

Mit der Bahn reisen

Anmerkungen

A 1

Andere Personen auf Interessenskonflikte hinweisen Einen Anspruch verteidigen

(Szenario 1)

SEITE 2

Hinweis für Sie

In deutschen Fernzügen gilt, dass eine Sitzplatz-Reservierung spätestens 15 Minuten nach Fahrtantritt geltend gemacht werden muss. Danach erlischt der Anspruch auf diesen Platz. In der digitalen Anzeige über dem Platz verschwindet dann die Reservierungsanzeige, und der Sitzplatz ist frei gegeben. Der Vorschlag an den Partner, sich auf einen freien (aber reservierten!) Platz zu setzen, birgt das Risiko, dass er seinerseits von einem Reservierungsinhaber vertrieben wird.

Ihre Aufgabe

Sie sind in Rostock mit Ihrer Fahrkarte ohne Reservierung in den IC nach Frankfurt eingestiegen. In einem Großraumwagen mit vielen freien Plätzen haben Sie sich auf einen Platz am Fenster gesetzt und Ihre beiden großen Gepäckstücke in der Gepäckablage verstaut. In Hamburg steigen mehrere Reisende zu, darunter auch Ihr Tandem-Partner, der genau diesen Platz beansprucht, obwohl ringsherum noch ein paar Plätze frei sind.

Leisten Sie Widerstand gegen die Aufforderung, den Platz zu räumen.

A 2

Erkundigungen einholen, sich beraten lassen, mit Nachdruck um Hilfe bitten

(Szenario 2)

SEITE 3

Hinweis für Sie

Ein Zugbegleiter kann einen verspäteten Zug „anmelden“, d. h. er kann im Umsteigebahnhof anrufen und den Anspruch von Fahrgästen geltend machen, dass der Anschlusszug auf den verspäteten Zug wartet.

Ihre Aufgabe

Sie sind Zugbegleiter/in in dem sich immer mehr verspätenden Zug. Viele Reisende mit den unterschiedlichsten Reisezielen wollen von Ihnen wissen, ob sie ihre Verbindung noch erreichen werden.

Wenn Ihr Tandem-Partner Sie anspricht, versuchen Sie, ihn zu trösten (Zeit kann noch aufgeholt werden, zuerst andere Reisende beraten, die früher umsteigen, keine Telefonverbindung nach Frankfurt,...)

Reagieren Sie höflich aber bestimmt.



A 3

Reklamieren, sich beschweren, insistieren (Szenario 3)

SEITE 3

Hinweis für Sie

So sind die Rückerstattungsregelungen der Deutschen Bahn bei Verspätungen:

- Hat der Schnellzug mindestens 60 Minuten Verspätung, bekommt der Kunde 25 Prozent des Ticketpreises zurück.
- Bei 120 Minuten werden sogar 50 Prozent des Reisepreises erstattet.
- Hinweis: Die Frist berechnet sich nach der geplanten Ankunftszeit an Ihrem Zielort.
- Hat der Nahverkehrszug 20 Minuten oder mehr Verspätung, darf der Kunde in einen IC oder ICE einsteigen.

• Wichtig in diesem Fall: Kaufen Sie ein Ticket für den teureren IC/ICE und lassen Sie sich das Geld hinterher per Formular von der Bahn zurück erstatten.

• Erreichen Sie durch Verspätungen der Bahn Ihr Reiseziel nicht wie geplant vor Mitternacht, spendiert das Unternehmen eine Taxifahrt zum Ziel (darf aber höchstens 80 Euro kosten).

Wird eine Übernachtung im Hotel fällig, zahlt das auch die Bahn.

• Wichtig bei allen Verspätungen: Lassen Sie sich die Verzögerung am Bahnhof-Schalter schriftlich bestätigen. Ohne Bestätigung besteht kein Anspruch auf Ersatz. Dort bekommen Sie auch das Erstattungs-Formular.

Ist ein Bahnhofs-Schalter nicht besetzt, können Sie alternativ den Zugbegleiter ansprechen, das Formular im Internet downloaden oder im „Service-Center-Fahrgastrechte“ unter 01 80/5 20 21 78 (14 Cent/Min.) anrufen.

Ihre Aufgabe

Als Servicemitarbeiter der Bahn lassen Sie sich genau erklären, was die/der Reisende beansprucht. Versuchen Sie, ihm/ihr einen Gutschein anzubieten, statt Geld zu erstatten.