

Sehr geehrter Fahrgast,

für Fahrten in unseren Zügen gelten die einheitlichen Fahrgastrechte, die im Eisenbahnverkehr in Deutschland Anwendung finden.

Allgemeine Informationen

Basis der Fahrgastrechte sind

- die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr und
- die Regelungen der §§ 1, 7 und 8 der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)

In diesem Rahmen gelten auch die jeweils aktuellen Tarifbestimmungen zur vorliegenden Fahrkarte, d.h. für die Verkehrsleistungen der Mecklenburgische Bäderbahn Molli GmbH (MBB):

- Tarif- und Beförderungsbestimmungen der Mecklenburgische Bäderbahn Molli GmbH (MBB)
- Tarif- und Beförderungsbestimmungen der Verkehrsverbund Warnow GmbH (VWV)

Die Fahrgastrechte umfassen im Wesentlichen Regelungen zur Entschädigung bei Verspätungen und zur Informationspflicht des Verkehrsunternehmens. Die aus den Fahrgastrechten abgeleitete Haftung gilt auch für Reiseketten aus mehreren Zügen, die im Reiseverlauf gemäß Fahrkarte genutzt werden. Welches Unternehmen den Eisenbahnverkehr betreibt ist dabei unerheblich. Nähere Details zu den Fahrgastrechten und Antragsformulare erhalten Sie unter www.molli-bahn.de/fahrplaene-tarife/fahrgastrechte und an den Fahrkartenausgaben der MBB. Die Abwicklung etwaiger Ansprüche aus den Fahrgastrechten erfolgt über das MBB-Kunden-Center.

Wesentliche Regelungen

Anspruch auf Erstattung besteht, wenn:

- eine Ankunftsverspätung des gewählten Zuges am Zielort um mehr als 60 Minuten absehbar ist. Der Fahrgast kann in diesem Fall von der Reise zurücktreten und sich den Fahrpreis erstatten lassen. Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

Anspruch auf Entschädigung bei relationsbezogenen Fahrausweisen besteht:

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof in Höhe von 25% des gezahlten Fahrpreises.
- Ab 120 Minuten Verspätung am Zielbahnhof in Höhe von 50% des gezahlten Fahrpreises.
- Bei der Nutzung von Zeitkarten, in Höhe von pauschal 1,50 EUR pro Fahrt, wenn im Gültigkeitszeitraum des Fahrausweises mindestens drei Mal eine Verspätung von mindestens 60 Minuten eintritt

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof kann der Kunde einen anderen Zug nutzen. Zusätzlich entstehende Kosten (wie z.B. Produkt- oder Umwegzuschläge) sind vom Kunden zunächst auszulegen und können später beim Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Erstattung eingereicht werden.

Entschädigungsbeträge werden erst ab einem Betrag von 4,00 EUR ausgezahlt. Um diesen Betrag zu erreichen, können mehrere Anträge gemeinsam eingereicht werden. Für Zeitkarten werden nicht mehr als 25% des Zeitkartenwertes erstattet.

Anträge auf Entschädigung

Es sind Originalbelege einzureichen. Anträge auf Basis von Wochen- und Monatskarten sind erst nach Ablauf ihrer Gültigkeit einzureichen. Basis etwaiger Ansprüche zu Verspätungsentschädigungen sind die veröffentlichten Fahrpläne (einschl. kurzfristig veröffentlichter Baustellenfahrpläne, Hinweise zu Fahrzeitänderungen o. ä.). Bitte achten Sie daher stets auf entsprechende Informationen per Aushang an den Stationen, in den Zügen oder auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen (bei der MBB unter www.molli-bahn.de).

Für Ihren Antrag benötigen Sie genaue Angaben zu Ort, Datum, Uhrzeit und Fahrtrichtung. Zudem sind von Fahrkarten, Taxiquittungen usw. grundsätzlich die Originalbelege erforderlich.

Gemäß Bestimmungen der genannten Gesetze und Verordnungen sind Erstattungen und/oder Entschädigungen in folgenden Fällen ausgenommen:

- Verschulden des Reisenden
- außerhalb des Eisenbahnbetriebes liegende unabwendbare Umstände
- unabwendbares Verhalten Dritter

Darüber hinaus begründet Platzmangel keinen Anspruch auf Entschädigung.

Tarif- und Beförderungsbestimmungen

Je nach Fahrkarte bzw. Fahrweg gelten die Tarif- und Beförderungsbestimmungen der MBB oder des VWV.

Tarif- und Fahrplaninformationen

Zu Tarifen und Fahrplänen beachten Sie bitte die entsprechenden Aushänge an allen Haltestellen und Bahnhöfen der MBB, insbesondere auch Aushänge mit aktuellen und kurzfristigen Fahrplanänderungen. Weitere Informationen unter www.molli-bahn.de.

Kundendialog

• MBB Kunden-Center und Reservierung

Bitte kontaktieren Sie für Anfragen, Anregungen, Kritik oder Beschwerden: Mecklenburgische Bäderbahn Molli GmbH, Fritz-Reuter-Straße 1, 18225 Kühlungsborn
Telefon: +49 038293 431 331, E-Mail: reservierung@molli-bahn.de, Kontaktformular auf der Internetseite der MBB: www.molli-bahn.de.

• Die Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte gemäß

Fahrgastrechteverordnung vom 1.9.2019 ist das Eisenbahn-Bundesamt, Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte, Heinemannstr. 6, 53175 Bonn,
Telefon: +49 228 30795-400, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de, Internet: www.eba.bund.de

• Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V.

Sollten Sie mit unserer Reaktion auf eine Beschwerde nicht einverstanden sein, können Sie sich an die „söp“ als neutrale Schlichtungsstelle wenden: [soep_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.](http://soep.schlichtungsstelle.de), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin
Tel. 030 6449933-0, E-Mail: kontakt@soep-online.de, www.soep-online.de