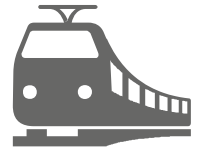




Text in Leichter Sprache

Ihre Rechte bei Reisen mit der Bahn



Wenn Sie in Europa mit der Bahn reisen, haben Sie Rechte:

- Wenn sich die Bahn verspätet;
- Wenn die Bahn einen Unfall hat, und sie verletzt werden;
- Wenn die Reise ausfällt oder unterbrochen wird;
- Wenn Ihr Gepäck verloren geht oder beschädigt (kaputt) ist.

Sie haben Recht auf Hilfe und Information.

Wenn Ihre Rechte verletzt wurden, können Sie reklamieren um eine **Entschädigung** zu bekommen.

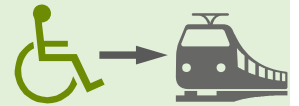
Entschädigung heißt: Sie bekommen von der Bahn Geld zurück oder einen Gutschein (Bon).

Diese Rechte gelten besonders für **Personen mit Behinderung**.
Und auch bei **Pauschal-Reisen**.

Bei einer Pauschal-Reise bekommt der Reisende mindestens 2 Dienst-Leistungen (Services) vom Reise-Veranstalter.
Zum Beispiel: Reise **und** Hotel.

Europa: das sind hier die Länder in der europäischen Union (EU) und Island, Liechtenstein, Norwegen, Schweiz.

Welche Rechte haben Reisende mit Behinderung?



Personen mit Behinderung sollen für die Bahn-Reise nicht mehr Geld bezahlen als Personen ohne Behinderung.

Die Bahn muss den Reisenden mit Behinderung helfen.
Die Bahn und ihre Mitarbeiter müssen den Reisenden mit Behinderung **gratis Hilfe** anbieten.

Personen mit Behinderung sollen der Bahn **im Voraus** sagen welche Hilfe sie brauchen.

Zum Beispiel: Ich brauche Hilfe beim Einsteigen und Aussteigen.

Das müssen Reisende mit Behinderung tun:

Sie melden sich **mindestens 2 Tage im Voraus bei der Bahn**.
Also 48 Stunden im Voraus.

Sie machen mit der Bahn einen Ort und eine Uhr-Zeit aus.
Am Treffpunkt steht dann ein Mitarbeiter von der Bahn.
Wenn keine genaue Uhr-Zeit mit der Bahn abgemacht ist,
dann sollen sie mindestens 30 Minuten vor der Abfahrt
am Bahnhof sein.

Auch wenn ein Reisender mit Behinderung sich nicht anmeldet,
so hat er Recht auf Hilfe während der Bahn-Reise.

Hier können Reisende mit Behinderung sich anmelden:

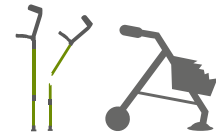
Per Telefon (CFL): +352 49 90 37 37

Per Email: video-surveillance.zoc@cfl.lu

Am Schalter, wenn Sie den Fahr-Schein kaufen.

[Hier](#) im Link finden Reisende mit Behinderung alle Informationen.
Dies Internet-Seite ist in schwerer Sprache.

Die Mobilitäts-Hilfen sind beschädigt oder verloren



Mobilitäts-Hilfen sind Geräte wie Rollator, Rollstuhl oder Krücken.

Fahrgäste mit Behinderung haben Recht auf:

- Geld für die Reparatur der Mobilitäts-Hilfen, oder:
- Geld für neue Mobilitäts-Hilfen, wenn die alten verloren wurden.
Oder wenn man die Hilfen nicht reparieren kann.

Welche Rechte haben alle Reisenden?



Sie haben Recht auf Information



Reisende müssen informiert werden.

Vor und während der ganzen Reise.

Zum Beispiel: Wenn der Zug Verspätung hat.

Sie sollen sofort informiert werden.

Schon wenn Sie den Fahr-Schein kaufen.

Der Zug hat Verspätung oder fährt nicht



Bei Verspätung müssen Sie informiert werden,

wann der Zug abfährt und wann er am Ziel ankommt.

Wenn Sie reklamieren, dann muss die Bahn sofort folgendes auf den Fahr-Schein schreiben:

- Die Verspätung;
- Dass durch die Verspätung der Anschluss verpasst wird;
- Dass der Zug nicht fährt.

Der Zug hat **mehr als 1 Stunde Verspätung**.

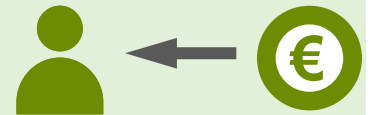
Oder:

Der Zug **fährt nicht fährt** und die Reise wird abgesagt.

Dann können Sie wählen:

- **Gratis und so schnell wie möglich** mit einem anderen Transport-Mittel bis zum Ziel weiterfahren.
Zum Beispiel im Bus.
Oder:
- **später** mit einem anderen Transport-Mittel zum Ziel fahren.
Sie können dann ein neues Datum wählen.
Oder:
- **das Geld** für den Fahr-Schein zurückbekommen.

**Eine Entschädigung anfragen,
wenn der Zug Verspätung hat oder nicht fährt**



Mit diesem [Formular](#) können Sie eine Entschädigung anfragen.

Das heißt: Geld zurückfragen.

Das Formular ist in schwerer Sprache und auf Französisch.

Wenn Sie anfragen, um das Fahr-Geld zurückzubekommen:

Dann muss die Bahn innerhalb von 1 Monat zahlen.

Sie bekommen **Geld oder einen Gutschein (Bon)**

für eine andere Reise.

Die Entschädigung für einen Fahr-Schein muss mindestens 4 Euro sein.

Sie bekommen nur etwas für den **Teil der Reise, der ausfällt**.

Sie bekommen nur etwas für eine Verspätung **in Europa**:

Länder in der europäischen Union (EU)

und Island, Liechtenstein, Norwegen, Schweiz.

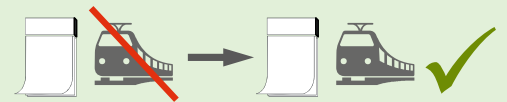
Der Zug kommt mit Verspätung am Ziel an



Dann haben Sie Recht auf diese Entschädigung:

- Ein Viertel (25%) vom Fahrpreis bei Verspätungen zwischen 60 und 119 Minuten (1 bis fast 2 Stunden);
- Die Hälfte (50 %) vom Fahrpreis bei Verspätungen von mehr als 120 Minuten (über 2 Stunden).

Die Reise geht nicht am selben Tag weiter



Der Zug fährt nicht oder hat Verspätung.

Oder Sie verpassen den Anschluss-Zug,
weil der Zug Verspätung hat.

Dann muss die Bahn Sie sofort informieren.

Wenn die Verspätung mehr als **1 Stunde** dauert,
dann haben Sie folgende Rechte:

- Gratis Erfrischungen oder Mahlzeiten;
- Ein Hotel und den Transport zum Hotel bezahlt bekommen;
- Mit einem anderen Transport-Mittel weiterfahren;
- Wenn die Bahn-Fahrt nicht am gleichen Tag weitergeht.

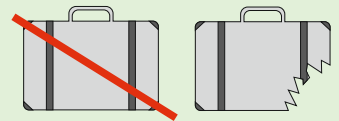
Sie können reklamieren, wenn Sie diese Hilfen und Dienste nicht bekommen.

Wann werden Sie nicht entschädigt und bekommen kein Geld zurück?



- Der Fahr-Schein hat kein genaues Reise-Datum;
- Der Reisende ist im Voraus informiert über die Verspätung
Zum Beispiel in dem Moment wo er den Fahr-Schein kauft;
- Der Reisende ist selbst schuld an der Verspätung.

Das Gepäck geht verloren oder ist beschädigt



Es kann sein, dass die Bahn einen Fehler macht:

- Das Gepäck kommt mit **Verspätung** zurück;
- Das Gepäck ist ganz oder zum Teil **verloren**;
- Das Gepäck ist **beschädigt**.

Dann muss die Bahn sofort einen **Bericht** über den Schaden machen.

In diesem Bericht steht:

- Welcher Schaden entstanden ist;
- In welchem Zustand das Gepäck ist;
- Wann und wie der Schaden entstanden ist;
- Wieviel der Schaden kostet.

Wann gilt das Gepäck als **verloren**?

Wenn es nach 14 Tagen noch nicht gefunden wurde.

Wenn das Gepäck doch noch gefunden wird,
dann muss der Reisende es innerhalb von 30 Tagen **abholen**.

Wenn der Reisende **selbst schuld** am Schaden ist,
dann gibt es keine Entschädigung.

Zum Beispiel: der Reisende hat sein Gepäck schlecht aufbewahrt.

Ihre Rechte bei Verletzung und Tod



Wenn Sie bei einer Bahn-Reise **verletzt werden**.

Haben Sie Recht auf Entschädigung.

Sie können einen Teil der Entschädigung sofort bekommen.

Wenn Sie die Pflege der Verletzung sofort bezahlen müssen.

Wenn der Reisende bei einem Zugunfall stirbt.

Bekommen auch **die Erben** sofort diesen Teil der Entschädigung. Innerhalb von 15 Tagen.

Es müssen mindestens 21000 € gezahlt werden. (21 Tausend)

Wenn ein Reisender stirbt muss die Bahn alle Kosten bezahlen.

Zum Beispiel: Transport und Beerdigung des Verstorbenen.

Wann muss die Bahn weniger oder keine Entschädigung zahlen?

- Wenn der Reisende selbst schuld ist;
- Wenn andere Personen schuld sind;
- Wenn die Verletzung oder der Tod nicht durch die Bahn geschieht.

Wie können Sie reklamieren?



Ihre Rechte wurden bei einer Bahn-Reise verletzt.

Sie können bei der Bahn reklamieren.

[Hier](#) können Reisende online bei der CFL reklamieren.

Wenn ein Reisender stirbt, können seine Erben reklamieren.

Sie können nur reklamieren, wenn Sie einen Fahr-Schein haben. Darauf müssen Reise-Datum und Abfahrts-Zeit stehen.

Oder:

Sie haben ein Abonnement für den öffentlichen Transport.

Wie lange ist Zeit, um zu reklamieren?



Der Reisende hat 1 Jahr Zeit, um bei der Bahn zu reklamieren.

Die Bahn hat dann 1 Monat Zeit um zu antworten.

Die Bahn hat 3 Monate Zeit, um zu entscheiden,
ob es eine Entschädigung gibt.

Das Gepäck wird durch die Bahn beschädigt:

Die Bahn muss sofort einen Bericht schreiben.

Der Reisende hat dann 1 Jahr Zeit um zu reklamieren.

Das Gepäck ist verloren:

Die Bahn hat 14 Tage Zeit um das Gepäck zu finden.

Wenn es nach 14 Tagen noch nicht gefunden wurde,
hat der Reisende 1 Jahr Zeit um zu reklamieren.

Der Reisende wird bei einem Zug-Unfall verletzt oder stirbt:

Der verletzte Reisende hat nach dem Unfall 3 Jahre Zeit um eine
Entschädigung zu fragen.

Wenn der Reisende bei einem Zug-Unfall stirbt,
haben die Erben 1 Jahr Zeit um den Tod bei der Bahn zu melden.

1 Jahr nachdem sie wissen, dass der Reisende verstorben ist.

Nachdem der Tod des Reisenden bei der Bahn gemeldet ist
haben die Erben 3 Jahre Zeit um eine Entschädigung zu fragen.

Die Erben dürfen nicht zu lange mit der Reklamation warten.

Denn 5 Jahre nach dem Tod des Reisenden können sie keine
Entschädigung mehr fragen.

Sie haben bei der Bahn reklamiert:

Sie sind nicht mit der Antwort einverstanden.

Dann können Sie zum [Verkéiers-Verbond](#) gehen.

Wo bekommen Sie weitere Informationen?



Verkéiers-Verbond (Verkehrs-Verbund)

4, rue Charles Bernhoeft

L-1240 Luxemburg

Telefon: (+352) 24 65 24 65

Europäisches Verbraucher-Zentrum

2A, rue Kalchesbrück

L-1852 Luxemburg

Telefon: (+352) 26 84 64 1

Dieser Text bezieht sich auf diese Seite:

<https://guichet.public.lu/de/citoyens/transports-mobilite/transports-commun/droits-voyageurs/droit-passagers-ferroviaires.html>



© Europäisches Logo für einfaches Lesen: Inclusion Europe.

Weitere Informationen unter www.easy-to-read.eu

Piktogramme: Klaro – APEMH