

# FAHRGASTRECHTE-FORMULAR

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bedauern, dass Sie unzufrieden mit unserer Leistung waren. Im Rahmen der gültigen Beförderungsbedingungen haben Sie Anspruch auf

- eine Entschädigung bei einer Verspätung am Zielbahnhof von mindestens einer Stunde.
- die Erstattung des Fahrpreises, wenn Sie die Reise wegen einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines Anschlussverlustes nicht antreten konnten oder abbrechen mussten.
- die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels (Fernverkehr, Taxi) wegen einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines Anschlussverlustes.
- die Erstattung von angemessenen Übernachtungskosten, aufgrund einer Verspätung, eines Zugausfalls oder eines Anschlussverlustes eine Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht möglich oder zumutbar ist.

(Entschädigungsbeträge unter 4,00 € werden nicht ausbezahlt.)

Taxikosten werden bis maximal 80,00 € erstattet.

Ein Anspruch besteht nur bei einer Verspätung am Zielbahnhof von mindesten 60 Minuten und einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0:00 und 5:00Uhr oder bei einem Zugausfall der letzten planmäßigen Verbindung des Tages und wenn eine Ankunft am Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24:00 Uhr möglich ist.

Informationen zu den Beförderungsbedingungen erhalten Sie in unseren Kundencentern, auf [www.sweg.de/sbs](http://www.sweg.de/sbs) sowie bei unserer Hotline 0800 2235546 (kostenlos).

Bitte füllen Sie die nachfolgenden Felder vollständig und in Druckbuchstaben aus und senden Sie das Formular und Ihre Original-Fahrkarte und Belege an:

**SWEG Bahn Stuttgart GmbH (ehem. Abellio Rail Baden-Württemberg GmbH)**  
**Kundenservice**  
**Presselstraße 10**  
**70191 Stuttgart**

Ihre Daten werden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet.

## Angaben zur Reise

am (TT.MM.JJ)

Abfahrt lt. Fahrplan\*:  :  Uhr

Ankunft lt. Fahrplan\*:  :  Uhr

Angekommen bin ich am\* (TT.MM.JJ)

mit Zug (RE/RB/SE)  Zug-Nr.:\*

tatsächliche Ankunfts\*:  :  Uhr

Erster verspäteter/ausgefallener Zug: mit Zug (RE/RB/SE)  Zug-Nr.:\*

Abfahrt lt. Fahrplan\*:  :  Uhr

Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen

Ich habe den Anschluss verpasst im Bahnhof

Der letzte Umstieg erfolgte am Bahnhof

Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung nicht angetreten oder habe sie im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und bin zurückgefahren (bitte Originalbelege beifügen).

Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und musste mit einem anderen Verkehrsmittel/Zug weiterfahren, für das/ den zusätzliche Kosten entstanden sind (bitte Originalbelege beifügen).

**Bitte beachten Sie:** Für die Bearbeitung Ihres Antrages benötigen wir Ihre Original-Fahrkarte.

\* Pflichtangaben

## Ihre persönlichen Daten

Frau\*  Herr\*  Titel

Firma

Name\*

Vorname\*

c/o (wohnhaft bei) oder Adresszusatz

Telefonnummer (für Rückfragen/Marktforschung)

Straße\*

Nr.\*

Staat (wenn nicht D)\*

PLZ\*

Wohnort\*

BahnCard 100

Zeitkarte

Kartennr.

Geburtsdatum (TT.MM.JJ) - nur erforderlich bei BahnCard 100

E-Mail-Adresse (für Marktforschung)

## Bankverbindung

Kontoinhaber (Name, Vorname)\*

IBAN\*

BIC\*

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für Plausibilitätsprüfungen zwischen den beteiligten Unternehmen automatisch erhoben, verarbeitet und genutzt. Fällt Ihr Entschädigungsantrag ganz oder teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland und/oder innerhalb der EU, findet eine Weiterleitung an dieses Unternehmen statt.

***Ich bin einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktforschungen im Zusammenhang mit Fahrgastrechten verwendet und anonymisiert genutzt werden (bei Zustimmung bitte ankreuzen).***

Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber der Fahrkarte(n) bin und zur Kenntnis genommen habe, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können:

Datum\*

Unterschrift\*

\* Pflichtangaben

### Hinweis: Nationale Durchsetzungsstelle für Beschwerden

Ab dem 1. September 2019 obliegt dem Eisenbahn-Bundesamt in seiner Funktion als nationale Durchsetzungsstelle die Bearbeitung von Beschwerden bzgl. der Fahrgastrechte. Falls Ihr Fahrgastrechte-Antrag durch uns Ihrer Ansicht nach fehlerhaft oder gar nicht bearbeitet wurde, können Sie sich für Ihre Beschwerde an folgende Stelle wenden:

Eisenbahn-Bundesamt  
Fahrgastrechte  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn

Telefon: 0228/30795-400  
Fax: 0228/30795-499  
E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de

## **Datenschutzerklärung**

Die SWEG Bahn Stuttgart GmbH ist Auftraggeberin, d.h. Verantwortliche dieser Datenverarbeitung im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Hiermit möchten wir Sie um Kenntnisnahme der nachstehenden Mitteilung bitten: Die Datenverarbeitung erfolgt zum Zwecke der Anspruchsermittlung und Bearbeitung von Fahrgastrechten im Rahmen der gültigen Beförderungsbedingungen der SWEG Bahn Stuttgart GmbH. Mit entsprechender Bestätigung können ihre personenbezogenen Daten in anonymisierter Form auch zu Zwecken der Marktforschung verwendet werden.

### **Verantwortliche dieser Datenverarbeitung ist:**

SWEG Bahn Stuttgart GmbH  
Presselstraße 10  
70191 Stuttgart  
[service.sbs@sweg.de](mailto:service.sbs@sweg.de)

### **Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten**

Frau Anna Große  
Presselstraße 10  
70191 Stuttgart  
[service.sbs@sweg.de](mailto:service.sbs@sweg.de)

**Die SWEG Bahn Stuttgart GmbH verarbeitet** im Rahmen der gegenständlichen Datenverarbeitung nachstehende Kategorien personenbezogener Daten:

Name, Adresse, elektronische Kontaktdaten, Telefonnummer, E-Mailadresse, Kontodaten des Kunden (IBAN, BIC, Name des Kreditinstituts)

**Die Rechtsgrundlage** für die vorliegende Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.

Wenn die Bereitstellung der personenbezogenen Daten für diese Datenverarbeitung gesetzlich vorgesehen, vertraglich vorgeschrieben oder für einen Vertragsabschluss erforderlich ist, kann die Nichtbereitstellung der Daten dazu führen, dass die von der SWEG Bahn Stuttgart GmbH Ihnen gegenüber zu erfüllenden Verpflichtungen nicht erfüllt werden können.

**Weiterleitung der Daten:** Die über Sie ermittelten Daten werden intern verarbeitet.

Eine Übermittlung Ihrer Daten an weitere externe Empfängerinnen, Drittländer (EU- bzw. EWRAusland) oder internationale Organisationen findet nicht statt.

**Die Speicherdauer** der erhobenen Daten erfolgt nur solange, wie es für die Erfüllung des Zweckes erforderlich ist. Eine weitergehende Speicherung kann im Einzelfall dann erfolgen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

**Betroffenenrechte:** Als Betroffene/-r der Datenverarbeitung haben Sie gegenüber der SWEG Bahn Stuttgart GmbH das Recht auf: Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Beendigung der weiteren Verarbeitung, wenn die Rechtsgrundlage der Verarbeitung ein überwiegendes berechtigtes Interesse des Auftraggebers/der Auftraggeberin ist oder die Daten zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder statistischen Zwecken verarbeitet werden.

**Widerrufsrecht/Beschwerderecht:** Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, eine erteilte Einwilligung für die Datenverarbeitung jederzeit ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Letztlich haben Sie die Möglichkeit, sich über eine Ihrer Auffassung nach unzulässige Datenverarbeitung bei der deutschen Datenschutzbehörde zu beschweren.