



# Pünktlichkeitsprotokoll

[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

Viele Pendler ärgern sich über unpünktliche Züge, verpasste Anschlüsse und fehlende Durchsagen. Oft fühlen sie sich vom Verkehrsunternehmen im Stich gelassen.

Mit Hilfe der Pünktlichkeitsprotokolle von möglichst vielen Pendler/-innen wollen wir den Verkehrsunternehmen Ihre dringendsten Verbesserungswünsche und gravierendsten Kritikpunkte in gebündelter Form übermitteln.

So können wir bei den in NRW tätigen Bahnunternehmen (Deutsche Bahn AG, Regio-Bahn, NordWestBahn, Eurobahn, Dürener Kreisbahn, Prignitzer Eisenbahn) das Umdenken beschleunigen: Hin zu mehr Kundenservice und Fahrgastrechten.

## So können Sie mitmachen:

Notieren Sie die Un-/Pünktlichkeit über einen Zeitraum von zwei Wochen und schreiben Sie dazu, ob es weitere Ärgernisse für Sie gab.

Ihr Verkehrsunternehmen sollte auch erfahren, was Sie als Fahrgast erwarten, beispielsweise eine Entschädigung oder die anteilige Erstattung Ihres Abo-Preises.

Senden Sie uns den ausgefüllten Bogen zu, wir leiten Ihr Pünktlichkeitsprotokoll dann gerne an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

Eine Zwischenauswertung der eingegangenen Protokolle haben wir zum Ende des Jahres vorgesehen. Über die Ergebnisse und eventuell folgende Aktionen werden wir Sie gerne informieren.

Leider können wir Ihnen das Pünktlichkeitsprotokoll nicht als elektronisches Formular anbieten, da es Ihres schriftlichen Einverständnisses zur Weitergabe Ihrer persönlichen Daten an das Verkehrsunternehmen bedarf.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Zur Orientierung für eine eventuelle Erstattungsforderung kann Ihnen ein Auszug aus unserer Schlichtungstabelle Nahverkehr dienen. Hier werden einige Entschädigungen aufgeführt, die von Verkehrsunternehmen bereits auf Kulanzbasis geleistet wurden. Ein Rechtsanspruch ist hieraus allerdings nicht ableitbar. Die ausführliche Schlichtungstabelle mit Erläuterungen finden Sie unter [www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

## Schlichtungstabelle Nahverkehr (Auszug)

Mangel		Erstattung
<b>Verspätung</b>		
20 Minuten	Kulanzregelung nur bei wiederholt auftretenden Verspätungen	10 bis 15 EUR Reisegutschein
Bis 30 Minuten		15 bis 20 EUR Reisegutschein
Bis 60 Minuten		25-30 EUR Reisegutschein
<b>Zugausfall</b>		
Mehrere Ausfälle an aufeinander folgenden Tagen		20 EUR Reisegutschein
Letzten Anschluss nicht erreicht		20 EUR Reisegutschein
Kein alternativer Zug/Bus		Erstattung der Taxikosten
<b>Servicemängel/Fahrzeugmängel</b>		
Fehlende 1.Klasse-Abteile		15 EUR Reisegutschein
Ausfall der Heizung		10 EUR Reisegutschein

© Verbraucherzentrale NRW