

Das Servicecenter Fahrgastrechte

Seit Ende 2009 gelten im Eisenbahnverkehr in Deutschland für alle Züge einheitliche Fahrgastrechte. Einige Bahnunternehmen haben das „Servicecenter Fahrgastrechte“ als Dienstleister mit der Bearbeitung von Verspätungsfällen ihrer Kunden beauftragt. Das soll die einheitliche Regulierung der Ansprüche der Fahrgäste gewährleisten.

Somit können Reisende ihre Entschädigungsansprüche grundsätzlich dort geltend machen. Das Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet die Forderungen im Auftrag der Verkehrsunternehmen, ist organisatorisch aber völlig eigenständig.

Nimmt ein Bahnunternehmen nicht an diesem gemeinsamen Entschädigungsverfahren über das Servicecenter Fahrgastrechte teil, können sich die Kunden direkt an das betroffene Verkehrsunternehmen wenden.

Bevor ein Schlichtungsantrag bei der söp bearbeitet werden kann, muss nach Verfahrensordnung eine inhaltlich abschließende Bearbeitung seitens des Servicecenter Fahrgastrechte bzw. des Bahnunternehmens erfolgt sein.