

Fahrgastrechte

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
wir bedauern sehr, dass Ihnen durch Verspätung oder Ausfall des BTE AutoReiseZugs Unannehmlichkeiten entstanden sind. Dafür bitten wir Sie um Entschuldigung und bieten Ihnen einen Ausgleich nach unseren Beförderungsbedingungen an.
Damit Sie auf einfachem Wege Ihre Entschädigung bzw. Erstattung erhalten, nutzen Sie dieses Fahrgastrechte-Formular. Sie können das Formular ausfüllen und per Post an uns senden.

Voraussetzungen für den berechtigten Anspruch

- Besitz einer für die verspätete/ausgefallene Fahrt gültigen Fahrkarte zum Ereigniszeitpunkt
- Es können nur Verspätungen oder Ausfälle des AutoReiseZugs der BTE GmbH berücksichtigt werden
- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 25%, ab 120 Minuten von 50 % des gezahlten Fahrpreises für die Personenbeförderung für die einfache Fahrt
- Beträge von weniger als 4,- Euro können nicht ausgezahlt werden

Diese Unterlagen benötigen wir von Ihnen

- Das ausgefüllte und unterschriebene Fahrgastrechte-Formular
- Ihre Fahrkarte
- Einen Kostennachweis, falls Ihre Fahrkarte keinen Preisaufdruck hat

Für Erstattungen legen Sie z.B. folgende Belege (im Original)e bei

- Fahrkarte (bei Nichtantritt oder Reiseabbruch), die am Check-in oder durch Zugpersonal bestätigt wurde
- Hotelrechnung / Taxiquittung
- Fahrkarte für anderen Zug

Bitte legen Sie keine weiteren Unterlagen bei, Originalunterlagen können wir nicht zurücksenden.

Bitte senden Sie das Formular und alle Unterlagen an folgende Adresse

BTE BahnTouristikExpress GmbH
ServiceCenter AutoReiseZug
Stichwort „Fahrgastrechte“
Vordere Cramergasse 11-13
D - 90487 Nürnberg

Sollten Sie Fragen haben wenden Sie sich gerne an unser ServiceCenter

Telefonisch: +49 (0)911 - 240 388 - 22
montags - freitags von 8.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Per E-Mail: autoreisezug@bahntouristikexpress.de

Fahrgastrechte

Die Hinweise auf Seite 1 habe ich zur Kenntnis genommen.
Die genannten Bedingungen erkenne ich an.

Name des Kunden, gemäß Fahrkarte Surname, Name			
Kunden-Nummer Customer number			
Kontoverbindung IBAN/BIC Bank account IBAN/BIC			
Straße, Hausnummer Street, number			
Postleitzahl, Ort, Land Postcode, town, country			
Telefon Telephone			
E-Mail			
Abfahrtsdatum Departure day		Zug-Nummer Train number	
Abfahrtsterminal Departure station		Ankunftsterminal Arrival station	
Ankunft lt. Fahrkarte Arrival according ticket		Ankunft tatsächlich Actual time of arrival	
Datum Date			
Unterschrift des Kunden Signature			

Wir verwenden und speichern Ihre hier angegebenen persönlichen Daten ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Antrags und behandeln diese selbstverständlich vertraulich. Sie werden nicht an Dritte weitergegeben.

Es gelten die Beförderungsbedingungen für die Benutzung des BTE AutoReiseZug (BTE ARZ BB), Stand 1.9.2016, einzusehen unter www.bte-autoreisezug.de