

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 oder E-Mail 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/Buchungsnummer bzw. einen Kostennachweis, falls Ihre Fahrkarte keinen Preisaufdruck hat

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

- Hotelrechnung / Taxiquittung

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

Dear customer,

We regret that you are caused by any inconvenience from the delay or cancellation of the BTE AutoReiseZug.

We apologize for this and offer you compensation according to our conditions of carriage.

To get your compensation or reimbursement in an easy way please use this passenger rights form.

You need to complete the form and send it to us by post or e-mail.

Requirements for claiming passenger rights

- Possession of a valid ticket for the delayed/cancelled train at the time/on the day of the delay/cancellation
- Only delays or cancellations of the BTE AutoReiseZug can be taken into account
- For a delay of 60 minutes or more, you shall receive compensation 25%, for a delay of 120 minutes or more 50% of the amount paid for the single journey
- Compensation of less than EUR 4 will not be paid out

Documents to be submitted

- Completed and signed passengers' rights form
- Ticket/Booking number or proof of price if no price is shown on the ticket

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

- Hotel bill / Taxi receipt

Please do not attach any further documents, original documents can not be returned.

Bitte senden Sie das Formular und alle Unterlagen an folgende Adresse

Please send the form and all documents to the following address

BTE BahnTouristikExpress GmbH
BTE ARZ Kundenservice
Vordere Cramergasse 11-13
D - 90487 Nürnberg

Sollten Sie Fragen haben wenden Sie sich gerne an unseren Kundenservice

If you have any questions please don't hesitate to contact our customer service center

Telefonisch / Telephone: +49 (0)911 - 240 388 – 22 (Mon - Fri 10.00 - 14.00)

E-Mail: autoreisezug@bahntouristikexpress.de

Fahrgastrechte-Formular Passenger rights claim form

Name des Kunden, gemäß Fahrkarte Surname, Name as shown on ticket			
Buchungs-Nummer Booking 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	
<p>Die Hinweise auf Seite 1 habe ich zur Kenntnis genommen und bestätige, dass ich Inhaber der eingereichten Fahrkarte bin. Die genannten Bedingungen erkenne ich an.</p> <p>I have taken note of the information on page 1 and confirm that I am the holder of the ticket submitted. I recognize the mentioned conditions.</p>			
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), einzusehen unter www.bte-autoreisezug.de