

Zug verspätet – Geld zurück

Bahnverkehr. Kommt ein Zug zu spät an, haben Fahrgäste Anspruch auf Entschädigung. Online-dienste machen einen Antrag per Handy möglich.

Rund 1,6 Millionen Mal verlangten Bahnfahrer 2017 eine Entschädigung für Zugverspätungen von der Deutschen Bahn. In rund 93 Prozent der Fälle zahlte sie einen Teil des Ticketpreises als Entschädigung an den Kunden zurück (siehe Grafik unten).

Bisher bietet die Bahn nur einen analogen Papier-Weg zur Erstattung. Der genervte Bahnfahrer muss ein zweiseitiges Entschädigungsformular ausfüllen und anschließend einschicken oder etwa im Bahnhof abgeben. Jetzt

bieten Entschädigungshelfer im Internet Hilfe: Damit lässt sich der Antrag ohne Papierkram etwa übers Handy oder über den Laptop stellen. Und manchmal ist das Geld sogar innerhalb weniger Stunden auf dem Konto. Finanztest hat sich vier solcher Onlinedienste angeschaut.

Bahn verlangt Antrag auf Papier

Der Frust von Bahn-Vielfahrern war die Geburtsstunde der Entschädigungshelfer wie Zug-Erstattung.de oder Bahn-buddy.de. Kunden, die mehrmals pro Monat oder gar pro Woche Opfer von erheblichen Zugverspätungen sind, verlieren irgendwann die Lust, für jeden Verspätungsfall ein Entschädigungsformular auszufüllen. Einen bequemen elektronischen Antrag bietet die Bahn nicht an. Selbst ein Antrag per Fax ist nicht möglich.

Finanztest hatte das bereits im Jahr 2014 bemängelt. Auch der Fahrgastverband Pro Bahn fordert schon lange, dass sich etwas än-

dert. Zwar beteuert die Bahn, dass man im Rahmen einer „konzernweiten Digitalisierungsoffensive“ die „Bearbeitung von Fahrgastrechtfällen“ verbessern wolle. Bis wann genau das passieren soll, steht aber nicht fest.

Entschädigungshelfer für Bequeme

Wer auf die Bahn nicht warten möchte und seinen Antrag auf Verspätungsentschädigung schon heute elektronisch stellen will, kann dafür die Online-Entschädigungshelfer nutzen. Es gibt zwei verschiedene Arten:

Für Bequeme: Refundrebel.com, Zug-Erstattung.de und Robin-Zug.de arbeiten für den Kunden vor allem als elektronische Ausfüllhilfe und Postbote. Der Kunde gibt auf der Seite eines der Portale seine Daten ein, das Portal füllt das Formular aus oder setzt ein eigenes Schreiben auf und schickt es in Papierform an die zuständige Stelle der Bahn. Diese drei Dienste sind für alle diejenigen Kunden eine Option, die keine Lust auf Papierkram haben – aber bereit sind, bis zu einem Monat auf die Überweisung der Verspätungsentschädigung zu warten.

Für Eilige: Bahn-buddy.de kauft Kunden ihren Entschädigungsanspruch ab. Der Kunde erhält 80 bis 90 Prozent der ihm zustehenden Entschädigung innerhalb von

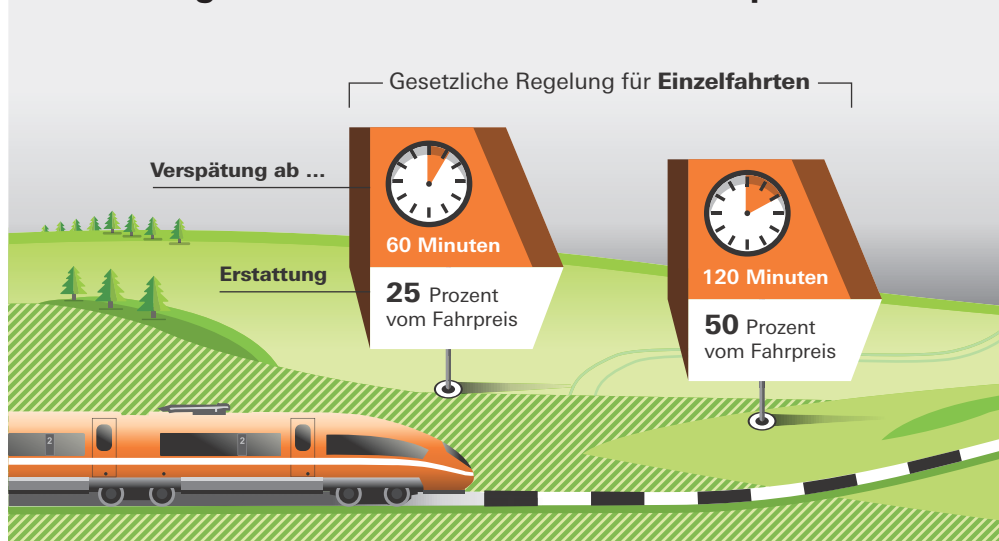
Unser Rat

Entschädigung von der Bahn.

Erreichen Sie Ihren Zielbahnhof mindestens 60 Minuten später als geplant, steht Ihnen eine Erstattung von bis zu 50 Prozent der Ticketkosten zu. Das Antragsformular bekommen Sie etwa im Reisezentrum oder online (fahrgastrechte.info). Geben Sie das ausgefüllte Formular im Reisezentrum ab oder senden Sie es per Post an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main. Wenn Sie es im Reisezentrum abgeben, erhalten Sie sofort Ihr Geld. Beim Einschicken dauert es in der Regel bis zu einem Monat.



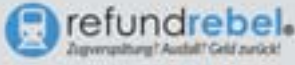
Entschädigungshelfer. Über Onlinedienste (siehe Tabelle) können Sie die Entschädigung elektronisch beantragen. Allerdings müssen Sie auch hier einen Monat aufs Geld warten. Schneller geht es über den Dienst **Bahn-buddy.de**. Er zahlt Ihnen 80 bis 90 Prozent der Entschädigung sofort aus.

Erstattung: Bis zu 50 Prozent vom Ticketpreis



Onlinedienste für Bahnfahrer: Entschädigung elektronisch beantragen

Antrag per Smartphone, Tablet und PC: Wer von der Bahn eine Verspätungsentschädigung will, kann diese Dienste nutzen.

	Bahn-buddy.de 	Zug-Erstattung.de 	Robin-Zug.de 	Refundrebel.com 
Angebot	Einzigster Sofortentschädiger. Foto der Fahrkarte oder Buchungsbestätigung auf Website hochladen und Angaben zum Reiseverlauf machen. Portal prüft und macht gegebenenfalls Kaufangebot. Nimmt Kunde an, erhält er innerhalb von 24 Stunden Geld ausgezahlt, zum Beispiel per Paypal. Portal richtet sich nur an Kunden der Deutschen Bahn.	„Postbote“. Kunde lädt Foto der Fahrkarte oder Buchungsbestätigung auf Website hoch und macht Angaben zum Reiseverlauf. Portal für Kunden der meisten Bahnunternehmen nutzbar (nicht Flixtrain).	„Postbote“. Kunde lädt Foto der Fahrkarte oder Buchungsbestätigung auf Website hoch und macht Angaben zum Reiseverlauf. Portal für Kunden aller Bahnunternehmen (auch Flixtrain). Derzeit können nur Inhaber von Zeitfahrkarten (z. B. Bahncard 100, Monatskarte) das Portal nutzen. Ab Mitte Dezember auch für Einzelfahrkarten verfügbar.	Inkassohelfer. Foto der Fahrkarte oder Buchungsbestätigung auf Website hochladen und Angaben zum Reiseverlauf machen. Portal macht in Zusammenarbeit mit einem Rechtsanwalt Ansprüche des Kunden geltend. Portal für Kunden aller Bahnunternehmen (auch Flixtrain).
Vorteile	Papierkram entfällt. Der Bahnfahrer bekommt sofort Geld und kann die Sache abhaken.	Papierkram entfällt. Portal füllt Entschädigungsformular aus und verschickt es.	Papierkram entfällt. Portal füllt Entschädigungsformular aus und verschickt es.	Papierkram entfällt. Portal füllt Entschädigungsformular aus und verschickt es.
Nachteile	Kunde erhält 80 bis 90 Prozent seiner Entschädigung. Wem zum Beispiel eine Entschädigung von 50 Euro zusteht, der erhält also 40 bis 45 Euro.	Bahn braucht bis zu einem Monat für Antrag. Ein Antrag pro Jahr ist frei, danach 99 Cent pro Antrag.	Bahn braucht bis zu einem Monat für Antrag. Die ersten drei Anträge sind frei, danach zwischen 69 und 99 Cent pro Antrag.	Bahn braucht bis zu einem Monat für Antrag. Derzeit kostenfrei. Preis ab Februar 2019: 15 bis 20 Prozent der Entschädigung. Von 50 Euro Erstattung bleiben also 42,50 bis 40 Euro.

24 Stunden überwiesen. Bahn-buddy.de eignet sich für Bahnfahrer, die weder Formulare ausfüllen noch warten möchten. Denn sobald der Bahnkunde von Bahn-buddy.de das Geld hat, ist die Sache für ihn abgehakt.

Die Kosten der Online-Helfer

Zug-Erstattung.de und Robin-Zug.de verlangen von Bahnkunden pauschal bis zu 99 Cent pro eingereichtem Antrag. Für die Hilfe von

Bahn-buddy.de und Refundrebel.com muss der Kunde 10 bis 20 Prozent von der Entschädigung an das Portal abgeben. Das klingt viel. Aber bei kleinen Entschädigungsbeträgen von um die 10 Euro liegen die Kosten aller vier Portale eng zusammen.

Unsere Analyse zeigt: Erst bei höheren Erstattungsbeträgen sind Bahn-buddy.de und Refundrebel.com deutlich teurer als die Konkurrenzportale.

Für Sparfüchse: das Reisezentrum

Für Nutzer der Deutschen Bahn, die nichts von der Entschädigung an private Dienste abgeben wollen und kein Problem damit haben, den Antrag der Bahn auszufüllen, gibt es auch eine schnelle Variante, um an die Erstattung zu kommen: das Reisezentrum im Bahnhof. Wer dort das Formular mit einer Verspätungsbescheinigung abgibt, bekommt das Geld sofort ausgezahlt.

INFOGRAFIK: RENÉ REICHELT

