

# FAQ Ferrero 10 € Bahn-eCoupon

## Häufige Fragen und Antworten

### Wie lange läuft die Ferrero Aktion?

Vom 01.01.2022 bis 31.03.2022 findet die Ferrero Aktion im Einzelhandel statt – deutschlandweit, solange der Vorrat reicht. In diesem Zeitraum ist in den Aktionspackungen von duplo, hanuta und kinder jeweils ein 10 € Bahn-eCoupon erhalten.

### Wer kann an der Ferrero Aktion teilnehmen?

An der Aktion kann jeder ab 18 Jahren teilnehmen. Der Rechtsweg und eine Barauszahlung sind ausgeschlossen.

### Wie lange ist der Bahn-eCoupon gültig und wie lange ist der Reisezeitraum?

Der Einlösezeitraum für den Bahn-eCoupon ist vom 01.01.2022 bis zum 31.03.2022. Der 10 € Bahn-eCoupon kann für Reisen im Zeitraum vom 01.01.2022 bis 29.05.2022 genutzt werden.

### Wie erhalte ich meinen 10 € Bahn-eCoupon?

Nach dem Kauf einer Aktionspackung im Handel befindet sich der 10 € Bahn-eCoupon direkt in der Packung. Es gibt keinen Aktionscode mehr, der bei Ferrero umgewandelt werden muss.

### Wo kann ich den Bahn-eCoupon einlösen?

Der eCoupon kann direkt nur im eingeloggten Bereich auf bahn.de beim Kauf eines digitalen ICE-, IC/EC-Tickets und im Bestellprozess über die App „DB Navigator“ eingelöst werden – das bedeutet, dass ein Benutzerkonto angelegt werden muss. Pro Buchung kann ein Bahn-eCoupon eingelöst werden.

### Ich kann meinen Bahn-eCoupon nicht einlösen. Die Angabe lautet „Code leider ungültig“ oder „bereits eingelöst“. Was kann ich tun?

Jeder Bahn-eCoupon ist 8-stellig und besteht aus Ziffern und Buchstaben, welche in der angegebenen Reihenfolge eingegeben werden müssen. Jeder eCoupon ist nur einmal einlösbar. Bitte bei der Eingabe des

Bahn-eCoupons auf bahn.de oder in der App „DB Navigator“ die Großschreibung sowie die unterschiedlichen Schriftzeichen beachten (bitte ggf. Zahlen und Buchstaben, die sich ähneln, testen, z.B. „8“ und „B“, „1“ und „l“).

### Bezieht sich der Mindestfahrcheinwert nur auf eine einfache Fahrt?

Der Bahn-eCoupon gilt nicht nur für eine einfache Fahrt mit einem Mindestwert von 29,90 €. Der Rabatt gilt auch für eine Hin- und Rückfahrt oder Fahrkarten für mehrere Personen, die in einem Bestellprozess gekauft werden, wenn der Mindestwert von 29,90 € insgesamt erreicht wird.

### Ist der Bahn-eCoupon auch telefonisch, am DB-Fahrscheinautomaten oder im DB-Reisezentrum einlösbar?

Nein, das ist leider nicht möglich. Der Bahn-eCoupon kann nur online im eingeloggten Bereich auf bahn.de oder in der App „DB Navigator“ eingelöst werden.

### Gilt der Bahn-eCoupon auch außerhalb Deutschlands?

Der Bahn-eCoupon kann nur für Fahrten innerhalb Deutschlands angerechnet werden.

### Kann ich meinen Bahn-eCoupon auch auf eine andere Person übertragen?

Ja, das ist möglich. Der Bahn-eCoupon ist nicht personalisiert. Jedoch sind Tickets, die im eingeloggten Bereich auf bahn.de oder im „DB Navigator“ gebucht wurden, nicht mehr übertragbar.

### Ist der Bahn-eCoupon mit weiteren Kosten verbunden?

Der Bahn-eCoupon ist kostenlos. Es fallen Kosten für den Kauf der Ferrero Aktionspackung an.

### **Muss ich Vorkaufsfristen beachten?**

Der 10€ Bahn-eCoupon kann bei der Buchung von digitalen Tickets zum Super Spar-, Sparpreis- und Flexpreis eingelöst werden. Es ist keine Vorkaufsfrist zu beachten.

### **Kann ich mit dem Bahn-eCoupon auch ein Ticket für die 1. Klasse buchen?**

Ja, der eCoupon kann beim Kauf von digitalen Tickets der 1. und 2. Klasse genutzt werden.

### **Ist der Bahn-eCoupon auch mit anderen Rabatten kombinierbar?**

Der Bahn-eCoupon ist kombinierbar mit einem Bahn-Card-Rabatt und kostenloser Kindermitnahme (Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren, Eintrag auf der Fahrkarte nötig; Kinder unter 6 Jahren reisen kostenlos und ohne Fahrkarte, kein Fahrkarten-Eintrag nötig). Nach Abzug von Rabatt und ohne Sitzplatzreservierung muss ein Mindestfahrpreiswert von 29,90€ vorliegen.

### **Kann ich den Bahn-eCoupon für die Buchung eines Tickets für ein Kind unter 15 Jahren einlösen?**

Der eCoupon ist anwendbar für die kostenlose Kindermitnahme (gilt bei Fahrten mit Fernverkehrsanteil für bis zu 4 Kinder von 6 bis 14 Jahren in Begleitung von Reisenden ab 15 Jahren, wenn die Kinder bei der Buchung angegeben werden. Kinder unter 6 Jahren reisen kostenlos und ohne Fahrkarte), sofern nach Abzug von Rabatt und ohne Sitzplatzreservierung der Fahrpreis von 29,90€ erreicht wird.

Der eCoupon kann auch eingelöst werden für die Buchung von alleinreisenden Kindern unter 15 Jahren.

### **Ist der Bahn-eCoupon für die Buchung einer Fahrradmitnahme gültig?**

Der eCoupon ist für die Buchung eines digitalen ICE-, IC/EC-Tickets mit einer Fahrradkarte inklusive Stellplatz nutzbar. Die Kosten für die Fahrradkarte inklusive Stellplatz gehen (wie die einer Sitzplatzreservierung) nicht in den Mindestfahrpreiswert ein.

### **Kann ich ein Ticket für meinen Hund mit dem Bahn-eCoupon buchen?**

Nein, die Buchung eines digitalen Tickets für Hunde ist grundsätzlich nicht möglich.

### **Was passiert, wenn am Reisetag der geplante Zug ausfällt oder so stark verspätet ist, dass ich die vorgesehenen Anschlusszüge nicht mehr erreiche und ich dadurch meine Termine nicht wahrnehmen kann?**

Bei Verspätung gelten die Regelungen der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutsche Bahn AG (BB Personenverkehr). Grundsätzlich gelten die Beförderungsbedingungen der Deutsche Bahn AG.

### **Kann ich den Bahn-eCoupon weiterverkaufen, falls ich ihn doch nicht benötige?**

Nein. Die entgeltliche Weitergabe des Bahn-eCoupons ist nicht gestattet. Im Falle der Weiterveräußerung behält sich die Deutsche Bahn AG rechtliche Schritte vor.

### **Kann ich mein Ticket, das ich mit meinem Bahn-eCoupon gekauft habe, zurückgeben?**

Ja, die Umtausch- und Erstattungskonditionen richten sich nach dem Ticket, das gekauft wurde. Umtausch, Erstattung und Barauszahlung des eCoupons sind aber ausgeschlossen. So wird bei der Erstattung des digitalen Tickets der Betrag von 10€ nicht ausgezahlt.

### **An wen wende ich mich bei weiteren Fragen rund um den Bahn-eCoupon?**

Die detaillierten Angebotskonditionen können unter [ferrero-hinundweg.de](http://ferrero-hinundweg.de) oder [bahn.de/ferrero](http://bahn.de/ferrero) nachgelesen werden. Weitere Fragen beantwortet die Service-Hotline der Deutschen Bahn: 030 2970 (zum Ortstarif).

### **An wen wende ich mich, wenn ich weitere Fragen rund um die Ferrero Aktion habe?**

Sollten hier nicht alle Fragen beantwortet worden sein, besteht die Möglichkeit, eine E-Mail zu schicken an: [service@ferrero-hinundweg.de](mailto:service@ferrero-hinundweg.de)



# Ihre Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

## ■ Zugverspätungen

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info). Diese Fahrgastrechte gelten nur im Eisenbahnverkehr. Dies umfasst alle Eisenbahnzüge, von der S-Bahn bis zum ICE. U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter. Darüber hinaus gelten diese Fahrgastrechte auch für den IC Bus der DB Fernverkehr AG. Für Fahrten in Verkehrsverbänden und im Geltungsbereich von Landstarifen gelten ggf. weitere Regelungen. Bei

### Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

#### 1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25 % des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten 50%; bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten (z. B. Wochen- oder Monatskarten, Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
  - Im Nahverkehr: 1,50 EUR (2. Klasse), 2,25 EUR (1. Klasse)
  - Im Fernverkehr: 5 EUR (2. Klasse), 7,50 EUR (1. Klasse)
  - BahnCard 100: 10 EUR (2. Klasse), 15 EUR (1. Klasse)Insgesamt werden max. 25 % des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausbezahlt; reichen Sie deshalb Entschädigungsanträge bei Zeitfahrkarten des Nahverkehrs gesammelt ein.

#### 2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie
- bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder auf einer anderen Strecke fortsetzen und dabei auch
  - andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte/einen Produktübergang müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen); erheblich ermäßigte Fahrkarten (z. B. Länder-Tickets, Quer-durchs-Land-Ticket) sind davon ausgenommen.

#### 3. Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:

- von der Reise zurücktreten und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen und sich den Anteil des Fahrkartenpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen oder
- die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen.

#### 4. Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z. B. Bus oder Taxi)

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

## ■ Ausfall von Zügen

- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.
- Dies gilt auch bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann.
- Ferner gilt dies auch in Fällen, in denen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen hat und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel preisgünstiger ist.

#### 5. Übernachtung

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.
- Wird wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.

#### 6. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihres Antrags. Sie erhalten das Formular beim Personal im Zug, bei der DB Information, im DB Reisezentrum oder unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

Sie können Ihre Ansprüche geltend machen:

- im **DB Reisezentrum** (Verspätungsentschädigung und Erstattung des Fahrkartenpreises), wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben, Sie Ihre Originalfahrkarte einreichen und Ihre Verspätung im DB Reisezentrum geprüft werden kann,

## ■ Versäumnis von Anschlusszügen

diesen Fahrgastrechten handelt es sich um abschließende Ansprüche wegen Verspätung oder Ausfall von Zügen. So ist etwa das pünktliche Erreichen eines Termins nicht Gegenstand des Beförderungsvertrags. Die an der Beförderung beteiligten und unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) oder [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung, Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

#### beim Servicecenter Fahrgastrechte,

- 60647 Frankfurt am Main, in allen Fällen, insbesondere wenn Sie
- keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben,
- für Verspätungsentschädigung nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen,
- Inhaber einer Zeitfahrkarte (z. B. Wochen- oder Monatskarte, Länder-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket, BahnCard 100) sind,
- Inhaber einer bei der DB gekauften Fahrkarte im grenzüberschreitenden Verkehr oder einer Fahrkarte für ausländische Strecken sind oder
- den Ersatz von Aufwendungen (z. B. für Bus, Taxi, Hotel) beantragen möchten (dafür sind die Originalbelege einzureichen).

#### 7. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

- Sollten Sie Einwände gegen Fahrgastrechteentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch an die Stelle, die die Entscheidung getroffen hat.
- Allgemeine Beschwerden DB Fernverkehr betreffend richten Sie bitte an:  
DB Fernverkehr AG  
Kundendialog  
Postfach 10 06 13  
96058 Bamberg
- Allgemeine Beschwerden DB Regio betreffend richten Sie bitte an:  
DB Regio AG  
Kundendialog  
Postfach 10 06 07  
96058 Bamberg
- Weitere Kontaktmöglichkeit:  
[www.bahn.de/kontakt](http://www.bahn.de/kontakt)
- Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden, wenden Sie sich an:
  - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp),  
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,  
E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de),  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de), Tel.: +49 (0)30 644 99 33-0,  
Fax: +49 (0)30 644 99 33-10
  - Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte:  
Eisenbahn-Bundesamt  
Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte  
Heinemannstraße 6  
D-53175 Bonn  
Tel.: +49 (0)228 30795-400  
E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de)  
[www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)
- Weitere Adressen von Schlichtungsstellen für Fahrgastrechte finden Sie unter [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte), [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) oder [www.busse-bahnen.de](http://www.busse-bahnen.de).

Stand: Januar 2020

VP 21620