

# FAQ (Häufig gestellte Fragen) - DB Regio Sitzplatzreservierung

## > Dauerreservierung <

### Allgemeine Fragen

#### Wie funktioniert die Reservierung?

- Kunden mit einer **Zeitkarte im Abo**, registrieren sich für die Nutzung unter [www.mein-sitzplatz-regio.de](http://www.mein-sitzplatz-regio.de) mit Emailadresse und Abo-Nummer einmalig und definieren ihre Login-Daten für spätere Anmeldevorgänge.
- Sobald die Freischaltung erfolgt ist, kann der Kunde von Montag bis Freitag eine Hin- und Rückfahrt reservieren bzw. freitags eine alternative Rückfahrt wählen.
- Der Kunde legt sich dann auf diese Verbindungen fest, wählt per graphischer Sitzplatzanzeige seinen Platz aus und erhält eine Bestätigung seiner Reservierung an die angegebene Emailadresse.
- Gleichzeitig erhält ein Kundenbetreuer im Nahverkehr, sobald er sich bei Dienstbeginn auf seinen Zug einloggt, eine Information, welche Sitzplätze auf seinem Zug durch welche Abo-Nummer reserviert wurde.
- Bei Verbindungen mit Umstieg, müssen die Reservierungen für die aufeinanderfolgenden Züge getrennt vorgenommen werden. Um die Züge auszuwählen, wird jeder Abschnitt bis/ab Umstiegsbahnhof als eine eigene Reservierung eingegeben.
- Die Bezahlung der gewählten Reservierung/-en erfolgt online über die Webseite [www.mein-sitzplatz-regio.de](http://www.mein-sitzplatz-regio.de).
- Wichtig ist die Gültigkeit der Reservierung nur im Zusammenhang mit einer gültigen Fahrkarte.

#### In welchen Zügen kann ich einen Sitzplatz reservieren?

- Die Wagen mit Reservierungsbereich sind äußerlich gekennzeichnet. Im Wagen lotsen Sie Aufkleber zum Reservierungsbereich in der ersten oder zweiten Klasse. Gemäß Ihren Wünschen, schlagen wir Ihnen einen Sitzplatz vor. Aufgrund unterschiedlicher Zugtypen im Einsatz kann es vorkommen, dass Ihnen an verschiedenen Tagen verschiedene Sitzplätze angeboten werden. Reservierbare Plätze sind in der grafischen Sitzplatzanzeige gekennzeichnet und können dort individuell geändert werden.
- Bitte beachten Sie, dass Sie für die Reservierung eines Platzes in der 1. Klasse auch eine Fahrtberechtigung 1. Klasse benötigen.

#### Wie viele Sitzplätze kann ich reservieren?

- Sie können je Fahrtrichtung und Zielbahnhof einen Sitzplatz reservieren. Ganz nach Ihren Fahrgewohnheiten wählen Sie, wann Sie den gewünschten Zug nutzen möchten.

#### Wie lange gilt meine Sitzplatzreservierung?

- Die Buchung der Reservierung gilt für die Dauer der Gültigkeit Ihrer Bezahlung. Falls sich keine gravierenden Änderungen beim großen Fahrplanwechsel im Dezember ergeben, wird die Reservierung automatisch bis zum Bezahlende aktualisiert. Sollten sich allerdings zum jeweiligen großen Fahrplanwechsel im Dezember jeden Jahres Änderungen ergeben, ist durch Sie zu überprüfen, ob sich ggf. neue Fahrzeiten ergeben haben. Melden Sie sich einfach mit Ihren Login-Daten an und ändern Sie Ihre vorhandene Reservierung gemäß den neuen Fahrzeiten zum Fahrplanwechsel.

## Für welche Tage kann ich reservieren?

- Sie können auf Ihrer Verbindung von montags bis freitags einen Platz reservieren. Ausgenommen sind bundesweite Feiertage. Wenn Sie es wünschen, können Sie am Freitag eine Rückfahrt auswählen, die von den anderen Wochentagen abweicht.

## Kann ich meine Platzreservierung ändern?

- Sie können Ihre Reservierung jederzeit eigenständig ändern. Melden Sie sich einfach mit Ihren Login-Daten an und Stornieren Sie die vorhandene Reservierung. Sie können jetzt eine neue Reservierung ausführen.

## Für wen gilt der neue Service?

- Der Service gilt ab 01.10.2016 auf den angebotenen Strecken für Abo-Kunden der Deutschen Bahn mit einer gültigen Abo-Monatskarte, für ein DB- oder Verbund-Abo.

## Was passiert bei Fahrplanänderungen?

- Längerfristig bekannte Fahrplanänderungen sind im Reservierungssystem berücksichtigt. Wir bitten um Verständnis, dass es zu kurzfristigen Fahrplanänderungen kommen kann, die nicht im Reservierungssystem berücksichtigt sind. Ihre Reservierung für den Zug hat dennoch Gültigkeit. Bitte beachten Sie jedoch immer die unter [bahn.de](http://bahn.de) aktuell abrufbaren IST-Fahrplanzeiten. Die im Reservierungssystem angezeigten Fahrplanzeiten können von den IST-Fahrplanzeiten abweichen.

## Ich konnte meine Frage hier nicht finden. Wer kann mir weiterhelfen?

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundendialogs erläutern gern und umfassend den neuen Service, insbesondere zu regionalen Themen, geben Tipps zur Benutzung der Website und vermitteln bei Problemen.
- Oder Sie wenden sich an die unter Kontakt angegebenen Ansprechpartner.

# Fragen zur Buchung, Änderung und Löschung

## Ich möchte einen Sitzplatz buchen, es sind aber schon alle belegt. Was mache ich?

- Die Anzahl der reservierten Plätze ist begrenzt. Daher bitten wir Sie um Verständnis, dass wir nur Reservierungen vergeben können, solange noch Kontingente in den gekennzeichneten Bereichen vorhanden sind (Angebot, solange der Vorrat reicht). Haben Sie die Möglichkeit, einen Zug früher oder später zu fahren? Dann reservieren Sie sich vielleicht dort einen Sitzplatz. Immer wieder ändern Stammkunden Ihre Reservierung. Hierdurch werden auch immer wieder Plätze frei, welche Sie dann reservieren können. Es kann sich also lohnen, immer mal wieder auf der Webseite vorbei zu schauen.

## Ich habe eine Verbindung mit Umsteigen. Wie kann ich reservieren?

- Bei Verbindungen mit Umstieg werden die Reservierungen für die aufeinanderfolgenden Züge getrennt vorgenommen. Um die Züge auszuwählen, wird jeder Abschnitt bis/ab Umstiegsbahnhof als eigene Reservierung eingegeben.

## Meine Email-Adresse hat sich geändert. Wie nutze ich den Service weiterhin?

- Bitte geben Sie auf der Webseite unter „Meine Einstellungen“ die neue Emailadresse an.

### Was passiert mit meiner Reservierung, wenn ich mein Abo kündige?

- Ihr Reservierungskonto und alle getätigten Reservierungen werden automatisch spätestens 6 Wochen nach dem letzten Gültigkeitstag Ihrer Bezahlung gelöscht. Wir informieren Sie über die Löschung Ihres Reservierungskontos per Email.

### Ich benötige den Service nicht mehr und möchte mein Nutzerkonto löschen?

- Bitte schließen Sie Ihr Konto auf der Webseite unter "Meine Einstellungen".
- Sie erhalten in einer Email einen Link, um die Löschung zu bestätigen.
- Bitte beachten Sie: Mit der Löschung Ihres Nutzerkontos werden automatisch auch alle Reservierungen inkl. Bezahlzeiträume gelöscht.

## Fragen zur Orientierung im Bahnhof und im Zug

### Wie finde ich meinen Sitzplatz?

- Die Wagen mit Reservierungsbereich sind äußerlich gekennzeichnet. Im Wagen lotsen Sie Aufkleber zum Reservierungsbereich in der ersten oder zweiten Klasse.
- Bitte beachten Sie, dass Sie für die Reservierung eines Platzes in der 1. Klasse auch eine Fahrtberechtigung 1. Klasse benötigen.

### Was mache ich, wenn bereits ein anderer Fahrgast auf meinem reservierten Sitzplatz sitzt?

- Bitten Sie den Fahrgast ohne Stammplatzreservierung höflich darum, den Sitzplatz für Sie freizugeben. Hierfür weisen Sie bitte Ihre Reservierungsbestätigung, die Sie per Email bekommen haben, vor. Unsere bisherigen Erfahrungen im Rahmen der Piloten bei DB Regio sowie die Erfahrungen des Fernverkehrs zeigen, dass andere Fahrgäste in aller Regel den Sitzplatz freigeben, sobald ein anderer Fahrgast eine solche Reservierung vorzeigt.

### Ich konnte meinen Sitzplatz nicht in Anspruch nehmen, was tue ich?

- Sollte der Fall eintreten, dass die Reservierung auf Grund von Bahnverschulden (Ausfall des Zuges, fehlender Wagen, o.ä.) nicht genutzt werden konnte, haben Sie Anspruch auf Rückzahlung von 1,00 € je ungenutzter Reservierung.
- Die Rückzahlung erfolgt auf Ihren Antrag beim Service Center Fahrgastrechte unter Beachtung des Schwellwertes von 40,00 € je Geltungsjahr. Bitte wenden Sie sich schriftlich an: Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
- Weitere Informationen sowie das Fahrgastrechte-Formular finden Sie unter <https://www.bahn.de/p/view/service/fahrgastrechte/fahrgastrechte-formular.shtml>