

# Hier finden Sie Antworten auf wichtige Fragen:

## Was passiert bei einem Corona-Verdachtsfall im Zug?

Bei einem von Behörden festgestellten Corona-Verdacht wird der betroffene Bereich im Zug gesperrt und nach der Fahrt professionell gereinigt und desinfiziert. Die Fahrgäste werden durch das Zugpersonal gebeten, ihre Kontaktdaten zu hinterlegen, um von den Behörden im Bedarfsfall kontaktiert werden zu können.

Die Züge der DB wurden dafür mit Aussteigekarten in Papierform ausgestattet, die bei Bedarf (im Verdachtsfall) durch das Zugpersonal verteilt werden. Der Beachtung der Meldepflicht kommen wir selbstverständlich nach, denn so können wir alle einen Beitrag zum Kampf gegen die Verbreitung des Virus leisten. Zusätzlich zu den Karten haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten über ein [Kontaktformular](#) oder über die kostenlose Telefonnummer 0800 5 14 15 14 zu hinterlassen.

## Kann ich meine Fahrkarte stornieren?

Ja, neben den bestehenden Erstattungsregelungen gewährt die DB für alle bis einschließlich 13.03.2020 gekauften Tickets für Reisen zwischen dem 13.03. und 30.04.2020 weitgehende Kulanzregelungen:

**Reisende, die aufgrund des Coronavirus ihre Reise innerhalb Deutschlands verschieben möchten, können Ihre bis zum 13.03.2020 gebuchten Ticket bis zum 30.06.2020 flexibel nutzen. Die Zugbindung bei Sparpreisen und Super Sparpreisen ist aufgehoben.**

**Die Cityfunktion bei Sparpreisen ist nicht von der Sonderkulanz erfasst. Für die Fahrt zum/vom Bahnhof im Abgangs- oder Zielort ist eine neue Fahrkarte für den ÖPNV vor Ort zu erwerben.**

Kunden, die aufgrund des Coronavirus ihre Reise nicht mehr antreten möchten, können ihre gebuchten Tickets mit Reisetag bis zum 30.04.2020 kostenfrei in einen Reisegutschein im Wert ihres Tickets umwandeln lassen. Das gilt auch für Super Sparpreise und Sparpreise. Den Antrag auf Erstattung nehmen wir auch nach dem Reisetag entgegen.

Reisende mit einem Flexpreis oder Flexpreis Business haben unabhängig von den aktuellen Sonderkulanzen die Möglichkeit, ihre Fahrkarten kostenlos zu stornieren. Diese Kunden werden gebeten, die üblichen Stornierungswege zu nutzen.

## Wo kann ich meine Fahrkarte stornieren?

**Reisende mit Flexpreis oder Flexpreis Business Tickets**, bei denen eine kostenfreie Stornierung möglich ist, nutzen bitte die üblichen Stornierungswege, insbesondere ihr Geschäftskundenportal oder Online-/Mobile-Tickets über folgenden Link: [bahn.de/stornierung](https://bahn.de/stornierung).

Reisende mit einem **online oder mobil gekauften Sparpreis oder Super Sparpreis (auch international)** nutzen dieses [Kulanzformular](#).

Inhaber einer **BahnCard100** wenden sich wie gewohnt an ihren BahnComfort Service.

Reisende mit **online gekauften Gruppen-Tickets** wenden sich an:  
[gruppenreisen@dbdialog.de](mailto:gruppenreisen@dbdialog.de).

Reisende mit **anderen online gebuchten Fahrkarten (z.B. Rail&Fly)** wenden sich an ihren Veranstalter oder die Verkaufsstelle.

Reisende, die ihre **Fahrkarte in einer Verkaufsstelle (z.B. Reisezentrum, DB-Agentur) oder am Automaten gekauft haben**, wenden sich bitte an eine DB-Verkaufsstelle oder senden einen Brief mit der Fahrkarte, der Angabe des Stornierungsgrundes und -wenn vorhanden- ihrer E-Mail-Adresse an:

DB Fernverkehr AG  
Kundendialog  
Postfach 10 06 13  
96058 Bamberg

Reisende mit **Streckenzeitkarten im Abo** kontaktieren ihr Abo Center. Alle übrigen Inhaber einer Streckenzeitkarte wenden sich an ihre Verkaufsstelle.

**Bitte haben Sie für eventuell verlängerte Bearbeitungszeiten Verständnis. Wir bemühen uns um eine zügige Bearbeitung.**