



Entschädigungsregelung für Stammkunden

- Kunden aller VBB-Unternehmen profitieren
- Gratismonat auch für Neukunden
- Unbürokratische Abwicklung für Jahreskarten-, Abo- und Firmenticketkunden
- Mögliche Entschädigungsleistungen für weitere Kundengruppen im Gespräch

S-Bahn löst Versprechen ein: Freifahrt-Monat Dezember

Regelung gilt auch für Kunden, die sich neu für ein Abo entscheiden

Für die erheblichen Einschränkungen im S-Bahnverkehr der letzten Wochen erhalten alle Inhaber von Jahreskarten, Abonnements und Firmentickets, die in den tariflichen Teilbereichen Berlin AB, Berlin BC oder Berlin ABC unterwegs sind und deren Abo im Dezember gültig ist, im Dezember einen Monat Freifahrt. Die Regelung gilt unabhängig davon, bei welchem Verkehrsunternehmen im VBB der Vertrag abgeschlossen wurde. Für Abonnenten, die die monatlichen Kosten abbuchen lassen, läuft alles automatisch. Die Dezember-Abbuchung vom Kundenkonto entfällt. Abonnenten, bei denen einmal jährlich abgebucht wird, erhalten von DB Regio, S-Bahn Berlin und BVG in der ersten Dezemberhälfte eine Rückbuchung. Bei anderen Verkehrsunternehmen kann es abweichende Buchungsdaten geben. Käufer einer Jahreskarte, die in den Verkaufseinrichtungen gezahlt haben, erhalten bereits ab 8. Oktober gegen Vorlage des Dezember-Wert-

abschnitts den entsprechenden Fahrgeldanteil in bar ausbezahlt. Dies erfolgt nur an den Verkaufsstellen von S-Bahn und BVG.

Auch Neukunden können von der Entschädigungsregelung profitieren: Wer sich bis zum 10. November für ein neues Abo oder eine Jahreskarte entscheidet, fährt im Dezember ebenfalls kostenlos. Zu möglichen Entschädigungsleistungen für weitere Kundengruppen sind Deutsche Bahn und S-Bahn Berlin bereits mit dem Berliner Senat und den Fahrgastverbänden im Gespräch. Nähere Informationen dazu sollen bis Ende der kommenden Woche feststehen.

Diese Informationen zur Freifahrtregelung im Dezember gibt es im Internet unter www.s-bahn-berlin.de. Für individuelle Auskünfte steht das S-Bahn-Kundentelefon mit verlängerten Servicezeiten unter ☎ (030) 29 74 33 33 zur Verfügung: Montag bis Freitag von 6 bis 23 Uhr und Samstag und Sonntag von 7 bis 21 Uhr.



FOTO: DAVID ULRICH

Einbezogene Tarifstufen

Produkt	Tarif-Stufe
---------	-------------

Abonnement und Jahreskarten

Jahreskarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BAJ
Jahreskarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet BC	BBJ
Jahreskarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC	BCJ
Jahreskarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDJ
Jahreskarte VBB-Umweltkarte Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BEJ
Jahreskarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNJ
VBB-Abo 65plus Jahreskarte VBB-Gesamtnetz	KNJSN
VBB-Abo 65plus Abonnement VBB-Gesamtnetz	KNRSN
Jahreskarte Azubi/Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDJE
Jahreskarte Azubi/Schüler Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BEJE
Jahreskarte Azubi/Schüler Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNJE
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BAR
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet BC	BBR
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC	BCR
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDR
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BER
Abonnementkarte VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNR
Abonnementkarte Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BARS
Abonnementkarte Geschwister-Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BART
Abonnementkarte Azubi Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BARE
Abonnementkarte Azubi/Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet BC	BBRE
Abonnementkarte Azubi/Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC	BCRE
Abonnementkarte Azubi/Schüler	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDRE
Abonnementkarte Azubi/Schüler Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BERE
Abonnementkarte Azubi/Schüler Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNRE

Firmentickets

Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BAJF
Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet BC	BBJF
Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC	BCJF
Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDJF
Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BEJF
Firmenticket-JK VBB-Umweltkarte Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNJF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet AB	BARF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet BC	BBRF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC	BCRF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 1 Lkr	BDRF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte Zeitkarte Berlin Tarifgebiet ABC + 2 Lkr oder Berlin ABC + 1 Lkr + 1 krfr. Stadt	BERF
Firmenticket-Abo VBB-Umweltkarte	
Zeitkarte VBB-Gesamtnetz	KNRF

Ein Monat Freifahrt für alle Stammkunden

Die am häufigsten gestellten Fragen/Auch Neukunden können profitieren

Seit Juni 2009 kam es zu erheblichen Einschränkungen im S-Bahn-Verkehr. Als Entschuldigung für das stark eingeschränkte Verkehrsangebot hat die DB allen Stammkunden, die für den Monat Dezember 2009 ein Abonnement oder eine Jahreskarte besitzen, welche den Tarifbereich Berlin beinhaltet, Freifahrt versprochen.

1. Wer kann im Dezember 2009 frei fahren?

Die Regelungen gelten für VBB-Umweltkarten, Schülertickets, Geschwisterkarten, Monatskarten für Auszubildende/Schüler jeweils im Abonnement oder als Jahreskarte sowie für das VBB-Abo 65plus und Firmentickets. Voraussetzung ist, dass das Ticket den Geltungsbereich Berlin beinhaltet.

2. Gilt die Regelung nur für S-Bahn-Stammkunden?

Nein. Es ist unerheblich, bei welchem Verkehrsunternehmen der Kunde den Abo-Vertrag abgeschlossen oder seine Jahreskarte erworben hat. Also auch Stammkunden anderer Verkehrsunternehmen erhalten Freifahrt.

3. Wo gilt diese Freifahrt?

In allen öffentlichen VBB-Verkehrsmitteln entsprechend dem gewählten Gültigkeitsbereich. Sie haben z.B. ein Ticket für den Tarifbereich Berlin AB? Dann können Sie alle Regionalzüge, S-Bahnen, U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse im Stadtgebiet Berlin nutzen.

4. Wie erfolgt die Abwicklung? Was müssen Sie tun?

4.1 Sind Sie bereits Abonnent?

Bei **Abonnenten**, bei denen der Betrag **monatlich abgebucht** wird, erfolgt im Dezember 2009 keine Abbuchung des monatlichen Teilbetrages der jeweiligen Tarifstufe.

Bei **Abonnenten**, bei denen **einmal jährlich der Gesamtbetrag** abgebucht wird, wird 1/12 des Jahreskartenpreises der jeweiligen Tarifstufe auf das Kundenkonto zurücküberwiesen.

4.2 Sie haben Ihre Jahreskarte an einer Verkaufsstelle oder am Automaten erworben?

Bitte kommen Sie ab dem 8. Oktober 2009 in eine Verkaufsstelle der S-Bahn oder BVG. Dabei ist es unerheblich, wo Sie Ihre Jahreskarte erworben haben. Sie erhalten 1/12 des Jahreskartenpreises der gewählten Tarifstufe in bar ausgezahlt.

Dazu muss der Jahreskarten-Wertabschnitt für Dezember 2009 abgegeben werden. Sie erhalten im Gegenzug einen speziell gestalteten Wertabschnitt für Dezember 2009. Dieser gilt für den Monat Dezember als Fahrausweis. Die Auszahlung durch S-Bahn und BVG erfolgt für die Tarifprodukte Berlin AB, BC, ABC sowie für das VBB-Gesamtnetz. Für Kunden, die andere Tarifstufen gewählt haben (z. B. Berlin ABC+ 1 Landkreis), erfolgt die Rückzahlung ausschließlich an S-Bahn-Verkaufsstellen. Die Rückzahlungen erfolgen bei S-Bahn und BVG vom 8.10. bis 31.12.2009, danach ausschließlich bei der S-Bahn.

Wir empfehlen, vom 5. bis 25. eines Monats zu einer Verkaufsstelle zu kommen, da in dieser Zeit erfahrungsgemäß kaum mit Wartezeiten zu rechnen ist.

5. Sie haben ein Firmenticket?

Für Firmenticketkunden gelten vom Grundsatz her die gleichen Regelungen wie für Abonnenten. Je nach Vertragsverhältnis erfolgt die Abwicklung durch Ihre Firma oder das Verkehrsunternehmen.

6. Ich bin noch kein Abonnent / Ich habe noch keine Jahreskarte. Kann ich auch in den Genuss der Dezember-Freifahrt kommen?

Ja, auch Kunden, die sich jetzt für den Einstieg ins Abonnement entscheiden oder eine Jahreskarte kaufen, profitieren von der Freifahrt. Bei Abschluss eines Abonnements bis zum 10. November 2009 wird bei monatlicher Abbuchung die Rate im Dezember 2009 ausgesetzt.

Bei jährlicher Abbuchung wird der Gesamtbetrag abgebucht und anschließend 1/12 des Gesamtbetrages zurücküberwiesen.

Entscheiden Sie sich für den Kauf einer Jahreskarte mit Startmonat spätestens Dezember 2009, bezahlen Sie beim Kauf an einer der Verkaufsstellen von S-Bahn oder BVG den bereits um den entsprechenden Teilbe-

trag für Dezember 2009 reduzierten Preis. Beim Kauf an einer Verkaufsstelle eines anderen Verkehrsunternehmens oder am Fahrausweisautomaten zahlen Sie den vollen Preis. Die Rückzahlung des Freimonats erfolgt an den Verkaufsstellen von S-Bahn und BVG wie unter Punkt 4.2. beschrieben.

7. Kann ich auch nach dem 10. November 2009 ins Abo einsteigen und von der Freifahrt im Dezember 2009 profitieren?

Ja. Mit einer Startkarte ist der Einstieg auch bis einschließlich 1.12.2009 möglich. Die Verrechnung erfolgt unmittelbar beim Kauf an den Verkaufsstellen.

8. Ich habe mein Abonnement bereits vor Dezember gekündigt, meine Jahreskarte ist vor Dezember ausgelaufen. Erhalte ich auch eine Rückzahlung?

Nein, Kunden, deren Abonnement bereits vor Ablauf Dezember 2009 gekündigt bzw. nicht verlängert wurde, sowie Kunden, deren Jahreskarte vor Dezember 2009 ausgelaufen ist, können von dem Freimonat Dezember 2009 leider nicht profitieren. Wir empfehlen, wieder ins Abo einzusteigen und sich so den Freifahrt-Monat zu sichern.

9. Was passiert, wenn ich mein Abonnement vor Ablauf der 12-monatigen Laufzeit kündige oder meine Jahreskarte vor Ablauf der 12-monatigen Laufzeit zurückgebe und bereits von der Freifahrt im Dezember profitiert habe?

Bei vorzeitiger Kündigung des Abonnements oder Rückgabe der Jahreskarte wird für die Anzahl der genutzten Tage 1/365 des 12-fachen Preises der Monatskarte (Einzelverkaufspreis) gemäß Tarif berechnet und verbucht. Bitte beachten Sie, der Dezember 2009 wird in diesem Fall voll in Rechnung gestellt.

Liebe S-Bahn-Kunden, sind Ihre Anschrift und Bankverbindung noch aktuell?

Überprüfen und ändern Sie Ihre Daten mit ABO-Online unter www.abo-antrag.de. Dies funktioniert übrigens auch, wenn Sie Ihr Abo am Schalter erworben haben.

Übersicht über die Serviceeinrichtungen der S-Bahn Berlin und der BVG, die den Fahrgeldanteil für Dezember 2009 auszahlen

Service-Einrichtungen der S-Bahn Berlin		Öffnungszeiten		
1. Kundenzentren		Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
Alexanderplatz		06:30 - 21:00	08:00 - 21:00	08:00 - 21:00
Friedrichstraße		06:00 - 22:00	07:00 - 22:00	07:00 - 22:00
Lichtenberg		06:00 - 21:00	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00
Ostbahnhof		06:00 - 21:00	07:00 - 21:00	07:00 - 21:00
Potsdam Hbf		06:00 - 20:30	07:00 - 20:00	07:00 - 20:00
Spandau		06:00 - 21:00	08:00 - 21:00	08:00 - 21:00
Zoologischer Garten		06:00 - 21:00	08:00 - 21:00	08:00 - 21:00
Berlin Hauptbahnhof		06:00 - 22:00	07:00 - 22:00	07:00 - 22:00
2. Fahrkartenausgaben		Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
Ahrensfelde	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Alexanderplatz (Fka)		06:00 - 21:30	06:00 - 20:30	08:30 - 18:30
Buch		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Charlottenburg	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Erkner	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 14:45		08:00 - 12:25 13:00 - 16:45	geschlossen
Flughafen Schönefeld im Flughafen-Terminal A		06:15 - 09:00; 09:35 - 14:15 14:45 - 18:00; 18:35 - 22:45	07:00 - 10:25; 11:00 - 14:00 14:30 - 18:00; 18:35 - 22:15	07:00 - 10:25; 11:00 - 14:00 14:30 - 18:00; 18:35 - 22:15
Frankfurter Allee	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	geschlossen
Friedrichshagen	Mo - Do 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00; Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 13:00		geschlossen	geschlossen
Greifswalder Straße	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 16:00; 16:35 - 19:45 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Grünau	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Halensee		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Hennigsdorf		06:00 - 19:30	08:00 - 12:25; 13:00 - 16:45	geschlossen
Hermannstraße	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30; Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Königs Wusterhausen		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Köpenick		06:00 - 19:45	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	geschlossen
Landsberger Allee	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Mahlsdorf		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Neukölln	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Ostkreuz		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Pankow	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Potsdamer Platz		08:30 - 12:25; 13:00 - 17:30	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00
Prenzlauer Allee	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Schönevide		06:00 - 19:45	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	geschlossen
Schönhauser Allee		06:00 - 19:45	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	geschlossen
Südkreuz	06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:45		08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00	08:00 - 12:25; 13:00 - 17:00
Teltow Stadt	Mo - Do 06:00 - 09:25; 10:00 - 14:00; Fr 06:00 - 09:25; 10:00 - 13:00		geschlossen	geschlossen
Treptower Park		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Wannsee		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Warschauer Straße	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 12:30; 13:00 - 16:00; 16:35 - 19:30; Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
Wartenberg		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Wittenau		06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00	geschlossen	geschlossen
Zehlendorf	Mo, Di, Do, Fr 06:00 - 09:00; 09:35 - 16:00; 16:35 - 19:30 Mi 06:00 - 10:25; 11:00 - 15:00		08:00 - 12:25 13:00 - 17:00	geschlossen
3. Sonderschalter Ostbahnhof		Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
Kundenbüro (EBE-Bereich/Galerie)	Mo+Mi 08:00-18:00; Di+Do 08:00-19:00; Fr 08:00-16:00		geschlossen	geschlossen

Service-Einrichtungen der BVG		Öffnungszeiten		
1. Kundenzentrum		Montag bis Mittwoch	Donnerstag	Freitag
TRIAS, Holzmarktstraße 15 - 17, 10179 Berlin		09:30 - 17:00 Uhr	09:30 - 17:45 Uhr	09:30 - 14:00 Uhr
2. Service-Schalter		Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
U-Bahnhof Alt-Mariendorf (U6)		06:00 - 20:30 Uhr	geschlossen	geschlossen
U-Bahnhof Frankfurter Allee (U5)		06:00 - 20:30 Uhr	geschlossen	geschlossen
U-Bahnhof Leopoldplatz (U6/9)		06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr
U-Bahnhof Rathaus Spandau (U7)		06:00 - 20:30 Uhr	geschlossen	geschlossen
U-Bahnhof Wittenbergplatz (U1/2/3)		06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr
3. Service-Punkte		Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
U-Bahnhof Alexanderplatz (U2/5/8)		06:00 - 22:00 Uhr	06:00 - 22:00 Uhr	06:00 - 22:00 Uhr
U-Bahnhof Hermannplatz (U7/8)		06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr
U-Bahnhof Rathaus Steglitz (U9)		06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr	06:00 - 20:30 Uhr
U-Bahnhof Turmstraße (U9)		06:00 - 20:30 Uhr	08:45 - 16:00 Uhr	geschlossen
Pavillion Zoo (Hardenbergplatz)		06:00 - 22:00 Uhr	06:00 - 22:00 Uhr	06:00 - 22:00 Uhr
4. Abo-Service		Montag und Mittwoch	Dienstag, Donnerstag und Freitag	
Brückenstraße 5 - 6, 10179 Berlin		10:00 - 18:00 Uhr	09:00 - 16:00 Uhr	