

# Fahrgastreue und Kundengarantien

## Sehr geehrte Fahrgäste,

wir sind stets bemüht, Sie schnell und zuverlässig an Ihr Ziel zu bringen. Für Verspätungen oder Zugausfälle bitten wir vielmals um Entschuldigung. Als Entschädigung bieten wir Ihnen gemäß unserer Beförderungsbedingungen neben den gesetzlichen Fahrgastreuen (beginnend bei 60 Minuten Verspätung) auch Kundengarantien, falls die Verspätung oder der Ausfall durch die Bayerische Oberlandbahn GmbH oder die Bayerische Regiobahn GmbH (Ausnahme: Für die Strecken Augsburg Hbf – Ingolstadt – Eichstätt Stadt und Augsburg-Oberhausen – Schongau bieten wir keine Kundengarantien, hier gelten nur die gesetzlichen Fahrgastreue) verursacht wurde. Nicht jedoch bei externen Einflüssen wie z. B. Notarzteinsatz, Witterung, Schäden an der Infrastruktur, behördliche Eingriffe und gefährliche Ereignisse.

- Ab 15 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie 25 % des Fahrkartenpreises, der anteilig auf das BRB-Netz entfällt.
- Ab 30 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie 50 % des Fahrkartenpreises, der anteilig auf das BRB-Netz entfällt.
- Ab 60 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie 100 % des Fahrkartenpreises, der anteilig auf das BRB-Netz entfällt.

Detaillierte Informationen zu Ihren Fahrgastreuen und den Kundengarantien erhalten Sie in unseren Beförderungsbedingungen oder unter [www.brb.de](http://www.brb.de)

Zur Bearbeitung Ihrer Ansprüche benötigen wir neben diesem vollständig ausgefüllten Formular auch die Originalfahrkarte (bei Zeitkarten und der BC100 eine Kopie). Sie können Ihren Antrag entweder bei einem unserer Kundencenter einreichen oder Sie schicken alle Unterlagen an die Bayerische Oberlandbahn GmbH, c/o Transdev Service GmbH, Passage 3-5, 17034 Neubrandenburg oder an die Bayerische Regiobahn GmbH, c/o Transdev Service GmbH, Passage 3-5, 17034 Neubrandenburg. Gerne können Sie den Antrag auch einem Kundenbetreuer (m/w/d) übergeben.

Sollte Ihre Verspätung durch einen Zug eines anderen Eisenbahnverkehrsunternehmens verursacht sein, füllen Sie bitte das Fahrgastreueformular des TBNE aus. Sie erhalten dieses auch online unter [www.fahrgastreue.info](http://www.fahrgastreue.info), bei unseren Kundencentern und Ticketpartnern sowie an allen Fahrkartenverkaufs- und Informationsstellen in den Bahnhöfen.

## Bitte füllen Sie das Formular gut lesbar und in Blockbuchstaben aus. Vielen Dank!

Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtangaben. Die Zugkategorien (z. B. BRB, ICE etc.) und Zugnummern finden Sie auf Fahrplänen, im Internet oder an den Fahrgastinformationssystemen. Die Zugkategorie gibt dabei an, welches Zugprodukt bzw. Eisenbahnunternehmen betroffen ist. Zugnummern sind ein- bis fünfstelligen Zahlenfolgen.

**Hinweis:** Sie können, sofern gleichzeitig aus den gesetzlichen Fahrgastreuen und der Kundengarantie ein Entschädigungsanspruch entsteht, nur einmal eine Entschädigung erhalten. Die Bayerische Oberlandbahn GmbH und Bayerische Regiobahn GmbH entschädigt Sie in diesem Fall mit dem höheren Betrag. So ist sichergestellt, dass Sie mindestens die Ihnen nach den gesetzlichen Regelungen zustehenden Ansprüche erhalten.

## 1. Ihr geplanter Reiseverlauf

Reisedatum* TT.MM.JJ	<input type="text"/>				
Startbahnhof*	<input type="text"/>				
Zielbahnhof*	<input type="text"/>				
Abfahrt lt. Fahrplan*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>
Ankunft lt. Fahrplan*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>

## 2. Ihr tatsächlicher Reiseverlauf

Ankunft* TT.MM.JJ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	mit Zug*	<input type="text"/>	Zug-Nr.*	<input type="text"/>	tatsächl. Ankunft*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	Uhr
				(BRB/ICE/IC/usw.)								
Erster verspäteter / ausgefallener Zug*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	Zug-Nr.*	<input type="text"/>	Abfahrt lt. Fahrplan*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	Uhr
				(BRB/ICE/IC/usw.)								

## Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen:

- Mein Zug hatte Verspätung \_\_\_\_\_
- Der Anschlusszug wurde verpasst im Bahnhof \_\_\_\_\_
- Der letzte Umstieg war im Bahnhof \_\_\_\_\_
- Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung nicht angetreten oder wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Rückreise angetreten (bitte Originalbelege beifügen). \_\_\_\_\_
- Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel/Zug angetreten, für das/den Mehrkosten entstanden sind (bitte Originalbelege beifügen). \_\_\_\_\_
- Erster und letzter mit der BRB genutzter Bahnhof (falls oben nicht bereits angegeben). \_\_\_\_\_

DOK-ID: 64TV1, Version 01,  
Abt.: MT, Freigabe: 14.06.2020

## Bayerische Oberlandbahn GmbH & Bayerische Regiobahn GmbH

Bahnhofplatz 9 · 83607 Holzkirchen

Tel.: +49 (0)8024 9971-71\* · Fax: +49 (0)8024 9971-10

Tel.: +49 (0)821 478778-77\* · Fax: +49 (0)821 478778-79

\*Ortsstarif, Weiterleitung an unseren zentralen Kundenservice in Neubrandenburg

[info@brb.de](mailto:info@brb.de)

[www.brb.de](http://www.brb.de)

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

### 3. Gewünschte Art der Entschädigung (bitte ankreuzen)

Überweisung     Gutschein (einzulösen bei der BRB)

### 4. Ihre persönlichen Daten

Frau\*     Herr\*    Titel \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Name\* \_\_\_\_\_ Vorname\* \_\_\_\_\_

Straße + Hausnr.\* \_\_\_\_\_

ggf. Adresszusatz \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Staat \_\_\_\_\_ PLZ\* \_\_\_\_\_ Wohnort\* \_\_\_\_\_

BahnCard100-/Abonummer \_\_\_\_\_ Geburtsdatum   .   .      
(nur erforderlich bei BahnCard100)

E-Mail \_\_\_\_\_

### 5. Bankverbindung

Bitte geben Sie für eine mögliche Entschädigungszahlung Ihre Bankverbindung an.

Kontoinhaber (Name, Vorname)\* \_\_\_\_\_

IBAN\* \_\_\_\_\_

BIC\* \_\_\_\_\_

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Abwicklung und Kontrolle sowie die Plausibilitätsprüfung zwischen den beteiligten Unternehmen automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt. Fällt Ihr Antrag ganz oder teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland oder innerhalb der EU, findet eine Weiterleitung Ihrer Unterlagen an dieses Unternehmen statt.

Informationen zu Ihren Rechten als Betroffener und der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Artikel 13 EU-DSGVO entnehmen Sie bitte der Webseite: [www.brb.de/de/datenschutz](http://www.brb.de/de/datenschutz)

Hiermit beantrage ich die mir zustehenden Fahrgastrechte und Kundengarantien gemäß den gemachten Angaben und beigefügten Belegen. Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber der Fahrkarte(n) bin und akzeptiere, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können.

Datum\* \_\_\_\_\_ Unterschrift\* **X** \_\_\_\_\_

Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktanalysen im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten und Kundengarantien verwendet und anschließend anonymisiert genutzt werden.

#### Vom Kundencenter oder der Transdev Service GmbH auszufüllen:

Vorgangsnummer        Bearbeitendes EVU        Zuggattung

Überweisung     Gutschein

Betrag       ,      Ausgabedatum   .   .