

Fahrgastrechte 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 Fahrgastrechten (beginnend bei 60 Minuten Verspätung) auch Kundengarantien, falls die Verspätung oder der Ausfall durch die Bayerische Oberlandbahn GmbH oder die Bayerische Regiobahn GmbH 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 Fahrgastrechten und den Kundengarantien erhalten Sie in unseren Beförderungsbedingungen oder unter www.brb.de

Zur Bearbeitung Ihrer Ansprüche benötigen wir neben diesem vollständig ausgefüllten Formular auch die Fahrkarte (Abgabe im Original, als Kopie oder Scan möglich, bei Zeitkarten und der BC 100 reicht eine Kopie). Sie können Ihren Antrag entweder online unter www.brb.de/fahrgastrechte sowie bei einem unserer BRB-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 Fahrgastrechteformular des TBNE aus. Sie erhalten dieses auch online unter www.fahrgastrechte.info sowie bei unseren BRB-Kundencentern.

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

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

Hinweis: Sie können, sofern gleichzeitig aus den gesetzlichen Fahrgastrechten und der Kundengarantie ein Entschädigungsanspruch entsteht, nur einmal eine Entschädigung erhalten.

1. Ihr geplanter Reiseverlauf

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

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 Belege im Original, als Scan oder Foto 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 Belege im Original, als Scan oder Foto beifügen). _____
- Erster und letzter mit der BRB genutzter Bahnhof (falls oben nicht bereits angegeben). _____



3. Ihre persönlichen Daten

Frau Herr Divers Titel _____

Firma _____

Name* _____ Vorname* _____

Straße + Hausnr.* _____

ggf. Adresszusatz _____ Tel. _____

Staat _____ PLZ* _____ Wohnort* _____

BahnCard 100-/Abonummer _____ Geburtsdatum . .

(nur erforderlich bei BahnCard 100)

E-Mail _____

4. Bankverbindung

Bitte geben Sie für eine mögliche Entschädigungszahlung Ihre Bankverbindung an.

Kontoinhaber:in (Name, Vorname)* _____

IBAN* _____

BIC* _____

Datenschutzhinweis: Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für die Plausibilitätsprüfung durch die Bayerische Oberlandbahn GmbH und die Bayerische Regiobahn GmbH verarbeitet. Fällt Ihr Entschädigungsantrag ganz/teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland und/oder innerhalb der EU, leiten wir Ihre Daten an dieses Unternehmen weiter. Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und Ihren Rechten als Betroffener gemäß Art. 12 ff. DSGVO entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzerklärung unter: 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 bzw. die rechtmäßige Inhaber:in der Fahrkarte(n) bin und akzeptiere, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können.

Datum* _____ Unterschrift*  _____