

Fahrgastrechte und Kundengarantien für Zeitkarteninhaber:innen

Sehr geehrte Pendler,

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 pauschal 1,00 € für eine Zeitkarte der 2. Klasse und 1,50 € für eine Zeitkarte der 1. Klasse.
- Ab 30 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie pauschal 1,00 € für eine Zeitkarte der 2. Klasse und 1,50 € für eine Zeitkarte der 1. Klasse.
- Ab 60 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie pauschal 1,50 € für eine Zeitkarte der 2. Klasse und 2,25 € für eine Zeitkarte der 1. Klasse.

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 eine Kopie Ihrer Zeitkarte (Foto oder Scan). 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.

1. Ihre persönlichen Daten

Frau Herr Divers Titel _____

Firma _____

Name* _____ Vorname* _____

Straße + Hausnr.* _____

ggf. Adresszusatz _____ Tel. _____

Staat _____ PLZ* _____ Wohnort* _____

Abonummer (*bei Abokunden) _____

E-Mail _____

2. 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/oder 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* **X** _____



3. Ihr Reiseverlauf *

Datum	Startbahnhof	Zielbahnhof	geplanter Zug: Nr. (ggf. mehrere)	Abfahrt lt. Fahrplan	Ankunft lt. Fahrplan	Ankunft tatsächl.	Bemerkung z. B. Verspätung, Ausfall, etc.

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. Die Bayerische Oberlandbahn GmbH oder die 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.