

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 (Zuggattungen Meridian und BOB) 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 Meridian- oder BOB-Netz entfällt.
- Ab 30 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie 50 % des Fahrkartenpreises, der anteilig auf das Meridian- oder BOB-Netz entfällt.
- Ab 60 Min. Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie 100 % des Fahrkartenpreises, der anteilig auf das Meridian- oder BOB-Netz entfällt.

Detaillierte Informationen zu Ihren Fahrgastrechten und den Kundengarantien erhalten Sie in unseren Beförderungsbedingungen oder unter www.meridian-bob-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, Demminer Straße 65, 17034 Neubrandenburg. Gerne können Sie den Antrag auch einem Fahrgastbetreuer 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, 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 Zuggattungen (z. B. M, BOB, 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 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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Startbahnhof* _____	Abfahrt lt. Fahrplan*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	Uhr
Zielbahnhof* _____	Ankunft lt. Fahrplan*	<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* (M/BOB/ICE/IC/usw.)	<input type="text"/>	Zug-Nr.* <input type="text"/>	tatsächl. Ankunft*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	Uhr
Erster verspäteter / ausgefallener Zug*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(M/BOB/ICE/IC/usw.)	<input type="text"/>	Zug-Nr.* <input type="text"/>	Abfahrt lt. Fahrplan*	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	Uhr

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 Meridian oder BOB genutzter Bahnhof (falls oben nicht bereits angegeben). _____

Mobil im Herzen Bayerns

Meridian

Wir sind  transdev

BOB Bayerische Oberlandbahn

Wir sind  transdev

3. Gewünschte Art der Entschädigung (bitte ankreuzen)

Auszahlung im Kundencenter Überweisung Gutschein (einzulösen bei Meridian und BOB)

Die Barauszahlung im Kundencenter ist nur auf Basis der gesetzlichen Fahrgastrechte möglich und unter der Voraussetzung, dass alle notwendigen Unterlagen im Original abgegeben werden. Für eine Erstattung gemäß Kundengarantien ist die Weiterleitung an unseren Kundenservice nötig.

4. Ihre persönlichen Daten (nicht erforderlich bei Barauszahlung im Kundencenter)

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 (nicht erforderlich bei Barauszahlung im Kundencenter)

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.

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

Auszahlung beim Kundencenter Überweisung Gutschein

Betrag , Ausgabedatum . .