

Nr. 10197 des Tarifverzeichnisses

Allgemeine Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH

gültig ab 11.06.2023

Änderungen und Ergänzungen

Nummer der Berichtigung	gültig ab	Übersicht	berichtigt durch
1	14.12.2008	Neuausgabe	
2	29.07.2009	Vollständige Überarbeitung	BGO
3	01.08.2015	Änderungen/Ergänzungen in den §§ 3, 6, 8, 9	FKR
4	12.06.2016	Einführung Guten Tag Ticket BRB, Änderungen in §§ 3 und 4	MBI
5	11.12.2016	Änderungen in §§ 6, 10, 17, 18	DGR
6	11.06.2017	Anpassung der Regelungen der Beförderung von Beamten der Polizei Bearbeitungsentgelt für Zahlungsaufforderung	MGL
7	10.12.2017	Änderungen in §§ 4, 7, 14 und Anlage 1	DGR, MGL
8	09.12.2018	vollständige Überarbeitung	MGL
9	16.06.2019	Gendergerechte Sprache	MBI
10	15.12.2019	Änderungen in §§ 1, 5, 6, 13, 14,17	DGR
11	14.06.2020	vollständige Überarbeitung	MBI
12	13.12.2020	Änderungen in §§ 13, 15, 17	MBI
13	01.09.2021	Berechtigungskarte ersetzt durch Schüler-/ Studentenausweis, neue Adresse Webshop, daraus folgend Änderungen in §§ 8, 10, 11, 13	DGR
14	12.12.2021	Namensänderung des Zweckverband Verkehrsverbund Großraum Ingolstadt	DGR
15	01.01.2021	Einführung des Deutschland Tarifverbunds (DTV)	DGR
16	11.12.2022	Neuaufnahme der Strecke Augsburg – Gessertshausen, neuer Standort Kundencenter und Fundbüro	DGR
17	11.06.2023	Änderung der europäische Fahrgastrechte, Kontakt des Mobilitätsservice und Adresse	DGR

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und diverser Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Allgemeine Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH, Holzkirchen

§ 1	Anwendung dieser Bedingungen	4
§ 2	Geltungsbereich.....	4
§ 3	Anspruch auf Beförderung	5
§ 4	Beförderung von besonderen Personengruppen	5
§ 5	Von der Beförderung ausgeschlossene Personen	7
§ 6	Verhalten der Fahrgäste.....	8
§ 7	Zuweisung von Wagen und Plätzen	9
§ 8	Beförderungsentgelte, Fahrkarten und deren Verkauf	10
§ 9	Zahlungsmittel.....	11
§ 10	Ungültige Fahrkarten.....	12
§ 11	Erhöhtes Beförderungsentgelt.....	13
§ 12	Erstattung und Umtausch.....	14
§ 13	Mitnahme von Sachen und Fahrrädern	15
§ 14	Mitnahme von Tieren	17
§ 15	Fundsachen	17
§ 16	Haftung	18
§ 17	Fahrgastrechte	18
§ 18	Alternatives Streitbeilegungsverfahren	22
§ 19	Verjährung	22
§ 20	Gerichtsstand	23
	Anhang 1.....	24

§ 1 Anwendung dieser Bedingungen

- (1) Für die Beförderung von Personen, Tieren und Sachen gelten:
1. die gesetzlichen Regelungen, insbesondere die Verordnung (EG) Nr. 2021/782 des europäischen Parlaments und des Rates vom 29.04.2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO),
 2. die Beförderungsbedingungen des Deutschlandtarifverbund (DTV) nach Maßgabe von Ziff. 4,
 3. die nachfolgenden Bestimmungen in den §§ 2 ff. und der Tarif für die Beförderung von Personen und Gepäck der Bayerischen Regiobahn GmbH.
 4. die im DTV enthaltenen Bestimmungen gelten nur, sofern sie nicht von den nachfolgenden Bestimmungen in den §§ 2 ff. sowie im Tarif für die Beförderung von Personen und Gepäck der Bayerischen Regiobahn GmbH abweichen.
- (2) Für Fahrten, die ausschließlich innerhalb eines Verkehrsverbundes mit Verbundfahrkarten stattfinden, gelten die Tarif- und Beförderungsbestimmungen des jeweiligen Verkehrsverbundes:
- der Gemeinschaftstarif der im Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund (AVV) zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen
 - die Beförderungs- und Tarifbestimmungen der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV)
 - die Beförderungsbedingungen der Zweckverband Verkehrsverbund Großraum Ingolstadt (VGI)

§ 2 Geltungsbereich

- (1) Die Beförderungsbedingungen gelten nach Maßgabe von § 1 für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der Bayerischen Regiobahn GmbH auf den in Anhang 1 genannten Strecken.
- (2) Die Bayerische Regiobahn GmbH bietet zum Teil unterschiedliche Regelungen für ihre Netze gem. Anhang 1, diese sind als solche gekennzeichnet.
- (3) Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach veröffentlichtem Fahrplan oder die nach Bedarf verkehrenden Beförderungsmittel der Bayerischen Regiobahn GmbH.
- (4) Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der Bayerischen Regiobahn GmbH wird durch ihr Verkehrs- und Betriebspersonal wahrgenommen.
- (5) Die Fahrgäste erkennen mit dem Betreten der Züge die Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als rechtsverbindlich an. Sie werden Bestandteil des Beförderungsvertrags.

- (6) Die Fahrgäste schließen einen Beförderungsvertrag mit Antritt der Fahrt ausschließlich mit dem befördernden Unternehmen. Dies gilt auch dann, wenn sie ihre Fahrkarte bei einem anderen Verkehrsunternehmen erworben haben.

§ 3 Anspruch auf Beförderung

- (1) Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn
1. der Fahrgast im Besitz einer gültigen Fahrkarte ist und diese auf Aufforderung vorzeigen kann,
 2. den geltenden Beförderungsbedingungen entsprochen wird,
 3. die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Beförderungsmitteln möglich ist,
 4. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der Bayerischen Regiobahn GmbH nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann,
 5. der Fahrgast nicht von der Beförderung ausgeschlossen wurde (generell oder für die einzelne Fahrt).
- (2) Tiere und Sachen dürfen nur nach Maßgabe der §§ 13 und 14 mitgeführt werden.

§ 4 Beförderung von besonderen Personengruppen

- (1) Diese Bedingungen ergänzen die Beförderungsbedingungen für die nachfolgend genannten besonderen Personengruppen.
- (2) Schwerbehinderte Personen

Die Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 228 ff. Sozialgesetzbuch (SGB IX).

1. Zugangsregeln nach TSI PRM (Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität mobilitätseingeschränkter Personen)

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193 - Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Als Ersatz für fahrzeuggebundene Einstiegshilfen dienen mobile Einstiegshilfen am Bahnsteig als Interimslösung. An den Bahnhöfen, an denen Hilfeleistung möglich ist, stehen Rollstuhlhubgeräte mit einer Traglast von 250 kg (auf Anfrage bis 350 kg) und einer Plattformgröße 1200 mm x 800 mm zur Verfügung.

Schwerbehinderte Menschen mit dem Merkzeichen „G“ oder „aG“ im Schwerbehindertenausweis können eines der nachfolgend aufgeführten Hilfsmittel:

- (i) Dreirad,
- (ii) Liegedreirad,

- (iii) langes Laufrad (> 1200 mm) oder
- (iv) nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike)

abweichend von § 13 in den Zügen gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises unentgeltlich mitführen, sofern in den Zügen ausreichend Platz vorhanden ist.

2. Hilfeleistungen

Fahrgäste, die für ihre Fahrt in den Zügen der Bayerischen Regiobahn GmbH Hilfe beim Ein-, Um- und Ausstieg benötigen, können Unterstützung durch das Personal der Bayerischen Regiobahn GmbH anfordern. Dazu ist die entsprechende Fahrt rechtzeitig, d.h. mindestens eine Stunde vor der geplanten Abfahrt über den bundesweiten Mobilitätsservice über Telefon 030 65212888 zum Ortstarif, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend oder per Email msz@deutschebahn.com oder an mobiservice@brb.de anzumelden. Eine Anmeldepflicht besteht nicht.

Für Fahrten außerhalb der Netze der Bayerischen Regiobahn GmbH wird die Anmeldung über den bundesweiten Mobilitätsservice (Telefon 030 65212888 zum Ortstarif, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend) oder per E-Mail msz@deutschebahn.com empfohlen. Die Öffnungszeiten der Mobilitätsservice-Zentrale sind: Montag bis Freitag 6 bis 22 Uhr, samstags, sonntags und an Feiertagen 8 bis 20 Uhr. Auch hier empfiehlt sich die Anmeldung 24 Stunden vor der geplanten Abreise.

3. Schwerkriegsbeschädigte

Unbeschadet der Regelung im SGB IX werden Schwerkriegsbeschädigte, deren Erwerbsfähigkeit durch die Leiden um mindestens 70 % gemindert ist und deren körperlicher Zustand eine ständige Unterbringung in der 1. Wagenklasse erfordert

- (i) in Zügen des Nahverkehrs unentgeltlich in der 1. Wagenklasse und
- (ii) in allen übrigen Zügen mit einer Fahrkarte zum Normalpreis für die 2. Wagenklasse in der 1. Wagenklasse befördert.

Dies gilt nur, wenn das Erfordernis der ständigen Unterbringung in der 1. Wagenklasse im Ausweis des schwerbehinderten Menschen entsprechend vermerkt ist.

(3) Bundeswehrangehörige

Für Dienstantrittsreisen, Familienheimfahrten und Sonstige Reisen von Bundeswehrangehörigen gelten die Regelungen des DTV.

(4) Sonstige besondere Personengruppen

Die Bayerische Regiobahn GmbH kann Fahrvergünstigungen einräumen:

1. Beschäftigten anderer öffentlicher Verkehrsunternehmen oder Einrichtungen im In- und Ausland, sofern diese Unternehmen oder Einrichtungen und das die Fahrvergünstigungen einräumende Eisenbahnverkehrsunternehmen mit gemeinsamen Angeboten am Markt auftreten oder Aufgaben im Interesse des Eisenbahnverkehrsunternehmens wahrnehmen; gleiches gilt für Personen aufgrund vertraglicher Vereinbarung oder zur Besitzstandswahrung.
2. Beschäftigten anderer Unternehmen, deren überwiegende Tätigkeit in der Vermittlung von Leistungen des die Fahrvergünstigungen einräumenden

- Eisenbahnverkehrsunternehmens besteht oder die in anderer Weise unmittelbar und nachprüfbar zu dessen Umsatzsteigerung beitragen.
3. Personen, die in Zügen oder auf Bahnanlagen für Sicherheit und Ordnung sorgen oder dort hoheitliche Aufgaben erfüllen, zur Wahrnehmung dieser Tätigkeiten sowie für Polizeibeamte in Uniform.
 4. Natürlichen und juristischen Personen zur Pflege bestehender oder zur Gewinnung neuer Kundenbeziehungen.
 5. Personen zur Belohnung, aus Kulanzgründen in Streitfällen über Schadensersatz oder aus sozialen Gründen, soweit im konkreten Einzelfall die Fahrvergünstigung im Unternehmensinteresse liegt.
 6. Personen, die aufgrund von Unglücksfällen im Eisenbahnverkehr ihre Fahrkarte verloren haben.
 7. Mitarbeitern der Bahnhofsmission, die im Rahmen von Begleitfahrten unterwegs sind und sich ausweisen können.

§ 5 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

- (1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebs oder für die Fahrgäste darstellen, sind von der Beförderung ausgeschlossen.
Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen:
 1. Personen, die unter Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
 2. Personen mit ansteckenden Krankheiten, die die Gesundheit der mitreisenden Fahrgäste oder des Betriebspersonals gefährden können,
 3. Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen oder Gewalt ausüben,
 4. verschmutzte und/oder übelriechende Personen.
- (2) Ebenfalls von der Beförderung ausgeschlossen sind Personen ohne gültigen Fahrschein, welche die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgelts gemäß § 11 und die Angabe der Personalien verweigern.
- (3) Von der Beförderung können außerdem ausgeschlossen werden:
 1. Fahrgäste in den Fällen des § 8, die ihr Beförderungsentgelt nur mit Geldscheinen über 20,00 € bezahlen, wenn das Fahrpersonal nicht wechseln kann und kein Einverständnis über die Ausstellung einer Quittung über das Wechselgeld erzielt werden kann.
 2. Personen, die aufgrund ihres Verhaltens oder mangelnder Reinlichkeit Fahrgäste belästigen oder Fahrzeuge verschmutzen.
 3. Personen sind von der Beförderung ausgeschlossen, die sich eines schwerwiegenden Verstoßes gegen Abs. 1 schuldig gemacht haben. Dieser Ausschluss wird für alle Beförderungen mit der Bayerischen Regiobahn GmbH verhängt (genereller Beförderungsausschluss). Er erfolgt nach Abwägung aller Umstände und ist in der Regel auf ein halbes Jahr befristet. Der Ausschluss kann

auch für eine längere Zeit ausgesprochen werden. Er kann auch ein Hausverbot für das Betreten der Geschäftsräume, der Fahrzeuge und Anlagen der Bayerischen Regiobahn GmbH umfassen. Die Bemessung des Umfangs und der Befristung erfolgt nach billigem Ermessen der Bayerischen Regiobahn GmbH und ihrer Beauftragten.

- (4) Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt bzw. der rechtmäßige Verweis einer Person aus dem Fahrzeug bzw. von der Betriebsanlage begründet keinen Anspruch auf Schadenersatz.
- (5) Kinder bis zum vollendeten 4. Lebensjahr können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht in Begleitung einer Aufsichtsperson sind.
- (6) Der Ausschluss von der Beförderung erfolgt in der Regel durch das Verkehrs- und Betriebspersonal der Bayerischen Regiobahn GmbH. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug zu verlassen. In den Fällen der Ziff. 4 erfolgt der generelle Beförderungsausschluss und das Hausverbot durch die Geschäftsführung, die Verwaltung oder die Beauftragten der Bayerischen Regiobahn GmbH.

§ 6 Verhalten der Fahrgäste

- (1) Fahrgäste haben sich so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebs, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals sowie zuständiger Behörden ist Folge zu leisten.
- (2) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern.
- (3) Fahrgästen ist insbesondere untersagt:
 1. sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten.
 2. die Türen während der Fahrt oder außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen.
 3. den Schließvorgang der Türen zu behindern.
 4. Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen.
 5. während der Fahrt auf- oder abzuspringen.
 6. ein als besetzt geltendes Fahrzeug zu betreten.
 7. die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insbesondere der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege zu beeinträchtigen.
 8. in den Fahrzeugen zu rauchen. Dies gilt auch für elektrische Zigaretten und Verdampfer.
 9. in den Fahrzeugen und auf den Bahnsteigen Sportgeräte zur Fortbewegung zu benutzen (z.B. Fahrräder, e-Scooter, Inlineskater, Rollerblades, Skateboards, Kickboards und ähnliche Geräte).
 10. Tonwiedergabegeräte, Handys, Fernsehgeräte, Musikinstrumente, Computer oder lärmerzeugende Gegenstände in einer Weise zu benutzen, die geeignet ist, andere Fahrgäste zu belästigen.

11. in den Fahrzeugen Handel zu treiben, Druckschriften zu verteilen, zu betteln, zu sammeln, zu werben oder mit dem Ziel des Gelderwerbs Schau- oder Darstellungen zu tätigen. Ausnahmen hiervon sind mit der Zustimmung der Bayerischen Regiobahn GmbH möglich.
 12. in den Fahrzeugen ohne schriftliche Genehmigung der Bayerischen Regiobahn GmbH gewerbliche Film-, Ton- und Fotoaufnahmen anzufertigen sowie Fahrgäste zu befragen oder anderweitig systematisch anzusprechen.
- (4) Fahrzeuge dürfen nur an Haltestellen betreten und verlassen werden; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten oder Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere durchzugehen. Wird die Abfahrt angekündigt oder schließen sich die Türen, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
 - (5) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Fahrscheine der Bayerischen Regiobahn GmbH sind in diesem Fall grundsätzlich von Umtausch und Erstattung ausgeschlossen.
 - (6) In den Fällen von Abs. 3 Nr. 8 und bei Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch der in den Preisblättern der Tarifbestimmungen angegebene Betrag; weitere Ansprüche bleiben unberührt.
 - (7) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche den in den Preisblättern der Tarifbestimmungen genannten Betrag zu zahlen.
 - (8) Beschwerden sind in Textform direkt an die Transdev Service GmbH, c/o Bayerische Regiobahn GmbH, Passage 3-5, 17034 Neubrandenburg zu senden. Alternativ ist die Zusendung auf elektronischem Wege an info@brb.de möglich.

§ 7 Zuweisung von Wagen und Plätzen

- (1) Jeder Fahrgast darf nur einen Sitzplatz belegen. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht.
- (2) Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.
- (3) Das Verkehrs- und Betriebspersonal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.

§ 8 Beförderungsentgelte, Fahrkarten und deren Verkauf

- (1) Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Beförderungsentgelte und Fahrkartenarten sind den Tarifbestimmungen zu entnehmen. Eine Fahrkarte ist übertragbar, wenn die Fahrt noch nicht angetreten wurde und die Fahrkarte nicht personalisiert ist.
- (2) Fahrkarten für die Züge der Bayerische Regiobahn GmbH können unter anderem an den durch die Bayerische Regiobahn GmbH eingerichteten Verkaufsstellen (Kundencenter, Agenturen, stationäre Fahrkartenautomaten und im Onlineshop unter www.brb.de/de/webshop und über die App BRB – Info & Tickets) erworben werden. Für den Erwerb von Fahrkarten im Onlineshop sowie in der App BRB – Info & Tickets muss sich der Fahrgast dort anmelden. Für einzelne Vertriebswege kann das Fahrkartensortiment eingeschränkt sein.
- (3) Beim Verkauf werden nach der Auswahl eines Tickets gegebenenfalls andere Fahrkarten vorgeschlagen, um dem Fahrgast den günstigsten Preis anzubieten. Ein Anspruch hierauf besteht nicht. Eine Nichtauskunft zu einer anderen Fahrkartenoption oder Fahrkartenkombination ist keine Falschberatung im Sinne der Informationsgarantie nach § 17 (4).
- (4) Fahrkarten können grundsätzlich drei Monate vor ihrem ersten Geltungstag erworben werden. Vor einer Tarifanpassung kann die Vorverkaufsfrist verkürzt werden.
- (5) Fahrkarten müssen grundsätzlich vor Fahrtantritt erworben werden. Ist der Kauf an Fahrkartenautomaten am Bahnsteig nicht möglich, hat sich der Fahrgast unaufgefordert beim Verkehrs- und Betriebspersonal zu melden.
- (6) In den Zügen des Ostallgäu-Lechfeld Netzes gem. Anhang 1 können Fahrkarten beim Kundenbetreuer erworben werden, sofern dies im jeweiligen Verkehrsverbundtarif nicht ausgeschlossen ist.

Besitzt der Fahrgast bei Fahrtantritt keine gültige Fahrkarte, so ist der Kauf einer einzelnen Fahrkarte für die konkrete Hinfahrt und ggf. eine Rückfahrt möglich, eventuelle Ermäßigungen werden berücksichtigt. Darüber hinaus ist der Kauf von Pauschalpreistickets möglich. Voraussetzung für den Fahrkartenkauf im Zug ist, dass der Fahrgast sich aktiv und unverzüglich an den Kundenbetreuer wendet. Für den Fahrkartenverkauf im Zug wird ein Bordpreis erhoben. Dieser beträgt bei der Einzelfahrkarte bzw. Hin- und Rückfahrkarte 10 % des Fahrkartenwertes, mindestens 2,00 €, höchstens 10,00 €. Beim Kauf eines Pauschalpreistickets gemäß Tarif für die Beförderung von Personen und Gepäck der Bayerischen Regiobahn GmbH Kapitel 2. gilt dies gleichermaßen.

Ist der Fahrgast bei Fahrtantritt im Besitz einer gültigen Fahrkarte, so ist der aufpreisfreie Kauf von weiteren Fahrkarten möglich.

- (7) Der Fahrgast hat sich beim Empfang der Fahrkarte an den in (2) genannten Möglichkeiten sowie beim Vertrieb durch einen Zugbegleiter zu vergewissern, dass diese seinen Angaben gemäß ausgefertigt ist.
- (8) Ist der Fahrgast im Besitz einer zu entwertenden Fahrkarte, so muss diese vor Fahrtantritt am Bahnsteig entwertet werden. Der Fahrgast hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.

- (9) Der Fahrgast ist verpflichtet, Fahrkarten und sonstige Karten (z.B. Bescheinigungen, Schüler- bzw. Studentenausweis oder einen gleichwertigen alternativen Nachweis, Kundenkarten oder gültiger amtlicher Lichtbildausweis), die zum Erwerb besonderer Tarife berechtigen, nach Beendigung der Fahrt bis zum Verlassen des Bahnsteigs, einschließlich der Zu- und Abgänge, aufzubewahren. Des Weiteren ist er verpflichtet, Fahrkarten und sonstige Karten dem Verkehrs- und Betriebspersonal auf Verlangen unverzüglich zur Prüfung vorzuzeigen und auszuhändigen. Konnte vor Antritt der Reise keine Fahrkarte gelöst werden, weil ein Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomat nicht vorhanden, nicht geöffnet oder nicht betriebsbereit war, hat der Fahrgast dies unaufgefordert dem Kontrollpersonal zu melden und eine gültige Fahrkarte im Zug zu erwerben.
- (10) Kommt der Fahrgast einer Pflicht nach den Absätzen 5 bis 9 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 11 bleibt unberührt.
- (11) Für verlorene oder abhanden gekommene persönliche Zeitkarten wird nach Maßgabe der Tarifbestimmungen Ersatz geleistet.
- (12) Beanstandungen der nach (2) erhaltenen Fahrkarten, des Wechselgeldes oder der vom Kundenbetreuer ausgestellten Quittung sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.
- (13) Die Entgelte für die Erteilung von Bescheinigungen über Fahrpreise sowie für die Erteilung von Reiseauskünften sind den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmen. Das Entgelt für eine Reiseauskunft wird bei einer entsprechenden Buchung angerechnet.

§ 9 Zahlungsmittel

- (1) Der Fahrpreis soll vom Fahrgast abgezahlt bereitgehalten werden. Die Kundenbetreuer sind nicht verpflichtet, Geldbeträge über 20,00 € zu wechseln. Zahlungen mit Ein- und Zwei-Centstücken im Wert von mehr als 0,10 €, mit mehr als 20 Münzen und/oder mit erheblich beschädigten Geldscheinen und Münzen werden nicht akzeptiert.
- (2) Soweit die Kundenbetreuer Geldscheine über 20,00 € nicht wechseln können, ist dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen. Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung innerhalb von sechs Monaten bei einem Kundencenter der Bayerischen Regiobahn GmbH abzuholen:
Kundencenter der BRB
 - Augsburg Hbf (am Hauptbahnhof Augsburg, Gleis 1, Regus 2. OG)
 - München Hbf (am Starnberger Flügelbahnhof)
- (3) An Fahrkartenautomaten kann in Abhängigkeit vom Fahrkartenwert mit 5-, 10-, 20- und 50-Eurocentmünzen, mit 1- und 2-Euromünzen sowie mit 5-, 10-, 20- und 50-Eurobanknoten gezahlt werden. Sondermünzen werden nicht akzeptiert. Je nach Verfügbarkeit von Wechselgeld im Fahrkartenautomaten kann die Annahme

einzelner Banknoten ausgeschlossen sein bzw. die passende Zahlung des Betrages erforderlich sein. Hierauf wird an den Automaten hingewiesen.

- (4) Grundsätzlich ist die elektronische Zahlung mit EC-Karten, Kreditkarten (Visa/MasterCard) sowie mit Giro-Go möglich.

Die Regelungen in § 8 (5) und (6) bleiben hiervon unberührt. Ein Anspruch auf elektronische Zahlung besteht nicht.

- (5) Bei Online-Produkten können das Fahrkartenangebot und die Zahlungsmittel eingeschränkt sein. Ein Anspruch auf die Nutzung von Online-Produkten besteht nicht.

- (6) Die Zahlung mit durch die Bayerische Regiobahn GmbH ausgegebenen Gutscheinen ist möglich. Gutscheine werden elektronisch oder in Papierform ausgegeben. Die Gutscheine werden an den Automaten der Bayerischen Regiobahn GmbH und in ausgewählten personenbedienten Verkaufsstellen anerkannt. Gutscheine sind ab Ausgabedatum maximal ein Jahr lang gültig. Danach verlieren diese ihre Gültigkeit und können nicht mehr eingelöst werden. Ein Ersatz ist ausgeschlossen. Übersteigt der Gutscheinwert den Preis des zu bezahlenden Produktes, erfolgt keine Auszahlung oder Erstattung des Restbetrages.

§ 10 Ungültige Fahrkarten

Fahrkarten, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden; dies gilt insbesondere für Fahrkarten, die

1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind,
2. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
3. eigenmächtig geändert sind,
4. von Nichtberechtigten benutzt werden,
5. zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden,
6. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
7. nur in Verbindung mit einer Bescheinigung, Kundenkarte, Schüler- bzw. Studentenausweis oder einem gleichwertigen alternativen Nachweis gelten, wenn diese/r nicht vorgezeigt werden kann oder abgelaufen ist,
8. doppelt entwertet bzw. die Entwertungsmerkmale geändert oder manipuliert wurden,
9. nicht im Original vorliegen,
10. nicht mit erforderlicher Wertmarke versehen sind,
11. keine Übereinstimmung von Kundenkartennummer und/oder Wertmarke vorweisen.

§ 11 Erhöhtes Beförderungsentgelt

- (1) Ein Fahrgast ohne gültige Fahrkarte ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet; dies gilt insbesondere, wenn er
1. bei Antritt der Fahrt nicht mit einer gültigen Fahrkarte versehen ist. Die Regelungen nach § 8 Absätze 5 und 6 bleiben unberührt.
 2. sich eine gültige Fahrkarte beschafft hat, diese jedoch bei einer Überprüfung auf Verlangen nicht vorzeigen will oder nicht vorzeigen kann,
 3. die Fahrkarte nicht nach § 8 Abs. 8 entwertet hat, sofern die Tarifbestimmungen eine Entwertung vorsehen,
 4. eine zur Fahrkarte erforderliche Bescheinigung, Kundenkarte, Schüler- bzw. Studentenausweis oder einen gleichwertigen alternativen Nachweis die zum Erwerb besonderer Tarife berechtigen (z. B. BahnCard) oder ein erforderlicher gültiger amtlicher Lichtbildausweis nicht vorzeigt oder diese/dieser abgelaufen ist,
 5. eine Fahrkarte, die nur für die 2. Klasse gilt, ohne Zuschlag in der 1. Klasse benutzt,
 6. für einen mitgeführten Hund und soweit nach dem Tarif erforderlich, für Gepäck, Fahrrad und Fahrradanhänger und sonstige Sachen keine gültige Fahrkarte vorzeigen kann.

Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter 1., 3. und 6. werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen einer gültigen Fahrkarte oder die Entwertung der Fahrkarte aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

- (2) Jeder Fahrgast, der bei der Fahrkartenprüfung ohne gültige Fahrkarte angetroffen wird, ist verpflichtet, seine Personalien anzugeben und sich auf Verlangen mit gültigem amtlichen Lichtbildausweis auszuweisen. Dies gilt auch, wenn das erhöhte Beförderungsentgelt unverzüglich und in voller Höhe in bar beglichen wird. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen.
- (3) Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die vom Fahrgast zurückgelegte Strecke, mindestens jedoch den in den Preisblättern der Tarifbestimmungen festgelegten Betrag zuzüglich des Fahrpreises für die Strecke von der Kontroll- bis zur Ausstiegshaltestelle des Fahrgastes. Der erhöhte Fahrpreis kann für die ganze vom Zug zurückgelegte Strecke berechnet werden, wenn der Fahrgast nicht glaubhaft macht, dass er eine kürzere Strecke durchfahren hat.
- (4) Über den gezahlten Betrag stellt das Prüfpersonal einen Beleg als Quittung aus. Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht unverzüglich entrichtet, ist dem Fahrgast ein Beleg als Zahlungsaufforderung auszuhändigen oder zuzusenden. Der Beleg gilt bis zum Verlassen des Fahrzeuges als Fahrkarte.
- (5) Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb von zwei Wochen nach der Beanstandung auf die Bankverbindung der Bayerische Regiobahn GmbH entsprechend der ausgestellten Fahrpreisnacherhebung zu entrichten. Bei Überweisungen muss

die EBE-Nummer als Verwendungszweck angegeben werden. Nach Ablauf dieser Frist wird für jede schriftliche Zahlungsaufforderung ein Bearbeitungsentgelt (Mahnggebühr) erhoben. Die Höhe ist den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmen.

- (6) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich in den Fällen von (1), Nr. 2 und/oder (1), Nr. 4, wenn der Fahrgast innerhalb von zwei Wochen einem Kundencenter der Bayerischen Regiobahn GmbH gem. § 9 Abs. 2 seine zum Zeitpunkt der Feststellung gültige persönliche Zeitkarte und/oder die für die Fahrkartennutzung erforderliche Bescheinigung, Kundenkarte, Schüler- bzw. Studentenausweis oder ein gleichwertiger alternativer Nachweis oder den für die Fahrkartennutzung erforderlichen gültigen amtlichen Lichtbildausweis vorlegt. In diesem Fall wird lediglich ein Bearbeitungsentgelt nach § 5, (3) EVO erhoben, dessen Höhe den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmen ist.

Bei Inhabern einer persönlichen Zeitkarte im Abonnement der Bayerischen Regiobahn GmbH entfällt das Bearbeitungsentgelt. Der Erlass des Bearbeitungsentgeltes erfolgt einmal innerhalb eines Kalenderjahres.

- (7) Die Daten der Fahrgäste ohne gültige Fahrkarte werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen per elektronischer Datenverarbeitung gespeichert und verarbeitet.
- (8) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche des Verkehrsunternehmens unberührt.

§ 12 Erstattung und Umtausch

- (1) Es werden nur Fahrkarten erstattet oder umgetauscht, die durch die Bayerische Regiobahn GmbH ausgegeben wurden.
- (2) Vor dem ersten Geltungstag einer Fahrkarte mit beschränkter Fahrtenanzahl oder unbeschränkter Fahrtenanzahl wird der Fahrpreis nach Rückgabe der Fahrkarte unentgeltlich erstattet.
- (3) Ab dem ersten Geltungstag einer Fahrkarte mit beschränkter Fahrtenanzahl kann diese bei Nichtnutzung gegen ein in den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmendes Bearbeitungsentgelt erstattet werden.
- (4) Ab dem ersten Geltungstag einer Zeitkarte sind Erstattung und Umtausch ausgeschlossen.
- (5) Wird eine Fahrkarte nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte in Höhe des Unterschieds zwischen dem bezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt erstattet. Beweispflichtig für die Teilnutzung der Fahrkarte ist der Fahrgast. Für die Bearbeitung wird ein den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmendes Bearbeitungsentgelt erhoben.
- (6) Bei Pauschalpreistickets sind Erstattung oder Umtausch nicht möglich. Einzelheiten regeln die Tarifbestimmungen.

- (7) Fahrkarten können gegen Zahlung der Preisdifferenz durch den Kunden bzw. Rückzahlung der Preisdifferenz durch die Bayerische Regiobahn GmbH umgetauscht werden. Vor dem ersten Geltungstag der umzutauschenden Fahrkarte ist dies unentgeltlich möglich. Ab dem ersten Geltungstag wird hierfür ein den Preisblättern des Tarifs zu entnehmendes Bearbeitungsentgelts erhoben.
- (8) Ein Anspruch auf Erstattung oder Umtausch besteht nicht
 1. bei Ausschluss von der Beförderung, ausgenommen § 5 Abs. 1 Nr. 2,
 2. bei gemäß § 10 als ungültig eingezogenen Fahrkarten,
 3. rückwirkend bei Nichtausnutzung von übertragbaren Zeitkarten,
 4. für den Benutzer einer Fahrkarte, soweit das Beförderungsentgelt von einer Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts getragen wird, wenn dies in den für das genutzte Ticket geltenden Tarifbestimmungen ausdrücklich vorgesehen ist.

§ 13 Mitnahme von Sachen und Fahrrädern

- (1) Ein Anspruch auf Mitnahme von Sachen besteht nicht. Handgepäck, zusammengeklappte Fahrräder, die wie Handgepäck verstaut werden können, sowie sonstige leicht tragbare und nicht sperrige Gegenstände werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden können.
 1. Von der Mitnahme als Handgepäck oder Traglast sind Gegenstände und Stoffe ausgeschlossen, die geeignet sind, Mitreisende zu stören oder zu verletzen oder den Wagen zu beschädigen. Dies sind insbesondere: gefährliche Stoffe und Gegenstände, Schusswaffen, explosive und entzündbare Stoffe und Gegenstände, entzündend wirkende, giftige, radioaktive, ätzende und ansteckungsgefährliche Stoffe,
 2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,
 3. Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen,
 4. sowie sonstige gefährliche Güter nach dem Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter (GGBefG) und der hierzu ergangenen Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt (GGVSEB), Mopeds oder Mofas und Gegenstände und Stoffe, deren Beförderung aufgrund sonstiger Rechtsvorschriften verboten ist
- (2) Sofern der Fahrgast zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl, einen Kinderwagen o. ä. angewiesen ist, richtet sich die Pflicht zur Beförderung dieser Sache nach § 3. Soweit eine Beförderungspflicht nicht besteht, liegt die Entscheidung über die Mitnahme beim Verkehrs- und Betriebspersonal.
- (3) Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.

- (4) Das Verkehrs- und Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
- (5) Die Mitnahme von Fahrrädern ist in den Zügen der Bayerischen Regiobahn GmbH unter folgenden Voraussetzungen gestattet:
 1. Die Mitnahme ist auf zweirädrige, einsitzige, nicht- oder elektrohilfsmotorisierte Fahrräder, Liegeräder, Tandems sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt.
 2. Mopeds, Mofas und E-Bikes mit Versicherungskennzeichen („S-Pedelec“) und sogenannte Lastenräder (Fahrräder oder Pedelecs mit festen Aufbauten für Lasten- und/oder zum Transport von Kindern) sind von der Mitnahme ausgeschlossen.
 3. Fahrräder dürfen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen untergebracht werden. Eine Unterbringung in den Sitzabteilen ist nicht zulässig. Das Be- und Entladen des Fahrrads erfolgt durch den Fahrgast. Der Fahrgast muss sich bei seinem Fahrrad aufhalten und dieses gegebenenfalls festhalten. Sind Vorrichtungen zur Transportsicherung des Fahrrades zugänglich, so sind diese zu nutzen.
 4. Ein Anspruch auf Mitnahme von Fahrrädern, fahrradähnlichen Konstruktionen (z.B. Tandems) und Zubehör (z.B. Fahrradanhänger, auch für solche mit Fahrgastzelle zur Kinderbeförderung ausgestattet) besteht nicht. Fahrräder werden jedoch bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgasts befördert, wenn dadurch die Sicherheit und die Ordnung des Betriebs sowie die Sicherheit der anderen Fahrgäste nicht gefährdet sind und diese durch die Mitnahme des Fahrrades nicht belästigt werden.
 5. Werden Fahrradstellplätze für die Personenbeförderung benötigt, insbesondere für Rollstuhlfahrer und Personen mit Kinderwagen, so müssen die Plätze hierfür freigegeben werden.
 6. Sind alle Stellplätze eines Zugteils besetzt, müssen Fahrgäste mit Fahrrädern zurückbleiben.
 7. Gruppen mit Fahrrädern haben keinen Anspruch auf gemeinsame Beförderung.
 8. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob die Voraussetzungen für die Mitnahme von Fahrrädern erfüllt sind. Seinen Anweisungen ist Folge zu leisten.
 9. Die Mitnahme von Elektrokleinstfahrzeugen (E-Scootern) ist in den Zügen der Bayerischen Regiobahn GmbH unter folgenden Voraussetzungen gestattet:
 1. Das Elektrokleinstfahrzeug zusammengeklappt getragen wird,
 2. unter dem Sitz verstaut wird,
 3. der Akku während der Fahrt fest verbaut ist. Die Akkus dürfen nicht an den im Zug befindlichen Steckdosen geladen werden.
 4. Ersatzakkus dürfen nicht transportiert werden.
 5. Pro Fahrgast darf nur ein Elektrokleinstfahrzeug mitgenommen werden.

6. Mitnahme nur, wenn die Sicherheit gewährleistet ist, d.h. es ist ausreichend Platz für eine sichere Unterbringung vorhanden, eine Verletzungs- und Beschädigungsgefahr für Reisende und Wagenmaterial ist ausgeschlossen

Die Beförderungsentgelte für die Mitnahme von Fahrrädern sind den Tarifbestimmungen zu entnehmen.

§ 14 Mitnahme von Tieren

- (1) Für die Mitnahme von Tieren gilt § 13 sinngemäß.
- (2) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.
- (3) Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in geeigneten Behältnissen wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Reisende und Sachen ausgeschlossen sind. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.
- (4) Darüber hinaus können Hunde, die nicht in Behältnissen wie Handgepäck untergebracht sind oder untergebracht werden können, unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass sie angeleint sind und einen Maulkorb tragen. Die Beförderung dieser Hunde erfolgt entgeltlich.
- (5) Die Mitnahme von Hunden mit gesteigerter Aggressivität und Gefährlichkeit („Kampfhunde“), entsprechend der „Bayerischen Verordnung über Hunde mit gesteigerter Aggressivität und Gefährlichkeit“ vom 10. Juli 1992 in der jeweils gültigen Fassung, ist in den Fahrzeugen ausgeschlossen.
- (6) Assistenzhunde (z.B. Blindenführhunde) sind zur Beförderung stets kostenfrei zugelassen. Sie sind von der Maulkorbpflicht befreit. Gleiches gilt für Rettungs- und Polizeihunde.
- (7) Alle weiteren Tiere sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.

Die Beförderungsentgelte für die Mitnahme von Tieren sind den Tarifbestimmungen zu entnehmen.

§ 15 Fundsachen

- (1) Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Verkehrs- und Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den rechtmäßigen Eigentümer durch das von der BBR beauftragte Fundbüro Transdev Vertrieb GmbH (am Hauptbahnhof Augsburg, Gleis 1, Regus 2. OG) zurückgegeben, sofern die Sache in Betriebsmitteln oder -anlagen der Bayerischen Regiobahn GmbH gefunden wurde. Die Rückgabe erfolgt gegen Zahlung eines Entgeltes und der Besitzer hat den Empfang der Sache in Textform zu bestätigen. Zum Zwecke der Wahrung des Finderlohnanspruchs hat der Besitzer bei Abholung des Fundgegenstandes seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.

- (2) Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen.
- (3) Lebensmittel, Medikamente (bei Erreichen des Verfallsdatums) und verderbliche Sachen werden entsorgt.
- (4) Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von sechs Monaten wird der Gegenstand versteigert oder vernichtet, soweit bis dahin kein gesetzlicher Rückgabeanspruch geltend gemacht wurde.

§ 16 Haftung

- (1) Die Bayerische Regiobahn GmbH haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen.
- (2) Für Sachschäden haftet die Bayerische Regiobahn GmbH gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 2.000 EUR. Die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.
- (3) Für Schäden am Fahrzeug, die durch den Fahrgast oder durch mitgeführte Tiere oder Sachen verursacht werden, haftet der Fahrgast bzw. der das Tier oder die Sache mitführende Fahrgast. Die verursachten Kosten sind vom Fahrgast zu ersetzen.

§ 17 Fahrgastrechte

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) der im Anhang 1 aufgeführten Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) für deren in diesen Tarif einbezogene Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG).

1.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag.

Die neuen Fahrgastrechte treten mit dem 07.06.2023 in Kraft.

Die Details der gesetzlichen Fahrgastrechte sind in den Tarifbedingungen Teil A, Unterpunkt 8 „Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr“ des Deutschlandtarifverbunds geregelt. Es gelten weiter: Teil B Tarifbedingungen für besondere Personengruppen im Deutschlandtarif 2.1 bis 2.5 und Teil C Tarifbedingungen für Zeitkarten im Deutschlandtarif 1.1. und 8.1. siehe <https://deutschlandtarifverbund.de/tarifbedingungen/>.

2. Anspruch auf Fahrpreiseschädigung aus Kundengarantien der Bayerischen Regiobahn GmbH

Über die gesetzlichen Fahrgastrechte hinausgehend bietet die Bayerische Regiobahn GmbH freiwillige Kundengarantien an.

Die nachstehenden Ansprüche aus Kundengarantien nach den Nummern 2.1 und 2.2 bestehen nur, wenn die Ursache im Verschulden der Bayerischen Regiobahn GmbH liegt.

2.1 Kundengarantien bei Verspätungen

Der von einer Verspätung selbst betroffene Fahrgast hat für Fahrkarten, für die er keine Fahrpreiserstattung nach den gesetzlichen Fahrgastrechten erhalten hat, Anspruch auf eine Fahrpreisschädigung wie folgt:

Für **Einzelfahrkarten** erhält der Fahrgast bei einer Verspätung

- von 15 bis 29 Minuten 25 %
- von 30 bis 59 Minuten 50 %
- ab 60 Minuten 100 %

des Fahrkartenwertes der vorgelegten Fahrkarte, der auf den Streckenabschnitt der Bayerischen Regiobahn GmbH fällt. Für Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird jeweils der halbe Fahrkartenwert der auf den Streckenabschnitt der Bayerischen Regiobahn GmbH fällt, zugrunde gelegt.

Bei **Zeitfahrkarten** erhält der Fahrgast unabhängig vom Preis der Fahrkarte eine pauschale Entschädigung bei einer Verspätung

- von 15 bis 59 Minuten 1,00 € (2. Klasse) bzw. 1,50 € (1. Klasse)
- ab 60 Minuten 1,50 € (2. Klasse) bzw. 2,25 € (1. Klasse)

Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

Erheblich rabattierte Tickets (**Pauschalpreistickets**) werden unabhängig vom Preis der Fahrkarte pauschal abgegolten. Bei einer Verspätung

- von 15 bis 59 Minuten 1,00 € (2. Klasse) bzw. 1,50 € (1. Klasse)
- ab 60 Minuten 1,50 € (2. Klasse) bzw. 2,25 € (1. Klasse)

Fahrgäste mit einer **BahnCard 100**, einer **Rail&Fly-Fahrkarte** oder einem **Rail-Inclusive-Ticket** erhalten unabhängig vom Preis der Fahrkarte eine pauschale Entschädigung bei einer Verspätung

- von 15 bis 59 Minuten 2,50 € (2. Klasse) bzw. 3,75 € (1. Klasse)
- ab 60 Minuten 2,50 € (2. Klasse) bzw. 3,75 € (1. Klasse)

Entschädigungsbeträge nach Kundengarantien werden stets auf einen durch 5 Eurocent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrkarte – bei Rückfahrkarten pro Fahrtrichtung – jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

2.2 Kundengarantien bei mangelnder Fahrgastinformation

Ist in einem Zug der BRB die Fahrgastinformation fehlerhaft oder ganz ausgefallen und verpasst der Fahrgast nachweislich aus diesem Grund einen Anschluss bzw. den Busnotverkehr oder Schienenersatzverkehr, so hat er Anspruch auf eine Fahrpreisschädigung von 25 % des vorgelegten Fahrkartenwertes.

8.3 Ansprüche aus Kundengarantien und Fahrgastrechten

Hat der Fahrgast gleichzeitig Ansprüche aus Fahrgastrechten und Kundengarantien, so werden zunächst die Ansprüche der Fahrgastrechte erfüllt. Ein gegebenenfalls verbleibender Differenzbetrag zu seinem höheren Anspruch aus Kundengarantien wird ergänzend ausgezahlt.

3. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

3.1 Kundeneingaben allgemeiner Art

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer (Eisenbahnverkehrsunternehmen) zu richten, dieser bearbeitet bzw. beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

3.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis nach den gesetzlichen Fahrgastrechten erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem der Fahrausweis erworben wurde, soweit die Reise aufgrund des Ausfalls oder der Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Reise aufgrund eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und den Originalunterlagen an die die Transdev Service GmbH zu richten.

3.3 Anträge auf Fahrpreiseschädigung

Anträge auf eine Fahrpreiseschädigung nach den gesetzlichen Fahrgastrechten aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigelegten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

Transdev Service GmbH

c/o Bayerische Regiobahn GmbH

Passage 3-5,

17034 Neubrandenburg

oder das Onlineformular unter auszufüllen:

www.brb.de/de/service/fahrgastrechte-und-kundengarantien/online-formular

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem „Fahrgastrechte-Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrausweisen, Belege etc.) eingereicht werden. Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigelegt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt.

Bei Erstattungen welche Rechnungen für über die Fahrkarte hinaus beinhalten müssen die Originalbelege eingereicht werden.

3.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Der

Anspruch ist im Internet unter www.brb.de oder bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formulars und Abgabe der Originalbelege geltend zu machen. Eine Verspätungsschädigung kann dort nur für Fälle mit Einzelfahrkarten bzw., Hin- und Rückfahrkarten erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

3.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet unter www.brb.de verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte“ als Onlineformular abrufbar.

3.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des, vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle des an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Reisende auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und des Fahrausweises bzw. einer Fahrausweiskopie beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die BahnCard 100 nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG bzw. denen des DTV werden ausschließlich beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

3.7 Geltendmachung des Anspruchs aus Kundengarantien

Fahrgäste mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität können zur Geltendmachung des Anspruchs auf Entschädigung auch bei einem Ticket-Partner oder unter www.brb.de ein unbestätigtes Kundengarantief formular erhalten. Dieses kann dem Fahrpersonal übergeben, bei einem Ticket-Partner abgegeben oder an die auf dem Formular angegebene Adresse gesendet werden.

4. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

4.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer Beschwerde des Reisenden in Textform vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

4.2 Nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 a AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von

Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und „Fahrkartenverkäufern“ gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte. Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.

5. Haftung und Beschwerden

5.1 Die Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis von Zügen bemisst sich nach den gesetzlichen Regelungen sowie nach diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen. Im Übrigen begründen Abweichungen von Fahrplänen, insbesondere durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen.

5.2 Beschwerden im Zusammenhang mit den gesetzlichen Fahrgastrechten können sowohl an die Transdev Service GmbH, c/o Bayerische Regiobahn GmbH, Passage 3-5, 17034 Neubrandenburg, info@brb.de als auch an das Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de gerichtet werden.

5.3 Aus anderen Rechtsgründen haftet der Beförderer dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außer in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung für Sachschäden gegenüber jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 2021/782 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

§ 18 Alternatives Streitbeilegungsverfahren

- (1) Sollte es zwischen der Bayerischen Regiobahn GmbH und dem Reisenden in Bezug auf die Leistungserbringung des Verkehrsunternehmens zu Meinungsverschiedenheiten kommen, erklärt sich die Bayerische Regiobahn GmbH bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
- (2) Der Reisende kann sich an eine vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Im öffentlichen Personennahverkehr ist dies die Schlichtungsstelle für den öffentliche. Personenverkehr e.V. Sie ist unter folgendem Link zu finden: www.soep-online.de
- (3) Ansprüche aus den freiwilligen Kundengarantien der Bayerischen Regiobahn GmbH verjähren nach einem Jahr.

§ 19 Verjährung

- (1) Die Verjährung richtet sich nach den allgemeinen Vorschriften.

- (2) Ansprüche aus Fahrgastrechten verjähren nach einem Jahr laut Verordnung (EG) Nr. 2021/782.
- (3) Ansprüche aus den freiwilligen Kundengarantien der Bayerischen Regiobahn GmbH verjähren nach einem Jahr.

§ 20 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Sitz der Bayerischen Regiobahn GmbH, soweit gesetzlich zulässig.

Anhang 1

Anwendungsbereich der Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH:

Die vorliegenden Bestimmungen finden Anwendung auf den folgenden
Kursbuchstrecken (KBS):

KBS	Linienverlauf	Netz
985	Augsburg-Oberhausen – Mering – Geltendorf – Weilheim	Ammersee-Altmühltal
962	Weilheim – Schongau	Ammersee-Altmühltal
983	Augsburg Hbf – Aichach – Ingolstadt	Ammersee-Altmühltal
990/991	Ingolstadt – Eichstätt Bahnhof – Eichstätt Stadt	Ammersee-Altmühltal
980	Augsburg Hbf. - Gessertshausen	Ammersee-Altmühltal
986	Augsburg Hbf – Bobingen – Kaufering – Landsberg (Lech)	Ostallgäu-Lechfeld
987/974	Augsburg Hbf – Bobingen – Buchloe – Füssen	Ostallgäu-Lechfeld
970/974	München Hbf – Buchloe – Füssen	Ostallgäu-Lechfeld

Herausgeber:

Bayerische Regiobahn GmbH

Rudolf-Diesel-Ring 27
83607 Holzkirchen

Servicetelefon: 0821 478778-77*

*Ortstarif, Weiterleitung an unseren zentralen Kundenservice in Neubrandenburg

info@brb.de

www.brb.de