

Nr. 10197 des Tarifverzeichnisses

# **Allgemeine Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH**

**gültig ab 09.12.2018**

## 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

## **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 .....	10
§ 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 und Fahrgastrechte .....	17
§ 17	Fahrgastrechte .....	18
§ 18	Alternatives Streitbeilegungsverfahren .....	31
§ 19	Verjährung.....	31
§ 20	Gerichtsstand .....	31
Anhang 1	.....	32

## § 1 Anwendung dieser Bedingungen

- (1) Für die Beförderung von Personen, Tieren und Sachen gelten:
1. die gesetzlichen Regelungen, insbesondere die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 sowie die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO), Abschnitte I, II, III und V,
  2. die Beförderungsbedingungen für Personen der Deutschen Bahn AG sowie die Beförderungsbedingungen und Geltungsbereiche für Aktionsangebote der DB Regio AG (BB DB, TfV 600) nach Maßgabe von Ziff. 4 Satz 2,
  3. [bleibt frei],
  4. die nachfolgenden Bestimmungen in den §§ 2 ff. und der Tarif für die Beförderung von Personen und Gepäck der Bayerischen Regiobahn GmbH.  
  
Die in den BB DB 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 des Zweckverband Verkehrsgemeinschaft Region 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 Be-

förderungsbedingungen 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 BRB Hilfe beim Ein-, Um- und Ausstieg benötigen, können Unterstützung durch das Personal der BRB anfordern. Dazu ist die entsprechende Fahrt rechtzeitig, d.h. mindestens eine Stunde vor der geplanten Abfahrt in einem BRB-Kundencenter oder über das Kundentelefon 0821 478778-77 (Ortstarif, Weiterleitung an den zentralen Kundenservice in Neubrandenburg, 24 Stunden erreichbar) anzumelden.

Für Fahrten außerhalb der BRB-Netze wird die Anmeldung über den bundesweiten Mobilitätsservice (Telefon 01806 512512, jeweils 20ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend) oder per E-Mail [msz@deutschebahn.com](mailto: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 einen Tag 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 der Produktklasse C 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 der Deutschen Bahn (BB DB) für besondere Personengruppen Abschnitt 3 (Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen - Tfv 600/D)

### (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 ge-

- meinsamen 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 mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen berechtigt sind,
  4. Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen oder Gewalt ausüben,
  5. 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 Anhörung der betroffenen Person und 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, Inlineskater, Rollerblades, Skateboards, Kickboards und ähnliche Geräte).
  10. Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte, 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) [bleibt frei]
  - (8) 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.
  - (9) Beschwerden sind in Textform direkt an die Bayerische Regiobahn GmbH, c/o Transdev Service GmbH, Demminer Straße 65, 17034 Neubrandenburg zu senden. Alternativ ist die Zusendung auf elektronischem Wege an [auskunft@bayerischeregiobahn.de](mailto:auskunft@bayerischeregiobahn.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.
- (4) [bleibt frei]

## § 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 Bayerische Regiobahn GmbH können unter anderem an den durch die Bayerische Regiobahn GmbH eingerichteten Verkaufsstellen (Kundencenter, Agenturen, stationäre Fahrkartenautomaten sowie Fahrkartenautomaten im Zug (soweit vorhanden), im Onlineshop unter [tickets.meridian-bob-brb.de](https://tickets.meridian-bob-brb.de) und über die App Meridian, BOB, BRB – Info & Tickets) erworben werden. Für den Erwerb von Fahrkarten im Onlineshop sowie in der App Meridian, BOB, 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 frühestens drei Monate vor ihrem ersten Geltungstag erworben werden. Vor einer Tarifanpassung kann die Vorverkaufsfrist verkürzt werden.
- (5) Auf den Kursbuchstrecken (KBS) des Dieselnetz Augsburg II (DNA II) gem. Anhang 1 müssen Fahrkarten grundsätzlich vor Fahrtantritt oder sogleich beim Betreten des Fahrzeuges an dem Fahrkartenautomaten im Zug erworben werden. Ist der Kauf am Fahrkartenautomaten im Zug nicht möglich, hat sich der Fahrgast unaufgefordert beim Verkehrs- und Betriebspersonal zu melden.
- (6) Auf den KBS des DNA I gem. Anhang 1 können Fahrkarten bei dem/der Kundenbetreuer/in 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/die Kundenbetreuer/in 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 2.2.3 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, Berechtigungs-/ 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/in 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/innen 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/innen 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 für das DNA I: München Hbf (am Starnberger Flügelbahnhof)

Kundencenter für das DNA II: Augsburg Hbf (im DB Reisezentrum)

- (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) An stationären Fahrkartenautomaten ist die elektronische Zahlung mit EC-Karten, Kreditkarten (Visa/MasterCard) sowie mit Giro-Go möglich. Am Fahrkartenautomaten im Zug ist die elektronische Zahlung mit GeldKarte möglich. Die Zahlung mit EC-Karte und Kreditkarte im Zug ist nicht möglich. Die Regelungen in § 8 (4) 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, Kunden- oder Berechtigungskarte gelten, wenn diese 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, Berechtigungs- bzw. Kundenkarte, 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 (Mahngebühr) 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, Berechtigungs-/Kundenkarte oder den für die Fahrkartennutzung erforderlichen gültigen amtlichen Lichtbildausweis vorlegt. In diesem Fall wird lediglich ein Bearbeitungsentgelt nach § 12, (3) EVO erhoben, dessen Höhe den Preisblättern der Tarifbestimmungen zu entnehmen ist.  
  
Bei Inhabern einer persönlichen BRB-Zeitkarte im Abonnement 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.
- (2) Von der Mitnahme sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere:
  1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
  2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,

3. Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) Das Verkehrs- und Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
- (6) 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, Dreiräder sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt. Mopeds, Mofas und E-Bikes mit Versicherungskennzeichen („S-Pedelec“) sind von der Mitnahme ausgeschlossen.
  2. 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.
  3. Ein Anspruch auf Mitnahme von Fahrrädern, fahrradähnlichen Konstruktionen (z.B. Tandems, Dreiräder) und Zubehör (z.B. Fahrradanhänger, auch für solche mit Fahrgastzelle zur Kinderbeförderung ausgestattete) 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.
  4. Werden Fahrradstellplätze für die Personenbeförderung benötigt, insbesondere für Rollstuhlfahrer und Personen mit Kinderwagen, so müssen die Plätze hierfür freigegeben werden.
  5. Sind alle Stellplätze eines Zugteils besetzt, müssen Fahrgäste mit Fahrrädern zurückbleiben.
  6. Gruppen mit Fahrrädern haben keinen Anspruch auf gemeinsame Beförderung.
  7. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob die Voraussetzungen für die Mitnahme von Fahrrädern erfüllt sind. Seinen Anweisungen ist Folge zu leisten.

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 untergebracht sind, können mitgenommen werden.
- (4) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, die nicht in geeigneten Behältnissen maximal bis zur Größe eines Handgepäcks untergebracht sind, werden unter der Voraussetzung befördert, dass sie angeleint und mit einem geeigneten Maulkorb versehen sind.
- (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 Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den rechtmäßigen Eigentümer durch das Fundbüro der Deutschen Bahn AG in Augsburg Hbf (DB Station & Service AG) zurückgegeben, sofern die Sache in Betriebsmitteln oder -anlagen der Bayerischen Regiobahn GmbH gefunden wurde. Die Rückgabe erfolgt gegen Zahlung eines Entgeltes für die Aufbewahrung sowie gegebenenfalls für die Zusendung an den rechtmäßigen Eigentümer. Der rechtmäßige Eigentümer hat den Empfang der Sache in Textform zu bestätigen, außerdem muss er zur Wahrung des Finderlohnanspruchs seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.
- (2) Für Fundsachenhaftet die Bayerische Regiobahn GmbH nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

## § 16 Haftung und Fahrgastrechte

- (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).

Für Fahrausweise des Schienenpersonenfernverkehrs gelten die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Fernverkehrsunternehmens, auch wenn der Fahrausweis Abschnitt im SPNV enthält.

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten nicht für die Beförderung mit anderen Schienenbahnen (z.B. Straßen- und U-Bahnen) sowie ebenfalls nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Schiffe etc.).

Für Fahrten mit schienengebundenen Fahrzeugen gelten diese Fahrgastrechte nur für Strecken und Beförderungsleistungen, deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt.

Diese Fahrgastrechte gelten ferner nicht für Verkehrsdienstleistungen des Schienenpersonennahverkehrs, soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden.

#### 1.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag.

Ein Beförderungsvertrag kann sich auf einen oder mehrere vertragliche Beförderer im Eisenbahnverkehr (Beförderer) beziehen. Enthält ein Beförderungsvertrag mehrere unterschiedliche vertragliche Beförderer hintereinander, werden diese als „aufeinander folgende Beförderer“ bezeichnet. Vorbehaltlich der nachstehenden Absätze entspricht ein Fahrausweis einem Beförderungsvertrag.

Soweit besonders geregelt, verkörpern mehrere Fahrausweise einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn sie zur selben Zeit und am selben Ort für dieselbe Fahrt ausgestellt sind und sofern sie

- i. in einem hierfür vorgesehenen Umschlag oder einer Fahrausweistasche zusammengefügt,

- ii. dauerhaft zusammengeheftet sind,
- iii. alphanumerisch verkettet sind,
- iv. nur einen Gesamtpreis angeben, oder
- v. in anderer Weise aufgrund einer Regelung in Besonderen Beförderungsbedingungen miteinander verbunden sind.

Soweit besonders geregelt, kann ein einziger Fahrausweis auch mehrere selbständige Beförderungsverträge dokumentieren. Dies ist insbesondere der Fall bei Fahrausweisen, die neben der Benutzung von Eisenbahnen aufgrund dieser Beförderungsbedingungen auch die Benutzung anderer Verkehrsmittel einschließen, z.B. im Bereich von Verkehrsverbänden.

Der Übergang zwischen Bahnhöfen, z. B. im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn, U-Bahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages.

In der Regel bezeichnet der Fahrausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer, das den Fahrausweis ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Preis, die Geltungsdauer des Fahrausweises, die anwendbaren Beförderungsbedingungen, die Wagenklasse und gegebenenfalls den Reisetag, die Zugnummer und den reservierten Platz. Die Angaben können dabei auch in verkürzter Form oder durch Symbole erfolgen.

Kann die Beförderung durch mehrere Beförderer nach Wahl des Reisenden erbracht werden, kommt der Beförderungsvertrag jeweils mit dem Beförderer zustande, dessen Beförderungsleistung der Reisende dann tatsächlich in Anspruch nimmt. Der Beförderer ist mit einem vierstelligen Code in der Wegevorschrift auf der Vorderseite des Fahrausweises angegeben. Fehlt der Code oder ist als Code „1080“ angegeben, kann der Reisende über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken auf der Website [www.diebefoerderer.de](http://www.diebefoerderer.de) feststellen, welches Eisenbahnunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt und somit sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gem. Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

Der Fahrausweis basiert grundsätzlich auf einem gültigen und veröffentlichten Tarif. Die dort angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Fahrausweise, auf denen Start- und Zielstation im Eisenbahnverkehr angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die im Fahrausweis angegebene Relation (Startstation im Eisenbahnverkehr - Zielstation im Eisenbahnverkehr).

### 1.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln

Berechtigt ein Fahrausweis zur Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Fahrt mit einem Zug gem. Anhang 1 und vorherige oder anschließende Fahrt mit Bus oder Straßenbahn), werden die Fahrgastrechte nur wirksam, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen bzw. geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

## 2. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

### 2.1 Informationsmedien

Der Fahrgast hat als Basis für eine Prognoseentscheidung, ob vernünftigerweise mit einer im Sinne dieser Fahrgastrechte anspruchsbegründenden Verspätung am Zielort gerechnet werden muss, insbesondere folgende Medien zu berücksichtigen:

- i. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Stationen
- ii. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und Stationen
- iii. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
- iv. verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien

## 2.2 Anschlussverbindungen

Ob es sich bei einem Zug um einen planmäßigen Anschlusszug (Anschlussverbindung) handelt, orientiert sich an der Übergangszeit, die planmäßig für einen Umstieg zur Verfügung steht und umsteigewilligen Reisenden üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht. Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer unter der Internetadresse [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

## 3. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl

### 3.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass die Verspätung des Fahrgastes am Zielbahnhof einer Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat er unverzüglich die Wahl zwischen folgenden Alternativen, um seinen Zielort schnellstmöglich zu erreichen:

- i. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- ii. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes
- iii. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- iv. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes

Die Wahl einer Weiterreise zu einem späteren Zeitpunkt nach ii. und iv. kann erfolgen, wenn dem Fahrgast dadurch die zügige Weiterreise erleichtert wird, z.B. durch ein früheres Erreichen seines Zielortes als bei einer Fortsetzung oder Weiterreise bei nächster Gelegenheit.

### 3.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Beförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine

Sonderfahrt durchführt. Soweit der Reisende für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrausweise erwerben muss, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

Handelt es sich bei dem Fahrausweis des verspäteten Reisenden um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem anderen Zug nicht. Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt sind Fahrausweise mit einer Ermäßigung von mehr als 50 % gegenüber dem gewöhnlichen Fahrpreis des Tarifs desjenigen Eisenbahnverkehrsunternehmens, das der Kunde ursprünglich nutzen wollte (z.B. Guten Tag Ticket, Bayern Ticket, Schönes-Wochenende-Ticket).

Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt können auch Fahrausweise sein, die auf Basis des Tarifs eines Verkehrsverbundes oder eines anderen ÖPNV-Tarifs ausgegeben werden und in Eisenbahnzügen gelten. Ob es sich bei einem Angebot um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt handelt, ist im Tarif des jeweiligen Angebotes geregelt.

### 3.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges

Reisende, die gem. Nr. 3.2 aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

### 3.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt, fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, kann der Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen. Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24:00 Uhr erreichen kann.

Stehen für die Weiterfahrt des Reisenden vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Reisende stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 3.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

### 3.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 3.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zu der alternativen Nutzung eines anderen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 € verlangen. Für den Reisenden besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B.

Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel.

### 3.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 3.2, Nr. 3.4 und Nr. 3.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand vorliegt:

- i) betriebsfremde Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- ii) Verschulden des Reisenden;
- iii) Verhalten eines Dritten, das das betreibende EVU trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der unter i) oder iii) genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nur berufen, wenn die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 2.1 dargestellten Wege.

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

## 4. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

### 4.1 Erstattung und Entschädigung

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei resultierenden Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 5) oder
- ii. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 6)

Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.

### 4.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind Fahrausweise, die von einer Eisenbahn oder einem von ihr beauftragten „Fahrkartenverkäufer“ im Namen und auf Rechnung der Eisenbahn verkauft wurden. „Fahrkartenverkäufer“ im Sinne von Art. 3 Nr. 7 der Verordnung (EG) 1371 / 2007 ist jeder Vermittler von Eisenbahnverkehrsdiensten, der für ein Eisenbahnunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrkarten verkauft.

### 4.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 4.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast

seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das Servicecenter Fahrgastrechte der EVU können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn ein Fahrausweis für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten (z.B. Guten Tag Ticket, Bayern-Ticket, Schönes-Wochenende-Ticket) erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 11.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

#### 4.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung

Grundlage der Entschädigung ist der Fahrpreis, den der Reisende für die Fahrt tatsächlich entrichtet hat. Besteht ein Anspruch auf unentgeltliche Beförderung aufgrund gesetzlicher Regelungen oder wurde der Reisende aufgrund anderer Regelungen unentgeltlich befördert, besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Ist auf dem Fahrausweis kein Preis eingetragen, so ist durch den Reisenden ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen, ausgenommen bei der BahnCard 100.

#### 4.5 Definition „Zeitfahrkarten“

Eine „Zeitfahrkarte“ im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz- oder Teilnetzkarten auch Fahrausweise mit einer Geltungsdauer von weniger als sieben Tagen, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis drei Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

### 5. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

#### 5.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 3 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- i. für die nicht durchfahrene Strecke oder
- ii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
- iii. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist, sowie für die Rückfahrt zum ersten Ausgangsbahnhof seiner Reisekette bei nächster Gelegenheit.

## 5.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

Eine Erstattung wegen der vorgenannten Gründe ist nur möglich, wenn der Fahrgast belegen kann, dass er vernünftigerweise davon ausgehen musste, von der als Grund des Reiseabbruchs benannten Ursache (Zugausfall, Zugverspätung oder resultierendem Anschlussverlust) betroffen zu werden oder tatsächlich davon betroffen war. Erstattungen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen erfolgen:

- i. bei Nichtantritt der Reise durch das Unternehmen, das die Fahrkarte ausgegeben hat
- ii. bei Abbruch der Reise auf Antrag durch das Servicecenter Fahrgastrechte

## 6. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

### 6.1 Anspruch auf Fahrpreischädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreischädigung, wenn er aufgrund Ausfall oder Verspätung von Zügen oder einem resultierenden Anschlussversäumnis zwischen der auf seiner Fahrkarte eingetragenen Start- und Zielstation eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erleidet.

### 6.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

Die Entschädigung beträgt bei relationsbezogenen Fahrausweisen für eine einfache Fahrt bei einer erlittenen Verspätung am Zielort des Fahrausweises

- i. ab 60 Minuten: 25 % des tatsächlich entrichteten Fahrpreises
- ii. ab 120 Minuten: 50 % des tatsächlich entrichteten Fahrpreises

### 6.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung erfolgt gem. Nr. 6.2, Buchstaben i. und ii. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrausweis - bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

### 6.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 €

Fahrpreischädigungen für relationsbezogene Fahrausweise für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin- und Rückfahrt mit einem Auszahlungsbetrag von unter 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt.

### 6.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines Fahrausweises wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrkarten des Schienenpersonennahverkehrs (außer Fahrrad-Zeitkarten):



- i. 1,50 € je Fall bei Zeitfahrkarten für die 2. Wagenklasse
- ii. 2,25 € je Fall bei Zeitfahrkarten für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 € für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen gesammelt eingereicht werden, bei Wochen- und Monatskarten sowie Zeitfahrkarten mit einer kürzeren Geltungsdauer gesammelt für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitfahrkarte.

Für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat erfolgen die Entschädigungszahlungen jeweils auf Antrag, wenn der Entschädigungsanspruch der gesammelt eingereichten Entschädigungsansprüche den Betrag von mindestens 4,00 Euro erreicht. Der Tarif eines Angebotes kann für bestimmte Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat eine gesammelte Einreichung der Entschädigungsforderungen nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises vorsehen.

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

Fahrradtageskarten des Nahverkehrs sind Zeitfahrkarten. Der Fahrgast hat einen Anspruch auf einen Entschädigungsbetrag aus seiner Fahrradtageskarte, wenn er am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines eigenen Fahrausweises eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung aus der Fahrradtageskarte beträgt dabei 0,40 € je mit mindestens 60 Minuten verspäteter Fahrt im Gültigkeitszeitraum seiner Fahrradtageskarte. Der Entschädigungsanspruch aus der Fahrradtageskarte wird zu dem Entschädigungsbetrag aus dem Fahrausweis des Reisenden selbst addiert. Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 € werden nicht ausgezahlt. Die Fahrradtageskarte muss im Original zusammen mit dem Fahrausweis oder der Fahrausweiskopie des Reisenden zur Entschädigung eingereicht werden.

#### 6.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten ist eine Entschädigung aufgrund von Ausfall, Verspätung oder resultierenden Anschlussversäumnissen nur möglich, wenn der Fahrgast beweisen kann, dass er von der als Grund der verspäteten Ankunft am Zielort seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

#### 6.7 Ausnahmen von der Fahrpreisentschädigung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreisentschädigung besteht nicht, wenn der Reisende bereits vor dem Kauf des Fahrausweises über eine Verspätung informiert wurde oder wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund der Fortsetzung der Reise auf einer anderen Strecke, mit einem anderen Zug oder mit einem von der Eisenbahn gestellten oder einem von ihm selbst gewählten alternativen Verkehrsmittel weniger als 60 Minuten beträgt.

### 7. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

#### 7.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortset-

zung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Reisenden für den entstehenden Schaden.

Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 3.6 vorliegt.

#### 7.2 Kostenlose Unterkunft

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden.

#### 7.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

Ist ein Zug auf der Strecke blockiert oder besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, organisiert die Eisenbahn so rasch wie möglich einen kostenlosen alternativen Beförderungsdienst zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

#### 7.4 Verspätungsbestätigung

Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes auf dem Fahrausweis im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist. Soweit dies aufgrund der Art oder Beschaffenheit des Fahrausweises nicht möglich oder nicht zweckmäßig ist, kann diese Bestätigung auch durch eine separate Verspätungsbescheinigung oder auf einem Vordruck erfolgen, der den Reisenden zur Geltendmachung seiner Ansprüche berechtigt. Kann das Zugbegleitpersonal zwar eine entstandene Verspätung, nicht jedoch das Verpassen eines Anschlusses aus eigener Kenntnis heraus bestätigen, hat es diese zu bescheinigen.

### 8. Anspruch auf Fahrpreischädigung aus Kundengarantien der Bayerischen Regiobahn GmbH

Über die gesetzlichen Fahrgastrechte hinausgehend bietet die Bayerische Regiobahn GmbH freiwillige Kundengarantien an; diese freiwilligen Kundengarantien werden nur für Fahrten auf den KBS des DNA I gem. Anhang 1 angeboten.

Die nachstehenden Ansprüche aus Kundengarantien nach den Nummern 8.1 und 8.2 bestehen nur, wenn die Ursache im Verschulden der Bayerischen Regiobahn GmbH liegt.

#### 8.1 Kundengarantien bei Verspätungen

Der von einer Verspätung selbst betroffene Fahrgast hat für Fahrkarten, für die er keine Fahrpreiserstattung nach Nr. 6 erhalten hat, Anspruch auf eine Fahrpreischädigung 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 Euro-cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrkarte – bei Rückfahrkarten pro Fahrtrichtung – jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

## 8.2 Kundengarantien bei mangelnder Fahrgastinformation

Ist in einem Zug des DNA I 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 Fahrpreisent-schädigung 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.

## 9. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

### 9.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

Die Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX).

### 9.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM

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. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen der im Anhang 1 aufgeführten EVU sind erhältlich im Internet unter den Internetadressen der einzelnen EVU, deren Service-Rufnummern sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

### 9.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen durch die im Anhang 1 aufgeführten EVU 24 Stunden vor Reiseantritt über die auf der jeweiligen Internetseite diese EVU Kommunikationswege erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

### 9.4 Erstattung / Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 4.4.

## 10. Beförderung von Reisegepäck

### 10.1 Preise und Konditionen

Konditionen und Preise für die Beförderung von Reisegepäck ergeben sich aus den Beförderungsbedingungen des bzw. der vertraglichen Beförderer/s.

### 10.2 Rechtsgrundlagen

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. EU Nr. L 315 S. 14) Kapitel III, Artikel 11 sowie Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII anzuwenden.

## 11. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

### 11.1 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.

### 11.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 5 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 das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

### 11.3 Anträge auf Fahrpreischädigung

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 6 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

Bayerische Regiobahn GmbH, c/o Transdev Service GmbH, Demminer Straße 65, 17034 Neubrandenburg

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 beigefügt 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 nach Nr. 3.2, 3.4 und 3.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

### 11.4 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. Eine Barauszahlung ist nur 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 möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 6.2 und 6.3 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.

### 11.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

### 11.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des, vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgehenden 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 Beförde-

rungsbedingungen der Deutschen Bahn AG werden ausschließlich beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

#### 11.7 Geltendmachung des Anspruchs aus Kundengarantien

Fahrgäste können zur Geltendmachung des Anspruchs auf Entschädigung nach 9.1 und 9.2 (Kundengarantien) auch bei einem Ticket-Partner oder unter [www.meridian-bob-brb.de](http://www.meridian-bob-brb.de)

ein unbestätigtes Kundengarantieformular erhalten. Dieses kann dem Fahrpersonal übergeben, bei einem Ticket-Partner abgegeben oder an die auf dem Formular angegebene Adresse gesendet werden.

### 12. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

#### 12.1 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.

#### 12.2 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.

### 13. Haftung und Beschwerden

13.1 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.

13.2 Beschwerden im Zusammenhang mit den gesetzlichen Fahrgastrechten können sowohl an die Bayerische Regiobahn GmbH, c/o Transdev Service GmbH, Demminer Straße 65, 17034 Neubrandenburg, als auch an das Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de) gerichtet werden.

13.3 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 Bestim-

mungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

## **§ 18 Alternatives Streitbelegungsverfahren**

- (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 Streitbelegungsverfahren 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](http://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. 13 / 2007 Anhang I Artikel 60 Abs. 2.
- (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 Allgemeine Beförderungsbedingungen der Bayerischen Regiobahn GmbH:

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

<b>KBS</b>	<b>Linienverlauf</b>	<b>Netz</b>
985	Augsburg-Oberhausen – Mering – Geltendorf – Weilheim	DNA II
962	Weilheim – Schongau	DNA II
983	Augsburg Hbf – Aichach – Ingolstadt	DNA II
990/991	Ingolstadt – Eichstätt Bahnhof – Eichstätt Stadt	DNA II
986	Augsburg Hbf – Bobingen – Kaufering – Landsberg (Lech)	DNA I
987/974	Augsburg Hbf – Bobingen – Buchloe – Füssen	DNA I
970/974	München Hbf – Buchloe – Füssen	DNA I



Herausgeber:

**Bayerische Regiobahn GmbH**

Bahnhofplatz 9

83607 Holzkirchen

Servicetelefon: 0821 478778-77\*

\*Ortstarif, Weiterleitung an unseren zentralen Kundenservice in Neubrandenburg

*[auskunft@bayerischeregiobahn.de](mailto:auskunft@bayerischeregiobahn.de)*

*[www.meridian-bob-brb.de](http://www.meridian-bob-brb.de)*