

Was tun bei  
Verspätungen und  
Zugausfällen?

# Fahrgastrechte & Kundengarantien

# Entweder gesetzliche Fahrgastrechte

Mit dem Fahrgastrechtegesetz gelten einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn über den Regionalzug bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden. Die gesetzlichen Fahrgastrechte gelten selbstverständlich auch bei der BRB.

- Ab **60 Minuten** Verspätung erhalten Sie **25 % des Fahrkartenpreises** für die einfache Fahrt.
- Ab **120 Minuten** Verspätung erhalten Sie **50 % des Fahrkartenpreises** für die einfache Fahrt.
- Zeitfahrkarten (Monatskarten, Abos, Jahreskarten, Deutschland-Ticket) werden ab **60 Minuten** Verspätung je Erstattungsfall pauschal entschädigt (insgesamt maximal **25 % des Fahrkartenwertes**); für Zeitfahrkarten des Fernverkehrs: ab einer Verspätung von 60 Minuten **5 €** (2. Klasse) bzw. **7,50 €** (1. Klasse).
- Pauschalpreistickets (z. B. Guten Tag Ticket, Bayern-Ticket) werden ab **60 Minuten** Verspätung je Erstattungsfall pauschal entschädigt.
- BahnCard 100 oder Rail&Fly Ticket werden ab **60 Minuten** Verspätung pauschal entschädigt.

Entschädigungsbeträge aus Fahrgastrechten von weniger als 4 € werden nicht ausgezahlt. Daher müssen Inhaber von Zeitkarten des Nahverkehrs mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen. Die Entschädigung bezieht sich auf den gesamten Fahrpreis. Verspätungen werden am Zielbahnhof gemessen.

# oder freiwillige Kundengarantien

Die BRB bietet in puncto Kundengarantien weit mehr als den deutschlandweiten Standard. Bei einer von **uns verursachten Verspätung** erhalten Sie beispielsweise schon **ab 15 Minuten** eine **Entschädigung**. Die Entscheidung, ob es sich um einen Kundengarantie- oder Fahrgastrechtefall handelt, treffen wir für Sie. Und zwar immer zu Ihren Gunsten.

- ✓ Ab **15 Minuten** Verspätung erhalten Sie **25 % des Fahrkartenpreises** für die einfache Fahrt.
- ✓ Ab **30 Minuten** Verspätung erhalten Sie **50 % des Fahrkartenpreises** für die einfache Fahrt.
- ✓ Ab **60 Minuten** Verspätung erhalten Sie **100 % des Fahrkartenpreises** für die einfache Fahrt.
- ✓ Zeitfahrkarten (Monatskarten, Abos, Jahreskarten außer Deutschland-Ticket) werden bereits ab **15 Minuten** Verspätung je Erstattungsfall pauschal entschädigt (insgesamt maximal **25 % des Fahrkartenwertes**).
- ✓ Pauschalpreistickets (z. B. Guten Tag Ticket, Bayern-Ticket) werden bereits ab **15 Minuten** Verspätung je Erstattungsfall pauschal entschädigt.
- ✓ BahnCard 100 oder Rail&Fly Ticket werden bereits ab **15 Minuten** Verspätung pauschal entschädigt.

Entschädigungsbeträge aus Kundengarantien von weniger als 4 € werden nicht ausgezahlt. Verspätungen werden am Zielbahnhof gemessen. Entschädigt wird der BRB-Fahrpreisanteil. Im Entschädigungsfall erhalten Sie eine Überweisung des Geldbetrags.

# Ihre Rechte als Fahrgast im Detail

Entschädigung  
ab 15 Minuten  
Verspätung

Im Fall der Fälle fahren Sie mit den freiwilligen Kundengarantien der BRB besser – vergleichen Sie selbst!

Gesetzliche Fahrgastrechte					
		Einzelfahrt <sup>a)</sup>	Zeitfahrkarte (Nahverkehr)	Pauschalpreistickets	BahnCard 100, Rail&Fly
<b>60 Min.</b>	2. Kl.	25 %	1,50 €	1,50 €	10,00 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	25 %	2,25 €	2,25 €	15,00 €
<b>120 Min.</b>	2. Kl.	50 %	1,50 €	1,50 €	10,00 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	50 %	2,25 €	2,25 €	15,00 €

<sup>a)</sup> Bezogen auf den Gesamtpreis der Fahrkarte.

<sup>b)</sup> 1. Klasse ist nur in den Netzen Chiemgau-Inntal, Oberland und Ostallgäu-Lechfeld verfügbar.

Freiwillige Kundengarantien					
		Einzelfahrt <sup>a)</sup>	Zeitfahrkarte (Nahverkehr)	Pauschalpreistickets	BahnCard 100, Rail&Fly
<b>15 Min.</b>	2. Kl.	25 %	1,00 €	1,00 €	2,50 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	25 %	1,50 €	1,50 €	3,75 €
<b>30 Min.</b>	2. Kl.	50 %	1,00 €	1,00 €	2,50 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	50 %	1,50 €	1,50 €	3,75 €
<b>60 Min.</b>	2. Kl.	100 %	1,50 €	1,50 €	10,00 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	100 %	2,25 €	2,25 €	15,00 €
<b>120 Min.</b>	2. Kl.	100 %	1,50 €	1,50 €	10,00 €
	1. Kl. <sup>b)</sup>	100 %	2,25 €	2,25 €	15,00 €

<sup>b)</sup> 1. Klasse ist nur in den Netzen Chiemgau-Inntal, Oberland und Ostallgäu-Lechfeld verfügbar.

<sup>a)</sup> Bezogen auf den Preisanteil der BRB.

## Weitere Leistungen

**Mein Zug wird am Zielbahnhof voraussichtlich über 20 Minuten Verspätung haben. Was kann ich tun?**

- Andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen. Fahrkarte / Aufpreis zunächst bezahlen, anschließend Kosten einreichen.
- Zu erwerbende Fahrkarte wird erstattet.
- Regelung gilt nicht bei stark ermäßigten Fahrkarten (z. B. Guten Tag Ticket, Bayern-Ticket, Deutschland-Ticket).

**Mein Zug wird am Zielbahnhof voraussichtlich über 60 Minuten Verspätung haben. Was kann ich tun?<sup>d)</sup>**

- Reiserücktritt → Erstattung Fahrpreis
- Reiseabbruch → Erstattung Fahrpreis des nicht genutzten Streckenanteils plus ggf. Rückfahrt zum Abfahrtbahnhof

**Mein Zug wird über 60 Minuten Verspätung haben und ich erreiche den Zielbahnhof nicht mehr vor 24 Uhr. Was kann ich tun?<sup>d)</sup>**

- Nutzung eines anderen Verkehrsmittels (Taxi, Bus...) → Kostenerstattung bis 120 €
- Reiseabbruch → Erstattung Fahrpreis des nicht genutzten Streckenanteils plus ggf. Rückfahrt zum Abfahrtbahnhof
- Von uns organisierte Ersatzbeförderungen haben Vorrang.

**Durch die Zugverspätung / den Zugausfall werde ich meine Reise am selben Tag nicht mehr fortsetzen können. Was wird gewährleistet, wenn eine Übernachtung nötig ist?<sup>d)</sup>**

- Erstattung der Übernachtungskosten in angemessener Höhe.
- Von uns organisierte Übernachtungsangebote oder Ersatzbeförderungen haben Vorrang.

<sup>d)</sup> Originalbelege sind für die Erstattung erforderlich.

## Fahrgastrechte anderer Verkehrsverbunde

Inhaber von Fahrkarten eines Verkehrsverbundes (z. B. AVV oder MVV) bitten wir, sich beim jeweiligen Verbund nach den dort gültigen Regelungen zu Fahrgastrechten zu erkundigen.

# In vier Schritten zur Entschädigung

Damit Sie schnell und einfach Ihre Ansprüche geltend machen können, nutzen Sie bitte unser Formular „Fahrgastrechte und Kundengarantien“. Es hilft Ihnen dabei, alle zur Bearbeitung erforderlichen Angaben vollständig zu erfassen.



ONLINE<sup>e)</sup>

1 Online-Formular öffnen<sup>f)</sup>



2 Online ausfüllen  
+ Beleg anhängen

3 Formular abschieken



ALS PDF

1 Formular auf der Website herunterladen  
2 Online ausfüllen  
+ Kopie abspeichern  
+ Ausdrucken und unterschreiben!



PERSÖNLICH

1 Formular besorgen  
• im BRB-Kundencenter  
• im Zug unseren Kundenbetreuenden  
2 Ausfüllen  
+ unterschreiben!

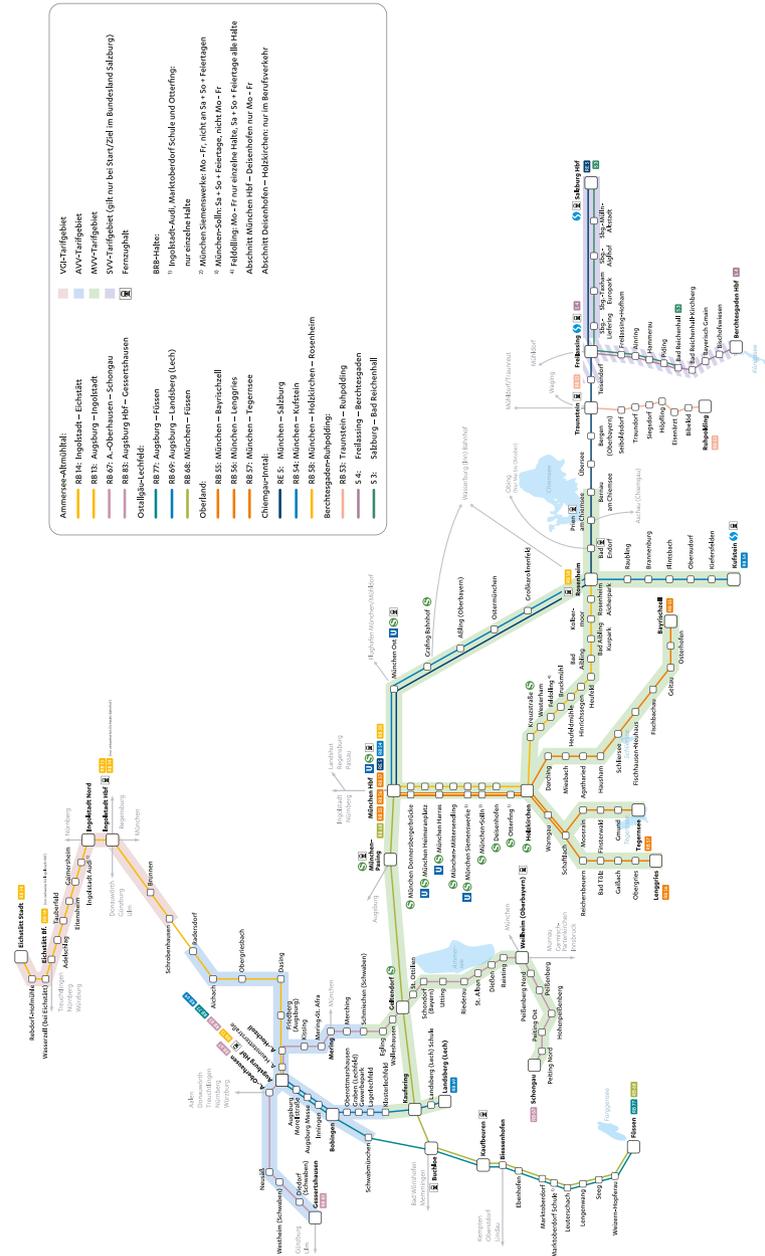
3  
Formular zusammen mit der Fahrkarte (Abgabe im Original, als Kopie oder Scan) einreichen im BRB-Kundencenter, bei unseren Kundenbetreuenden im Zug oder per Post an:  
Bayerische Oberlandbahn GmbH/  
Bayerische Regiobahn GmbH  
c/o Transdev Service GmbH  
Passage 3-5  
17034 Neubrandenburg

4  
Nach erfolgter Prüfung erhalten Sie Ihre Entschädigung per Banküberweisung.

<sup>e)</sup> Bitte ausschließlich für Verspätungsentschädigungen nutzen.

<sup>f)</sup> Das Formular ist unter folgendem Link auffindbar: [www.brb.de/fahrgastrechte](http://www.brb.de/fahrgastrechte)

# Unser BRB-Netz Ihre Ziele!



## Ihre Nachricht an uns

Für Fragen rund um Ihre Reise, Reklamationen, Beschwerden  
und alle weiteren benötigten Informationen



**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

**Bayerische Oberlandbahn GmbH &  
Bayerische Regiobahn GmbH**  
Rudolf-Diesel-Ring 27 · 83607 Holzkirchen  
[www.brb.de](http://www.brb.de)