

Teil A

Allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen im MVV

gültig ab 01.01.2025

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderungsverträge im PBefG- und Eisenbahnverkehr des Münchner Verkehrs- und Tarifverbundes (MVV).

(2) ¹Der Abschluss des Beförderungsvertrages erfolgt mit dem Beförderungsunternehmen, dessen Fahrzeug der Fahrgast betritt. ²Soweit das Fahrzeug im Auftragsverkehr fährt, ist der Auftraggeber Vertragspartner.

§ 2 Anspruch auf Beförderung

(1) Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des für den jeweiligen Verkehr geltenden Gesetzes (Personenbeförderungsgesetz [PBefG] und Allgemeines Eisenbahngesetz [AEG]) und den auf Grund dieser Gesetze erlassenen Rechtsvorschriften (Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen [VO-ABB] oder die Eisenbahn-Verkehrsordnung [EVO]) eine Beförderungspflicht gegeben ist.

(2) Sachen werden nur nach Maßgabe des § 11 und Tiere nur nach Maßgabe des § 12 befördert.

(3) ¹Für Fahrten im On-Demand-Service (FLEX, RufTaxi) besteht nur eine beschränkte Platzkapazität, daher kann es zu Verzögerungen im zeitlichen Ablauf kommen. ²Fahrten im On-Demand-Service verkehren nur nach Voranmeldung.

§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

(1) ¹Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder für die Fahrgäste darstellen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. ²Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen

1. Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
2. Personen mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz,
3. Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen berechtigt sind,
4. Personen, die Gewaltbereitschaft zei-

gen oder Gewalt ausüben,
5. verschmutzte und übel riechende Personen,

(2) Personen ohne gültige Fahrkarten, welche die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgelts gemäß § 9 und die Angabe der Personalien verweigern sind von der Beförderung ausgeschlossen.

(3) ¹Kinder bis zum vollendeten vierten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert. ²Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des sechsten Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das sechste Lebensjahr vollendet haben; Absatz 1 bleibt unberührt.

(4) ¹Über den Ausschluss von Personen entscheidet das Betriebspersonal. ²Betriebspersonal im Sinne dieser Beförderungsbedingungen sind alle von dem Unternehmer zur Erfüllung seiner Aufgaben beauftragten Personen. ³Dieses übt auch das Hausrecht für das Unternehmen aus.

(5) Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt oder der rechtmäßige Verweis einer Person aus dem Fahrzeug oder von der Betriebsanlage begründet keinen Anspruch auf Schadenersatz.

§ 4 Verhalten der Fahrgäste

(1) ¹Fahrgäste haben sich bei Benutzung der Betriebsanlagen und Fahrzeuge so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihre eigene Si-

cherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. ²Anweisungen des Betriebspersonals ist zu folgen.

(2) ¹Fahrgästen ist insbesondere untersagt,

1. sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,

2. die Türen eigenmächtig zu öffnen oder den Schließvorgang zu behindern,

3. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,

4. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,

5. ein als besetzt bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,

6. die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge insbesondere der Flucht- und Rettungswege und der Ein- und Ausstiege z. B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,

7. in Fahrzeugen, in unterirdischen Bahnsteiganlagen sowie außerhalb der besonders gekennzeichneten Bereiche zu rauchen oder elektronische Zigaretten o.ä. zu verwenden,

8. Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger zu benutzen oder Tonwiedergabegeräte mit Kopfhörer zu benutzen, wenn andere dadurch belästigt werden,

9. Mobiltelefone in Bereichen zu benutzen, in denen das Verbot der Benutzung mittels Piktogrammen angezeigt ist,

10. Fahrzeuge oder Betriebsanlagen zu betreten, die nicht zur Benutzung freigegeben sind,

11. nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen

zu öffnen oder zu betätigen,
12. in Fahrzeugen oder auf Bahnsteigen Fahrräder, Rollbretter, Inlineskates, Rollschuhe oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen,
13. ohne Erlaubnis zu musizieren,
14. in den Fahrzeugen und auf den Betriebsanlagen Waren, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung des Verkehrsunternehmens anzubieten oder durchzuführen,
15. zu betteln,
16. zum Ein- oder Aussteigen hierfür nicht vorgesehene Türen zu benutzen,
17. Fahrzeuge, Anlagen und Betriebseinrichtungen zu beschädigen oder zu verunreinigen,
18. metallbeschichtete Luftballons in Betriebsanlagen und Fahrzeugen mitzuführen,
19. in S-Bahnen, U-Bahnen, Trambahnen, Bussen der MVG und in den Bussen des MVV-Regionalbusverkehrs alkoholische Getränke zu konsumieren.
20. Abfälle in mehr als im reiseüblichen Volumen in den dafür vorgesehenen Behältnissen zu entsorgen.
₂ Vom Betriebspersonal oder durch örtliche Anweisung kann der Verzehr von Speisen oder Getränken untersagt werden,
(3) Bei Verstoß gegen die Untersagungen nach Absatz 2, Satz 1, Nr. 13 und 15 hat der Fahrgast ein Betrag in Höhe von 15 Euro – für jeden Einzelfall – zu zahlen.
(4) ₁ Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und

verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals.
₂ Bestehen an den Haltestellen oder im Fahrzeug besonders gekennzeichnete Wege, Eingänge oder Ausgänge, sind diese zu benutzen.
₃ Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken.

₄ Wird die bevorstehende Abfahrt angekündigt oder schließt sich eine Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden.
₅ Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.

(5) ₁ Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt deren Begleitern.
₂ Sie haben insbesondere dafür zu sorgen, dass Kinder nicht auf den Sitzplätzen knien oder stehen und nach Maßgabe der straßenverkehrsrechtlichen Vorschriften Sicherheitsgurte angelegt haben oder in einer Rückhalteeinrichtung für Kinder gesichert sind.

(6) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; in schwerwiegenden Fällen ist eine vorherige Ermahnung nicht erforderlich.

(7) Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen werden die erforderlichen Reinigungskosten - mindestens jedoch ein Betrag in Höhe von 15 Euro - erhoben, es sei denn, der Fahrgast weist nach, dass Reinigungskosten in dieser Höhe nicht oder zumindest in wesentlich niedrigerer Höhe angefallen

sind; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

(8) ¹Beschwerden sind – außer in den Fällen des § 6 Absatz 7 und des § 7 Absatz 3 – nicht an das Fahr-, sondern an das Aufsichtspersonal zu richten. ²So weit die Beschwerden nicht durch das Aufsichtspersonal erledigt werden können, sind sie unter Angabe von Datum, Uhrzeit, Wagen- und Linienbezeichnung sowie möglichst unter Angabe von Ort, Fahrtrichtung und, soweit erforderlich, Beifügung der Fahrkarten an die Verwaltung des Unternehmers zu richten. ³Soweit Zeitkarten durch eine Nummer identifizierbar sind, ist ausreichend, wenn diese Nummer angegeben wird, statt die Fahrkarte beizufügen.

(9) ¹Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen betätigt, hat – unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche – einen Betrag von 15 Euro zu zahlen. ²Dasselbe gilt, wenn gegen die Untersagung nach Absatz 2 Nr. 3 oder Nr. 7 verstoßen wird. ³Im Eisenbahnverkehr beträgt bei missbräuchlicher Betätigung der Notbremse der zu zahlende Betrag 200 Euro, es sei denn, der Fahrgast weist nach, dass der Eisenbahn ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

§ 5 Zuweisen von Wagen und Plätzen

(1) Das Betriebspersonal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen verweisen,

wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.

(2) ¹Das Betriebspersonal ist berechtigt, Fahrgästen Plätze zuzuweisen; Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. ²Sitzplätze sind für schwerbehinderte Menschen, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben. ³Besonders gekennzeichnete Stellplätze sind für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste mit orthopädischen Hilfsmitteln bzw. für Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen freizugeben.

§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrkarten

(1) ¹Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. ²Hierfür werden Fahrkarten ausgegeben. ³Die Fahrkarten werden im Namen und auf Rechnung des ausgebenden Verkehrsunternehmens verkauft. ⁴Fahrkarten sind nur gültig, wenn sie durch ein Verkehrsunternehmen oder durch eine autorisierte Stelle ausgegeben werden. ⁵Die gewerbliche bzw. entgeltliche Weitergabe von Fahrkarten durch Dritte und deren Nutzung ist untersagt. ⁶Bei Verlust oder Diebstahl von Fahrkarten besteht kein Anspruch auf Ersatz durch die Verkehrsunternehmen, soweit nichts Abweichendes bestimmt ist.

(2) ¹Die Fahrkarte ist vom Fahrgast gemäß den geltenden Tarifbestimmun-

gen bei Nutzung von S-Bahn, U-Bahn und Regionalzug vor Fahrtantritt, beim Durchschreiten der Bahnsteigsperrre oder bei Nutzung von Bus und Tram unverzüglich bei Betreten des Fahrzeugs, insbesondere vor Einnahme oder Belegung eines Platzes zu entwerfen, sofern die Fahrkarte nicht bereits entwertet ausgegeben wurde. ²Soweit die Fahrkarte nicht vor Betreten des Fahrzeugs entwertet werden muss, hat der Fahrgast in Fahrzeugen mit Entwerterautomaten (Bus und Tram) die Fahrkarte entsprechend der Beförderungsstrecke unverzüglich selbst zu entwerten; bei nicht betriebsbarem Entwerter im MVV-Regionalbus hat der Fahrgast die Fahrkarte dem Fahrpersonal unverzüglich und unaufgefordert zur Entwertung auszuhändigen. ³Der Fahrgast hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen. ⁴Die Hinweise zur korrekten Handhabung, Entwertung und Gültigkeit auf den Fahrkarten sind zu beachten. ⁵Fahrkarten des Zonentarifs, die nicht bereits entwertet ausgegeben wurden, können nur durch Entwerterautomaten, die für den MVV-Tarif zugelassen sind, entwertet werden.

(3) ¹Ist der Fahrgast vor Betreten des Fahrzeugs (S-Bahn, U-Bahn, Regionalzug ohne Fahrkartenverkauf im Zug), bei Betreten des Fahrzeugs (Bus, Tram) oder beim Durchschreiten der Bahnsteigsperrre nicht mit einer für diese Fahrt gültigen Fahrkarte versehen, hat er unverzüglich und unaufgefordert die erforderliche Fahr-

karte zu lösen und – bei nicht bereits entwerteter Ausgabe – zu entwerten. ²Bahnsteigsperrren (fahrkartenpflichtiger Bereich) sind an der Position der Entwerter im Zugangsbereich zu erkennen. ³Ist der Fahrgast bei Betreten des Fahrzeugs (Regionalzug mit Fahrkartenverkauf im Zug) nicht mit einer für diese Fahrt gültigen Fahrkarte versehen, hat er unverzüglich und unaufgefordert die erforderliche Fahrkarte zu lösen. ⁴Auf Regionalzugstrecken mit Fahrkartenverkauf im Zug hat der Fahrgast zu diesem Zweck unverzüglich das Zugbegleitpersonal aufzusuchen; für den Bordverkauf kann ein Zuschlag erhoben werden. ⁵Auf Verlangen des Verkehrsunternehmens hat der Fahrgast an bestimmten Türen zuzusteigen und unaufgefordert eine gültige Fahrkarte vorzuzeigen, zu erwerben oder am nächsten Entwerter zu entwerten. ⁶Um Personen vom Zug abzuholen oder zum Zug zu begleiten, ist in einem fahrkartenpflichtigen Bereich ein Aufenthalt ohne gültigen Fahrausweis von bis zu 30 Minuten erlaubt; die entsprechende Absicht ist bei Schwerpunktkontrollen (sogenannten Sperrrenkontrollen) durch eine Zugangsberechtigungskarte nachzuweisen. ⁷Diese Berechtigungskarte wird bei Schwerpunktkontrollen vom Prüfpersonal ausgegeben.

(4) ¹Der Fahrgast hat die Fahrkarte und ggf. den erforderlichen Berechtigungsausweis bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und sie dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung

auszuhändigen. ²Die Fahrt gilt als beendet, wenn der Fahrgast an seiner Zielhaltestelle angekommen ist und das Fahrzeug sowie die Betriebsanlage vollständig verlassen hat.

(5) Kommt der Fahrgast einer Pflicht nach den Absätzen 2 bis 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 9 bleibt unberührt.

(6) Wagen oder Wagenteile im schaffnerlosen Betrieb ohne Möglichkeit des Fahrkartenerwerbs dürfen nur von Fahrgästen mit gültigen Fahrkarten benutzt werden.

(7) ¹Beanstandungen der Fahrkarten sind unverzüglich vorzubringen. ²Spätere Beanstandungen können aus Beweisgründen nicht mehr berücksichtigt werden.

§ 7 Zahlungsmittel

(1) ¹Es ist in Euro zu zahlen. ²Das Beförderungsentgelt soll abgezählt bereitgehalten werden. ³Soweit das Betriebspersonal Fahrkarten verkauft, gilt folgendes: ⁴Das Betriebspersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 20 Euro zu wechseln und erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. ⁵Für das Betriebspersonal besteht keine Verpflichtung mehr als insgesamt 20 Münzstücke anzunehmen.

(2) ¹Soweit das Betriebspersonal Geldbeträge über 20 Euro nicht wechseln kann, erhält der Fahrgast eine Quittung

über den zurückbehaltenen Betrag. ²Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung bei der Verwaltung des Unternehmers abzuholen. ³Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, muss er die Fahrt abbrechen.

(3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Betriebspersonal ausgestellten Quittung müssen sofort vorgebracht werden.

(4) Das Verkehrsunternehmen ist nicht verpflichtet, an der Haltestelle oder im Fahrzeug einen Fahrausweiserwerb mit Bargeld zu ermöglichen, sofern auf andere Weise ein Fahrausweiserwerb angeboten wird.

(5) ¹An Fahrkartenautomaten ist entsprechend den dort erklärten technischen Vorgaben zu zahlen. ²Die Rückgabe von Wechselgeld kann eingeschränkt oder ausgeschlossen sein. ³Ggf. ist passend zu zahlen. ⁴An den Automaten wird ggf. darauf hingewiesen.

(6) ¹Für den Fahrkartenkauf in Form von Online-Produkten gelten zusätzlich und ggf. abweichend die Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Online-PrintTickets und HandyTickets (Anhang 7). ²Bei den Online-Produkten kann das Fahrkartenangebot eingeschränkt werden. ³Ein Anspruch auf Nutzung von Online-Produkten besteht nicht.

§ 8 Ungültige Fahrkarten

(1) ¹Fahrkarten, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt

werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt insbesondere für Fahrkarten, die

1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
2. nicht mit der erforderlichen Wertmarke versehen sind,
3. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder unerlaubt eingeschweißt oder laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
4. eigenmächtig geändert oder unrechtmäßig erworben oder hergestellt sind,
5. von Nichtberechtigten benutzt werden,
6. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
7. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen (z.B. nach Tarifänderung) verfallen sind,
8. ohne das erforderliche Lichtbild benutzt werden,
9. bereits zur Fahrt benutzt und von Dritten verkauft oder gekauft wurden.

(2) ¹Eine Fahrkarte, die nur in Verbindung mit einer Bescheinigung, einer Zeitkarte oder einem im Beförderungstarif vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn die Bescheinigung, die Zeitkarte oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird. ²Ebenfalls ungültig sind Fahrkarten, die in einem Entwerterfeld mehrfach oder auf der Rückseite entwertet sind, sofern kein

Entwerterfeld eine für diese Fahrt gültige Entwertung aufweist.

(3) ¹Für eingezogene Fahrkarten wird auf Verlangen des Fahrgastes eine Quittung ausgestellt. ²Das Beförderungsentgelt für eingezogene Fahrkarten wird nicht erstattet. ³Ersatzansprüche für Zeitverluste oder Verdienstauffälle sind ausgeschlossen.

§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt

(1) ¹Jeder Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er zum Zeitpunkt der Kontrolle

1. für sich oder - soweit der Tarif hierfür ein Beförderungsentgelt vorsieht - für von ihm mitgeführte Tiere, Fahrräder oder Gepäckstücke keine gültige Fahrkarte beschafft hat,
2. sich eine gültige Fahrkarte beschafft hat, diese jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
3. die Fahrkarte nicht oder nicht unverzüglich im Sinne des § 6 Absatz 2 oder 3 entwertet hat oder entwerten ließ,
4. die Fahrkarte oder, falls erforderlich, eine zur Fahrkarte erforderliche Zeitkarte, Bescheinigung Berechtigungs- bzw. Kundenkarte oder einen amtlichen Lichtbildausweis auf Verlangen nicht im Original zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt,
5. sich nicht im Sinne des § 6 Absatz 2 oder 3 vor Betreten des Fahrzeugs (S-Bahn, U-Bahn, Regionalzug), bzw. unmittelbar bei Betreten des Fahrzeugs (Bus und Tram) mit einer gültigen

Fahrkarte versehen hat, oder in einem fahrkartenpflichtigen Bereich ohne zur Fahrt gültigen Fahrkarte oder bei Schwerpunktkontrollen (sog. Sperrkontrollen) für Aufenthalte von bis zu 30 min zum Abholen oder Begleiten eines Fahrgastes ohne Zugangsberechtigungskarte

angetroffen wird oder dieses verlässt, 6. eine elektronische Fahrkarte auf Chipkarte vorzeigt, diese mit dem Kontrollgerät aber nicht auslesbar ist.

²Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. ³Die Vorschriften unter den Nummern 1, 3 und 5 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen oder die Entwertung der Fahrkarten aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

(2) ¹Eine Chipkarte mit elektronischer Fahrkarte nach Absatz 1 Nummer 6 kann durch das Prüfpersonal eingezogen werden. ²Der Fahrgast ist verpflichtet, sich binnen 14 Tagen, beginnend mit dem Tag nach dem Feststellungstag, mit dem Verkehrsunternehmen das die Chipkarte und die elektronische Fahrkarte ausgegeben hat, in Verbindung zu setzen. ³Sofern zum Kontrollzeitpunkt eine Chipkarte mit gültiger elektronischer Fahrkarte vorlag, wird die Zahlungsaufforderung ohne weitere Kosten für den Fahrgast eingestellt. ⁴Kommt der Fahrgast dieser Verpflichtung nicht nach, ist das erhöhte Beförderungsentgelt in voller Höhe zu zahlen.

(3) ¹Jeder Fahrgast, der zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes verpflichtet ist, hat sich nach Aufforderung durch das Prüfpersonal diesem gegenüber mittels eines amtlichen Lichtbildausweises zu legitimieren. ²Dies gilt auch, wenn das erhöhte Beförderungsentgelt sofort und in voller Höhe beglichen wird. ³Wenn dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen. ⁴Das Verkehrsunternehmen kann festlegen, dass im Falle der Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes vor Ort im Rahmen der Fahrausweisprüfung durch die Fahrausweisprüfer im Verkehrsmittel die Zahlung ausschließlich unter Verwendung einer im Geschäftsverkehr üblichen Debit- oder Kreditkarte (maestro, VISA und Mastercard) akzeptiert wird.

(4) ¹In den Fällen des Absatzes 1 kann der Unternehmer ein erhöhtes Beförderungsentgelt bis zu 60 Euro erheben. ²Er kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgelts für die einfache Fahrt auf der vom Fahrgast zurückgelegten Strecke erheben, sofern sich hiernach ein höherer Betrag als nach Satz 1 ergibt; hierbei kann das erhöhte Beförderungsentgelt nach dem Ausgangspunkt der Linie sowie bei der Eisenbahn nach der ganzen vom Zug zurückgelegten Strecke berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht nachweisen kann. ³Die Zahlungsaufforderung oder die Quittung über die Zahlung eines erhöhten Beförderungsent-

gelts gilt bis zur Beendigung der Fahrt im genutzten Fahrzeug als Fahrkarte.

⁴Wird die Fahrt mit einem anderen Fahrzeug fortgesetzt, ist eine gültige Fahrkarte zu beschaffen.

(5) ¹Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort bezahlt, so kommt der Fahrgast spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 14 Tagen nach Fälligkeit oder Zugang der Zahlungsaufforderung leistet. ²Nach Ablauf dieser Frist ist der Unternehmer berechtigt für jede schriftliche Mahnung ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt von 5 Euro zu erheben, es sei denn, der Fahrgast weist nach, dass Bearbeitungskosten in dieser Höhe nicht oder nur in wesentlich niedrigerer Höhe angefallen sind.

³Weitergehende Ansprüche nach § 288 Absatz 1 BGB bleiben unberührt. ⁴Muss bei Nichtzahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes zur Feststellung der Personalien eine Auskunft bei der zuständigen Behörde eingeholt werden, so sind die zusätzlich anfallenden Kosten vom Fahrgast zu tragen.

(6) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von Absatz 1 Nr. 2 und 4 auf 7 Euro, wenn der Fahrgast innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag bei der Verwaltung des Unternehmens nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber einer gültigen persönlichen Fahrkarte war.

(7) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche des Unternehmers unberührt.

(8) Für Online-Produkte gelten die Re-

gelungen des § 9 in Verbindung mit den Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Online-PrintTickets und HandyTickets entsprechend (Anhang 7).

(9) Die Verkehrsunternehmen sind berechtigt, die persönlichen Daten entsprechend den jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verarbeiten,

§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt

(1) ¹Wird eine Fahrkarte nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte erstattet. ²Beweispflichtig für die Nichtbenutzung der Fahrkarte ist der Fahrgast.

(2) ¹Wird eine Fahrkarte nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird der Unterschied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte erstattet. ²Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung der Fahrkarte ist der Fahrgast.

(3) Online-PrintTickets und HandyTickets (OnlineProdukte) werden nicht erstattet oder zurückgenommen.

(4) ¹Wird eine Zeitkarte nicht oder nur teilweise benutzt, so wird das Beförderungsentgelt für die Zeitkarte unter Anrechnung des Beförderungsentgelts für durchgeführte Einzelfahrten, ggf. auch unter Anrechnung von Tageskarten, Wochenkarten oder Monatskarten auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte erstat-

tet. ²Für die Feststellung des Zeitpunkts, bis zu dem Einzelfahrten - je Tag zwei Fahrten - als durchgeführt gelten, ist der Tag der Rückgabe oder Hinterlegung der Zeitkarte oder das Datum des Poststempels der Übersendung der Zeitkarte mit der Post maßgeblich. ³Ein früherer Zeitpunkt kann nur dann und nur bei persönlichen Zeitkarten berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über eine Krankheit oder einen Unfall des Fahrgastes vorgelegt wird, die die Fahrunfähigkeit bedingt; entsprechendes gilt für die Vorlage einer Todesbescheinigung. ⁴Bei der Anrechnung des Beförderungsentgelts für die durchgeführten Einzelfahrten wird eine Ermäßigung nur bei Vorliegen der hierfür erforderlichen Voraussetzungen berücksichtigt, im Übrigen das Beförderungsentgelt für einfache Fahrt zugrunde gelegt.

(5) ¹Anträge nach den Absätzen 1,2 und 4 sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte bei der Verwaltung der Unternehmen zu stellen, die Fahrkarten verkaufen. ²Bei Fahrkarten, die ausschließlich für den Eisenbahnverkehr ausgestellt sind, erlöschen die Ansprüche auf Fahrpreiserstattung nach dieser Vorschrift, wenn sie nicht binnen sechs Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte bei dem Eisenbahnunternehmen geltend gemacht werden. ³Für Fahrpreiserstattungen im Eisenbahnverkehr gilt zusätzlich § 17.

⁴Sofern eine Erstattung/ Entschädigung nach § 17 durchgeführt wurde, reduziert sich der Erstattungsanspruch nach § 10 entsprechend.

(6) ¹Von dem zu erstattenden Betrag wird das tariflich festgelegte Erstattungsentgelt nach B.IV. (3 Euro), eine ggf. bereits nach § 17 geleistete Fahrpreiserschädigung/-erstattung sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen. ²Das Erstattungsentgelt und eine etwaige Überweisungsgebühr werden nicht abgezogen, wenn die Erstattung auf Grund von Umständen beantragt wird, die das Unternehmen zu vertreten hat.

(7) Fahrkarten, die im Vorverkauf erworben und mit eingedrucktem Geltungszeitraum ausgegeben werden, können vor Beginn der Geltungsdauer ohne Berechnung eines Bearbeitungsentgelts zurückgegeben werden.

(8) Bei Ausschluss von der Beförderung besteht, ausgenommen in den Fällen des § 3 Absatz 1 Satz 2 Nr.2, kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Entgelts.

§ 11 Beförderung von Sachen

(1) ¹Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nur bei Handgepäck und im Rahmen der nachfolgenden Regelungen. ²Sachen werden nur bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können. ³Eine Mitnahme von Sachen kann ver-

weigert werden, wenn hierdurch der Haltestellenaufenthalt über das übliche Maß verlängert wird oder die Gefahr besteht, dass aufgrund der Mitnahme der Sache andere Fahrgäste keinen Platz im Fahrzeug finden werden. ⁴Die Fahrgäste haben wegen der Unterbringung der Sachen die Anordnungen des Betriebspersonals zu befolgen. ⁵Für die Mitnahme von Sachen, insb. von Fahrrädern und Fahrradanhängern gilt ergänzend der Anhang 4 des MVV-Gemeinschaftstarifs.

(2) Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere

1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,

2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,

3. Gegenstände, die über die Wagengrenzung hinausragen.

(3) ¹Sofern der Fahrgast zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl, einen Rollator, einen Kinderwagen oder Ähnliches angewiesen ist, richtet sich die Pflicht zur Beförderung dieser Sache nach § 2 Absatz 1. ²Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen und Rollstuhlfahrer nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.

(4) ¹Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und

andere Fahrgäste nicht belästigt oder geschädigt werden können. ²Sie sind insbesondere gegen Wegrollen und Umfallen zu sichern. ³Soweit durch mitgeführte Sachen Schäden an Personen oder Gegenständen entstehen, gelten die allgemeinen Haftungs Vorschriften.

(5) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

§ 12 Beförderung von Tieren

(1) Auf die Beförderung von Tieren sind § 3 Absatz 1 und § 11 Absatz 1, 4 und 5 entsprechend anzuwenden.

(2) ¹Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. ²Hunde müssen - soweit sie nicht in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden - an der kurz gehaltenen Leine geführt werden; Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen, der ein Beißen ausschließt.

³In den freigegebenen Zügen des Regionalverkehrs werden Hunde - soweit sie nicht in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden - nur unter der Voraussetzung befördert, dass sie angeleint und mit einem geeigneten Maulkorb versehen sind. ⁴Kampfhunde sind von der Beförderung ausgeschlossen. ⁵Im Übrigen gelten die hierzu erlassenen Verordnungen des Freistaates Bayern.

(3) ¹Soweit andere gesetzliche Bestimmungen die Begleitung durch Hunde gestatten, sind diese zur Beförderung stets zugelassen. ²Blindenführhunde

und Behindertenbegleithunde sind vom Maulkorbzwang ausgenommen. ³Diese Hunde werden gem. § 228 Abs. 2 SGB IX unentgeltlich befördert.

(4) Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden.

(5) ¹Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden. ²Bei Zuwiderhandlung werden Reinigungskosten nach § 4 Absatz 7 erhoben.

§ 13 Fundsachen

¹Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. ²Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro des Unternehmers gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben. ³Eine sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann. ⁴Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

§ 14 Haftung

(1) Der Unternehmer 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) ¹Bei der Beförderung im Straßenbahn- und Obusverkehr sowie im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen haftet der Unternehmer für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis

zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. ²Bei einem vom Unternehmer verursachten Verlust oder einer Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten umfasst die Entschädigung jedoch mindestens den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte.

(3) Hinsichtlich der Beförderung von Reisegepäck gelten bezüglich der Haftung bei der Eisenbahn die Artikel 13 und 25 der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

§ 15 Ausschluss von Ersatzansprüchen

¹Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel begründen keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. ²Der Anspruch auf Beförderung gilt auch als erfüllt, wenn der Unternehmer aus betrieblichen Gründen andere als im Fahrplan angegebene Fahrzeuge bereitstellt oder Umleitungsstrecken gefahren werden. ³Weitergehende Ansprüche aus § 17 EVO bei einer Beförderung mit der Eisenbahn bleiben unberührt.

§ 16 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergeben, ist der Sitz des jeweiligen Unternehmers.

§ 17 Fahrpreischädigungen/ Erstattungen im Eisenbahnverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen (Auszug)

(1) ¹Die nachfolgenden Fahrgastrechte und Erstattungs- bzw. Entschädigungsbedingungen gelten für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) der im MVV kooperierenden Eisenbahnverkehrsunternehmen für Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Absatz 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes. ²Verkehrsleistungen von S-Bahnen und Regionalzügen im MVV sind Verkehrsleistungen im Sinn der vorgenannten Regelung. ³Keine solchen Leistungen sind die Verkehrsleistungen von Tram- und U-Bahnlinien sowie Omnibussen.

(2) ¹Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste mit Fahrkarten nach dem MVV-Gemeinschaftstarif bzw. im MVV anerkannten Unternehmenstarifen und im MVV gültigen Nutzungsberechtigungen bei Zugverspätungen im Eisenbahnverkehr, Zugausfällen und daraus resultierenden Anschlussversäumnissen bestimmen sich nach den Regelungen des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG), der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO), der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 sowie diesen Beförderungsbedingungen

(Weitere Informationen unter: www.fahrgastrechte.info). ²Eigenständige, über die vorgenannten Bestimmungen hinausgehende Ansprüche werden hierdurch nicht begründet.

(3) ¹„Beförderer“ im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 ist das vertragliche Eisenbahnverkehrsunternehmen (siehe Anhang 1 des MVV-Gemeinschaftstarifs), mit dem der Fahrgast einen Beförderungsvertrag geschlossen hat, oder eine Reihe aufeinander folgender Eisenbahnunternehmen, die auf der Grundlage dieses Vertrages haften, hier „vertraglicher Beförderer“ genannt. ²Als vertraglicher Beförderer verantwortlich ist bei Ausfall, Verspätung oder resultierendem Anschlussversäumnis das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gemäß Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

(4) ¹Unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette mehr als 60 Minuten betragen wird, hat der Fahrgast im Eisenbahnverkehr die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. ²In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

1. für die nicht durchfahrene Strecke oder
2. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke,

wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder

3. 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.

³Der Anspruch muss innerhalb von 3 Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden. ⁴Der Fahrgast kann nur einen Anspruch entweder auf Erstattung oder auf Entschädigung nach § 17 Abs. 5 oder 6 geltend machen.

(5) ¹Im Eisenbahnverkehr beträgt die Entschädigung für Einzelkarten je Verspätungsereignis

- a) 25% des Preises für eine Fahrt bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten
- b) 50% des Preises für eine Fahrt bei einer Verspätung von 120 Minuten.

²Der Entschädigungsbetrag wird auf volle fünf Cent aufgerundet. ³Entschädigungsleistungen unter einem Betrag von 4,00 Euro je Verspätungsereignis werden nicht ausgezahlt. ⁴Der Anspruch muss innerhalb von 3 Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte geltend gemacht werden.

(6) ¹Eine „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. ²Auch Tageskarten sind Zeitfahrkarten in diesem Sinne. ³Bei Zeitfahrkarten wird als Entschädigungsbetrag für Verspätungen ab 60 Minuten

- a) je Fahrt pauschal 1,50 Euro,
- b) für die Mitnahme eines Fahrrades mit Fahrradtageskarte je Fahrt pauschal 0,40 Euro angesetzt.

⁴Fahrpreisschädigungen unter einem Betrag von 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt. ⁵Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25% des gezahlten Zeitkartenpreises erstattet.

⁶Anträge auf Fahrpreisschädigungen für Zeitfahrkarten mit einer Gültigkeit von bis zu einem Monat sind gesammelt nach Ablauf der Gültigkeit einzureichen. ⁷Bei Zeitfahrkarten mit längerer Gültigkeit sind Anträge auf Fahrpreisschädigungen ebenfalls gesammelt einzureichen, da eine Auszahlung nur dann erfolgt, wenn der Auszahlungsbetrag 4,00 Euro übersteigt. ⁸Der Anspruch muss innerhalb von 3 Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte bzw. innerhalb eines Jahres nach der ersten zu entschädigenden Verspätung geltend gemacht werden.

(7) Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung nach den Absätzen 5 und 6, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit

geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

(8) ¹Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird. ²Der Reisende kann die Benutzung des anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht oder der Zug eine Sonderfahrt durchführt oder eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

(9) Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, sofern die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird oder sofern es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

(10) ¹Macht der Reisende von seinem Recht nach Absatz 8 oder 9 Gebrauch, so kann er von demjenigen, mit dem er den Beförderungsvertrag geschlossen hat, Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, für eine Beförderung

nach Absatz 9 jedoch nur die erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 120 Euro. ²Dem Reisenden stehen Entschädigungen nach Absatz 5 und 6 sowie der Ersatz nicht zu, wenn der Ausfall oder die Unpünktlichkeit des Zuges auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

1. betriebsfremde Umstände, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
2. Verschulden des Reisenden;
3. Verhalten eines Dritten, das das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

³Liegt eine der unter Nr. 1 oder Nr. 3 genannten Ursachen vor, so kann sich derjenige, mit dem der Reisende den Beförderungsvertrag geschlossen hat, hierauf nur berufen, wenn der Reisende über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurde oder wenn die Ursache offensichtlich war. ⁴Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

(11) ¹Für den Reisenden besteht eine Schadensminderungspflicht. ²Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht

verlangt werden kann, wenn durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen als vertraglicher Beförderer eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z. B. Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. ³Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel.

(12) ¹Absatz 8 gilt nicht für Nutzer erheblich ermäßigter Fahrkarten wie

- Bayern-Ticket, Bayern-Ticket-Nacht, Bayern-Böhmen-Ticket
- Deutschlandticket, ermäßigtes Deutschlandticket
- Kombitickets

²Sofern es weitere Ausnahmen gibt, sind sie in einer Tarifposition geregelt oder es handelt sich um Sonderregelungen nach Abschnitt C des MVV-Gemeinschaftstarifs.

(13) ¹Für nach dem MVV-Gemeinschaftstarif ausgestellte Fahrkarten ist eine Geltendmachung von Ansprüchen aus den gesetzlich geregelten Fahrgastrechten an das verspätungsverursachende Eisenbahnverkehrsunternehmen zu richten. ²Auskünfte dazu, wie und in welcher Form Anträge einzureichen sind, erteilt auf Nachfrage jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im MVV.

Der vollständige Text des § 17 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen des MVV-Gemeinschaftstarifs kann im Internet unter www.mvv-muenchen.de/tarifbestimmungen nachgelesen werden.

§ 18 Schlichtungsstelle

¹Zur Beilegung von Streitigkeiten bzgl. dieser Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen kann sich der Fahrgast an die söp (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin) wenden. ²Die nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle prüft das Anliegen und erarbeitet für den Fahrgast eine Schlichtungsempfehlung zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung.

Herausgeber:

Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV)
Postfach 260 154
80058 München