

## **AGB MVG Online-Abo-Service**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Online-Abo-Service der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (Online-Abo-Service) – Stand: ab 23.07.2024**

---

#### **1. Anwendungsbereich**

- 1.1. Das MVG Kundenportal der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) ermöglicht dem Kunden den Kauf und die Verwaltung von Fahrkarten („Online-Abo-Service“).
- 1.2. Fahrkarten sind Fahrtickets, die im Bereich des Münchner Verkehrsverbundes gelten und im Abonnement erhältlich sind. Darüber hinaus sind Fahrkarten die jeweils gültigen Deutschlandtickets. Ferner sind Fahrtickets auch solche Tickets, die aufgrund eines Beitrages vom Arbeitgeber des Kunden von der MVG vergünstigt oder kostenlos angeboten werden („JobTicket“). Voraussetzung ist in diesem Fall, dass sich der Kunde in einem ungekündigten Angestelltenverhältnis mit seinem Arbeitgeber befindet und dieser mit der MVG einen entsprechenden Rahmenvertrag über das Angebot eines JobTickets für seine Mitarbeiter geschlossen hat.
- 1.3. Vertragspartner über den Kauf einer Fahrkarte ist die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG).
- 1.4. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln nicht die Beförderungs- und Tarifbedingungen zur Fahrkarte. Diese ergeben sich aus dem Gemeinschaftstarif, insbesondere aus den Vertragsbedingungen für die Fahrkarte gemäß Anlagen 5, 6, 9 und 10 des MVV-Gemeinschaftstarif in der jeweils aktuellen Fassung. Hierauf wird verwiesen.
- 1.5. Der Kunde akzeptiert durch jede Nutzung des Online-Abo-Services die jeweils aktuelle Fassung dieser AGB.

#### **2. Registrierung, Nutzerkonto**

- 2.1. Damit der Kunde den Online-Abo-Service nutzen kann, benötigt der Kunde ein Nutzerkonto bei der MVG. Dies erfordert eine Registrierung. Die Registrierung erfolgt über den M-Login der Stadtwerke München GmbH sofern der Kunde nicht bereits aufgrund der Nutzung eines anderen an den M-Login angeschlossenen Online-Service beim M-Login registriert ist. In letzterem Fall muss der Kunde nur die zusätzliche Nutzung des Online-Abo-Service im M-Login freischalten. Wegen den Einzelheiten wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des M-Login verwiesen. Für die Anmeldung beim Online-Abo-Service benötigt der Kunde die Zugangsdaten, die er in seinem M-Login-Account hinterlegt hat (E-Mailadresse und Passwort).
- 2.2. Mit der erfolgreichen Registrierung beim M-Login der Stadtwerke München GmbH gibt der Kunde zudem gegenüber der MVG ein Angebot zum Abschluss eines Nutzungsvertrages bezüglich des Online-Abo-Services auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen ab. Die Annahmeerklärung der MVG erfolgt durch Aktivierung des Online-Abo-Services. Danach ist der Kunde zur Nutzung des Online-Abo-Services berechtigt.
- 2.3. Die Registrierung ist für den Kunden kostenfrei. Ein Anspruch des Kunden auf Registrierung besteht nicht.
- 2.4. Die Nutzung des Online-Abo-Service setzt voraus, dass der Kunde für die Dauer seines Nutzungsvertrages, den gemäß Ziffer 2.1 zur Registrierung verwendeten M-Login-Account nutzt.

2.5. Der Vertragstext wird von den MVG elektronisch gespeichert. Dem Kunden werden die Vertragstexte ab Registrierung über das Kundenportal unter „Vertragsverwaltung“ zur Verfügung gestellt.

### **3. Vertragsschluss zum Kauf einer Fahrkarte**

3.1. Über das Kundenportal kann der Kunde Fahrkarten kaufen, die ihn zur Nutzung der Beförderungsmittel nach den Bestimmungen des Gemeinschaftstarifes berechtigen. Der Vertragsschluss für den Kauf einer Fahrkarte erfolgt im Kundenportal über den Online-Abo-Service. Das Angebot der MVG ist freibleibend, unverbindlich und nicht auf Abschluss eines Vertrages gerichtet.

3.2. Voraussetzung für die Bestellung einer Fahrkarte ist:

a) dass die persönlichen Daten des Kunden (Name, Geburtsdatum, Anschrift, E-Mail-Adresse, Bankverbindung, Telefonnummer) im M-Login hinterlegt wurden und von der MVG für den Online-Abo-Service abgerufen werden können. Erfolgt die Bestellung für einen abweichenden Abonutzer, müssen ferner die persönlichen Daten des abweichenden Abonutzers bei der Bestellung eingegeben werden. Die Eintragung eines abweichenden Abonutzers ist bei der Bestellung eines JobTickets ausgeschlossen.

Bei der Bestellung eines JobTickets muss der Kunde zusätzlich die Daten seines Arbeitgebers (Anschrift, Personalnummer, sofern vorhanden, Organisatorische Einheit bzw. Abteilung und Gruppierung) angeben.

b) der Kunde das Ausgabeformat seiner Fahrkarte bestimmt. Fahrkarten werden im elektronischen Format („HandyTicket“) und in Form einer Chipkarte angeboten. Für die Nutzung des HandyTickets wird auf die Anforderungen gemäß Ziffer 6 verwiesen.

3.3. Der Kunde gibt ein verbindliches Angebot ab, indem er am Ende des Bestellprozesses auf „Zahlungspflichtig bestellen“ klickt.

3.4. Die MVG nimmt das Angebot des Kunden an:

a) bei HandyTickets: mit der Bereitstellung des HandyTickets in der App MVGO; oder

b) bei Chipkarten: mit dem postalischen Versand der Chipkarte an den Kunden (in der Regel innerhalb 14 Tage nach Bestellung).

Die Annahme des Angebots steht unter dem Vorbehalt, dass der Kunde entweder das 18. Lebensjahr vollendet hat oder sein gesetzlicher Vertreter in den Kauf der Fahrkarte eingewilligt hat, sofern der Kunde beschränkt geschäftsfähig ist.

3.5. Eingabefehler im Bestellprozess kann der Kunde noch bis zum Zeitpunkt der Abgabe seines verbindlichen Angebots berichtigen. Eingabefehler kann der Kunde auf der zusammenfassenden Übersichtsseite erkennen.

3.6. Dem Kunden steht, auch wenn er Verbraucher gemäß § 13 BGB ist, nach dem Kauf einer Fahrkarte kein Widerrufsrecht zu (§ 312 Abs. 8 BGB).

### **4. Zahlungsbedingungen**

4.1. Mit dem Kauf einer Fahrkarte ist der Kunde verpflichtet, den vereinbarten Fahrkartenpreis an die MVG zu zahlen. Die Höhe des zu zahlenden Fahrkartenpreises richtet sich nach der Auswahl der Fahrkarte. Wenn es sich um ein JobTicket handelt, bestimmt sich der Fahrkartenpreis zusätzlich nach der Vergünstigung, die der Arbeitgeber des Kunden übernimmt. Diese Vergünstigung basiert auf den Vereinbarungen zwischen dem

Arbeitgeber und der MVG. Der Kunde muss nur den reduzierten Betrag bezahlen, der nach Abzug der Vergünstigung seines Arbeitgebers übrig bleibt.

4.2. Der Kunde bleibt bis zum Wirksamwerden seiner Kündigung zur Zahlung des Fahrkartenpreises verpflichtet, selbst wenn er seinen M-Login-Account löscht oder seine Datenfreigabe gemäß Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**3.1 widerruft. Das Löschen des M-Login-Accounts stellt keine Kündigungserklärung dar.

4.3. Die Fahrkartenpreise sind brutto-Preise.

4.4. Die Bezahlung erfolgt ausschließlich über das SEPA-Lastschriftverfahren. Andere Zahlarten sind ausgeschlossen.

4.5. Der Zahlungseinzug erfolgt bei monatlicher zahlweise jeweils zum Monatsanfang des jeweiligen Geltungsmonats. Bei jährlicher Zahlung erfolgt der Bankeinzug zum Monatsanfang des ersten Geltungsmonats des Abonnements. Die Ermächtigung schließt bei monatlicher Zahlung eine Erhöhung der Monateinzüge bzw. bei jährlicher Zahlung sowie Verlängerung des Abonnements im Folgejahr eine Erhöhung des Jahreseinzuges ein, falls sich der Geltungsbereich des Abonnements ändert oder eine Tarifierhöhung eintritt.

## 5. Fahrkartenmanagement

Der Kunde kann über das Kundenportal seine gültigen Fahrkarten verwalten. Dies umfasst:

- a) die Möglichkeit, die Auswahl der Zonen für die Zukunft zu ändern. Der Zonentausch stellt eine Anpassung des Leistungsumfangs dar und kann sich daher auch auf die Höhe des zu zahlenden Fahrkartenpreises auswirken. Im Übrigen bleiben die Regelungen aus dem bestehenden Vertragsverhältnis unberührt.
- b) die Möglichkeit, zwischen Chipkarte und Handyticket zu wechseln.
- c) die Änderung der Zahlweise (monatlich bzw. jährlich), sofern dies im Rahmen der ausgewählten Fahrkarte zulässig und im Kundenportal vorgesehen ist.
- d) die Beantragung einer neuen Chipkarte nach Verlust.
- e) der Abruf der Zahlnachweise für einen frei wählbaren Zeitraum.

## 6. Besondere Anforderungen für die Nutzung des HandyTickets

6.1. Wählt der Kunde bei der Fahrkartenbestellung gemäß Ziffer 3.2 b) das HandyTicket aus, benötigt er für die Nutzung des HandyTickets die von der MVG bereitgestellte Smartphone-Applikation „MVGO“ („App“), die der Kunde über die jeweiligen App-Stores auf sein Smartphone herunterladen muss.

6.2. Der Download und die Nutzung der App ist für den Kunde kostenfrei.

6.3. Der Kunde hat für ein geeignetes Endgerät, das den für die Nutzung der App erforderlichen technischen Anforderungen entspricht, und eine ausreichende Internetverbindung zu sorgen. Den Kunden entstehende Kosten der für die Installation und Nutzung der App erforderlichen technischen Voraussetzungen sind vom Kunden selbst zu tragen.

6.4. Die MVG behält sich das Recht vor, die App und deren technische Funktionen und Dienste bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, beispielsweise aus Gründen des technischen Fortschritts, erhöhter Nutzerzahlen oder anderer betriebstechnischer Gründe, zu ändern. Die MVG wird den Kunden über Änderungen informieren. Durch die Änderungen entstehen dem Kunden keine Kosten in Bezug auf die Nutzung der App. Es ist jedoch nicht ausgeschlossen, dass die App nach einer Änderung auf dem vom Kunden bisher genutzten Smartphone nicht mehr betrieben werden kann, z.B. wenn das Smartphone des Kunden die neue Version der App nicht mehr unterstützt.

6.5. Der Kunde benötigt ferner für den Gültigkeitszeitraum und zur Nutzung des HandyTickets über die App einen M-Login-Account bei der Stadtwerke München GmbH. Der Kunde muss die Zugangsdaten seines M-Login-Account zur Anmeldung bei der App verwenden, die er ebenfalls für die Registrierung für das Kundenportal gemäß Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** verwendet hat. Die Löschung des M-Login Accounts ist nur möglich, wenn der Kunde das Abonnement vorher wirksam beendet (z.B. durch Kündigung) oder die Fahrkarte auf eine Chipkarte überträgt.

## **7. Laufzeit des Online-Abo-Services, Kündigung**

7.1. Der Nutzungsvertrag für den Online-Abo-Service ist auf unbestimmte Zeit geschlossen.

7.2. Beide Parteien können den Nutzungsvertrag grundsätzlich ohne Einhaltung einer Frist jederzeit ordentlich kündigen, es sei denn, der Kunde hat ein HandyTicket erworben, das weiterhin über den Online-Abo-Service verwaltet werden muss. In diesem Fall kann der Online-Abo-Service erst gekündigt werden, wenn das HandyTicket abgelaufen ist oder erfolgreich auf eine Chipkarte übertragen wurde.

7.3. Die Deinstallation der jeweiligen App auf dem Smartphone des Kunden stellt keine Kündigungserklärung des Kunden dar. Die jeweilige Kündigung kann per Textform oder über den registrierungsfreien Button auf der Webseite der MVG unter „Verträge hier kündigen“, sowie im Kundenportal über „Vertrag kündigen“ erklärt werden.

7.4. Das Abonnement und seine Laufzeit bleibt von einer Kündigung des Nutzungsvertrages gemäß Ziffer 7.2 unberührt. Die Kündigung des Abonnements wird dadurch nicht ersetzt.

7.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

7.6. Die MVG behält sich das Recht vor, in begründeten Fällen, insbesondere bei Verstößen gegen diese Nutzungsbedingungen oder gesetzliche Vorschriften und bei Vorliegen tatsächlicher Anhaltspunkte hierüber, zeitweise oder dauerhaft die Nutzung der jeweiligen App mit ihren Funktionalitäten für den einzelnen Kunden teilweise zu beschränken oder vollständig zu verweigern bzw. die Abo-Berechtigung auf der Chipkarte zu sperren.

## **8. Beschwerden, Schlichtungsstelle**

8.1. Bei Fragen oder Beanstandungen kann sich der Kunde an die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) unter den unter Ziffer 10 angegebenen Kontaktdaten wenden.

8.2. Die Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) hat sich zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung von Fahrgästen verpflichtet. Wenn der Kunde mit der Bearbeitung seines Anliegens nicht zufrieden ist, kann er bei der unabhängigen Schlichtungsstelle söp einen Schlichtungsantrag stellen (Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin; Telefon: 030/644 99 33-0, Telefax: 030/644 99 33 10, [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de) bzw. <http://schlichtung-reise-und-verkehr.de>, E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de))

8.3. Kunden, die Verbraucher gemäß § 13 BGB sind, haben ferner die Möglichkeit, die Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung Ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen (sog. „OS-Plattform“). Die OS-Plattform ist unter folgender Internet-Adresse erreichbar: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **9. Sonstige Bestimmungen**

9.1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Vertragssprache ist Deutsch.

- 9.2. Von diesen AGB abweichende Einzelabreden bedürften zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der MVG.
- 9.3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird davon die Wirksamkeit des restlichen Vertrages im Ganzen nicht berührt.
- 9.4. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist soweit zulässig München.
- 9.5. Die MVG hat sich zur Einhaltung von Recht und Gesetz verpflichtet und hält sich an den Verhaltenskodex der Stadtwerke München, abrufbar unter <https://www.swm.de/privatkunden/unternehmen/swm/compliance/verhaltenscodex.html>
- 9.6. Die MVG behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern, sofern dies aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen, insbesondere aus Gründen der Sicherheit, erforderlich ist. Änderungen werden den Kunden rechtzeitig im Voraus mitgeteilt. Die Kunden werden über die Änderungen per E-Mail informiert. Erfolgt innerhalb einer von den MVG gesetzten, angemessenen Frist kein Widerspruch eines Kunden, gelten die Änderungen als genehmigt. Widerspricht ein Kunde, so steht ihm die App nach einer angemessenen Frist nicht weiter zur Verfügung. Über die Folgen des Widerspruches wird in der E-Mail noch einmal informiert.

## 10. Kontaktdaten

Die Kontaktdaten für alle Belange und Beschwerden zum Abo-Service lauten:

**Münchner Verkehrsgesellschaft mbH**

MVG-AboCenter

Emmy-Noether-Str. 2

80287 München

**Telefon: 0800 344 226 611**

**E-Mail: [abocenter@mvg.de](mailto:abocenter@mvg.de)**

