TEIL 4 Beförderungsbedingungen des VMT ... 71
§ 1 Geltungsbereich ... 72
§ 2 Anspruch auf Beförderung ... 73
§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen ... 73
§ 4 Verhalten der Fahrgäste ... 74
§ 5 Zuweisung von Wagen und Plätzen ... 75
§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrausweise ... 76
§ 7 Zahlungsmittel ... 76
§ 8 Ungültige Fahrausweise ... 77
§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt ... 77
§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt ... 78
§ 11 Beförderung von Sachen und Sonderbeförderung ... 79
§ 12 Beförderung von Tieren ... 80
§ 13 Fundsachen ... 81
§ 14 Haftung ... 81
§ 15 Verjährung ... 81
§ 16 Ausschluss von Ersatzansprüchen / Fahrgastrechte ... 81
§ 17 Gerichtsstand ... 82
§ 18 Inkrafttreten ... 82
Anlage A: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen ... 83
Anlage B: Übersicht Gebühren und Entgelte ... 93

Besondere Beförderungsbedingungen der Erfurter Verkehrsbetriebe AG ... 94
Besondere Beförderungsbedingungen der Jenaer Nahverkehr GmbH ... 95
Besondere Beförderungsbedingungen der PRG Personen- und Reiseverkehrs GmbH Greiz und RVG Regionalverkehr Gera / Land GmbH ... 95
Besondere Beförderungsbedingungen der Stadtwirtschaft Weimar GmbH ... 95
Besondere Beförderungsbedingungen für On-Demand-Verkehre der KomBus Verkehr GmbH (KomBus Flex) ... 96

TEIL 4 – Beförderungsbedingungen des VMT

(Die Beförderungsbedingungen gelten vorbehaltlich der Genehmigung durch die Genehmigungsbehörden.)

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Sachen und Tieren auf den Linien bzw. Linienabschnitten folgender Verkehrsunternehmen:

– im Eisenbahnverkehr (nur im Anwendungsbereich des VMT-Tarifes):

- Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH
- DB Regio AG, Regio Südost
- DB RegioNetz Verkehrs GmbH, Oberweißbacher Berg- und Schwarzatalbahn (Streckenabschnitt Schwarzatalbahn)
- Erfurter Bahn GmbH
- Regionalverkehre Start Deutschland GmbH, Start Mitteldeutschland
- Süd•Thüringen•Bahn GmbH

– im Straßenbahnverkehr und im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen:

- Busbetrieb Piehler GmbH & Co. KG
- Erfurter Verkehrsbetriebe AG
- EW Bus GmbH
- GVB Verkehrs- und Betriebsgesellschaft Gera mbH
- Ilchmann Tours GmbH
- IOV Omnibusverkehr GmbH Ilmenau
- Jenaer Nahverkehr GmbH
- JES Verkehrsgesellschaft mbH
- KomBus Verkehr GmbH
- LWW Bustouristik GmbH
- MBB Meininger Busbetriebs GmbH
- moVeas GmbH (WerraBus)
- Omnibus und Reiseservice Olaf Weingart e.K.
- Omnibus Verkehrs Gesellschaft mbH Sonneberg
- Omnibusbetrieb Günther Herzum
- Personenverkehrsgesellschaft mbH Weimarer Land
- PRG Personen- und Reiseverkehrs GmbH Greiz
- Regionalbus-Gesellschaft Unstrut-Hainich- und Kyffhäuserkreis mbH
- Reise Schieck, Inh. Reinhard Schieck e.K.
- RVG Regionalverkehr Gera/Land GmbH
- Salza-Tours König OHG
- Stadtbus-Gesellschaft Mühlhausen und Sondershausen mbH
- Städtische Nahverkehrsgesellschaft mbH Suhl/Zella-Mehlis
- Stadtwirtschaft Weimar GmbH/Verkehrsbetrieb

- Thüringer Waldbahn und Straßenbahn Gotha GmbH
- THÜSAC Personennahverkehrsgesellschaft mbh (für die Linien und Fahrten im Geltungsbereich des Haustarifs (Linie 325, 353 und 354))
- Verkehr Hainich OHG
- Verkehr Werra OHG
- Verkehr Werraland OHG
- Verkehrsbetriebe Nordhausen GmbH
- Verkehrsgemeinschaft Landkreis Gotha GbR
- Verkehrsgesellschaft Südharz mbH
- Verkehrsunternehmen Andreas Schröder
- Verkehrsunternehmen Wartburgmobil gkAöR
- Verwaltungsgesellschaft des ÖPNV Sömmerda mbH

(2) Der Beförderungsvertrag kommt mit dem die Beförderungsleistung erbringenden Verkehrsunternehmen zustande.

(3) Diese Beförderungsbedingungen werden mit dem Erwerb des Fahrausweises, spätestens jedoch mit dem Betreten des öffentlichen Verkehrsmittels Bestandteil des Beförderungsvertrages.

(4) Zusätzlich können besondere Beförderungsbedingungen einzelner Verkehrsunternehmen gelten. Diese werden ortsüblich bekannt gegeben.

§ 2 Anspruch auf Beförderung

(1) Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) und den auf Grund dieser Gesetze erlassenen Rechtsvorschriften

1. eine Beförderungspflicht gegeben ist,
2. die Beförderung nach diesen Beförderungsbedingungen nicht ausgeschlossen ist und
3. die Beförderung nicht durch Umstände behindert wird, welche die Verkehrsunternehmen nicht abwenden und denen sie auch nicht abhelfen können.

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

§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

(1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Fahrgäste darstellen oder die den Anordnungen des Betriebspersonals nicht folgen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen:

1. Personen, die übermäßig unter dem Einfluss von Alkohol oder anderer berauschender Mittel stehen,
2. Personen mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz,
3. Personen mit unverpackten Waffen und geladenen Schusswaffen, ausgenommen Polizei und vom Verkehrsunternehmen beauftragte Sicherheitsdienste,
4. Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen oder Gewalt ausüben,
5. Personen, die durch erhebliche Geruchsbelästigung oder extrem verschmutzte Kleidung auffallen.

(2) Unentgeltlich beförderte Kinder können nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert werden.

(3) Über den Ausschluss von der Beförderung entscheidet das Betriebspersonal. Auf dessen

Aufforderung hin sind das Fahrzeug bzw. die Betriebsanlagen zu verlassen.

(4) 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) Betriebsanlagen und Fahrzeuge sind so zu benutzen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, das Eigentum des Verkehrsunternehmens sowie die Sicherheit der Fahrgäste nicht beeinträchtigt werden. Jeder Fahrgast hat sich so zu verhalten, dass andere Fahrgäste nicht geschädigt, gefährdet oder mehr als nach den Umständen vermeidbar gestört werden; dies ist insbesondere bei der Nutzung von Mobilfunkgeräten und Tonträgern zu berücksichtigen. Den Anweisungen des Betriebspersonals ist Folge zu leisten.

(2) Unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche – ist bei der Verletzung der Pflichten nach § 4 Abs. 2 Nr. 3, Nr. 7 oder Nr. 10 eine Vertragsstrafe von 50,00 € sowie bei Nr. 8 und 9 eine Vertragsstrafe von 200,00 € zu zahlen. Fahrgästen ist aus Sicherheitsgründen insbesondere untersagt:

1. sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,
2. die Türen während der Fahrt und außerhalb der Haltestellen eigenmächtig zu öffnen, ohne dass ein Notfall vorliegt,
3. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
4. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
5. ein nicht zur allgemeinen Benutzung freigegebenes Fahrzeug zu betreten,
6. die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege z.B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
7. in Fahrzeugen zu rauchen,
8. Gleisanlagen im besonderen Bahnkörper außerhalb von Übergängen zu betreten oder zu überqueren,
9. nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen oder Fahrzeugteile zu öffnen, zu betätigen oder zweckentfremdet zu nutzen,
10. in Fahrzeugen und auf Haltestellenanlagen Rollschuhe, Skateboards, Inlineskater und dergleichen zu benutzen,
11. auf den Sitzplätzen zu knien oder zu stehen.

(3) In den Verkehrsmitteln (mit Ausnahme der Eisenbahnen) sind das Mitführen sowie der Verzehr von offenen Speisen und Getränken, insbesondere von alkoholischen Getränken, untersagt.

(4) Das Betriebspersonal ist berechtigt, Verstöße der Fahrgäste gegen § 4 Abs. 1, 2 und 3 abzumahnen. Bei hartnäckiger Weigerung oder bei Bestehen einer die Ordnung und Sicherheit gefährdenden Situation kann der Fahrgast von der weiteren Beförderung ausgeschlossen werden. Den Anweisungen des Betriebspersonals ist zu folgen.

(5) Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Der Zustieg in Omnibusse erfolgt über die vordere Fahrzeugtür. Die Verkehrsunternehmen können hiervon abweichende Regelungen treffen. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten oder Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Beim Ein- oder Ausfahren eines Fahrzeugs in oder aus einer Haltestellenanlage ist ein genügend großer Sicherheitsabstand zum Fahrzeug einzuhalten. Der Fahrgast ist verpflichtet, sich rechtzeitig vor der planmäßigen Abfahrtszeit des Fahrzeugs im Haltestellenbereich einzufinden. Wird die bevorstehende Abfahrt angekündigt oder werden die Türen geschlossen, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast

ist verpflichtet, sich im Fahrzeug sitzend oder stehend stets einen festen Halt zu verschaffen. Das Sitzen ist nur auf aus- und ggf. zugewiesenen Sitzplätzen der Verkehrsmittel, in Kinderwagen, Rollstühlen oder auf nach § 11 zulässig beförderten E-Scootern gestattet. Für Schäden bei abweichendem Verhalten haftet der zuwiderhandelnde Fahrgast persönlich. Kinder bedürfen der besonderen Aufsicht ihrer Begleiter.

(6) Der Fahrgast wird aufgefordert, rechtzeitig seinen Ausstiegswunsch dem Fahrpersonal mitzuteilen, bzw. durch Nutzung vorhandener technischer Einrichtungen, z. B. Haltewunschtaster, anzuzeigen.

(7) Bei Verunreinigungen oder Beschädigungen von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 20,00 € erhoben. Das gilt auch, wenn ein Fahrgast seinen Fuß oder seine Füße mit getragenen Schuhen auf dem Sitz ablegt. Davon unberührt bleiben Schadensersatzansprüche gegenüber dem Verursacher. Die Vertragsstrafe wird sofort nach Feststellung des Sachverhaltes fällig (§ 271 BGB). Wird der Betrag nicht sofort bezahlt, wird dem Fahrgast eine Zahlungsaufforderung ausgestellt. Der Fahrgast ist verpflichtet, der Zahlungsaufforderung innerhalb einer Frist von einer Woche nach Feststellung nachzukommen. Wird die Frist nicht eingehalten, beträgt die Gebühr für die erste Mahnung bis zu 10,00 €. Weitere Ansprüche bleiben unberührt.

(8) Sind bei Tätlichkeiten, Beleidigungen, Hausfriedensbruch, Beschädigungen von Fahrzeugen, Betriebsanlagen und -einrichtungen, bei Schäden, die durch die Beförderung von Sachen und Tieren verursacht werden, bei der Einziehung von Fahrausweisen sowie bei der Ablehnung der sofortigen Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes oder einer Vertragsstrafe die Personalien des Fahrgastes nicht glaubwürdig feststellbar, kann er zu diesem Zweck gem. §§ 229 BGB bzw. 127 Abs. 1 und 3 StPO festgehalten oder veranlasst werden, eine Dienststelle der Polizei aufzusuchen. Weitere Ansprüche bleiben unberührt.

(9) Beschwerden sind – außer in den Fällen des § 6 Abs. 1 und des § 7 Abs. 3 – nicht an das Fahr-, sondern an das Aufsichtspersonal zu richten. Soweit die Beschwerden nicht durch das Aufsichtspersonal erledigt werden können, sind sie unter Angabe von Datum, Uhrzeit, Ort, Fahrtrichtung, Wagen und Linienbezeichnung oder ggf. KFZ-Kennzeichen sowie möglichst unter Beifügung des Fahrausweises an die Verwaltung des Verkehrsunternehmens zu richten.

(10) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen betätigt, hat – unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche – eine Vertragsstrafe von 50,00 € zu zahlen.

Erfolgt der in Satz 1 genannte Missbrauch bei den Eisenbahnen oder Straßenbahnen, ist ein Betrag in Höhe von 200,00 € zur Zahlung fällig.

(11) In den Fahrzeugen und auf den Betriebsanlagen dürfen nur mit Genehmigung des Verkehrsunternehmens Waren und Dienstleistungen angeboten, Sammlungen, Werbung, Verkehrszählungen, Fahrgastbefragungen, Filmaufnahmen und Musikdarbietungen durchgeführt werden; Betteln ist untersagt.

(12) Das Verkehrsunternehmen ist berechtigt, Videoüberwachung in den Beförderungsmitteln und auf den Betriebsanlagen durchzuführen. Überwachte Bereiche sind gekennzeichnet.

§ 5 Zuweisung 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) Das Betriebspersonal ist berechtigt, Fahrgästen Plätze zuzuweisen; Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für Schwerbehinderte mit amtlichem Ausweis, in der Gehfähigkeit offensichtlich Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

(3) An Endstellen ist das Fahrpersonal zur Einhaltung der gesetzlichen Pausenzeiten berechtigt, keine Fahrgäste zusteigen zu lassen.

§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrausweise

(1) Für die Beförderung von Personen, mitgeführten Kindern sowie mitgeführten Sachen bzw. Hunden sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Hierfür werden Fahrausweise ausgegeben, von deren Richtigkeit sich der Fahrgast zu überzeugen hat. Bei elektronischen Fahrausweisen ist immer das elektronische Medium der Fahrausweis. Wird beim Verkauf eine Quittung ausgegeben, muss der Fahrgast die Quittung auf Richtigkeit des gespeicherten Fahrausweises überprüfen. Beanstandungen des Fahrausweises sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen werden außer beim Fahrausweisverkauf am Fahrausweisautomaten nicht berücksichtigt.

(2) Der Fahrgast muss vom Antritt bis zur Beendigung der Fahrt im Besitz eines zur Fahrt gültigen Fahrausweises sein. Die Fahrt gilt als beendet, wenn der Fahrgast an seiner Zielhaltestelle angekommen ist und das Fahrzeug verlassen hat. Je nach betrieblicher Regelung sind Fahrausweise vor Fahrtantritt oder sofort beim Betreten des Fahrzeuges zu erwerben. Handy- und Onlinetickets sind vor Fahrtantritt zu erwerben.

(3) Ist der Fahrgast beim Antritt der Fahrt mit einem Fahrausweis versehen, der zu entwerten ist – bzw. hat er diesen beim Betreten des Fahrzeugs erworben –, so hat er den Fahrausweis unverzüglich zu entwerten. Bei Fahrzeugen ohne Entwerter hat der Fahrgast den Fahrausweis unverzüglich und unaufgefordert dem Betriebspersonal zur Entwertung auszuhändigen. Auf Bahnhöfen oder Haltepunkten mit Entwertertechnik ist im Geltungsbereich des VMT-Tarifs der Verbundfahrausweis vor Fahrtantritt zu entwerten. Der Fahrgast hat sich in jedem Falle von der Entwertung durch Inaugenscheinnahme des Entwerterausdrucks und durch Wahrnehmung des akustischen Signals des Entwerters zu überzeugen.

(4) Der Fahrgast hat den Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und ihn dem Betriebs- und Kontrollpersonal auf Verlangen zur Prüfung vorzuzeigen und auszuhändigen.

Beim Vordereinstieg im Bus ist unaufgefordert:

- dem Betriebspersonal der Fahrausweis vorzuzeigen oder
- der elektronische Fahrausweis am entsprechenden Prüfgerät zu prüfen, bis das akustische Signal ertönt.

(5) Kommt der Fahrgast seinen Pflichten nach § 6 Abs. 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.

§ 7 Zahlungsmittel

(1) Das Fahrgeld soll abgezählt bereitgehalten werden. Das Fahrpersonal, soweit es Fahrausweise verkauft, ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 10,00 € zu wechseln. Vom Fahr- und Verkaufspersonal werden Ein- und Zwei-Cent-Stücke im Betrag von mehr als 0,10 € nicht angenommen. Erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen, deren Gültigkeit in Frage gestellt ist, werden nicht angenommen bzw. dürfen nicht verwendet werden. Es werden nur die am jeweiligen Fahrausweisautomaten angegebenen Zahlungsmittel akzeptiert. Erfolgt der Verkauf aus Fahrausweisautomaten im Fahrzeug, wechselt das Fahrpersonal nicht. Hierauf hat sich der Fahrgast vor Fahrtantritt einzustellen.

(2) Soweit das Fahrausweise verkaufende Fahrpersonal Geldbeträge über 10,00 € nicht wechseln kann, wird dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag ausgestellt.
Der Fahrgast erhält das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung innerhalb von 4 Wochen (Ausschlussfrist) bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens zurück. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. weiterführen.

(3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Fahrpersonal ausgestellten Quittung müssen unverzüglich vorgebracht werden.

§ 8 Ungültige Fahrausweise

(1) Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt insbesondere für Fahrausweise, die

1. nicht vorschriftsmäßig oder vollständig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
2. nicht mit erforderlicher Wertmarke versehen sind,
3. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder eigenmächtig eingeschweißt sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
4. eigenmächtig geändert, nachgeahmt oder kopiert sind,
5. von Nichtberechtigten benutzt werden,
6. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
7. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
8. ohne das erforderliche Lichtbild benutzt werden,
9. genutzt werden, ohne dass das entsprechende Entgelt hierfür entrichtet worden ist.

Das Fahrgeld wird nicht erstattet.

(2) Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einem im Beförderungstarif vorgesehenen amtlichen Ausweis mit Lichtbild und/oder einem Berechtigungsdokument zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn der amtliche Ausweis mit Lichtbild oder das Berechtigungsdokument nicht oder nicht vollständig ausgefüllt oder abgelaufen ist oder auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.

(3) Von einem Verkehrsunternehmen ausgegebene Chipkarten, die zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht lesbar, gesperrt oder anderweitig verändert sind, werden zur Prüfung durch das Verkehrsunternehmen oder einem von ihm beauftragten Dritten vor Ort eingezogen.

(4) Wird im räumlichen und sachlichen Anwendungsbereich des VMT-Tarifs eine nicht lesbare Chipkarte mit elektronischem Fahrausweis (eFAW) entsprechend Abs. 3 eingezogen, wird ein Feststellungsbeleg ausgestellt und ein Ersatzfahrausweis (für die vom Fahrgast angegebene Relation) ausgegeben. Der Ersatzfahrausweis gilt einschließlich des Ausstellungstages bis zum gleichen Wochentag der darauffolgenden Woche, 03:00 Uhr. Ergibt die Prüfung, dass zum Zeitpunkt der Einziehung der Chipkarte eine gültige Fahrtberechtigung vorlag, erhält der Kunde vom vertragsführenden Verkehrsunternehmen eine neue Chipkarte zugesandt. Andernfalls gilt §9 Abs. 1 und 2 dieser Beförderungsbedingungen und der Fahrgast ist zudem zur Zahlung des Fahrpreises für den Ersatzfahrausweis (Preis einer Wochenkarte) verpflichtet.

§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt

(1) Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes verpflichtet, wenn er

1. keinen gültigen Fahrausweis im Sinne des § 6 Abs. 1 für sich und/oder mitgeführte Kinder sowie mitgeführte Sachen bzw. Tiere beschafft hat oder einen ungültigen Fahrausweis im Sinne des § 8 vorweist,
2. einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
3. den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich im Sinne des § 6 Abs. 2 und 3 erworben und entwertet hat oder erwerben und entwerten ließ oder

4. den Fahrausweis auf Verlangen nicht zur Prüfung vorzeigt und aushändigt.

Ein Straftatbestand nach § 265a StGB kann zur Anzeige gebracht werden.

Eine Verfolgung im Straf oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter den Nummern 1 und 3 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen unter Beachtung der ortsüblichen Regelung oder die Entwertung des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

(2) In den Fällen des § 9 Abs. 1 erhebt das Verkehrsunternehmen ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 60,00 €. Es kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgeltes für eine 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 berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht nachweisen kann.

(3) Das erhöhte Beförderungsentgelt wird sofort nach Feststellung des Sachverhaltes fällig (§ 271 BGB). Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort bezahlt, wird dem Fahrgast eine Zahlungsaufforderung übergeben. Der Fahrgast ist verpflichtet, der Zahlungsaufforderung innerhalb einer Frist von einer Woche nach Feststellung nachzukommen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, beträgt die Gebühr für die 1. Mahnung bis zu 10,00 €. Weitere Ansprüche bleiben unberührt. Wird das erhöhte Beförderungsentgelt bezahlt oder zum Teil bezahlt, erhält der Fahrgast hierüber eine Quittung.

(4) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von § 9 Abs. 1 Ziff. 2 auf 7,00 €, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche ab dem Feststellungstag bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen persönlichen Fahrausweises war und das ermäßigte erhöhte Beförderungsentgelt sogleich gezahlt wird.

(5) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche des Verkehrsunternehmens unberührt.

(6) Will der Fahrgast die Fahrt fortsetzen, so ist ein Fahrausweis zu lösen, dem ein neuer Beförderungsvertrag zu Grunde liegt.

§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt

(1) Wird ein Fahrausweis nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast. Verlorene oder abhanden gekommene Fahrausweise werden grundsätzlich nicht ersetzt oder erstattet.

(2) Wird ein Fahrausweis 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 entsprechend den Tarifbestimmungen auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast.

(3) Wird eine Zeitkarte (ausgenommen sind Zeitkarten im Abonnement) nicht oder nur teilweise benutzt, wird das anteilige Beförderungsentgelt für die erstattungsfähige Zeitkarte wie folgt berechnet und auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet.

Für die Berechnung des Erstattungsbetrages wird der erstattungsfähigen Zeitkarte für den Zeitraum ab Gültigkeitsbeginn der Zeitkarte bis zum Feststellungszeitraum der Betrag von je zwei Einzelfahrten der entsprechenden Preisstufe je Kalendertag abgezogen.

Für die Feststellung des Zeitpunktes, bis zu dem Einzelfahrten – je Kalendertag zwei Fahrten – als durchgeführt gelten, ist der Tag der Rückgabe oder Hinterlegung der erstattungsfähigen Zeitkarte oder das Datum des Poststempels der Übersendung der erstattungsfähigen Zeitkarte maßgeblich.

Ein früherer Zeitpunkt kann nur bei persönlichen Zeitkarten (ausgenommen Abonnement)

berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über Krankheit, Unfall oder Tod des Fahrgastes vorgelegt wird.

Bei der Berechnung des Erstattungsbetrages wird eine Ermäßigung auf die als durchgeführt angenommenen Einzelfahrten nur bei Vorliegen der hierfür erforderlichen Voraussetzung gewährt, ansonsten gilt das Beförderungsentgelt für die einfache Fahrt.

(4) Anträge nach § 10 Abs. 1 bis 3 sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens zu stellen, das den Fahrausweis verkauft hat.

(5) Von dem zu erstattenden Betrag wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 2,00 € sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen. Das Bearbeitungsentgelt und eine etwaige Überweisungsgebühr werden nicht abgezogen, wenn die Erstattung auf Grund von Umständen beantragt wird, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat.

(6) Bei Ausschluss von der Beförderung besteht, ausgenommen § 3 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2, kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Beförderungsentgeltes.

(7) Bei der Erstattung von Beförderungsentgelt bei den Eisenbahnen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen gilt Anlage A „Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen".

§ 11 Beförderung von Sachen und Sonderbeförderung

(1) Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nicht. Handgepäck und sonstige Sachen werden 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. Eine Mitnahme von Sachen scheidet aus, wenn hierdurch der Haltestellenaufenthalt über das übliche Maß verlängert wird oder die Gefahr besteht, dass auf Grund der Mitnahme der Sache andere Fahrgäste keinen Platz im Fahrzeug finden.
Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

(2) Der 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 und die Sachen selbst nicht beschädigt werden. Feststellvorrichtungen an Sachen nach § 11 Abs. 4 oder am Fahrzeug vorhandene Sicherungseinrichtungen sind zu benutzen. Für Schäden, die durch mitgeführte Sachen verursacht werden, haftet der Fahrgast nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften.

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

1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende und ätzende Stoffe,
2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,
3. Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.

(4) Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen und zur Beförderung von Personen in Rollstühlen oder mit nicht motorisierten Gehhilfen (z.B. Rollatoren) richtet sich nach den Vorschriften des § 2 Abs. 1, wenn die Beschaffenheit des Fahrzeugs dies zulässt. E-Scooter, deren Eignung zur Beförderung in Linienbussen durch ein vom Hersteller oder dessen Vertriebsorganisation vergebenes bundeseinheitliches Piktogramm am E-Scooter bestätigt ist, werden unter Beachtung von § 2 Abs. 1 in dafür geeigneten und durch ein bundeseinheitliches Piktogramm gekennzeichneten Linienbussen auf den für die E-Scooter-Beförderung ausgewiesenen Plätzen befördert. Die genannten Piktogramme wurden im Verkehrsblatt, Amtlicher Teil Heft 21/2017 auf den Seiten 935 und 936 bekannt gegeben. E-Scooter im Sinne dieser Beförderungsbedingungen

sind Elektromobile mit rollstuhlähnlicher Bauweise (oder Eigenschaften).
Zugänge für Kinderwagen, Rollstühle und E-Scooter sind entsprechend ausgewiesen und zu nutzen. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.

(5) Fahrgäste mit Kleinkindern in Kinderwagen oder Personen in Rollstühlen haben Vorrang vor der Mitnahme von Personen mit E-Scootern oder Fahrrädern. Im Einzelfall gilt die Entscheidung des Betriebspersonals.
Eine Beförderungspflicht besteht nicht, wenn der Aufstellplatz bereits durch andere Fahrgäste (mit Rollstuhl, E-Scooter, Kinderwagen oder durch ein voll besetztes Fahrzeug) belegt ist.
Der E-Scooter darf über keine zusätzlichen Anbauten verfügen, die die rückwärtige Aufstellung unmittelbar an der Anlehnfläche des Rollstuhlplatzes verhindern oder einschränken. Gleiches gilt für mitgeführte Sachen.
E-Scooter-Nutzer haben selbständig rückwärts in den Bus einzufahren, die ordnungsgemäße Aufstellung an der Anlehnfläche vorzunehmen und die Ausfahrt aus dem Bus zu bewerkstelligen.

(6) Die Mitnahme von Fahrrädern ist im Rahmen der bestehenden Kapazitäten möglich. Ein Rechtsanspruch auf die Fahrradbeförderung besteht nicht und die Beförderung kann bei Platzmangel abgelehnt werden.

Das trifft auch dann zu, wenn aus betrieblichen Gründen entgegen der Fahrplanveröffentlichung ein Verkehrsmittel eingesetzt wird, das in seiner Bauart dafür nicht geeignet ist. Wenn zum Erreichen des Fahrzieles Umstiege notwendig sind, kann die Mitnahme des Fahrrades auf der Folgefahrt nicht garantiert werden. Zum Einstieg sind – sofern vorhanden – die mit einem entsprechenden Fahrrad- oder Kinderwagensymbol versehenen Türen zu nutzen. Bei den Eisenbahnen dürfen Fahrräder nur in Mehrzweckabteilen, in Einstiegsräumen, in Traglastbereichen mit Klappsitzen, in Fahrradabteilen und in Gepäckwagen untergebracht werden. Kinder bis einschließlich 12 Jahren mit eigenem Fahrrad müssen von einer Aufsichtsperson begleitet werden.

(7) Zulassungs- oder versicherungspflichtige Fahrzeuge sowie Fahrradsonderkonstruktionen, wie z. B. Dreiräder, Liegeräder, Lastenräder oder Tandems, sind von der Mitnahme ausgeschlossen.

(8) Für Sonderkonstruktionen, die nicht eindeutig in § 11 genannt sind, ist im Vorfeld der Beförderung Kontakt mit dem Verkehrsunternehmen aufzunehmen und die Sonderkonstruktion anzumelden bzw. die Möglichkeit der Beförderung abzuklären. Hieraus erwächst kein Anspruch auf die Beförderung der Sonderkonstruktion.

§ 12 Beförderung von Tieren

(1) Auf die Beförderung von Tieren ist § 11 Abs. 1 und 2 anzuwenden.

(2) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, welche nicht in einem gesonderten geschlossenen Transportbehälter oder in einer geeigneten geschlossenen Tragetasche untergebracht sind, haben vorm Betreten des Fahrzeugs bis zum Verlassen des Fahrzeugs einen Maulkorb zu tragen und sind während der Beförderung an einer kurzen Leine zu führen. Für Schäden, die durch mitgeführte Hunde verursacht werden, haftet die hundeführende Person.

(3) Kann die hundeführende Person trotz Ermahnung durch das Kontroll- und Betriebspersonal die Anforderungen nach § 12 Abs. 2 nicht gewährleisten, wird sie im Sinne von § 4 Abs. 1 der Beförderungsbedingungen von der Beförderung ausgeschlossen und hat in diesem Sinne den Aufforderungen des Personals Folge zu leisten. Zusätzlich wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 20,00 € erhoben. Die Vertragsstrafe wird sofort nach Feststellung des Sachverhaltes fällig (§ 271 BGB). Wird der Betrag nicht sofort bezahlt, wird dem Fahrgast eine Zahlungsaufforderung ausgestellt.

Der Fahrgast ist verpflichtet, der Zahlungsaufforderung innerhalb einer Frist von einer Woche nach Feststellung nachzukommen. Wird die Frist nicht eingehalten, beträgt die Gebühr für die erste Mahnung bis zu 10,00 €. Weitere Ansprüche bleiben unberührt.

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

(5) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

(6) Bei Zuwiderhandlung gegen § 12 Abs. 1 bis 5 bleiben zivilrechtliche Ansprüche unberührt.

(7) Blindenführhunde, Behindertenbegleithunde und Assistenzhunde sind bei Vorlage eines Ausweises über die Mensch-Assistenzhund-Gemeinschaft und/oder Kennzeichnung des Hundes mit einem Kennzeichen entsprechend der Assistenzhundeverordnung (AHundV) zur Beförderung stets zugelassen. Sie sind von der Pflicht, einen Maulkorb zu tragen, befreit.

§ 13 Fundsachen

Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Hat die gefundene Sache einen Wert über 50,00 €, hält das Betriebspersonal auf Verlangen des Finders dessen Namen und den Fundgegenstand schriftlich fest. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Verkehrsunternehmen oder das jeweilige öffentliche Fundbüro zurückgegeben. Näheres wird durch das jeweilige Verkehrsunternehmen bekannt gegeben. Ggf. werden vom Fundbüro Gebühren für die Aufbewahrung erhoben. Eine Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

§ 14 Haftung

(1) Fahrgäste haben im oder am Fahrzeug bzw. auf Betriebsanlagen erlittene Schäden oder Verletzungen unverzüglich beim Verkehrsunternehmen anzuzeigen.

(2) Das Verkehrsunternehmen 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. Für Sachschäden haftet das Verkehrsunternehmen gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000,00 €; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

(3) Bei einem vom Verkehrsunternehmen 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.

§ 15 Verjährung

(1) Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren nach drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des Anspruchs. Dieser ist in Verbindung mit dem gültigen Fahrausweis sofort anzuzeigen und innerhalb von 4 Wochen geltend zu machen. Beweispflichtig für Ansprüche ist der Fahrgast.

(2) Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften.

§ 16 Ausschluss von Ersatzansprüchen/Fahrgastrechte

(1) Abweichungen von Fahrplänen – insbesondere durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder Unterbrechungen – sowie Platzmangel, und unrichtige Auskünfte und Ausfall von Fahrten begründen keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. Der Anspruch auf Beförderung gilt auch als erfüllt, wenn das Verkehrsunternehmen aus betrieblichen Gründen andere als im Fahrplan angegebene Fahrzeuge bereit stellt oder Umleitungsstrecken gefahren werden.

Sofern es sich bei den Eisenbahnen um Zugverspätungen, Zugausfälle und Anschlussversäumnisse

handelt, gelten die in Anlage A „Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen" getroffenen Regelungen.

(2) Die in § 1 genannten Verkehrsunternehmen nehmen an einer Streitschlichtung nicht teil. Sofern sich Verkehrsunternehmen für Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle entschieden haben, benennen und regeln sie dieses Verfahren in den Besonderen Beförderungsbe dingungen oder anderen geeigneten Veröffentlichungen.

§ 17 Gerichtsstand

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

§ 18 Inkrafttreten

Diese Beförderungsbedingungen treten am 01.01.2026 in Kraft.

Anlage A: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU)

- Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH
- Deutsche Bahn AG
- Erfurter Bahn GmbH
- Süd · Thüringen · Bahn GmbH

für Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) im VMT-Tarif.

Sie gelten nicht für die Beförderung mit anderen Schienenbahnen (Stadtbahnen, Straßenbahnen) sowie ebenfalls nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Anruf-Sammel-Taxi).

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 gemäß dem VMT-Tarif. 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 sind,

II. dauerhaft zusammengeheftet sind,

III. alphanumerisch verkettet sind,

IV. nur einen Gesamtpreis angeben, oder

V. in anderer Weise aufgrund einer Regelung in Besonderen Beförderungsbedingungen der EVU 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 des VMT-Tarif.

Der Übergang zwischen Bahnhöfen, z.B. im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn) 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 feststellen, welches EVU den von ihm gewählten Zug betreibt und also sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich ist das EVU, dessen vom Reisenden gemäß 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 im VMT-Tarif mit einem Zug der EVU 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. Haftungsbefreiende Sachverhalte

2.1 Betriebsfremde Umstände, Verschulden des Reisenden und Verhalten Dritter

Der vertragliche Beförderer ist von der Haftung befreit, wenn der Ausfall, die Verspätung oder das Anschlussversäumnis auf einen der folgenden Gründe zurückzuführen ist:

I. außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende (betriebsfremde) Umstände, die das betreibende 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.

2.2 Infrastrukturbetreiber und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, sowie ein anderes EVU, das dieselbe Infrastruktur benutzt, gelten nicht als Dritte.

3. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

3.1 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

3.2 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.

4. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl

4.1 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.

4.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis gemäß dem VMT-Tarif, 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 EVU, 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 EVU, das der Kunde ursprünglich nutzen wollte. Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt gemäß dem VMT-Tarif sind:

- Tageskarte
- Gruppentageskarte
- Kombi-Tickets
- VMT-Hopper-Ticket

4.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges

Reisende, die gem. Nr. 4.2 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.

4.4 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. 4.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

4.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 4.4 Gebrauch, kann er von dem EVU, 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.

4.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 4.4 und Nr. 4.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 2.1 vorliegt und die Eisenbahn im Fall von Nr. 2.1 Buchst. I. oder III. die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet hat oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 3.1 dargestellten Wege.

5. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

5.1 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. 6) oder

II. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 7).

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

5.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind Fahrausweise, die von einer Eisenbahn oder einem von ihr beauftragten Fahrausweisverkäufer im Namen und auf Rechnung der Eisenbahn verkauft wurden, und Fahrausweise des VMT-Tarifs, die auch auf Eisenbahnstrecken im Verbundgebiet gültig sind. Fahrausweisverkäufer 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 Fahrausweise verkauft.

5.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 5.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige Beförderer, der Fahrausweisverkäufer oder das Servicecenter 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 Zeitfahrausweise erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte" der EVU, soweit in Nr. 11.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

5.4 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 Mobility BahnCard 100 und der Mobility BahnCard 100 First.

5.5 Definition „Zeitfahrkarten"

Eine Zeitfahrkarte des VMT-Tarifs im Sinne dieser Fahrgastrechte ist ein für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültiger Fahrausweis, der 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 Tageskarten und alle Fahrausweise, die länger als einen Tag gültig sind, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis drei Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

6. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 4 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.

6.2 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

7. Fahrpreisentschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

7.1 Anspruch auf Fahrpreisentschädigung

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

7.2 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

7.3 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 Fahrpreisentschädigung erfolgt gem. Nr. 7.2, 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.

7.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 €

Fahrpreisentschädigungen für relationsbezogene Fahrausweise für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin- und Rückfahrt unterhalb einer Auszahlungsuntergrenze von 4,00 € werden nicht ausgezahlt.

7.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Zeitfahrausweise des VMT-Tarifs im Sinne der Fahrgastrechte finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seines Zeitfahrausweises am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines Fahrausweises wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrausweise des Schienenpersonennahverkehrs:

I. 1,50 € je Fall bei Zeitfahrausweis für die 2. Wagenklasse

II. 2,25 € je Fall bei Zeitfahrausweis für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Entschädigungen unterhalb der Auszahlungsuntergrenze von zusammen weniger als 4,00 € für einen Zeitfahrausweis werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen gesammelt einge-

reicht werden, bei Wochen-, Monatskarten, Abo-Monatskarten sowie Zeitfahrausweisen mit einer kürzeren Geltungsdauer (Tageskarten) gesammelt für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer des Zeitfahrausweises.

Für Zeitfahrausweise des VMT-Tarifs im Sinne der Fahrgastrechte 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 € (Auszahlungsuntergrenze) 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 Zeitfahrausweisen werden insgesamt jedoch höchstens 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrausweispreises entschädigt.

7.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrausweisen 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.

7.7 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.

8. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

8.1 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 Fortsetzung 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. 2.1 vorliegt.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 Verspätungsbestätigung

Die EVU 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 Verspätungsbescheini-

gung 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 dieses zu bescheinigen.

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 DB AG sind erhältlich im Internet unter www.bahn.de sowie telefonisch unter der Service-Rufnummer 01805-512512 der DB AG (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend).

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 DB AG 48 Stunden vor Reiseantritt bei der Service-Rufnummer 01805-512512 der DB AG (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten. Alle Informationen über Hilfeleistungen können über www.bahn.de sowie telefonisch unter der Service-Rufnummer 01805-512512 der DB AG (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) eingeholt werden.

Reisende in den Zügen der Erfurter Bahn GmbH, die eine Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg wünschen, können Ihren Fahrtwunsch unter 0361-74207 250 bzw. info@erfurter-bahn.de anmelden.

Reisende in den Zügen der Süd Thüringen Bahn GmbH, die eine Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg wünschen, können Ihren Fahrtwunsch unter 03693-5086 0 bzw. info@sued-thueringen-bahn.de anmelden.

9.4 Erstattung/Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 5.4, zweiter Satz.

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 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. 6 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen Fahrausweisverkäufer 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 Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

11.3 Anträge auf Fahrpreisentschädigung

Anträge auf eine Fahrpreisentschädigung gem. Nr. 7 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.

a) für Fahrten, bei denen die Züge mehrerer EVU benutzt wurden:
Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main (Entschädigungsdienstleister)

b) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge von Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH benutzt wurden: Abellio Kundencenter, Willy-Brandt-Platz 12, 99084 Erfurt

c) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der DB Regio benutzt wurden:
Servicecenter Fahrgastrechte 60647 Frankfurt am Main (Entschädigungsdienstleister)

d) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Erfurter Bahn GmbH benutzt wurden:
Servicecenter Kundenbetreuung, Am Rasenrain 16, 99086 Erfurt

e) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der Süd · Thüringen · Bahn GmbH benutzt wurden: Servicecenter Kundenbetreuung, Am Rasenrain 16, 99086 Erfurt

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem Fahrgastrechte-Formular und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrausweise, Belege etc.) eingereicht werden.

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken-/Schülerzeitfahrausweis). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt. Bei Erstattungen nach Nr. 4.2, 4.4 und 4.5 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 nur für Fälle gem. Nr. 7.2 und 7.3 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 zum Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet unter 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 ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer 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 bei den 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. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

12. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

12.1 Schlichtung

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

12.2 Nationale Durchsetzungsstellen/Eisenbahnbundesamt

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und Fahrausweisverkäufern gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte.

Beschwerden können auch gerichtet werden an das:

Eisenbahn-Bundesamt
Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte
Heinemannstraße 6
D - 53175 Bonn

Anlage B: Übersicht Gebühren und Entgelte

Bezug in den Beförderungsbedingungen	Erläuterungen	Gebühr/Entgelt
§ 4 Abs. 2, Nr. 2	wenn die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig geöffnet werden, ohne dass ein Notfall vorliegt	50,00 €
§ 4 Abs. 2, Nr. 3	wenn der Fahrgast Gegenstände aus den Fahrzeugen wirft oder hinausragen lässt	50,00 €
§ 4 Abs. 2, Nr. 7	wenn in Nichtraucherbereichen geraucht wird	50,00 €
§ 4 Abs. 2, Nr. 8	wenn Gleisanlagen im besonderen Bahnkörper außerhalb von Übergängen betreten oder überquert werden	200,00 €
§ 4 Abs. 2, Nr. 9	wenn der Fahrgast die nicht für ihn zur Benutzung dienenden Betriebseinrichtungen oder Fahrzeugeteile öffnet, betätigt oder zweckentfremdet nutzt	200,00 €
§ 4 Abs. 2, Nr. 10	wenn in Fahrzeugen und auf Haltestellen Rollschuhe, Skateboards, Inlineskater oder ähnliches benutzt wird	50,00 €
§ 4 Abs. 7	bei Verunreinigung oder Beschädigung von Fahrzeugen und Betriebsanlagen	20,00 €
§ 4 Abs. 7, § 9 Abs. 3, § 12 Abs. 3	Gebühr für die erste Mahnung	bis zu 10,00 €
§ 4 Abs. 10	bei Missbrauch der Notbremse oder anderer Sicherheitseinrichtungen bei Bussen	50,00 €
	bei Missbrauch der Notbremse oder anderer Sicherheitseinrichtungen bei Eisenbahnen oder Straßenbahnen	200,00 €
§ 9 Abs. 2	erhöhtes Beförderungsentgelt	60,00 €
§ 9 Abs. 4	ermäßigtes erhöhtes Beförderungsentgelt	7,00 €
§ 10 Abs. 5	Bearbeitungsentgelt bei Erstattungen	2,00 €
§ 12 Abs. 3	Vertragsstrafe bei Verletzung der Maulkorbpflicht für Hunde	20,00 €

Besondere Beförderungsbedingungen der Erfurter Verkehrsbetriebe AG

Neben den geltenden Beförderungsbedingungen des VMT treten für die Erfurter Verkehrsbetriebe AG folgende Ergänzungen in Kraft (gültig ab 01.01.2023):

zu § 4 Verhalten der Fahrgäste

Ab 20:00 Uhr ist auf allen EVAG-Buslinien das Aussteigen auch außerhalb der Haltestellen möglich.

Im Einzelnen gelten dazu folgende Bestimmungen:

- Der Haltewunsch ist dem Fahrpersonal spätestens eine Haltestelle vor dem gewünschten Ausstieg mitzuteilen.
- Zwischen zwei Haltestellen wird nur einmal gehalten.
- Die Entfernung zwischen zwei Haltestellen muss mindestens 200 m betragen.
- Der Ausstieg kann nur bei gegebenen verkehrlichen und baulichen Voraussetzungen sowie bei geeigneter Wetterlage erfolgen.
- Die Entscheidung, ob dem Ausstiegswunsch eines Fahrgastes außerhalb einer Haltestelle entsprochen werden kann, liegt allein beim Fahrpersonal.
- Ist die Möglichkeit des Haltens auf Wunsch zwischen den Haltestellen gegeben, kann aus Sicherheitsgründen nur an der ersten Tür ausgestiegen werden.

zu § 6 Beförderungsentgelte, Fahrausweise

Die EVAG ist nicht verpflichtet einen Fahrscheinerwerb mit Bargeld an allen Haltestellen und in allen Fahrzeugen zu ermöglichen. Der Kauf von Fahrscheinen ist weiterhin über das umfassende Vertriebsnetz der EVAG im Vorverkauf und über die Apps möglich.

zu § 11 Beförderung von Sachen und Sonderbeförderung

(1) Von Montag bis Freitag zwischen 7:00 Uhr und 10:00 Uhr sowie zwischen 14:00 Uhr und 18:00 Uhr ist eine Fahrradbeförderung ausgeschlossen.

(2) Die Regelungen zur Beförderung von E-Scootern in Linienbussen gelten ebenfalls für die Straßenbahnen.

§ 16a Anschlussgarantie

(1) Bei der EVAG wird ab 20:00 Uhr am Anger und an 8 weiteren Umsteigepunkten (Europaplatz, Flughafen/Airport, P+R-Platz Messe, Marcel-Breuer-Ring, Urbicher Kreuz, Grubenstraße, Rieth, Zoopark) eine Anschlussgarantie übernommen. Wenn die fahrplanmäßige Weiterfahrt nicht innerhalb von 20 Minuten erfolgt, wird durch die EVAG ein Taxi bis zur Zielhaltestelle im EVAG-Stadtverkehr bestellt. Die EVAG übernimmt die Taxirechnung.

(2) Eine Garantie wird nicht übernommen bei

- Umständen höherer Gewalt (z. B. extreme Witterungsverhältnisse),
- Vorliegen eines für die EVAG unvorhersehbaren oder unabwendbaren Ereignisses (z. B. Polizeieinsätze oder andere außerhalb des Einflusses der EVAG gesetzte Umstände),
- angekündigten Umleitungen oder veröffentlichten Fahrplanänderungen.

(3) Für den besonderen Fall der im § 16a Abs. 1 fixierten Anschlussgewährung gilt der § 16 der Beförderungsbedingungen insoweit nicht.

Besondere Beförderungsbedingungen der Jenaer Nahverkehr GmbH

Neben den bestehenden Beförderungsbedingungen des VMT gelten ergänzend für die Jenaer Nahverkehr GmbH (JNV) die Besonderen Beförderungsbedingungen:

zu § 2 Anspruch auf Beförderung

Anspruch auf Beförderung von Personen mit dem Anruf-Sammel-Taxi (AST) oder mit dem Rufbus besteht nur dann, wenn die Fahrt mindestens 30 Minuten vor Fahrtbeginn bei der Einsatzzentrale angemeldet wurde.

zu § 11 Beförderung von Sachen und Sonderbeförderung

(1) Die Fahrradmitnahme ist auf allen Linien der JNV außerhalb folgender Zeiten möglich: Montag - Freitag 7 bis 10 Uhr und 14 bis 18 Uhr.

(2) Bei der Anmeldung eines AST ist die beabsichtigte Mitnahme von Kinderwagen, Krankenfahrstühlen und Fahrrädern der Einsatzzentrale mitzuteilen. Die Beförderung von Kinderwagen, Krankenfahrstühlen und Fahrrädern kann nur erfolgen, wenn diese zusammengeklappt werden können und im Kofferraum Platz finden.

zu § 12 Beförderung von Tieren

Bei der Anmeldung eines AST ist die beabsichtigte Mitnahme von Tieren der Einsatzzentrale mitzuteilen. Ein Anspruch auf Beförderung besteht nicht.

Besondere Beförderungsbedingungen der PRG Personen- und Reiseverkehrs GmbH Greiz und RVG Regionalverkehr Gera/Land GmbH

Neben den bestehenden Gemeinsamen Beförderungsbedingungen von VMT und BBT gelten ergänzend folgende Besondere Beförderungsbedingungen:

zu § 4 Verhalten der Fahrgäste

Wochentags ab 18:00 Uhr und am gesamten Wochenende besteht die Möglichkeit des Ausstiegs nach Wunsch.

Im Einzelnen gelten dazu folgende Bestimmungen:

- Der Ausstiegswunsch ist rechtzeitig beim Fahrer anzumelden.
- Das Halten zum Ausstieg erfolgt nur im Bereich der bezahlten Wegstrecke.
- Der Ausstieg nach Wunsch erfolgt nur an der vorderen Türe.
- Ein Halt ist nur an Stellen möglich, die dies verkehrsrechtlich und ohne unangemessene Behinderung des übrigen Verkehrs zulassen, sowie die örtlichen Gegebenheiten so beschaffen sind, dass dem Fahrgast ein gefahrloses Verlassen des Fahrzeugs möglich ist. Die Einschätzung der Verhältnisse obliegt dem Fahr- und Betriebspersonal.

Besondere Beförderungsbedingungen der Stadtwirtschaft Weimar GmbH

Neben den geltenden Beförderungsbedingungen des VMT treten folgende Ergänzungen in Kraft (gültig ab 01.08.2023):

zu § 2 Anspruch auf Beförderung

Der Rufbus ist ein zusätzliches Angebot im Stadtverkehr Weimar, welcher den Linienbus zu bestimmten Zeiten ersetzt. Die Fahrten werden generell als Bedarfsfahrten durchgeführt.

Anspruch auf Beförderung besteht nur dann, wenn Sie Ihre Fahrt telefonisch bis spätestens 60 Minuten vor Fahrtbeginn unter 03643 43 41 700 anmelden.

Fahrten, die mit einem Rufbus durchgeführt werden, sind im Fahrplanheft und im Aushangfahrplan an der Haltestelle durch ein „R" oder „e" gekennzeichnet.

Bei den mit „e" gekennzeichneten Fahrten, handelt es sich bei dem Fahrzeug um einen Kleinbus (max. 8 Personen).

Für Fahrten mit dem Rufbus gelten die jeweils gültigen VMT-Tarifbestimmungen.

zu § 4 Verhalten der Fahrgäste bzw. zu § 11 Beförderung von Sachen und Sonderbeförderung

Eine Fahrradmitnahme in den Linienbussen der Stadtwirtschaft Weimar GmbH ist in den Nebenverkehrszeiten: Montag – Freitag ab 18:00 Uhr bis Betriebsende und Samstag, Sonntag, Feiertag ganztägig unter folgenden Bedingungen möglich:

- Es können bis zu 2 Fahrräder befördert werden. Der Einstieg erfolgt grundsätzlich an Tür II. Das Fahrrad darf nur auf dem Kinderwagen-/Rollstuhlplatz unter Aufsicht abgestellt werden. Ist der Kinderwagen-/Rollstuhlplatz besetzt, ist eine Fahrradmitnahme ausgeschlossen.
- Die Fahrradmitnahme ist kostenpflichtig gemäß den VMT-Tarifbestimmungen.
- Der Fahrgast hat sein Fahrrad sicher auf dem Kinderwagen-/Rollstuhlplatz abzustellen und ständig festzuhalten. Durch das Fahrrad dürfen andere Fahrgäste nicht geschädigt oder gefährdet werden.

Auch das Betriebseigentum der Stadtwirtschaft Weimar GmbH darf nicht geschädigt werden. Verstößt ein Fahrgast gegen diese Bestimmung, haftet er für auftretende Schäden.

- Je Fahrgast wird nur ein Fahrrad befördert.
- Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr mit eigenem Fahrrad werden nur gemeinsam mit einer Aufsichtsperson befördert.
- Fahrradsonderkonstruktionen (Tandem etc.) sind von der Beförderung ausgeschlossen.

zu § 4 (5) Verhalten der Fahrgäste

Abweichend von § 4 (5) der Beförderungsbedingungen des VMT, Verhalten der Fahrgäste, ist bei der Stadtwirtschaft Weimar GmbH der Zustieg in ihre Omnibusse an allen Türen möglich.

Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken.

Zum Erwerb von Fahrausweisen in den Omnibussen erfolgt der Einstieg ausschließlich an der vorderen Tür.

Besondere Beförderungsbedingungen für On-Demand-Verkehre der KomBus Verkehr GmbH (KomBus Flex)

gültig ab 20.12.2025

Für On-Demand-Verkehre der KomBus gelten die genehmigten Beförderungsbedingungen des VMT und folgende Besondere Beförderungsbedingungen:

1. Allgemeines, Verkehrszeiten, Anmeldefristen

On-Demand-Verkehre sind bedarfsorientierte Verkehrsangebote, die über einen digitalen Vertriebskanal, aber auch telefonisch über die Rufnummer für On-Demand-Verkehre der KomBus, buchbar sind. Diese werden im Bediengebiet der KomBus unter dem Produktnamen "KomBus Flex" betrieben. Dabei werden über einen softwaregestützten Algorithmus Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichem Weg gebündelt, um ein besseres Angebot und eine bessere Auslastung zu gewährleisten.

On-Demand-Verkehre werden wie folgt angeboten:

Montag bis Freitag von 08:00 – 12:00 Uhr und 15:00 – 17:00 Uhr (an Schultagen),
Montag bis Freitag von 06:00 – 17:00 Uhr (an Ferientagen) sowie
Samstag, Sonntag und Feiertag von 09:00 – 15:00 Uhr.
Heiligabend & Silvester von 09:00 – 15:00 Uhr

Fahrten im On-Demand-Verkehr können frühestens 7 Tage und mindestens 2 Stunden vor Fahrtbeginn angemeldet werden. On-Demand-Fahrten beginnen und enden ausschließlich an offiziellen Haltestellen der KomBus. Eine Haustürabholung findet nicht statt.

1.1 Geltungsbereich

Die besonderen Beförderungsbedingungen für On-Demand-Verkehre der KomBus gelten im Bediengebiet der On-Demand-Verkehre, welches sich in fünf On-Demand-Verkehrszonen einteilt (siehe Anlage).

1.2 Anspruch auf Beförderung

Anspruch auf Beförderung besteht grundsätzlich nur in einer On-Demand-Verkehrszone und erst nach der Bestätigung der Fahrtdurchführung durch die KomBus App oder das Personal der KomBus. Eine zonenübergreifende Beförderung findet nicht statt.

Die Beförderung erfolgt ausschließlich auf Sitzplätzen. Ein Anspruch auf Beförderung besteht daher grundsätzlich nur, soweit On-Demand-Verkehre über freie Sitzplätze verfügen.

Die eingesetzten Fahrzeuge des On-Demand-Verkehrs verfügen über einen Rollstuhl- oder Kinderwagenplatz. Ein Anspruch auf Beförderung besteht daher grundsätzlich nur, soweit On-Demand Verkehre über freie Rollstuhl- oder Kinderwagenplätze verfügen.

On-Demand-Verkehre bündeln Fahrtwünsche mehrerer Kunden. Zur Erreichung des individuell gewünschten Zieles besteht daher weder ein Anspruch auf Beförderung auf einem bestimmten Fahrweg noch Anspruch auf Durchführung der Fahrt innerhalb der bei der Buchung prognostizierten Fahrtzeit, da beide Parameter von der Anzahl und den Fahrtzielen aller Fahrgäste des jeweiligen On-Demand-Verkehres abhängen. Aus diesem Grund kann die gewünschte Abfahrtzeit um + / - 60 Minuten variieren. Vorrangig wird die Anbindung der On-Demand-Verkehre auf bestehende ÖPNV-Angebote berücksichtigt. On-Demand-Verkehre werden nur dann angeboten, sofern keine reguläre Linienverbindung im Zeitfenster + / - 60 Minuten vorhanden ist. Findet keine Anbindung an bestehende ÖPNV-Angebote statt, beträgt die Mindestreiseweite 2km und die Maximalreiseweite 15km.

Eine Beförderung von Kindern, die im Kinderwagen sitzen oder liegen, ist in KomBus Flex-Bussen nicht zulässig.

Kinder bis einschließlich 5 Jahre werden nur befördert, wenn diese von einer volljährigen Person begleitet werden und wenn für diese geeignete Rückhalteeinrichtungen mitgebracht werden.

Kinder und Jugendliche im Alter von 6 bis einschließlich 12 Jahren werden bis zu einer Größe von 150 cm, gemäß § 21 (1a) der StVO, nur mit Sitzplatzerhöhung befördert.

Geeignete Sitzplatzerhöhungen werden von KomBus in geringer Stückzahl vorgehalten. Sollten die von KomBus vorgehaltenen Sitzplatzerhöhungen bereits durch ein Kind besetzt sein, ist die Beförderung eines weiteren Kindes nur möglich, wenn eine geeignete Sitzplatzerhöhung vom Fahrgast mitgebracht wird.

1.3 Mitnahme von Tieren

Das Mitführen von Tieren ist nur nach vorheriger Anmeldung und nur, soweit Platz und Sicherheit dies zulassen, gestattet. Blindenführhunde und Assistenzhunde werden stets befördert.

1.4 Verhalten der Fahrgäste

Dem Kunden/der Kundin, der in das Fahrzeug, das den On-Demand-Verkehr ausführt, an einer Haltestelle ein- oder aussteigt, obliegen besondere Sorgfaltspflichten. Er/Sie hat sich so zu verhalten, dass eine Gefährdung anderer Verkehrsteilnehmer ausgeschlossen ist.

Der Fahrgast muss zum in der *KomBus App* übermittelten oder telefonisch vereinbarten Zeitpunkt, an der Haltestelle des vereinbarten Abholpunktes stehen.

In sämtlichen On-Demand-Fahrzeugen gilt auf allen Sitzplätzen die Pflicht zum Anlegen eines Sicherheitsgurtes.

1.5 Beförderungsentgelt

Im On-Demand-Verkehr der KomBus findet grundsätzlich der VMT-Tarif Anwendung. Es gelten die

VMT-Tarifbestimmungen in der jeweils gültigen Fassung. Die gültigen VMT-Tarifbestimmungen und der aktuelle VMT-Tarifzonenplan sind abrufbar unter www.vmt-thueringen.de.

Das Deutschlandticket wird als Fahrausweis anerkannt.

Fahrausweise können beim Fahrpersonal erworben werden. Das Beförderungsentgelt kann ausschließlich in bar entrichtet werden. Eine bargeldlose Zahlung ist nicht möglich.**On-Demand-Verkehre werden wie folgt angeboten:**der KomBus. Eine Haustürabholung findet nicht statt.

1.6 Verspätungen und Fahrtausfälle

Trotz sorgfältiger Planung kann es im On-Demand-Verkehr zu Verspätungen oder Fahrtausfällen kommen, etwa durch Verkehrsstörungen, technische Defekte, extreme Witterungsverhältnisse oder höhere Gewalt. Die Beförderung erfolgt unter dem Vorbehalt der tatsächlichen betrieblichen und verkehrstechnischen Durchführbarkeit. Ein Anspruch auf Durchführung der Fahrt zu einer bestimmten Uhrzeit besteht nicht.

Der Betreiber ist bemüht, die Fahrgäste bei erheblichen Verspätungen oder Ausfällen frühzeitig zu informieren – insbesondere über die bei der Buchung angegebenen Kontaktdaten – und gegebenenfalls eine alternative Beförderung oder einen neuen Fahrtzeitpunkt anzubieten. Eine Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere Folgekosten (z. B. verpasste Anschlussverbindungen, Termine oder finanzielle Verluste) ist ausgeschlossen, es sei denn, der Betreiber handelt vorsätzlich oder grob fahrlässig.

1.7 Datenschutz

Im Rahmen des On-Demand-Verkehrs werden personenbezogene Daten ausschließlich zur Abwicklung der Buchung, Durchführung der Beförderung und zur Kundenkommunikation verarbeitet.

Die Verarbeitung erfolgt unter Beachtung der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere der EUDatenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nur, wenn eine gesetzliche Verpflichtung besteht.