



Nr. 100 der Beförderungs- und Tarifbestimmungen der vlexx GmbH (TBV 100)

Beförderungsbestimmungen der vlexx GmbH

gültig ab 01.01.2022

**Herausgeber:
vlexx GmbH, Mombacher Straße 36, 55122 Mainz**

Stand: 01.01.2022

§ 1 Anwendung dieser Bedingungen

1. Für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Zügen der vlexx GmbH gelten:
 - (a) die Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO),
 - (b) die Tarif- und Beförderungsbedingungen des Deutschlandtarifs (BB DT) sowie
 - (c) die nachfolgenden Beförderungsbestimmungen in den § 2 bis § 222 der TBV 100

2. Diese Beförderungsbestimmungen gelten nicht für Fahrten von Zügen, die ausschließlich auf Strecken eines einzelnen Verkehrsverbundes stattfinden oder auf denen ein Übergangstarif angewendet wird. Auf diesen Strecken ist der jeweils geltende Verbund- oder Übergangstarif maßgebend.

§ 2 Geltungsbereich

1. Die Beförderungsbestimmungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Zügen der vlexx GmbH. Diese Züge sind in den Fahrplänen mit der jeweiligen Produktbezeichnung (RE, RB) und einer Zugnummer veröffentlicht.
2. Das Hausrecht in den Zügen der vlexx GmbH wird durch ihr Verkehrs- und Betriebspersonal sowie beauftragte Dritte wahrgenommen.
3. Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge der diese Beförderungsbestimmungen an. Die Beförderungsbestimmungen sind Bestandteil des Beförderungsvertrages.
4. Die Reisenden treten mit Antritt der Fahrt auch dann ausschließlich in eine Rechtsbeziehung mit der vlexx GmbH, wenn sie ihren Fahrschein bei einem anderen Verkehrsunternehmen, mit dem die vlexx GmbH in einer Tarifgemeinschaft befindet, bezogen haben.

§ 3 Anspruch auf Beförderung

1. Anspruch auf Beförderung besteht, wenn
 - (a) der Reisende eine gültige Fahrkarte vorweisen kann,
 - (b) den geltenden Beförderungs- und Tarifbestimmungen der vlexx GmbH sowie den behördlichen Anordnungen entsprochen wird,
 - (c) die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Beförderungsmitteln möglich ist und
 - (d) die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der vlexx GmbH nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann.
2. Kinder bis einschließlich 5 Jahre werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson, welche älter als 6 Jahre ist, und ohne Fahrkarte oder Fahrtberechtigung unentgeltlich befördert. Die Beaufsichtigung obliegt der Aufsichtsperson. Die Aufsichtsperson benötigt eine gültige Fahrkarte für die gesamte Wegstrecke, auf der das Kind begleitet wird. Kinder bis einschließlich 5 Jahre werden auch ohne eine Aufsichtsperson und ohne Fahrkarte oder Fahrtberechtigung unentgeltlich befördert, sofern sie sich auf ihrem Schulweg befinden.
3. Tiere und Sachen dürfen nur nach Maßgabe der § 13, § 14 und § 15 mitgeführt werden.

§ 4 Beförderungsvertrag

1. Der Beförderungsvertrag wird im Namen und auf Rechnung der vlexx GmbH sowie im Namen und auf Rechnung der Gesellschaften der Deutschlandtarifverbund GmbH geschlossen. Die vlexx GmbH verpflichtet sich zur Erbringung von Beförderungsleistungen im Eisenbahnverkehr auf den von der vlexx GmbH bedienten Streckenabschnitten. Nimmt der Reisende aufeinanderfolgend Beförderungsleistungen verschiedener Eisenbahnverkehrsunternehmen in Anspruch, so kommt mit jedem Eisenbahnverkehrsunternehmen ein eigenständiger Beförderungsvertrag zustande. Detaillierte Informationen zum Beförderungsvertrag enthält Ziff. 1.2 der Anlage 1.

2. Die auf der Fahrkarte enthaltenen Angaben sind für die Beförderung maßgebend. Die Fahrkarte kann folgende Angaben enthalten:
 - (a) zu den beteiligten Beförderern,
 - (b) zum Unternehmen, bei dem die Fahrkarte erworben wurde,
 - (c) die geltenden Beförderungsbestimmungen,
 - (d) die zugelassenen Wege,
 - (e) den Fahrpreis,
 - (f) den 1. Geltungstag,
 - (g) die Geltungsdauer,
 - (h) die Anzahl der beförderten Personen,
 - (i) die Wagenklasse.

Diese Angaben können auch in verkürzter Form oder als Symbole angezeigt werden.

3. Ein Reisender hat Anspruch auf Beförderung in der Wagenklasse, auf die seine Fahrkarte oder Fahrtberechtigung lautet. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz oder auf Unterbringung in der 1. Klasse bei Platzmangel in der 2. Klasse besteht nicht. Das Eisenbahnpersonal ist berechtigt, den Reisenden Plätze anzuweisen. Eine Fahrkarte für die 1. Wagenklasse berechtigt auch zur Fahrt in der 2. Wagenklasse. Eine Fahrkarte ohne Angabe der Wagenklasse gilt nur in der 2. Wagenklasse.

§ 5 Verhaltenspflichten der Reisenden

1. Jeder Reisende hat sich so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebs, seine eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Jeder Reisende darf nur einen Sitzplatz belegen. Abteile bzw. Plätze für Kleinkinder bzw. schwerbehinderte Menschen sind bei Bedarf für diese Personengruppen freizumachen. Das Verkehrs- und Betriebspersonal kann Reisende auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist. Den Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals ist Folge zu leisten.
2. Fahrzeuge dürfen nur an Haltestellen betreten und verlassen werden, Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Wird die Abfahrt angekündigt oder schließt sich die Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Reisende ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
3. Reisenden ist untersagt,
 - (a) die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen.
 - (b) Gegenstände, insb. Abfall, in das oder aus dem Fahrzeug zu werfen oder bei Verlassen des Zuges diese, außer in den dafür vorgesehenen Müllbehältern, zurückzulassen.
 - (c) während der Fahrt auf den Zug auf- oder abzuspringen.
 - (d) die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insb. die Durchgänge und die Ein- und Ausstiege, zu blockieren.
 - (e) in den Zügen zu rauchen (auch keine elektrischen Zigaretten).
 - (f) in den Fahrzeugen Sportgeräte zur Fortbewegung zu benutzen (z.B. Fahrräder, Inlineskater etc.)
 - (g) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit offenem Lautsprecher, Musikinstrumente oder lärm erzeugende Gegenstände zu benutzen.
 - (h) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Kopfhörern in einer Weise zu benutzen, die andere Reisende stört.
 - (i) in den Fahrzeugen Handel zu betreiben, Druckschriften zu verteilen, zu betteln, zu sammeln, zu werben oder mit dem Ziel des Gelderwerbs Schau- und Darstellungen zu tätigen. Ausnahmen hiervon sind mit Zustimmung der Länderbahn möglich.

- (j) sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten.
 - (k) ein als besetzt gekennzeichnetes Fahrzeug zu betreten.
 - (l) nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen (z.B. Führerstand, Dienstabteil) zu öffnen, zu betreten oder deren Einrichtungen zu betätigen.
4. Bei Verstoß gegen das Rauchverbot gem. Ziff. 3, lit. (e) wird als Vertragsstrafe das Entgelt gem. Anlage 4 erhoben.
 5. Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch die Entgelte gem. Anlage 4. Weitere Ansprüche bleiben unberührt.
 6. Reisende dürfen die Notbremse, die Türnotentriegelung oder andere im Zug befindliche Nothilfesysteme nur bei Gefahr für Ihre Sicherheit, die Sicherheit anderer Reisender, anderer Personen oder des Zuges betätigen. Bei Missbrauch hat der Reisende unbeschadet sonstiger Ansprüche einen Betrag gemäß Anlage 4 zu zahlen. Gleiches gilt für die missbräuchliche Auslösung eines Rauchmelders im Zug (insbesondere durch unerlaubtes Rauchen auf der Toilette), wenn es hierdurch zu einer Notbremsung oder einem außerplanmäßigen Halt des Zuges kommt. Dem Reisenden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 6 Ausschluss von der Beförderung

1. Reisende, die sich trotz Ermahnung entgegen den vorstehenden Regelungen verhalten, die Weisungen der Mitarbeiter missachten oder in sonstiger Weise eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung darstellen, können von der Beförderung bzw. Weiterbeförderung ohne Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises ausgeschlossen werden.
2. Soweit im Zusammenhang mit Ziff. 1. die nachfolgenden Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere auszuschließen:
 - (a) Reisende, die unter starkem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen. Die Reisenden werden an geeigneter Stelle in Obhut einer betreuenden Person, Betriebspersonal am Bahnsteig oder der Polizei übergeben.
 - (b) Reisende mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen. Es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen in der Öffentlichkeit berechtigt sind und dies auf Verlangen sofort nachweisen können. Die Waffen sind körpfernah zu tragen.
 - (c) Reisende, die aufgrund ihres Verhaltens oder mangelnder Reinlichkeit Fahrgäste belästigen oder das Fahrzeug unangemessen verschmutzen.
 - (d) Reisende mit ansteckenden Krankheiten gem. Infektionsschutzgesetz.
 - (e) Reisende, die Gewaltbereitschaft zeigen bzw. ausüben.
 - (f) Reisende ohne gültige Fahrkarte, welche die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes und/oder die Angaben zur Person verweigern. Fahrgäste, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, können an geeigneter Stelle in Obhut einer betreuenden Person, Betriebspersonal am Bahnsteig oder der Polizei übergeben werden.
 - (g) Reisende, die gegen § 13 Abs. 8 verstoßen.
3. Der Ausschluss von der Beförderung erfolgt durch das Verkehrs- und Betriebspersonal oder durch beauftragte Dritte der vlexx GmbH. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug zu verlassen.

§ 7 Beförderungsentgelte, Fahrtberechtigungen, Fahrkarten und deren Verkauf

1. Die Reisenden haben für die Beförderung den am ersten Geltungstag der Fahrkarte bzw. Fahrtberechtigung gültigen Fahrpreis zu zahlen. Fahrkarten oder Fahrtberechtigungen die vor dem Inkraftreten einer bekanntgemachten Preisänderung erworben wurden, bleiben von dieser Preisänderung unberührt. Beförderungsentgelte und Fahrkarten- bzw. Fahrtberechtigungsarten sind den Bestimmungen des Deutschlandtarifs (BB DT) zu entnehmen. Eine Fahrkarte oder Fahrtberechtigung ist nur übertragbar, wenn sie nicht auf den Namen einer Person lautet und die Fahrt noch nicht angetreten ist.

2. Fahrkarten können an den eingerichteten Verkaufsstellen (Kundencenter, Agenturen, stationäre Fahrscheinautomaten, Verkaufsstellen von Kooperationspartnern), erworben werden. Die Ausgabe bestimmter Fahrkarten kann auf bestimmte Vertriebswege beschränkt sein.
3. Fahrkarten bzw. Fahrtberechtigungen können frühestens sechs Monate, im Falle von Gruppenreisen frühestens zwölf Monate vor dem ersten Geltungstag erworben werden, sofern der Fahrplan systemisch hinterlegt ist. In Ausnahmefällen, z. B. bei einem Fahrplanwechsel, kann die Vorverkaufsfrist verkürzt werden.
4. Bei Barzahlung ist das Fahrgeld vom Reisenden passend bereitzuhalten. Das Verkaufspersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 50,- EUR zu wechseln oder Ein- und Zwei-Cent-Stücke im Wert von mehr als 10 Cent sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. 100, 200 sowie 500-Euro-Scheine werden nicht angenommen.
5. Bargeldlose Bezahlung (Giro- und MaestroCard) ist bei dem Erwerb von Fahrausweisen in Kundencentern, Agenturen und an stationären Fahrscheinautomaten möglich. Inwieweit bargeldlose Zahlung in Verkaufsstellen von Kooperationspartnern möglich ist, wird örtlich bekanntgemacht. Ein Anspruch auf bargeldlose Bezahlung besteht jedoch nicht.
6. Die Bezahlung an Fahrscheinautomaten ist entsprechend der dort erklärten technischen Vorgaben möglich. Es werden am Fahrscheinautomaten 5-, 10-, 20- und 50-Eurocent-Münzen, 1- und 2-Euro-Münzen sowie 5-, 10- und 20-Euro-Banknoten akzeptiert. 50-Euro-Banknoten werden nur akzeptiert, sofern der Preis der zu erwerbenden Fahrkarte mindestens 40,- Euro beträgt. Je nach zu erwerbendem Fahrschein werden die möglichen Zahlungsmittel aufgeführt. Die für die Bezahlung am Fahrscheinautomat zu verwendenden Münzen und Banknoten müssen sich in einem einwandfreien Zustand befinden. Kann aus technischen Gründen kein Wechselgeld ausgegeben werden, erhält der Reisende einen Überzahlungsgutschein. Überzahlungsgutscheine, die von Fahrscheinautomaten der vlexx GmbH ausgegeben worden sind, können vom Reisenden beim erneuten Fahrscheinenerwerb am Fahrscheinautomaten der vlexx GmbH eingesetzt werden. Voraussetzung hierfür ist, dass der zu zahlende Betrag höher ist als der Wert des Gutscheins. Überzahlungsgutscheine können unter den gleichen Voraussetzungen beim Kauf von Fahrkarten bzw. Fahrtberechtigungen in personenbedienten Verkaufsstellen gem. Anlage 3 angerechnet werden. Darüber hinaus kann der Überzahlungsgutschein unter Angabe einer gültigen Bankverbindung (Kontoinhaber, IBAN, ggfls. BIC) an die jeweilige Bearbeitungsstelle (siehe Anlage 3) gesendet werden. Die Bearbeitungsstelle überweist dann den Betrag in Höhe des Gutscheinwertes innerhalb von 10 Tagen an die vom Absender angegebene Bankverbindung.
7. Die Fahrgäste dürfen die Züge nur mit hierfür gültigen Fahrkarten bzw. Fahrtberechtigungen betreten. Die Fahrkarte bzw. Fahrtberechtigung ist vor Fahrtantritt zu erwerben, dies gilt auch für den Erwerb als Online- und Handy-Ticket. In vlexx-Zügen findet gem. Ziff. 2 grundsätzlich kein Verkauf von Fahrkarten bzw. Fahrtberechtigungen im Zug statt. Reisende, die bei Fahrtantritt noch nicht im Besitz einer gültigen Fahrkarte bzw. Fahrtberechtigung sind und die Gründe hierfür nicht zu vertreten haben (z. B. technischer Defekt des Fahrscheinautomaten), haben sich sofort und unaufgefordert beim Verkaufs- und Kontrollpersonal zu melden, um nach Fahrtantritt im Zug die Fahrkarte bzw. Fahrtberechtigung zu erwerben. Hierbei gilt Ziff. 4.
8. Ist der Reisende im Besitz einer zu entwertenden Fahrkarte oder Fahrtberechtigung, so muss diese vor dem Betreten des Zuges an dem am Bahnhof befindlichen Entwerter durch den Reisenden selbst entwertet werden. Der Reisende hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.
9. Die Geltungsdauer einer Fahrkarte oder Fahrtberechtigung ergibt sich grundsätzlich aus dieser selbst. Näheres regeln die Bedingungen des jeweils genutzten Angebotes des Deutschlandtarifs bzw. der Verkehrsverbände.
10. Kommt der Reisende seinen Pflichten gemäß 7. und 8. trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 10 bleibt unberührt.
11. Beanstandungen der Fahrkarte sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.

§ 8 Wagenklassen

1. Sämtliche Züge sind mit Fahrzeugen der 2. Klasse ausgestattet. Inwieweit diese Züge mit Fahrzeugen bzw. Fahrzeugbereichen der 1. Klasse ausgestattet sind, ergibt sich aus den jeweiligen Fahrplänen.
2. Fahrzeuge bzw. Fahrzeugbereiche der 1. Klasse dürfen nur mit Fahrkarten für die 1. Klasse genutzt werden.
3. Wünscht ein Reisender mit einer Fahrkarte für die 2. Klasse die Beförderung in der 1. Klasse, so kann er für die gesamte Strecke oder für Teilstrecken je Einzelfahrt eine Übergangsfahrkarte erwerben. Der Preis der Übergangsfahrkarte ergibt sich aus der Differenz zwischen dem Normalpreis 1. Klasse und dem Normalpreis 2. Klasse für die betreffende Strecke, die er in der 1. Klasse zurücklegen möchte. Für bestimmte Fahrkartenarten kann der Übergang in die 1. Klasse ausgeschlossen werden. Der Erwerb von Übergangsfahrkarten im Zug ist ausgeschlossen.
4. Bei gemeinsam reisenden Personen kann der Übergang in die 1. Klasse nur durch sämtliche gemeinsam reisende Personen erfolgen.
5. Ein BahnCard-Rabatt (BahnCard 25 / BahnCard 50) kann auch für die Übergangsfahrkarte in Anspruch genommen werden, sofern der Reisende im Besitz einer BahnCard für die 1. Klasse (BahnCard 25 First / BahnCard 50 First) ist. Ist der Reisende im Besitz einer BahnCard (BahnCard 25 / BahnCard 50) nur für die 2. Klasse, so ergibt sich der Preis für die Übergangsfahrkarte aus der Differenz zwischen dem Normalpreis für die 1. Klasse und dem Normalpreis mit BahnCard-Rabatt für die 2. Klasse.

§ 9 Ungültige Fahrkarten

1. Fahrkarten, die entgegen den Beförderungsbestimmungen sowie den Bestimmungen des Deutschlandtarifs (BB DT) benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden; dies gilt insbesondere für Fahrkarten, die
 - (a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind,
 - (b) beschädigt, beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
 - (c) eigenmächtig geändert sind,
 - (d) in Plastikfolie laminiert oder eingeklebt wurden,
 - (e) von Nichtberechtigten benutzt werden,
 - (f) zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden,
 - (g) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind.
2. Eine Fahrkarte, die nur in Verbindung mit einer Bescheinigung, Berechtigungs- bzw. Kundenkarte oder einem in den Bestimmungen des Deutschlandtarifs (BB DT) vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, ist ungültig und kann eingezogen werden, wenn die Bescheinigung oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.
3. Die Einziehung der Fahrkarte wird auf Verlangen schriftlich bestätigt.

§ 10 Erhöhtes Beförderungsentgelt

1. Ein Reisender ohne gültige Fahrkarte ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er
 - (a) nicht mit einer gültigen Fahrkarte versehen ist,
 - (b) sich eine gültige Fahrkarte beschafft hat, diese jedoch bei einer Kontrolle nicht vorzeigen kann oder nicht aushändigt,
 - (c) eine / einen zur Fahrkarte erforderliche Bescheinigung, Berechtigungs- bzw. Kundenkarte (z. B. BahnCard) oder Personenausweis nicht vorzeigt,
 - (d) die Fahrkarte nicht oder nicht unverzüglich gemäß § 7 Abs.8. entwertet hat, sofern eine Entwertung gemäß den Bestimmungen des Deutschlandtarifs (BB DT) erforderlich ist,

- (e) für mitgeführte Tiere bzw. Sachen keine gültige Fahrkarte vorzeigen kann, soweit dies nach dem Tarif erforderlich ist.

Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Regelungen gemäß (a), (d) und (e) werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen einer gültigen Fahrkarte oder die Entwertung der Fahrkarte aus Gründen unterblieben ist, die der Reisende nicht zu vertreten hat (z. B. technischer Defekt des Fahrscheinautomaten bzw. des Fahrscheinentwerfers am Bahnsteig).

2. Das erhöhte Beförderungsentgelt wird gem. § 5 EVO erhoben und beträgt das Doppelte des Relationspreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke. Der zu entrichtende Mindestbetrag ist der Anlage 4 zu entnehmen.
3. Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb einer Woche nach der Beanstandung an die vlexx GmbH bzw. von ihr beauftragte Dritte zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist können Bearbeitungsentgelte erhoben werden.
4. Der Reisende, der bei der Fahrkartenprüfung ohne gültige Fahrkarte angetroffen wird, ist verpflichtet, seine Personalien anzugeben und sich auf Verlangen auszuweisen.
5. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich in den Fällen von 1. (b) und 1. (c), wenn der Reisende innerhalb einer Woche im Kundencenter (siehe Anlage 3) seine zum Zeitpunkt der Feststellung gültige persönliche Zeitfahrkarte bzw. die / den zur Fahrkarte erforderliche Bescheinigung, Berechtigungs- bzw. Kundenkarte oder Personalausweis vorlegt. Der dann ermäßigte Betrag ist der Anlage 4 zu entnehmen.

§ 11 Erstattung von Fahrpreisen

1. Fahrkarten zum Normalpreis, zum Normalpreis mit Kinderermäßigung bzw. BahnCard-Rabatt sowie zur Mitnahme von Fahrrädern und Hunden werden vor dem Geltungstag unentgeltlich erstattet.
2. Ab dem Geltungstag wird bei Fahrkarten zum Normalpreis, zum Normalpreis mit Kinderermäßigung bzw. BahnCard-Rabatt sowie zur Mitnahme von Hunden, wenn diese nicht oder nur teilweise zur Fahrt benutzt wurden, der Preis bzw. der Unterschiedsbetrag zwischen dem gezahlten Preis und dem Normalpreis bzw. ermäßigten Normalpreis für die zurückgelegte Strecke unter Abzug eines Bearbeitungsentgelts gem. Anlage 4 durch die Bearbeitungsstelle der vlexx GmbH gem. Anlage 3 erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung oder Teilnutzung der Fahrkarte ist der Reisende.
3. Regelungen zur Erstattung anderer als unter 1. und 2. genannter Fahrkartenarten sind in den jeweiligen Angebotsbedingungen dieser Fahrkartenarten in den Bestimmungen des Deutschlandtarifs festgelegt.
4. Ein Anspruch auf Erstattung besteht nicht
 - (a) bei Ausschluss von der Beförderung
 - (b) bei gemäß § 9 Abs. 1 als ungültig eingezogenen Fahrkarten,
 - (c) bei Fahrkarten für Sonderangebote gemäß entsprechenden Bedingungen des Deutschlandtarifs.

§ 12 Beförderung schwerbehinderter Menschen

1. Die Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe des Sozialgesetzbuchs – Neuntes Buch – (SGB IX), 3. Teil, Kapitel 13.
2. Gem. § 145, Abs. 2, Nr. 2 SGB IX haben schwerbehinderte Menschen das Recht zur unentgeltlichen Mitnahme eines Krankenfahrstuhls oder sonstiger orthopädischer Hilfsmittel, sofern die Beschaffenheit des Verkehrsmittels dies zulässt sowie der ISO 7193 entspricht (Länge: 1200mm + 50mm für die Füße, Breite: 700mm + 100mm für die Hände).

§ 13 Mitnahme von Sachen

1. Reisende dürfen leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) unentgeltlich mitnehmen, sofern diese auf den vorgesehenen Gepäckablageflächen z. B. über oder unter den Sitzen oder an den Wagenenden so untergebracht wird, dass andere Reisende, deren Sachen oder die Sicherheit des Zugbetriebes

nicht beeinträchtigt werden. Die Reisenden haben den Anweisungen des Zugpersonals bzgl. der Unterbringung des Handgepäcks Folge zu leisten. Die Beaufsichtigung ihres Gepäcks obliegt den Reisenden.

2. Traglasten sind Gegenstände, die von einer Person getragen werden können, ohne Handgepäck zu sein. Neben ihrem Handgepäck gemäß §13 Abs. 1 dürfen die Reisenden ein Stück Traglast unentgeltlich mitnehmen, sofern auf den hierfür vorgesehenen Ablageflächen ausreichend Platz vorhanden und die Unterbringung ohne Beeinträchtigung anderer Reisender, deren Sachen oder der Sicherheit des Zugbetriebes möglich ist. Die Reisenden haben den Anweisungen des Zugpersonals bzgl. der Unterbringung der Traglasten Folge zu leisten. Die Beaufsichtigung der Traglasten obliegt den Reisenden.
3. Kinderwagen, oder andere zum Transport von Kleinkindern geeignete Anhänger oder Handwagen können kostenfrei mitgenommen werden, sofern sie tatsächlich zum Transport eines Kindes genutzt werden.
4. Jeder Reisende darf ein gemäß der Regelungen der Elektrokleinstfahrzeug-Verordnung (eKFV) zugelassenes Elektrokleinstfahrzeug unentgeltlich mitnehmen, sofern es zusammengeklappt ist und die Regelungen für Handgepäck eingehalten werden. Für die Unterbringung auf den Gepäckablageflächen, insb. oberhalb des Sitzplatzes muss das Elektrokleinstfahrzeug gegen Verrutschen besonders gesichert sein (z.B. durch Lagerung in einer Tasche). Die Benutzung des Elektrokleinstfahrzeugs im Zug ist nicht zugelassen. Die eingebauten Akkus dürfen während der Beförderung weder entnommen, geladen noch anderweitig (z.B. als Powerbank) genutzt werden. Das Laden der eingebauten Akkus ist verboten. Am Elektrokleinstfahrzeug befestigte Gepäckstücke müssen während der Fahrt abgenommen und in den für Handgepäck vorgesehenen Ablagen untergebracht werden.
5. Von der Mitnahme sind insbesondere ausgeschlossen
 - (a) gefährliche Stoffe und Gegenstände, Schusswaffen, explosive und entzündbare Stoffe und Gegenstände, entzündend wirkende, giftige, radioaktive, ätzende und ansteckungsgefährliche Stoffe sowie sonstige gefährliche Güter nach dem Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter (GGBefG) und der hierzu ergangenen Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt (GGVSEB),
 - (b) Mopeds oder Mofas und Gegenstände und Stoffe, deren Transport aufgrund sonstiger Rechtsvorschriften verboten ist,
 - (c) Gegenstände, die über die Fahrzeugumgrenzung hinausragen.
6. Das Mitnahmeverbot nach Nr. 2 Lit. (a) und (b) gilt nicht
 - (a) für gefährliche Stoffe und Gegenstände von solchen Personen, die diese aufgrund öffentlichen Dienstrechts als zugelassene Einsatzmittel entsprechend den für sie geltenden Vorschriften in Zügen mit sich führen,
 - (b) für Schusswaffen von solchen Personen, die durch eine Erlaubnis nach § 10 Abs. 4 Satz 1 WaffG („Waffenschein“) – ausgenommen jedoch Erlaubnis nach § 10 Abs. 4 Satz 4 WaffG („kleiner Waffenschein“) – oder eine Bescheinigung nach § 55 Abs. 2 oder 56 WaffG jeweils zum Führen dieser Schusswaffen in Zügen zu Zwecken des Selbst- oder Drittpersonenschutzes berechtigt sind.
7. Der Reisende hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisende nicht belästigt werden können. Generell sind wegen der Unterbringung die Anordnungen des Verkehrs- und Betriebspersonals zu befolgen. Gepäck ist jederzeit so unterzubringen, dass Flucht- und Durchgangswege zu keiner Zeit versperrt werden. Das Abstellen im Bereich der Wagendurchgänge sowie in den Aus- und Einstiegsbereichen ist untersagt.
8. Besteht der begründete Verdacht, dass der Reisende Gegenstände und Stoffe mit sich führt, die von der Beförderung ausgeschlossen sind, so ist er verpflichtet, dem Verkehrsunternehmen unverzüglich die Begutachtung des betreffenden Gegenstandes oder Stoffes zu gestatten und ggf. dessen Unbedenklichkeit nachzuweisen. Reisende, die dieser Verpflichtung nicht nachkommen oder erkennbar ausgeschlossene Gegenstände oder Stoffe mit sich führen, können von der Beförderung oder Weiterbeförderung ohne Anspruch auf Erstattung ausgeschlossen werden.

9. Das Verkehrs- und Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

§ 14 Mitnahme von Tieren

1. Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in geschlossenen Behältnissen (z. B. Tierboxen) wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen für den Transport von Tieren geeignet und so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Personen und Sachen ausgeschlossen sind. Die Mitnahme darf nicht auf Fahrgastsitzen erfolgen. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.
2. Hunde, die in Behältnissen wie Handgepäck nicht untergebracht sind oder nicht untergebracht werden können, können unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass sie angeleint und mit einem für sie geeigneten Maulkorb versehen sind. Die Mitnahme darf nicht auf Fahrgastsitzen erfolgen. Für diese Hunde sind Fahrscheine gemäß der Bedingungen des Deutschlandtarifs (BB DT) zu lösen.
3. Alle weiteren Tiere sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.
4. Blindenführhunde und Behindertenbegleithunde sind im Sinne von § 228 Abs. 6 Nr. 2 SGB IX vom Maulkorbzwang ausgenommen. Diese Hunde werden nach den Bedingungen des Deutschlandtarifs (BB DT) unentgeltlich befördert.

§ 15 Mitnahme von Fahrrädern und Pedelecs

1. Züge, in denen die Mitnahme von Fahrrädern möglich ist, sind in den Fahrplaninformationen entsprechend gekennzeichnet. In den Zügen sind die Fahrräder auf den vorgesehenen Abstellflächen so unterzubringen, dass eine Beeinträchtigung anderer Reisender, deren Sachen oder der Sicherheit des Zugbetriebes unmöglich ist und Flucht- und Rettungswege nicht blockiert werden. Vorhandene Halterungen und andere Sicherungssysteme, z.B. Rollgurte o. ä. sind zu benutzen. Bei Platzmangel kann die Beförderung abgelehnt werden. Auf Mehrzweckflächen, die z. B. auch für den Transport von Rollstühlen, Kinderwagen oder Traglasten vorgesehen sind, haben Reisende mit Rollstuhl, Kinderwagen oder Traglast Vorrang.
2. Fahrräder mit einem Elektromotor bis 250 Watt Leistung (Pedelecs) dürfen mitgenommen werden. Es gelten die Regelungen gemäß § 15 Abs. 1 sowie die Regeln für Elektrokleinstfahrzeuge gemäß § 13 Abs. 4 entsprechend.
3. Jeder Reisende darf nur ein Fahrrad oder Pedelec mitnehmen, das er ohne Hilfe des Zugpersonals in den Zug ein- bzw. ausladen können muss. Die Mitnahme ist grundsätzlich auf zweirädrige, einsitzige Fahrräder oder Pedelecs sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt. Liegeräder, Tandems sowie Dreiräder können mitgenommen werden, sofern im Einzelfall ausreichend Platz vorhanden und die sichere Unterbringung gewährleistet ist. Für diese gelten dann die übrigen Vorschriften über Fahrräder bzw. Pedelecs entsprechend. Falträder oder Fold-Pedelecs können im ausgeklappten Zustand als Fahrrad oder Pedelec oder im zusammengeklappten Zustand als Traglast oder als Handgepäck mitgenommen werden. Lastenfahrräder (Fahrräder oder Pedelecs mit festen Aufbauten für Lastentransport und/oder zum Transport von Kindern) sind von der Mitnahme ausgeschlossen.
4. Bei der Mitnahme von Pedelecs gilt § 13 Abs. 4 Satz 4 ff. entsprechend.
5. Alle sonstigen Fahrzeuge mit Motorausstattung sowie Sonderkonstruktionen (z. B. Zweiräder mit langem Radstand und Lastenräder) sind von der Mitnahme ausgeschlossen, sofern sie nicht unter § 12, Nr. 2 fallen.
6. Am Fahrrad oder Pedelec befestigte Gepäckstücke müssen während der Fahrt abgenommen und in den für Handgepäck vorgesehenen Ablagen untergebracht werden. Das Be- und Entladen erfolgt durch den Reisenden.
7. Wird der für die Fahrradmitnahme vorgesehene Platz für die Beförderung von Fahrgästen, insb. von Kindern in Kinderwagen und Rollstuhlfahrern benötigt, hat der Fahrgast mit Fahrrad keinen Anspruch auf die Fahrradmitnahme und muss das Fahrzeug ggf. umgehend verlassen und seine Fahrt mit dem nächsten Zug fortsetzen. Die spätere Weiterfahrt rechtfertigt keinen Anspruch auf Entschä-

digung oder Erstattung für den genutzten Fahrschein des Reisenden mit Fahrrad als auch für den genutzten Fahrschein selbst im Sinne der Fahrgastrechte gem. VO 1371/2007 EG.

8. Die sichere Unterbringung seines Fahrrads oder Pedelecs auf den vorgesehenen Abstellflächen und unter Nutzung der bereitgestellten Halterungen und Sicherungsmitteln obliegt dem Reisenden. Den Anordnungen des Zugpersonals bzgl. der Unterbringung von Fahrrädern oder Pedelecs ist Folge zu leisten.
9. In vlexx-Zügen ist die Mitnahme von Fahrrädern oder Pedelecs montags bis freitags ab 9:00 Uhr, an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen ganztägig kostenfrei möglich. In den übrigen Zeiten ist eine „Fahrradtageskarte Nahverkehr“ oder ein anderes Angebot des Deutschlandtarifs gemäß dessen Bedingungen zu erwerben.

§ 16 Fundsachen

1. Fundsachen sind gem. § 978 BGB unverzüglich beim Verkehrs- und Kontrollpersonal abzugeben. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch die vlexx GmbH ausgehändigt. Eine sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Verkehrs- und Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann, sich die Fundsache noch im selben Zug befindet und diese der Verwaltung der vlexx GmbH noch nicht als Fundsache gemeldet wurde. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.
2. Der Verlierer hat zur Wahrung der Ansprüche des Finders bei Aushändigung des Fundgegenstandes in jedem Fall seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.
3. Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen. Gesetzliche Haftungsansprüche bleiben hiervon unberührt.
4. Über leicht verderbliche Fundsachen kann die vlexx GmbH frei verfügen.

§ 17 Fahrgastrechte bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

1. Die Regelungen zu den Fahrgastrechten im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen enthält die Anlage 1.
2. Bezüglich § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) informiert die vlexx GmbH darüber, dass sie am Streitbeilegungsverfahren der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin teilnimmt.

§ 18 Videoüberwachung

Zum Schutz vor Angriffen auf Leben und Gesundheit der Fahrgäste sowie zur Abwendung von Sachbeschädigungen jeglicher Art in und an den Verkehrsmitteln bzw. Betriebsanlagen behält sich die vlexx GmbH vor, mit Videogeräten zu überwachen. Der Missbrauch der Daten wird ausgeschlossen. Die Videoüberwachung ist besonders gekennzeichnet.

§ 19 Datenschutz

Personenbezogene Daten werden durch die vlexx GmbH sowie von ihr beauftragten Vertriebsdienstleistern nach den Vorschriften der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben, verarbeitet und genutzt. Eine Weitergabe an andere Dritte erfolgt nicht.

Informationen finden Sie unter <https://www.vlexx.de/datenschutz/>

§ 20 Haftung

Die vlexx GmbH haftet für die Tötung oder Verletzung eines Reisenden und für Schäden an Sachen, die der Reisende an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden ist die Haftung auf 1.000,- EUR je beförderter Person begrenzt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

§ 21 Verjährung

Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren bei der vlexx GmbH grundsätzlich nach zwei Jahren. Der Fristbeginn ist der Tag der Entstehung des Anspruchs. Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften. Bei Ansprüchen aus Fahrgastrechten gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr gemäß den Regelungen EG-VO 1371/2007.

§ 22 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbestimmungen ergeben, ist, soweit der Vertragspartner Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Sitz der jeweils produktbetreibenden Eisenbahnverkehrsunternehmens. Dies gilt nicht in Fällen eines ausschließlichen Gerichtsstandes.

Anlagen:

- Anlage 1 – Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen
- Anlage 2 – entfallen
- Anlage 3 – Ansprechpartner
- Anlage 4 – Gebühren und Entgelte

Anlage 1 zu § 18

der

Beförderungsbestimmungen (TBV 100) für die Züge der vlexx GmbH gültig ab 01.01.2022

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) der vlexx GmbH für Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG).

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

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

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

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

1.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist bzw. sind

- i. ein gültiger Beförderungsvertrag
- ii. mehrere aufeinander folgende gültige Beförderungsverträge einer Fahrt.

Ein Beförderungsdokument kann sich auf einen Beförderungsvertrag oder mehrere Beförderungsverträge hintereinander beziehen. Es kann sich außerdem auf eine Fahrt oder auf mehrere Fahrten beziehen (z. B. einen Hin- und Rückfahrt oder eine beliebige Anzahl von Fahrten innerhalb des Gültigkeitsbereiches und des Gültigkeitszeitraums). Beförderungsverträge werden im Namen und auf Rechnung des/der vertraglichen Beförderer/s (nachfolgend entweder „vertraglicher Beförderer“ oder nur „Beförderer“ genannt) geschlossen. Nimmt ein Fahrgast aufeinander folgende Beförderungsleistungen mehrerer verschiedener vertraglicher Beförderer hintereinander in Anspruch, so kommt mit jedem einzelnen Beförderer ein eigenständiger Beförderungsvertrag zustande.

Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend von demselben EVU erbracht, so kommt mit diesem EVU insoweit nur ein Beförderungsvertrag zustande. Dies gilt nicht, soweit für diese Be-

förderungsleistungen mehrere Fahrkarten ausgegeben worden sind; in diesem Fall verkörpert jede Fahrkarte einen eigenständigen Beförderungsvertrag.

Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend vom gleichen EVU erbracht, gilt der Grundsatz, dass es sich in diesem Fall nur um einen einzigen Beförderungsvertrag handelt, jedoch nicht, wenn

ein Teil der Beförderungsleistungen nach Tfv 600/601 und der/die andere/n unmittelbar vor- oder nachgelagerte/n Beförderungsleistung/en des gleichen EVU nach dem Tfv 650 erbracht werden

Beförderungsleistungen nach dem Tfv 650 vom gleichen EVU, jedoch auf Basis unterschiedlicher NE-Blättern unmittelbar hintereinander erbracht werden

In diesen Fällen stellen die einzelnen in unterschiedlichen Tarifen bzw. in unterschiedlichen Tarifblättern erbrachten Leistungen des gleichen EVU jeweils eigenständige Beförderungsverträge dar.

Für Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 3., 5. und 6. werden zugunsten des Fahrgastes die aufeinander folgenden eigenständigen Beförderungsverträge einer Fahrt zugunsten der/des Reisenden wie ein einziger Beförderungsvertrag behandelt, wenn sich alle vertraglichen Beförderer dieser Beförderungsverträge für die nach Tfv 600 / Tfv 601 behandelten Abschnitte dem gemeinsamen Beschwerdeverfahren gem. Nr. 10.3 angeschlossen haben und die Reise auf einem einzigen Beförderungsausweis dokumentiert wird.

Die Behandlung wie ein einziger Beförderungsvertrag im Rahmen des gemeinsamen Beschwerdeverfahrens erfolgt auch dann, wenn Beförderungsverträge nach den BB Anstoßverkehr (Tfv 650) aus technischen Gründen auf mehreren Beförderungsdokumenten dargestellt werden und es sich bei der/den Verkehrsleistung/en nach den BB Anstoßverkehr (NE-Blätter/ DB-Blätter) um Eisenbahnverkehr handelt.

Die am Gemeinschaftsverfahren teilnehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen sind im Internet unter [www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren) sowie unter www.bahn.de/fahrgastrechte dargestellt.

Ein „vertraglicher Beförderer“ kann sich für die Durchführung der ihm obliegenden Beförderungsleistungen eines Subunternehmers im Eisenbahnverkehr („ausführender Beförderer“) bedienen. Vertragspartner des Fahrgastes bleibt auch in diesem Fall der vertragliche Beförderer.

Der Übergang zwischen Bahnhöfen, z.B. im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn, U-Bahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages. Das gleiche gilt, wenn das Beförderungsdokument auch die Benutzung anderer Verkehrsmittel einschließt, damit Reisende für diese Beförderungsverträge nicht zusätzliche separate Beförderungsdokumente mit sich führen müssen (z. B. „+City“-Funktion).

In der Regel bezeichnet der Fahrausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrages bzw. der Beförderungsverträge beteiligten bzw. möglichen Beförderer, das den Fahrausweis ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Fahrpreis, 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 oder elektronisch und auslesbar hinterlegt sein.

Kann die Beförderung auf einem Streckenabschnitt 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 bzw. hätte in Anspruch nehmen wollen.

Der/die Beförderer ist/sind 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, welche/s Eisenbahnunternehmen den/die von ihm gewählten Zug/Züge betreibt und damit sein/e Beförderer ist/sind.

Als Beförderer verantwortlich für etwaige Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 3., 5. und 6. ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen vom Reisenden gem. Beförderungsvertrag gewählter Zug ausgefallen oder verspätet war.

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

1.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln

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

2. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

2.1 Informationsmedien

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

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

2.2 Anschlussverbindungen

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

3. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl

3.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke

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

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

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

3.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Beförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit der Reisende für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrausweise erwerben muss, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

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

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

3.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges

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

3.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt, fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, kann der Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, wenn ihm der Beförderer, der das die Verspätung verursachende Ereignis zu vertreten hat, nicht die Weiterbeförderung mit anderen Verkehrsmitteln anbietet und es dem Reisenden aus von diesem Beförderer zu vertretenden Gründen auch nicht möglich ist, deshalb mit dem Beförderer in Kontakt zu treten (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufsstelle oder Informationsstelle des Beförderers oder mit Personal des genutzten Zuges des Beförderers). Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

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

3.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 3.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zu der alternativen Nutzung eines anderen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro verlangen. Dieser Höchstbetrag gilt nicht in den Fällen des Artikel 18 Abs. 2 Lit. c) und Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. 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. Darüber hinaus ist der in Nr. 3.4 dargestellte Versuch einer Kontaktaufnahme mit dem Beförderer notwendig, weil diesem das Recht auf eine Nachbesserung zusteht, bevor eine Selbstvornahme durch die/den Reisende/n erfolgen kann.

3.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

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

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

Liegt eine der unter i) oder iii) genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nur berufen, wenn die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war.

Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 2.1 dargestellten Wege. Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

4. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

4.1 Erstattung und Entschädigung

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei resultierenden Anschluss-versäumnissen einen Anspruch

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

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

4.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise

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

4.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 4.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das Servicecenter Fahrgastrechte der EVU können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn ein Fahrausweis für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeit-

fahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets) erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 10.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

4.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung

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

4.5 Definition „Zeitfahrkarte“

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

5. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

5.1 Umfang der Erstattung

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

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

5.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

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

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

6. Fahrpreisschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1 Anspruch auf Fahrpreisschädigung

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

6.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

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

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

6.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt

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

6.4 Entschädigungsbeträge unter 4,- EUR

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

6.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

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

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

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

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

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

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

6.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

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

6.7 Ausnahmen von der Fahrpreischädigung

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

7. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

7.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine 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. 3.6 vorliegt.

7.2 kostenlose Unterkunft

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden. Bietet der Beförderer dem Reisenden nicht nach Satz 1 die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an und ist es dem Reisenden aus vom Beförderer zu vertretenden Gründen nicht möglich, mit dem Beförderer in Kontakt zu treten und nutzt der Reisende daraufhin selbständig eine Übernachtungsmöglichkeit, so hat er einen Anspruch auf Ersatz der dafür entstandenen angemessenen Kosten.

7.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

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

7.4 Verspätungsbestätigung

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

8. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

8.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

8.2 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 vlexx GmbH sind erhältlich im Internet unter www.vlexx.de sowie telefonisch unter der Service-Rufnummer 01806-512-512 der vlexx GmbH (20 Cent/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf).

8.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen durch die vlexx GmbH bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei der Service-Rufnummer 01806-512-512 der Mobilitätszentrale (20 Cent/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf) erfolgen.

In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten. Alle Informationen über Hilfeleistungen können im Internet über www.vlexx.de sowie telefonisch unter der Service-Rufnummer 01806-512-512 der Mobilitätszentrale (20 Cent/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf) eingeholt werden.

8.4 Erstattung / Entschädigung

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

9. Beförderung von Reisegepäck

9.1 Preise und Konditionen

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

9.2 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.

10. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

10.1 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.

10.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gemäß 5. erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem der Fahrausweis erworben wurde, soweit die Reise aufgrund des Ausfalls oder der

Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Reise aufgrund eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

10.3 Anträge auf Fahrpreischädigung / Gemeinsames Beschwerdeverfahren

Die unter [www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren) sowie www.bahn.de/fahrgastrechte genannten EVU haben sich für die Bearbeitung von nach den Nummern 3, 4 und 6 erhobenen Erstattungs-, Aufwendungsersatz- und Entschädigungsansprüchen auf die Durchführung eines gemeinsamen Beschwerdeverfahrens nach Maßgabe der Nummer 10 verständigt. Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 6 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle, die das gemeinsame Beschwerdeverfahren durchführt, einzureichen:

Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main

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

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt.

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

10.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formulars und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gemäß 6.2 und 6.3 erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

10.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind u.a. im Internet unter www.vlexx.de und www.fahrgastrechte.info verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

10.6 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 des an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Reisende auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und des Fahrausweises bzw. einer Fahrausweiskopie beim Service Center Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die BahnCard 100 nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG werden ausschließlich beim Service Center Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

11. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

11.1 Schlichtung

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

11.2 nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt

Nationale Durchsetzungsstellen für die Fahrgastrechte ist das Eisenbahnbundesamt: Abteilung Fahrgastrechte, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, fahrgastrechte@eba.bund.de

12. Haftung

Aus anderen Rechtsgründen haftet der Beförderer dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außer in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung für Sachschäden gegenüber jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.



Anlage 3 - Ansprechpartner

der

Beförderungsbestimmungen für die Züge der vlexx GmbH

gültig ab 01.01.2022

Kundencenter vlexx (Bearbeitungsstelle gem. §7 Abs. 6 und §11 Abs. 3 sowie Kundencenter gem. §10 Abs. 5)

Adresse:

Bahnhofstraße 30, D-55232 Alzey

E-Mail:

dialog@vlexx.de

Hotline:

06731 – 999 27 27

Internet:

www.vlexx.de

vlexx-Agentur Lebach

Adresse:

Am Bahnhof 8, 66822 Lebach

Anlage 4 – Gebühren und Entgelte

der

Beförderungsbestimmungen für die Züge der vlexx GmbH

gültig ab 01.01.2022

BEZUG	ART		PREIS IN EUR
TBV 100 § 5 Nr. 3, Lit. e)	Rauchen in Zügen		15,00
TBV 100 § 5 Nr. 5	Reinigungskosten bei Verunreinigung des Fahrzeuges	ermäßigtes, pauschales Entgelt bei Sofortzahlung	15,00
	Reinigungskosten bei Verunreinigung des Fahrzeuges	nachgewiesene Reinigungskosten	mind. 40,00
TBV 100 § 5, Nr. 6	Missbräuchliche Betätigung der Notbremse oder anderer Sicherheitseinrichtungen		200,00
TBV 100 § 10, Nr. 2	Erhöhtes Beförderungsentgelt	doppelter Fahrpreis	mind. 60,00
TBV 100 § 10, Nr. 5	Erhöhtes Beförderungsentgelt ermäßigt		7,00
TBV 100 § 11, Nr. 2	Bearbeitungsentgelt für Fahrkartenerstattungen	gesamte Fahrkarte	19,00
TBV 100 § 16	Versandgebühr für Fundsachen (inkl. Verpackung)		20,00