

## **Anlage 1 zu § 17**

der

### **Beförderungsbestimmungen (TBV 100) für die Züge der vlexx GmbH gültig ab 07.06.2023**

## **Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und daraus resultierenden Anschlussversäumnissen**

### **1. Grundsätze**

- 1.1 Für die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr gelten die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Diese Rechte und Pflichten gelten ausschließlich für den Schienenpersonenverkehr für im Fahrplan der Eisenbahnunternehmen veröffentlichte Zugverbindungen, bei Verbindungen mit Umstiegen unter Einhaltung der fahrplanmäßigen Übergangszeiten. Bei Fahrkartenangeboten mit denen entweder parallel oder aufeinanderfolgend auch die Verkehrsangebote anderer Verkehrsunternehmen und anderer Verkehrsträger (z.B. Busse, Straßenbahnen, Schiffe o. ä.) genutzt werden können, gelten die Fahrgastrechte und die Regelungen im Folgenden nur für die Schienestrecke, bzw. wenn die Angebote des Schienenverkehrs genutzt werden. Etwaige Abweichungen sind in den jeweiligen Angebotsbedingungen geregelt.
- 1.2 Kombinieren Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter Fahrkarten oder Fahrtberechtigungen auf deren eigene Initiative und verkaufen diese im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion und erklären diese zu einer Durchgangsfahrkarte, so haften diese Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter für fahrgastrechtliche Ansprüche der Fahrgäste im Falle von Anschlussverlusten während der Reise. Anträge auf Entschädigung oder Erstattung sind in diesen Fällen ausschließlich an den Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter zu richten, der die Fahrkarte verkauft hat.

### **2. Weiterbeförderung/Fahrpreiserstattung**

- 2.1 Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass Reisende am Zielbahnhof gemäß Beförderungsvertrag mindestens 20 Minuten verspätet ankommen werden, haben diese unverzüglich die Wahl zwischen der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit oder der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt.  
  
Die Reisenden können dabei auch einen Zug des Fernverkehrs benutzen, sofern Sie nicht mit einer Fahrkarte oder Fahrtberechtigung mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt im Sinne von § 2 der Eisenbahn-Verkehrsordnung unterwegs sind. Welche Fahrkarten oder Fahrtberechtigungen das sind, ist in den Tarifbedingungen der jeweiligen Angebote geregelt. Bei Benutzung eines Zuges des Fernverkehrs ist zunächst der Fahrpreis für diesen Zug zu zahlen. Die dafür erforderlichen Aufwendungen werden erstattet. Die Benutzung eines reservierungspflichtigen Zuges oder eines Sonderzuges ist jedoch nicht gestattet. Etwaige tarifliche Erstattungsansprüche von Inhabern dieser Fahrkarten oder Fahrtberechtigungen bleiben unberührt.
- 2.2 Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass Reisende am Zielbahnhof gemäß Beförderungsvertrag mehr als 60 Minuten verspätet ankommen werden, können sie die Reise abbrechen oder gar nicht erst antreten. Sie haben dann anstelle der Ansprüche nach Nummer 2.1 Anspruch auf Erstattung des von ihnen bezahlten Fahrpreises für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt und für die bereits durchgeführten Teile, wenn die Fahrt für sie sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit.

2.3 Die Reisenden können insbesondere dann vernünftigerweise mit einer Verspätung nach den Nummern 2.1 und 2.2 am Zielbahnhof rechnen, wenn diese über mindestens einen der nachfolgenden Informationskanäle bekanntgemacht wurde:

- Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Bahnhöfen,
- elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und auf Bahnhöfen,
- Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen sowie
- verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien, insbesondere die Fahrplanauskunftssysteme im Internet auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen.

Das Gleiche gilt, wenn der Reisende eine vom Eisenbahnunternehmen oder vom Bahnhofsbetreiber ausgestellte Bestätigung vorlegen kann, aus der sich eine Verspätung nach den Nummern 2.1 oder 2.2 ergibt.

2.4 Die EVU informieren die Reisenden innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit des verspäteten oder ausgefallenen Zuges über die möglichen Optionen der Weiterreise. Erfolgt innerhalb dieser Zeit keine Information, so können die Reisenden einen neuen Beförderungsvertrag für die Weiterreise zum ursprünglichen Zielbahnhof mit einem anderen Anbieter öffentlicher Verkehrsdienste mit der Eisenbahn, mit dem Reisebus oder Bus schließen. Die hierfür entstandenen angemessenen Kosten werden erstattet.

2.5 Das Eisenbahnunternehmen bietet Reisenden die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel zum vertragsgemäßen Zielort an, sofern dies praktisch durchführbar ist.

Dies gilt:

- wenn die fahrplanmäßige Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende wegen einer Zugverspätung oder eines Zugausfalls ohne Nutzung dieses Verkehrsmittels mindestens 60 Minuten verspätet am Zielbahnhof ankommen werden oder
- wenn ein Zug ausfällt, es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

Bietet das Eisenbahnunternehmen den Reisenden nicht die Weiterbeförderung in einem anderen Verkehrsmittel an und ist es den Reisenden aus vom Eisenbahnunternehmen zu vertretenden Gründen nicht möglich, mit dem Eisenbahnunternehmen in Kontakt zu treten (Kontaktaufnahme vor Ort mit einer Verkaufsstelle bzw. Informationsstelle oder Personal des genutzten Zuges) und nutzen die Reisenden daraufhin selbstständig ein anderes Verkehrsmittel für die Weiterfahrt zum vertragsgemäßen Zielort, so haben sie einen Anspruch auf Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 120,- €.

### **3. Unterbringung**

3.1 Das Eisenbahnunternehmen bietet den Reisenden die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an, sofern dies praktisch durchführbar ist.

Dies gilt:

- wenn sie wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung die Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen können oder
- wenn für sie unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist.

Bietet das Eisenbahnunternehmen den Reisenden nicht die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an und ist es dem Reisenden aus vom Eisenbahnunternehmen zu vertretenden Gründen nicht möglich, mit dem Eisenbahnunternehmen in Kontakt zu treten und nutzen die

Reisenden daraufhin selbständig eine Übernachtungsmöglichkeit, so haben sie einen Anspruch auf Ersatz der dafür entstandenen angemessenen Kosten.

- 3.2 Soweit die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen Bahnhof und Unterkunft aufgrund der in Art. 19 Abs. 10 der Verordnung (EU) 2021/782 genannten Gründe erfolgt (außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegenden außergewöhnlichen Umstände, dem Verschulden des Fahrgastes oder das Verhalten eines Dritten), kann die Dauer der Unterbringung durch das Eisenbahnunternehmen auf höchstens drei Tage begrenzt werden.

#### **4. Fahrpreischädigung**

- 4.1 Die von einer Verspätung selbst betroffenen Reisenden haben Anspruch auf eine Fahrpreischädigung nach Maßgabe des Artikels 17 der Verordnung (EU) 2021/782 (bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten 25 % und ab 120 Minuten 50 % des gezahlten Fahrkartenwertes der vorgelegten Fahrkarte oder Fahrtberechtigung). Der Betrag wird auf einen durch 5 Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrkarte oder Fahrtberechtigung – bei Rückfahrkarten pro Fahrtrichtung – jeweils nur einmal geltend gemacht werden. Entschädigungsbeträge unter 4,- € werden nicht ausbezahlt.
- 4.2 Kein Anspruch auf Fahrpreischädigung besteht, wenn Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle nachweislich aufgrund bzw. im Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:
- außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche Umstände wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit, die das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte,
  - Verschulden des Fahrgastes oder
  - Verhalten eines Dritten, wie z.B. Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Sabotage oder Terrorismus, die das Eisenbahnunternehmen trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

#### **5. Geltendmachung der Ansprüche**

- 5.1 Informationen, wie die Reisenden Ihre Ansprüche gemäß der Nummern 2.1 bis 2.5, 3.1 bis 3.2 und 4.1 bis 4.2 geltend machen können, sind auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen zu finden.
- 5.2 Für die Verjährung von Ansprüchen aus dem Beförderungsvertrag gelten die Bestimmungen des Artikels 60 der CIV in der Fassung des Anhangs I zur Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 29.04.2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Ansprüche nach den Nummern 2.1 und 2.2 verjähren innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte oder Fahrtberechtigung.

#### **6. Haftung**

- 6.1 Aus anderen Rechtsgründen haftet das Eisenbahnunternehmen 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 jeder und jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000,- € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPFIG) sowie der Verordnung (EU) 2021/782 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

## **7. Aufrechnung**

- 7.1 Zur Aufrechnung mit Gegenforderungen ist der Reisende nur berechtigt, wenn diese rechtskräftig festgestellt wurden oder unbestritten sind.

## **8. Sonstiges**

- 8.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.