

## A Beförderungsbedingungen

Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif

- (1) Grundlagen
- (2) Geltungsbereich
- (3) Verhalten der Fahrgäste
  - (3.1) Rechte der Fahrgäste
  - (3.2) Pflichten der Fahrgäste
- (4) Ausschluss von der Beförderung
- (5) Ansprüche des Verkehrsunternehmens
  - (5.1) Verunreinigungen und Beschädigungen von Fahrzeugen und Betriebsanlagen
  - (5.2) Missbrauch von Nothilfemitteln
  - (5.3) Rauchen in Fahrzeugen und auf Bahnsteiganlagen
- (6) Pflichten des Verkehrsunternehmens
- (7) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit
  - (7.1) Fahrpreise, Fahrausweise
  - (7.2) Zahlungsmittel
  - (7.3) Ungültige Fahrausweise
  - (7.4) Nicht lesbare Chipkarten
  - (7.5) Erhöhtes Beförderungsentgelt
- (8) Erstattung, Umtausch
- (9) Besondere Beförderungsregelungen
  - (9.1) Kinder
  - (9.2) Polizeivollzugsbeamte
  - (9.3) Tiere
  - (9.4) Gegenstände
  - (9.5) Fahrräder
- (10) Fundsachen
- (11) Mobilitätsgarantie
- (12) Fahrgastrechte
- (13) Haftung
- (14) Datenerhebung bei Bedarfsverkehren
- (15) Videoaufzeichnung im Fahrgastraum
- (16) Verjährung
- (17) Ausschluss von Ersatzansprüchen
- (18) Gerichtsstand

## (1) Grundlagen

(1) Die Beförderungsbedingungen regeln das Zusammenspiel zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen, ihre jeweiligen Rechte und Pflichten sowie die Benutzungsmöglichkeiten der öffentlichen Verkehrsmittel. Die Beförderungsbedingungen werden durch separate Tarifbestimmungen der nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes ergänzt, in denen weitere Regelungen zu Fahrausweisen und Tarifen festgeschrieben sind. Beförderungsbedingungen und die jeweiligen Tarifbestimmungen gelten zusammen.

(2) Mit dem Betreten eines Fahrzeuges bzw. dem Betreten der Betriebsanlagen der Verkehrsunternehmen akzeptiert der Fahrgast die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als Bestandteil des Beförderungsvertrages.

## (2) Geltungsbereich

Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen, Gegenständen und Tieren auf allen Linien der Verkehrsunternehmen, die in den folgenden Verkehrsverbänden/-gemeinschaften zusammengeschlossen sind:

- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR),
- Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS),
- Aachener Verkehrsverbund (AVV),
- Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe (VRL),
- Verkehrsgemeinschaft Münsterland (VGM),
- OWL Verkehr (OWL V),
- Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter (VPH),
- Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd (VGWS),
- Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN),
- einschließlich der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU),

sowie bei kooperationsraumüberschreitenden Fahrten mit dem Nahverkehr im Rahmen des NRW-Tarifs. Die vorliegenden Beförderungsbedingungen gelten auch für Fahrten im Rahmen der jeweiligen Verbund- und Gemeinschaftstarife.

## (3) Verhalten der Fahrgäste

### (3.1) Rechte der Fahrgäste

(1) Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Beförderung, wenn nach den gesetzlichen Bestimmungen eine Beförderungspflicht besteht bzw. er einen gültigen Fahrausweis vorzeigen kann. Die Angaben auf dem Fahrausweis bzw. beim elektronischen Ticket die auf dem Chip befindlichen Angaben sind maßgeblich für die Beförderung. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht grundsätzlich nicht.

(2) Rechtsbeziehungen, die sich aus einer Beförderung ergeben, kommen nur mit den Verkehrsunternehmen zustande, deren Verkehrsmittel der Fahrgast benutzt. Beschwerden richten Fahrgäste daher an die Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens.

(3) Bei Beanstandungen des Fahrausweises oder des Wechselgeldes sollte sich der Fahrgast direkt

an das Betriebspersonal (im Folgenden Personal genannt) im Fahrzeug oder vor Ort wenden, um die Sachlage zu klären.

### (3.2) Pflichten der Fahrgäste

(1) Jeder Fahrgast muss sich bei der Benutzung der Betriebsanlagen und der Fahrzeuge so verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, seine eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen erfordern.

(2) Dabei müssen die Fahrgäste den Anweisungen des Personals Folge leisten. So kann das Personal Fahrgäste beispielsweise auf bestimmte Wagen bzw. Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.

(3) Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und Fahrgäste mit kleinen Kindern benötigen Sitzplätze: Bei Bedarf müssen andere Fahrgäste aufstehen. Mitgeführte Kinderwagen, Fahrräder und andere Sachen sind zu beaufsichtigen bzw. so zu sichern, dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden. Zudem ist jeder Fahrgast verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.

(4) Weiterführende Bestimmungen auf Grundlage des jeweiligen Hausrechts (z. B. Ess- und Trinkverbote) bleiben von diesen Beförderungsbedingungen unberührt.

### (4) Ausschluss von der Beförderung

(1) Die Verkehrsunternehmen können Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder auch für andere Fahrgäste darstellen, von der Beförderung ausschließen.

(2) Kinder unter 6 Jahren müssen, wenn sie nicht bereits eine Schule besuchen, von einem Erwachsenen oder einem anderen Kind begleitet werden, das mindestens 6 Jahre alt ist.

(3) Über den Ausschluss von Personen entscheidet das Personal. Personal im Sinne dieser Beförderungsbedingungen sind alle von dem Verkehrsunternehmen zur Erfüllung seiner Aufgaben beauftragten Personen. Dieses übt auch das Hausrecht für das Verkehrsunternehmen aus.

(4) Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt bzw. der rechtmäßige Verweis einer Person aus dem Fahrzeug bzw. von der Betriebsanlage begründet keinen Anspruch auf Schadensersatz.

### (5) Ansprüche des Verkehrsunternehmens

#### (5.1) Verunreinigungen und Beschädigungen von Fahrzeugen und Betriebsanlagen

Wenn der Fahrgast ein Fahrzeug bzw. die Betriebsanlagen verschmutzt/verunreinigt oder beschädigt, kann das Verkehrsunternehmen ein Reinigungs- bzw. Instandhaltungsentgelt in Höhe von 20,00 Euro verlangen. Ist der Schaden höher, kann das Verkehrsunternehmen weitergehende Ansprüche geltend machen. Dem Fahrgast bleibt dabei der Nachweis möglich, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

#### (5.2) Missbrauch von Nothilfemitteln

Der Fahrgast darf die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen nur dann betätigen, wenn Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit anderer oder des Fahrzeuges bzw. der Betriebsanlagen besteht. Bei Missbrauch muss er einen Betrag in Höhe von 30,00 Euro, im Bereich des Schienenpersonennah-

verkehrs von 200,00 Euro zahlen; weitergehende Ansprüche bleiben davon unberührt. Dem Fahrgast bleibt dabei der Nachweis möglich, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

### (5.3) Rauchen in Fahrzeugen und auf Bahnsteiganlagen

(1) Das Rauchen ist nur in besonders gekennzeichneten Fahrzeugen und in den Raucherbereichen von Bahnsteiganlagen erlaubt. Raucht ein Fahrgast dort, wo es ausdrücklich nicht erlaubt ist, wird ihn das Personal zunächst darauf aufmerksam machen.

(2) Falls der Fahrgast trotz eines solchen Hinweises weiterhin raucht, kann das Personal einen Betrag in Höhe von 15,00 Euro verlangen.

### (6) Pflichten des Verkehrsunternehmens

Das Verkehrsunternehmen ist im Rahmen des Personenbeförderungsgesetzes bzw. des Allgemeinen Eisenbahngesetzes und der auf diesen Grundlagen erlassenen Rechtsvorschriften sowie des durch den Fahrplan definierten Leistungsangebotes zur Beförderung von Fahrgästen verpflichtet – es sei denn, die Beförderung wird durch Umstände verhindert, die das Verkehrsunternehmen nicht abwenden und denen es nicht abhelfen kann.

### (7) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit

#### (7.1) Fahrpreise, Fahrausweise

(1) Fahrausweise werden im Namen und auf Rechnung der Verkehrsunternehmen, die sich in den unter Ziffer 2 genannten Verkehrsverbänden/-gemeinschaften zusammengeschlossen haben, verkauft.

(2) Beim Einsteigen muss der Fahrgast einen für die gesamte Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen unverzüglich und unaufgefordert lösen. Ein Fahrausweisverkauf in den Zügen der EVU bzw. Stadt- und Straßenbahnen ist dabei nur ausnahmsweise dort möglich, wo mobile Fahrausweisautomaten eingesetzt werden oder ein Fahrausweisverkauf beim Fahrer von Stadt- und Straßenbahnen stattfindet; ansonsten ist er ausgeschlossen.

(3) Fahrausweise mit dem Hinweis „nur gültig mit Entwerteraufdruck“ sind entweder bereits vor Fahrtantritt oder, sofern Entwerter an den Betriebsanlagen bzw. im Fahrzeug vorhanden sind, unverzüglich nach Betreten der Betriebsanlagen bzw. des Fahrzeuges zu entwerfen. Der Fahrgast hat sich von der Entwertung zu überzeugen. Bereits beim Kauf entwertete Fahrausweise sind hiervon ausgenommen. Sollte eine Entwertung technisch nicht möglich sein, so hat sich der Fahrgast unverzüglich und unaufgefordert an das Personal zu wenden, damit dieses seinen Fahrausweis entwerfen kann.

(4) Der Fahrausweis muss so lange aufbewahrt werden, bis die Fahrt endet. Das Personal kann den Fahrgast jederzeit dazu auffordern, den Fahrausweis zur Kontrolle auszuhändigen – der Fahrgast ist verpflichtet, dieser Aufforderung zu folgen.

(5) Der Fahrgast kann von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn er der Aufforderung des Personals nicht nachkommt, den Fahrausweis zur Kontrolle auszuhändigen, ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu zahlen oder die hierfür notwendigen Angaben zu machen. Das gleiche gilt, wenn ihm angeboten wird, einen Fahrausweis nachzulösen und er dieses ablehnt. Dabei muss das Personal die Umstände des jeweiligen Einzelfalls prüfen und dafür Sorge tragen, dass insbesondere junge oder ältere Fahrgä-

ste sowie hilflose Personen danach keinen Gefahren ausgesetzt sind.

(6) Der Fahrgast muss dem vor Ort erreichbaren Personal Beanstandungen des Fahrausweises unverzüglich mitteilen. Das Verkehrsunternehmen ist ansonsten nicht verpflichtet, spätere Beanstandungen zu berücksichtigen.

#### (7.2) Zahlungsmittel

(1) Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldscheine über 10,00 Euro zu wechseln oder erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.

(2) Wenn das Personal Geldscheine über 10,00 Euro nicht wechseln kann, wird es dem Fahrgast eine Quittung über den ausstehenden Betrag ausstellen. Der Fahrgast kann das Wechselgeld dann – unter Vorlage der Quittung – bei der Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens abholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. muss sie abbrechen.

#### (7.3) Ungültige Fahrausweise

(1) Fahrausweise sind ungültig, wenn sie nicht den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen entsprechen bzw. entgegen den Vorschriften eingesetzt werden.

(2) Das gilt insbesondere auch für Fahrausweise, die

- a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung des Personals nicht unverzüglich ausgefüllt werden,
- b) nicht mit einer gültigen Wertmarke – falls erforderlich – versehen sind,
- c) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark verschmutzt, unleserlich oder unerlaubt eingeschweißt bzw. laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
- d) eigenmächtig geändert oder unrechtmäßig erworben oder hergestellt sind,
- e) von Nichtberechtigten benutzt werden,
- f) zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
- g) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen bzw. gesperrt oder als ungültig gekennzeichnet sind,
- h) ohne den ggf. erforderlichen Lichtbildausweis bzw. das erforderliche Lichtbild benutzt werden.

(3) Das Personal kann ungültige Fahrausweise nach Absatz 2 a bis h einziehen, das Fahrgeld wird in den Fällen a bis g nicht erstattet.

(4) Fahrausweise, die nur in Verbindung mit einem bestimmten Ausweis gelten, können vom Personal eingezogen werden, wenn der Fahrgast diesen Ausweis nicht zur Prüfung aushändigen kann. Fahrausweise, die auf eine bestimmte Person ausgestellt sind, gelten nur in Verbindung mit einem amtlichen Ausweis mit Lichtbild. Dies gilt nicht für übertragbare Fahrausweise. Für den Schülerverkehr können in den jeweiligen Tarifbestimmungen gesonderte Regelungen hinterlegt sein.

(5) Wenn das Personal den Fahrausweis einzieht, erhält der Fahrgast darüber eine schriftliche Bestätigung.

(6) Wird ein Fahrausweis zu Unrecht eingezogen, erstattet das Verkehrsunternehmen dem Fahrgast den Preis für den neu gelösten Fahrausweis sowie eventuelle Mehrkosten für die Benutzung öffentlicher

Verkehrsmittel, einschließlich einfacher Portoauslagen. Der Fahrgast muss dem Verkehrsunternehmen die entsprechenden Fahrausweise vorlegen bzw. zuschicken. Ein zu Unrecht eingezogener Fahrausweis wird zurückgegeben, wenn der Fahrgast ihn noch für weitere Fahrten verwenden kann. Weitere Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverlust oder Verdienstaussfall, sind ausgeschlossen.

#### (7.4) Nicht lesbare Chipkarten

(1) Ist ein elektronisches Ticket mit dem Kontrollgerät nicht auslesbar und trifft keiner der unter 7.3 Absätze 1 und 2 beschriebenen Punkte zu, so sind die persönlichen Daten des Fahrgastes und die Chipkartennummer zu erheben. Der Fahrgast ist aufzufordern, die Chipkarte durch das ausgebende Verkehrsunternehmen ersetzen zu lassen.

(2) Die aufgenommenen Daten werden an das zuständige Verkehrsunternehmen übermittelt.

#### (7.5) Erhöhtes Beförderungsentgelt

(1) Ein Fahrgast muss dann ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er

- a) keinen gültigen Fahrausweis hat – und zwar auch dann, wenn er den entsprechenden Fahrausweis zwar besitzt oder gekauft hat, ihn bei einer Kontrolle jedoch nicht zur Prüfung aushändigen kann,
- b) den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ,
- c) den Fahrausweis bei Kontrollen nicht vorzeigt oder dem Personal aushändigt.

(2) In den Fällen des Absatzes 1 kann das Verkehrsunternehmen ein erhöhtes Beförderungsentgelt bis zu 40,00 Euro erheben. Es kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgelts für die einfache Fahrt auf der vom Fahrgast zurückgelegten Strecke erheben, sofern sich hiernach ein höherer Betrag als nach Satz 1 ergibt. Das Verkehrsunternehmen kann weitergehende Ansprüche geltend machen, wenn der Fahrgast einen ungültigen Zeitfahrausweis benutzt hat. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt von der Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes unberührt.

(3) Der Fahrgast muss kein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er sich aus Gründen, die außerhalb seiner Verantwortung liegen, keinen Fahrausweis beschaffen bzw. diesen nicht entwerten konnte. In Zweifelsfällen liegt die Nachweispflicht beim Fahrgast.

(4) Kann der Fahrgast nachweisen, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle einen gültigen persönlichen Zeitfahrausweis besessen hat, wird statt des erhöhten Beförderungsentgeltes nach Absatz 2 nur ein Betrag in Höhe von 7,00 Euro fällig. Den Nachweis über den gültigen Fahrausweis muss der Fahrgast innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Kontrolle bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens erbringen. Dem Verkehrsunternehmen ist es freigestellt, auch weniger als 7,00 Euro zu verlangen.

(5) Hat der Fahrgast ein erhöhtes Beförderungsentgelt gezahlt bzw. eine entsprechende Zahlungsaufforderung erhalten, kann er noch bis zum Ausstiegshaltepunkt weiter fahren. Der Ausstiegshaltepunkt ist dabei der Haltepunkt, an dem der Kunde das Verkehrsmittel, in dem er das erhöhte Beförderungsentgelt gezahlt bzw. die Zahlungsaufforderung erhalten hat, verlässt.

#### (8) Erstattung, Umtausch

(1) Generelle Bestimmungen zu Erstattung und Umtausch von Fahrausweisen sind in den jeweiligen Tarifbestimmungen hinterlegt.

(2) Ergänzend zu Absatz 1 werden im Vorverkauf erworbene, unentwertete Fahrausweise nach altem

Tarifstand ab Inkrafttreten der jeweiligen Tarifmaßnahme noch drei Monate anerkannt. Ein Umtausch dieser Fahrausweise ist bis zu drei Jahre nach Inkrafttreten der jeweiligen Tarifmaßnahme beim verkauften Verkehrsunternehmen möglich. Beim Umtausch dieser Fahrausweise wird kein Bearbeitungsentgelt erhoben.

## (9) Besondere Beförderungsregelungen

### (9.1) Kinder

Kinder unter 6 Jahren werden unentgeltlich befördert. Für Schul- und Kindergartenverkehre können in den jeweiligen Tarifbestimmungen gesonderte Regelungen hinterlegt sein.

### (9.2) Polizeivollzugsbeamte

Vollzugsbeamte des Polizeidienstes des Bundes und der Länder in Uniform werden im Geltungsbereich nach Ziffer 2 in der 2. Wagenklasse unentgeltlich befördert. Als Fahrtberechtigung gilt der Dienstausweis.

### (9.3) Tiere

(1) Fahrgäste können, ohne hierauf einen Rechtsanspruch zu haben, Tiere unentgeltlich mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet ist und andere Fahrgäste nicht belästigt werden.

(2) Hunde bedürfen grundsätzlich der Aufsicht durch eine geeignete Person. Sie müssen kurz angeleint werden. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen zudem einen Maulkorb tragen.

(3) Hunde dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden, sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden, die ebenfalls keine Sitzplätze blockieren dürfen.

(4) Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind immer zur Beförderung zugelassen.

### (9.4) Gegenstände

(1) Der Fahrgast darf Gegenstände mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet werden. Andere Fahrgäste dürfen durch die Mitnahme ebenfalls weder gefährdet noch belästigt werden. Der Fahrgast muss seine Gegenstände dementsprechend unterbringen und beaufsichtigen. Dabei dürfen die Gegenstände keinen eigenen Sitzplatz blockieren. Der Fahrgast haftet für jeden Schaden, der durch die Mitnahme der Gegenstände verursacht wird.

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

- a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
- b) unverpackte oder ungeschützte Gegenstände, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
- c) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.

(3) Das Personal entscheidet im Einzelfall, ob Gegenstände zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind. Vermutet das Personal, dass sich in einem Gepäckstück oder Frachtgut gefährliche Stoffe befinden, so kann es vom Fahrgast Angaben zum Inhalt verlangen. Verweigert der Fahrgast die Auskunft, so wird das Gepäckstück von der Beförderung ausgeschlossen.

(4) Das Personal muss alle Möglichkeiten ausschöpfen, damit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer mitgenommen werden können. Dabei bleibt dem Personal die letztliche Entscheidung über Mitnahmemög-

lichkeiten und Unterbringung vorbehalten.

(5) Ein Anspruch auf die Beförderung von Gegenständen besteht nicht.

#### (9.5) Fahrräder

(1) Fahrräder werden dann befördert, wenn im Fahrzeug geeignete Abstellmöglichkeiten bestehen bzw. wenn die Platzsituation dies zulässt. In Bahnen und Zügen werden die Fahrräder nur in den dafür mit einem Fahrradsymbol gekennzeichneten Stauräumen und soweit es die Sicherheit des Fahrbetriebes zulässt im Einstiegsbereich befördert.

(2) Sind die vorgesehenen Fahrrad-Stellplätze eines Fahrzeuges besetzt, können weitere Fahrgäste mit Fahrrädern nicht mehr zusteigen. Fahrgäste mit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer haben jederzeit Vorrang vor Radfahrern.

(3) Jeder Fahrgast darf nur ein Fahrrad mitnehmen und muss dieses selbst ein- und ausladen. Kinder bis einschließlich 6 Jahren, die ein Fahrrad mitnehmen wollen, müssen von einem Erwachsenen begleitet werden. Fahrräder mit Hilfsmotor und Konstruktionen, die von ihren Abmessungen her nicht zur Mitnahme geeignet sind, sind von der Beförderung grundsätzlich ausgeschlossen.

(4) Je nach Region kann es Einschränkungen bei den Nutzungszeiten geben; die genauen Zeiten können Fahrgäste den Informationen bzw. Aushängen der Verkehrsunternehmen vor Ort entnehmen.

(5) Dem Personal ist die Entscheidung vorbehalten, ob noch Platz zur Verfügung steht.

(6) Der Fahrgast ist verpflichtet, sein Fahrrad so zu sichern, dass es keine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung im Fahrzeug darstellt. Darüber hinaus muss der Fahrgast Sorge dafür tragen, dass es durch sein Fahrrad zu keinen Beschädigungen des Fahrzeuges kommt bzw. dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder verschmutzt werden. Für entstehende Schäden haftet der Fahrgast. Ein Anspruch auf Fahrradbeförderung besteht nicht.

#### (10) Fundsachen

(1) Der Fahrgast muss Fundsachen aus Fahrzeugen oder von Betriebsanlagen unverzüglich dem Personal übergeben.

(2) Fundsachen, von denen unter Umständen eine Gefährdung für die Sicherheit ausgeht, können entsprechend kontrolliert bzw. zuständigen Stellen übergeben werden. Über Fundsachen, deren Aufbewahrung nicht zumutbar ist (z.B. leicht verderbliche Sachen), kann das Verkehrsunternehmen frei verfügen.

(3) Sonstige Fundsachen liegen im Fundbüro zur Abholung bereit. Beansprucht ein Kunde die Fundsache, muss er glaubhaft machen, dass diese sich in seinem Eigentum oder Besitzrecht befinden. Der Kunde erhält die Fundsache dann zurück. Das Verkehrsunternehmen kann für das Aufbewahren einen Betrag von bis zu 15,00 Euro erheben. Wird die Fundsache vom Verkehrsunternehmen an das örtliche Fundbüro weitergegeben, gilt für die Herausgabe die Gebührenordnung des jeweiligen Fundbüros. Bei Rücksendung kann der Verpackungs- und Versandkostenaufwand berechnet werden.

(4) Fundsachen werden sechs Wochen aufbewahrt, nach Ablauf der Zeit können sie nach vorheriger Bekanntmachung versteigert werden.

(5) Das Personal kann dem Verlierer eine Fundsache auch an Ort und Stelle zurückgeben, wenn dieser glaubhaft machen kann, dass sie ihm gehört.

### (11) Mobilitätsgarantie

(1) Die Mobilitätsgarantie NRW tritt bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 Minuten an der Einstieghaltestelle in Kraft, sofern keine Möglichkeit besteht, ein anderes das Ziel erreichendes Verkehrsmittel, das mit einem der unter Ziffer 2 definierten Tarife genutzt werden kann, vom selben Bahnhof bzw. derselben Haltestelle zu nutzen.

Die Mobilitätsgarantie NRW kann im Geltungsbereich aller neun nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes genutzt werden. Davon ausgenommen sind Linien, die von den Verkehrsunternehmen

- PaderSprinter im Stadtgebiet Paderborn,
- Firma Brüggemeier Reisebüros und Omnibusse GmbH & Co. KG,
- Firma Weserbergland-Express, Dipl.-Ing. W. Ladleif,
- Firma Pollmann Reisen GmbH und
- Firma Auto Risse Reiseunternehmen GmbH & Co. KG

bedient werden, sowie der ÖSPV (öffentliche straßengebundene Personennahverkehr) im Stadtgebiet Osnabrück.

Für in Niedersachsen gelegene Streckenabschnitte bzw. Haltepunkte kommt die Mobilitätsgarantie NRW zunächst befristet und bis längstens zum 31.12.2011 zur Anwendung, wenn und soweit es sich um SPNV (Schienenpersonennahverkehr) handelt.

Darüber hinausgehende ein- und ausbrechende Verkehre nach/aus Nordrhein-Westfalen bzw. über Satz 2 und 3 hinausgehende ÖSPV-Verkehre in Niedersachsen sowie Tarife des Fernverkehrs unterliegen nicht dem Anwendungsbereich der Mobilitätsgarantie NRW.

(2) Der Fahrgast kann alternativ zu seinem gewählten Verkehrsmittel unter Berücksichtigung der Bedingungen nach Ziffer 11 Absatz 1 entweder ein Taxi oder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE) zur Erreichung seines Ziels benutzen. Dies gilt einschließlich für laut den jeweiligen Tarifbestimmungen unentgeltlich mitgenommene Personen. Für die Nutzung des Fernverkehrsangebotes ist ein gültiger Fahrausweis zu erwerben. Dieser sollte vor Fahrtantritt gelöst werden. Sowohl bei der Taxinutzung als auch beim Übergang in den Fernverkehr tritt der Kunde in finanzielle Vorleistung.

(3) Die einem Anspruchsberechtigten gemäß Ziffer 11 Absatz 1 und 2 entstandenen Kosten werden im folgenden Umfang erstattet:

a) Bei Nutzung eines Taxis beläuft sich die Obergrenze auf 20,00 Euro je Fahrgast. Dabei können mehrere Fahrgäste ein Taxi gemeinsam nutzen. Die jeweiligen separaten Taxi quittungen werden pro Person in Höhe von bis zu 20,00 Euro erstattet.

b) Bei Nutzung von Zügen des Fernverkehrs werden die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten erstattet. Gegen Vorlage eines Nahverkehr-Fahrausweises für die betreffende Relation wird der Gesamtbetrag des Fernverkehr-Fahrausweises erstattet. Kann der Fahrgast keinen Nahverkehr-Fahrausweis für die betreffende Relation vorlegen, so wird ihm nur der Differenzbetrag zwischen Fernverkehrs- und Nahverkehrstarif erstattet.

(4) Der Fahrgast hat die vom Taxiunternehmen vollständig mit Name, Datum, Uhrzeit und Wegeangabe

ausgestellte Quittung bzw. den Original-IC/EC/ICE-Fahrausweis sowie ggf. den korrespondierenden Nahverkehr-Fahrausweis und den ausgefüllten Erstattungsantrag innerhalb von 14 Kalendertagen bei der Verwaltung oder einem KundenCenter/ReiseCenter des die Verspätung verursachenden Verkehrsunternehmens einzureichen. Die Erstattungen werden durch das die Verspätung zu vertretende Verkehrsunternehmen grundsätzlich durch Banküberweisung vorgenommen.

(5) Abweichend von Ziffer 11 Absatz 1 kommt die Mobilitätsgarantie NRW in folgenden Fällen nicht zur Anwendung:

a) Streik

b) Unwetter

c) Naturgewalten

d) Bombendrohungen

Die Verkehrsunternehmen kommunizieren soweit möglich auch in diesen Fällen vorab, dass die Zuverlässigkeit des Fahrtenangebotes nicht gewährleistet werden kann, um dem Fahrgast Planungssicherheit zu geben.

(6) Die Mobilitätsgarantie NRW gilt nur, soweit keine Ansprüche nach § 17 EVO oder nach Artikel 15 bis 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geltend gemacht werden.

(7) Weiterführende Regelungen über die Mobilitätsgarantie NRW hinaus werden lokal bekannt gegeben.

## (12) Fahrgastrechte

(1) Soweit das nationale Fahrgastrechteverordnungs-Anwendungsgesetz, das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG), die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) bzw. die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 zu den Rechten und Pflichten des Fahrgastes im Eisenbahnverkehr den Eisenbahnverkehrsunternehmen Ermessensspielräume einräumen, werden diese wie in Absatz 2 und 3 festgelegt ausgeübt.

(2) Entschädigungen werden nur vorgenommen, sofern der Entschädigungsbetrag mindestens 4,00 Euro beträgt.

(3) Bei Fahrscheinen mit einer Gültigkeit von einem Tag oder länger hat der Fahrgast Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitsbereich seiner Zeitkarte wiederholt Verspätungen (mindestens 3) von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt

a) 1,50 Euro je Verspätungsfall bei Fahrkarten für die 2. Wagenklasse

b) 2,25 Euro je Verspätungsfall bei Fahrkarten für die 1. Wagenklasse

## (13) Haftung

(1) 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 zu einem Höchstbetrag von 1.000,00 Euro. Die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

(2) Die Verkehrsunternehmen haften nicht für Schäden, die durch einen Fahrgast oder von diesem mitgeführte Gegenstände oder Tiere verursacht werden.

#### (14) Datenerhebung bei Bedarfsverkehren

(1) Bei telefonisch oder elektronisch gebuchten Verkehrsmitteln werden von der Dispositionszentrale des zuständigen Verkehrsunternehmens – soweit erforderlich – nachstehende Daten abgefragt, damit ein Fahrauftrag erstellt werden kann: Name, Abfahrtszeit, Einstiegshaltestelle, Fahrtziel, ggf. Personenzahl, Preisstufe und Ermäßigungen bzw. ggf. vorhandener Fahrausweis.

Bei regelmäßig fahrenden Fahrgästen wird auf Wunsch die Telefonnummer gespeichert, damit die Fahrgäste über evtl. Fahrplanänderungen und Abweichungen informiert werden können.

(2) Die erhobenen Daten werden zur Abwicklung des Fahrauftrages verarbeitet und zu Abrechnungszwecken gespeichert. Die Fahrtbelege werden nach den gesetzlichen Vorschriften 10 Jahre aufbewahrt.

#### (15) Videoaufzeichnung im Fahrgastraum

Zum Schutz vor Angriffen auf Leben und Gesundheit der Fahrgäste und des Personals sowie zur Abwendung von Sachbeschädigung jeglicher Art in und an Verkehrsmitteln behalten sich die Verkehrsunternehmen vor, Fahrgasträume mit Videogeräten zu überwachen. Durch die Betriebe wird eine missbräuchliche Nutzung der Daten ausgeschlossen. Die Fahrzeuge, in denen Videoaufzeichnung erfolgt, sind besonders gekennzeichnet.

#### (16) Verjährung

Die Frist zur Verjährung von Ansprüchen aus dem Beförderungsvertrag beträgt drei Jahre. Sie beginnt mit dem kalendarischen Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften.

#### (17) Ausschluss von Ersatzansprüchen

(1) Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel in den Fahrzeugen begründen keine Ersatzansprüche. Insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. Dies betrifft nicht die Anschlüsse, für die von einzelnen Verkehrsunternehmen Ersatzansprüche zugesichert worden sind. Weitergehende Ansprüche aus § 17 EVO bei einer Beförderung mit der Eisenbahn bleiben unberührt.

(2) Ein Anspruch auf die Beförderung in der 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen, wenn keine 1. Wagenklasse vorgehalten wird.

#### (18) Gerichtsstand

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