

Gemeinsame Beförderungs- bedingungen

VSB
Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar
GmbH

TUTicket
Verkehrsverbund Tuttlingen

VVR
Verkehrsverbund Rottweil GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

HINWEIS	2
§ 1 GELTUNGSBEREICH	3
§ 2 ANSPRUCH AUF BEFÖRDERUNG	4
§ 3 VON DER BEFÖRDERUNG AUSGESCHLOSSENE PERSONEN	4
§ 4 VERHALTEN DER FAHRGÄSTE	5
§ 5 ZUWEISUNG VON WAGEN UND PLÄTZEN, BENUTZUNG DER 1. KLASSE	6
§ 6 BEFÖRDERUNGSENTGELTE, FAHRAUSWEISE, DEREN VERKAUF UND ENTWERTUNG	6
§ 7 ZAHLUNGSMITTEL	8
§ 8 UNGÜLTIGE FAHRAUSWEISE	8
§ 9 ERHÖHTES BEFÖRDERUNGSENTGELT	9
§ 10 ERSTATTUNG VON BEFÖRDERUNGSENTGELT	10
§ 11 BEFÖRDERUNG VON SACHEN	11
§ 12 BEFÖRDERUNG VON TIEREN	11
§ 13 FUNDSACHEN	12
§ 14 HAFTUNG	12
§ 15 VERJÄHRUNG	12
§ 16 AUSSCHLUSS VON ERSATZANSPRÜCHEN, STREITBEILEGUNGSVERFAHREN	12
§ 17 MOBILITÄTSGARANTIE, FAHRGASTRECHTE IM SCHIENENPERSONENNAHVERKEHR	12
§ 18 GERICHTSSTAND	12
<u>ANLAGEN</u>	13
ANLAGE 1: VERZEICHNIS DER STRECKEN UND LINIEN	13
ANLAGE 2: MOBILITÄTSGARANTIE	16
ANLAGE 3: FAHRGASTRECHTE IM SCHIENENPERSONENNAHVERKEHR	17

Hinweis

Im Interesse des Textflusses und der Lesefreundlichkeit werden in diesen Beförderungsbedingungen durchgehend geschlechtsunspezifische Termini gebraucht: Die Bezeichnungen Kunde, Inhaber usw. beziehen jeweils die weibliche Form mit ein.

§ 1 Geltungsbereich

- 1 Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen, Sachen und Tieren auf den in der Anlage 1 aufgeführten Linien der ganz oder teilweise in einem oder mehreren der beteiligten Verbände zusammen geschlossenen Verkehrsunternehmen und deren Beauftragten:

DB Regio AG, Region Baden-Württemberg*
Presselstraße 17,
70191 Stuttgart

Gebr. Maas GmbH + Co. KG
Rosenfelder Straße 77
72336 Balingen

HzL Hohenzollerische Landesbahn AG*
Bahnhofstraße 21
72379 Hechingen

Linienverkehr Maier OHG (VGVS)
Niederwiesenstraße 27-1
78050 Villingen-Schwenningen

SWEG Südwestdeutsche Verkehrs AG*
Rheinstraße 8
77933 Lahr

Merz Linien OHG
Roggenbachweg 3
78089 Unterkirnach

Ab 10.12.2017: DB Fernverkehr AG*
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

Merz Omnibus- und Fuhrbetriebs GmbH&Co. KG
Roggenbachweg 3
78089 Unterkirnach

Zweckverband Ringzug Schwarzw.-Baar-Heuberg (ZVR)
Eichendorffstraße 24
78166 Donaueschingen

Müller Reisen GmbH
Riedstraße 3
78662 Bössingen

SBG SüdbadenBus GmbH*
Gutschstraße 4
76137 Karlsruhe

Oberist Omnibusreisen GmbH & Co. KG
Brunnenstraße 39
78554 Aldingen

SüdwestBus Regionalbusverkehr Südwest GmbH (RVS)*
Gutschstraße 4
76137 Karlsruhe

Petrolli Reisen GmbH & Co. KG
Schramberger Straße 15
78078 Niedereschach

DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB)*
Karlstraße 31-33
89073 Ulm

Autoverkehr Albert Rapp
Inhaber Wolfgang Rapp e. K.
Dörfle 23, 78126 Königsfeld

Omnibus Beck GmbH
Im Eschle 1
78580 Bärenthal

Schweizer Reisen Verkehr und Touristik GmbH
Heiligenbronner Straße 2
72178 Waldachtal

Verkehrsgesellschaft Bregtal mbH (VGB)
Siederstraße 37
78054 Villingen-Schwenningen

Stadtbus Rottweil GmbH
Berner Feld 22
78628 Rottweil

Autoreisen Fischer, Inhaber Meinrad Fischer
Rossbergstraße 29
78112 St. Georgen

Stadtbus Tuttlingen Klink GmbH
Föhrenstraße 4
78532 Tuttlingen

Omnibus Fischinger GmbH
Berner Feld 22
78628 Rottweil

Stadtverkehr GmbH & Co. KG (VGVS)
Siederstraße 37
78054 Villingen-Schwenningen

Ludwig Heim Autoverkehr, Inhaber Bernd Heim
Dauchinger Straße 8
78078 Niedereschach

TUTBUS GmbH & Co. KG
Hohnerstraße 1
78532 Tuttlingen

Klaiber Bus GmbH & Co. KG
Max-Planck-Straße 12
78549 Spaichingen

Autoverkehr Georg Wolpert
Vorderer Aischbach 14
72275 Alpirsbach

Luschin Reisen GmbH
Huberstraße 32
78073 Bad Dürkheim

Die mit einem * gekennzeichneten Unternehmen beteiligen sich am Schlichtungsverfahren der SÖP (siehe § 16).

2. Der Fahrgast schließt den Beförderungsvertrag mit dem Verkehrsunternehmen ab, das für die benutzte Linie auf dem jeweils befahrenen Streckenabschnitt die Genehmigung hat.
3. Die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen werden mit dem Besteigen des Fahrzeugs, dem Betreten der besonders gekennzeichneten Betriebsanlagen sowie im Schienenverkehr mit dem Betreten der Bahnanlagen Bestandteil des Beförderungsvertrages.

§ 2 Anspruch auf Beförderung

1. Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und den auf Grund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsvorschriften sowie der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) eine Beförderungspflicht gegeben ist. Sachen und Tiere werden nur nach Maßgabe der §§ 11 und 12 der vorliegenden Beförderungsbedingungen befördert.
2. Ein Anspruch auf Beförderung besteht, wenn die Beförderung mit fahrplanmäßig oder nach Bedarf eingesetzten Fahrzeugen möglich ist und nicht durch Umstände verhindert wird, z.B. Platzmangel, Streiks, Naturereignisse wie Straßenglätte, Schnee oder Überschwemmungen, welche das Verkehrsunternehmen oder dessen Beauftragter nicht abwenden und denen es auch nicht abhelfen kann. Für nicht angemeldete Reisegruppen besteht kein Anspruch auf Beförderung.

§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

1. Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder für die Fahrgäste darstellen oder den Anweisungen des Fahr- oder Aufsichtspersonal nicht folgen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen sind insbesondere ausgeschlossen:
 - a. Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
 - b. Personen mit ansteckenden Krankheiten, sofern eine Gefährdung anderer nicht ausgeschlossen ist,
 - c. Personen mit Schusswaffen, es sei denn, dass sie zum Führen von Schusswaffen berechtigt sind und diese in geeigneten Behältnissen mitgeführt werden.
2. Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von einer Aufsichtsperson begleitet werden. Das jeweilige Verkehrsunternehmen übernimmt keine Aufsichtspflicht, wenn ein nicht schulpflichtiges Kind vor Vollendung des 6. Lebensjahres ohne Aufsichtsperson mitgenommen wird. Als Aufsichtsperson im Sinne dieses Absatzes gelten nur Personen, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften der Ziff. 1 bleiben unberührt.
3. Ausnahmen von dieser Regelung, z.B. bei der Beförderung von Kindern zwischen Wohnort und Kindergarten oder Vorschule, sind nur möglich, wenn mit den Erziehungsberechtigten bzw. dem Träger der jeweiligen Einrichtung entsprechende Vereinbarungen getroffen sind.
4. Über den Ausschluss von der Beförderung entscheidet das Fahr- oder Aufsichtspersonal (in der Folge „Personal“ genannt). Auf seine Aufforderung hin ist das Fahrzeug bzw. die Betriebsanlage zu verlassen.

§ 4 Verhalten der Fahrgäste

1. Fahrgäste haben sich bei Benutzung der Betriebsanlagen, Betriebseinrichtungen und Fahrzeuge so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen erfordert. Anweisungen des Personals ist Folge zu leisten.
2. Fahrgästen und anderen Personen ist insbesondere untersagt,
 - a. sich während der Fahrt mit dem Fahrzeugführer zu unterhalten,
 - b. die Türen während der Fahrt und außerhalb der Haltestellen eigenmächtig zu öffnen,
 - c. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
 - d. während der Fahrt auf- und abzuspringen,
 - e. ein als besetzt bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,
 - f. die Benutzbarkeit der Betriebsanlagen, Betriebseinrichtungen und Fahrzeuge, insbesondere der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege zu beeinträchtigen,
 - g. in hierfür nicht besonders gekennzeichneten Fahrzeugen oder Abteilen zu rauchen,
 - h. Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte, Fernsehgeräte, Musikinstrumente oder lärm erzeugende Gegenstände zu benutzen,
 - i. den besonderen Bahnkörper außerhalb der Übergänge zu betreten und zu überqueren sowie Tunnelstrecken außerhalb der Bahnsteige zu betreten,
 - k. das Rad-, Rollschuh-, Inlineskater- und Skateboardfahren in Bahnhofsgebäuden und im Bereich von Bahnsteigen, Haltestellen sowie in Fahrzeugen,
 - l. das Einnehmen von Speisen und Getränken. Dieses regeln insbesondere die Tarif- und Beförderungsbestimmungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen. Diese gelten insoweit fort.
 - m. Schuhe auf Sitze oder Tische zu legen oder sich auf Sitze oder Tische zu stellen,
 - n. in den Fahrzeugen und auf den Betriebsanlagen Waren, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Erlaubnis des Verkehrsunternehmens anzubieten bzw. durchzuführen,
 - o. zu betteln.
3. Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Personals. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten bzw. Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken. Wird die bevorstehende Abfahrt angekündigt oder schließt sich die Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
4. Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern. Sie haben insbesondere zur Sicherheit der Kinder dafür zu sorgen, dass die Kinder nicht auf den Sitzplätzen knien, stehen oder im Fahrzeug herumlaufen und dass die Bestimmungen des Absatz 2 eingehalten werden.
5. Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1. bis 4., so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.
6. Bei Straftaten und Ordnungswidrigkeiten hat das Personal das Recht nach § 229 BGB bzw. § 127 Absatz 1 und 3 StPO, die Personalien festzustellen oder/und die Verursacher bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten.

7. Bei Verunreinigung von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen werden die erforderlichen Reinigungskosten - mindestens jedoch ein Betrag in Höhe von 5 Euro - erhoben, es sei denn, der Fahrgast weist nach, dass Reinigungskosten in dieser Höhe nicht oder zumindest in wesentlich niedriger Höhe angefallen sind; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt. Das Reinigungsentgelt ist an das Personal zu entrichten.
8. Beschwerden sind grundsätzlich – außer in Fällen des § 6 Abs. 7 und § 7 Abs. 3 – nicht an das Fahrpersonal, sondern an das Aufsichtspersonal zu richten. Soweit Beschwerden nicht durch das Aufsichtspersonal erledigt werden können, sind sie unter Angabe von Datum, Uhrzeit, Wagen- und Linienbezeichnung an das Verkehrsunternehmen zu richten. Auf Verlangen des Fahrgastes hat das Personal entsprechend Auskunft zu geben und die zuständige Beschwerdestelle anzugeben.
9. Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat – unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche – einen Betrag von 15 Euro zu zahlen. Im Eisenbahnverkehr beträgt bei missbräuchlicher Betätigung der Notbremse der zu zahlende Betrag 200 Euro, es sei denn, der Fahrgast weist nach, dass der Eisenbahn ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger sei.
10. Nur mit Genehmigung des Verkehrsunternehmens dürfen in den Fahrzeugen und auf den Betriebsanlagen Waren oder Zeitschriften angeboten oder Sammlungen und Befragungen durchgeführt werden.
11. Die von den Fahrgästen durch Beschädigung der Fahrzeuge oder Betriebsanlagen schuldhaft verursachten Kosten sind von diesen zu ersetzen.

§ 5 Zuweisung von Wagen und Plätzen, Benutzung der 1. Klasse

1. Das Personal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen oder Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.
2. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit behinderte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.
3. Abteile 1. Klasse in den Zügen der DB Regio AG dürfen nur mit hierfür gültigen Fahrausweisen einschließlich evtl. Aufpreise benutzt werden.

§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrausweise, deren Verkauf und Entwertung

1. Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten; hierfür werden Fahrausweise ausgegeben. Die Fahrausweise werden im Namen und für Rechnung der in § 1 Abs. 1 genannten Verkehrsunternehmen verkauft. Die Fahrausweise gelten in allen Fahrzeugen der in den Verbundtarif einbezogenen Linien und Linienabschnitte.
2. Der Fahrgast muss vom Antritt bis zur Beendigung der Fahrt im Besitz eines zur Fahrt gültigen Fahrausweises sein und hat ihn dem Personal auf Verlangen unverzüglich zur Prüfung vorzuzeigen und auszuhändigen. Die Fahrt gilt als beendet mit dem Verlassen des letzten zur Fahrt benutzten Fahrzeuges, im Schienenverkehr mit dem Verlassen der Betriebsanlagen.

3. Für die Ausgabe der Fahrausweise gilt folgendes:
 - a. Der Verkauf der Fahrausweise erfolgt über Fahrausweisautomaten, Verkaufsstellen, das Fahrpersonal der Omnibusse und durch Abonnementverträge. Bei Verkauf der Fahrausweise durch das Fahrpersonal der Omnibusse, muss der Fahrausweis unverzüglich beim Betreten des Fahrzeuges erworben werden. Während der Fahrt ist die Ausgabe von Fahrausweisen durch das Fahrpersonal ausgeschlossen.
 - b. Im Schienenverkehr werden Fahrausweise aus Automaten verkauft; der Fahrausweisverkauf durch das Zug-Personal ist dort grundsätzlich ausgeschlossen. An Bahnhöfen und Haltestellen mit Fahrausweisautomaten ist der Fahrgast verpflichtet, seinen Fahrausweis vor Betreten des Fahrzeuges zu erwerben. Ist an einer Haltestelle in keiner der beiden Fahrtrichtungen ein Automat aufgestellt oder betriebsbereit und ist dort eine Verkaufsstelle nicht vorhanden oder geschlossen, hat der Fahrgast, der noch nicht in Besitz eines gültigen Fahrausweises ist, den erforderlichen Fahrausweis unverzüglich und unaufgefordert nach Betreten des Zuges beim Zugbegleitpersonal (sofern vorhanden) zu erwerben.
Im Schienenverkehr ohne Zugbegleiter ist ein Fahrausweiserwerb bei den Fahrzeugführern nicht möglich.
 - c. Bei einigen Busunternehmen können nicht alle Fahrausweise vom Fahrer verkauft werden.
 - d. Abweichungen von den Regelungen unter Nr. a und b sind möglich; sie werden örtlich bekanntgegeben.
 - e. Für Fahrausweise zu tariflichen Sonderregelungen werden die Verkaufsbedingungen von Fall zu Fall besonders geregelt.
 - f. Die Benutzungshinweise für Fahrausweisautomaten sind an den Automaten angebracht.
 - g. Werden auf Wunsch des Kunden ausnahmsweise Fahrausweise, die an den Fahrausweisautomaten des Schienenverkehrs oder beim Fahrpersonal der Omnibusse erhältlich sind, von den KundenCentern der Verbünde ausgegeben und an den Kunden versandt, wird eine Aufwands- und Bearbeitungspauschale von 5,00 € erhoben, es sei denn, der Besteller weist nach, dass ein Bearbeitungsaufwand in dieser Höhe nicht oder zumindest in wesentlich niedrigerer Höhe angefallen ist.
4. Der Fahrgast hat sich davon zu überzeugen, dass er den richtigen Fahrausweis für die vorgesehene Fahrt besitzt.
5. Einzelfahrausweise sind mit Kauf bereits entwertet. Tagesfahrausweise sind mit Kauf ebenfalls bereits entwertet und nur am Lösungstag oder – beim Kauf an Vorverkaufsstellen – am gewünschten Geltungstag gültig.
Abweichungen hiervon werden örtlich bekanntgegeben.
6. Kommt der Fahrgast seinen Pflichten nach den Absätzen 2 – 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 9 bleibt unberührt.
7. Beanstandungen des Fahrausweises sind sofort anzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.

§ 7 Zahlungsmittel

1. Für den Verkauf von Fahrausweisen durch das Fahrpersonal der Omnibusse gilt folgendes: Das Fahrgeld soll abgezählt bereitgehalten werden. Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über EUR 10,00 herauszugeben und Ein- und Zwei-Cent-Münzen im Betrag von mehr als 10 Cent sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. Soweit das Personal Geldbeträge über EUR 10,00 nicht wechseln kann, ist dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen. Das Wechselgeld kann unter Vorlage der Quittung bei dem ausgebenden Verkehrsunternehmen abgeholt werden. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, hat er die Fahrt abubrechen.
2. Im Schienenverkehr erfolgt kein Fahrausweisverkauf durch das Zugpersonal. Die Fahrausweisautomaten nehmen als Zahlungsmittel die GeldKarte der deutschen Kreditwirtschaft, Münzen (ausgenommen Ein- und Zwei-Cent-Münzen) und teilweise auch Banknoten an. Alle Fahrausweise können sowohl mit GeldKarte als auch mit Bargeld bezahlt werden. Eine teilweise Zahlung eines Fahrausweises mit GeldKarte und mit Bargeld ist jedoch nicht möglich. Ein Anspruch auf Zahlung des Fahrpreises mit GeldKarte bzw. Banknoten besteht nicht.
Wenn der Automat kein Wechselgeld zurückgeben kann, muss der Fahrgast passend zahlen. Darauf wird der Fahrgast besonders hingewiesen.
3. Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Personal ausgestellten Quittung müssen sofort vorgebracht werden.
4. Das Fahrgeld muss bar oder kann, falls die technischen Voraussetzungen gegeben sind, bargeldlos entrichtet werden.

§ 8 Ungültige Fahrausweise

1. Fahrausweise sowie die ggf. zugehörigen Fahrscheinquittungen, die entgegen den Beförderungsbedingungen oder Tarifbestimmungen benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt insbesondere für Fahrausweise sowie die ggf. zugehörigen Fahrscheinquittungen, die
 - a. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
 - b. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
 - c. eigenmächtig geändert, überschrieben oder eingeschweißt sind,
 - d. von Nichtberechtigten benutzt werden,
 - e. zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden,
 - f. wegen Zeitablauf oder aus anderen Gründen verfallen sind,Fahrgeld wird nicht erstattet.
2. Fahrausweise, die nur in Verbindung mit in den Tarifbestimmungen vorgesehenen Berechtigungsausweisen oder Fahrscheinquittungen gelten, sind ungültig und werden eingezogen, wenn der Berechtigungsausweis oder die Fahrscheinquittung bei der Prüfung nicht auf Verlangen vorgezeigt wird. Gleiches gilt, wenn eine Fahrscheinquittung ohne die zugehörige Chipkarte vorgelegt wird.
3. Ein gemäß Punkt 2 eingezogener persönlicher Zeitfahrausweis - der noch für weitere Fahrten verwendet werden kann - wird zurückgegeben, wenn der Fahrgast bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens, welches den Fahrausweis eingezogen hat, nachweist, dass er zum Zeitpunkt der Prüfung der berechnigte Inhaber des zu diesem Zeitpunkt gültigen, persönlichen Zeitfahrausweises war.

4. Wird der Fahrausweis zu Unrecht eingezogen, zahlt das Verkehrsunternehmen den Preis für den neu gelösten Fahrausweis nach dessen Vorlage oder Einsendung einschließlich einfacher Portoauslagen zurück. Ferner werden die Mehrkosten erstattet, die für die Benutzung der Verkehrsmittel des beteiligten Verbundes entstehen, wenn der Fahrausweis ungerechtfertigt eingezogen wurde.
Der zu Unrecht eingezogene Fahrausweis wird zurückgegeben, sofern er noch für weitere Fahrten verwendet werden kann. Weitergehende Ersatzansprüche für Sachschäden, insbesondere für Zeitverlust oder Verdienstausfall, sind ausgeschlossen, sofern sie nicht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verkehrsunternehmens oder vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verkehrsunternehmens beruhen.

§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt

1. Ein Fahrgast, der während der Fahrt ohne einen gültigen Fahrausweis angetroffen wird oder den Fahrausweis auf Verlangen nicht unverzüglich zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt, hat unbeschadet einer strafrechtlichen Verfolgung ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 60,00 € zu zahlen. Das erhöhte Beförderungsentgelt ist auch dann zu zahlen, wenn jemand ein Fahrzeug bzw. im Schienenverkehr die Betriebsanlagen ohne einen zur Fahrt gültigen Fahrausweis verlässt.
2. Die Vorschriften des Abs. 1 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.
3. Diese Bestimmungen gelten, soweit sie sich auf Fahrausweise beziehen, auch für mitgeführte Hunde und Fahrräder.
4. Das erhöhte Beförderungsentgelt wird für die zurückgelegte Strecke erhoben. Es ist an das zuständige Personal zu entrichten. Über den gezahlten Betrag wird eine Quittung ausgestellt. Ist der Fahrgast nicht bereit oder in der Lage, das erhöhte Beförderungsentgelt sofort zu entrichten, so erhält er eine Zahlungsaufforderung. Für die Weiterfahrt ist ein nach den Tarifbestimmungen gültiger Fahrausweis erforderlich.
5. Der Fahrgast ist in jedem Falle verpflichtet, seine Personalien anzugeben und sich auf Verlangen auszuweisen.
6. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich auf 7,00 €, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche ab dem Feststellungstag bei der Verkaufsstelle des Verkehrsunternehmens, dem er das erhöhte Beförderungsentgelt bezahlt hat oder dem er zur Zahlung verpflichtet ist, nachweist, dass er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen, persönlichen und somit nicht übertragbaren Zeitfahrausweises bzw. eines gültigen Berechtigungsnachweises war.
Wird das ermäßigte erhöhte Beförderungsentgelt trotz Nachweises einer gültigen persönlichen Zeitkarte in dieser Frist nicht entrichtet, bleibt der Rechtsanspruch auf ein erhöhtes Beförderungsentgelt bestehen.
7. Personen ohne gültige Fahrausweise, welche die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgelts oder die Angaben der Personalien verweigern, können von der Beförderung ausgeschlossen werden.

§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt

1. Wird ein Fahrausweis nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast.
2. Für zurückgegebene ZeitCards gilt: Der Tag der Rückgabe oder das Datum des Poststempels bei Übersendung mit der Post gilt als letzter Benutzungstag. Zur Errechnung des zu erstattenden Betrags werden von dem entrichteten Beförderungsentgelt abgezogen: je Benutzungstag 2 EinzelTickets Erwachsener derselben Preisstufe; bei ZeitCards im Ausbildungsverkehr werden bei unter 15-Jährigen anstelle EinzelTickets Erwachsener entsprechende EinzelTickets Kind angesetzt.

Für zurückgegebene Wochen- und MonatsCards gilt zusätzlich: Wird die Karte erst nach Beginn ihrer tariflichen Gültigkeit erworben, so wird für die Zeit vom Beginn der tariflichen Gültigkeit bis zum Tag des Erwerbs kein Fahrgeld erstattet.

Bei AboCards, die vor Ablauf von 12 Monaten zurückgegeben werden, sowie bei StudentenCards, die vor Ablauf ihres Geltungszeitraumes zurückgegeben werden, wird zusätzlich zum Erstattungsentgelt der gemäß den Tarifbestimmungen anfallende Unterschieds- oder Anrechnungsbetrag abgezogen. Ergibt die Erstattungsberechnung bei Berücksichtigung dieser abzuziehenden Beträge dass kein Erstattungsbetrag verbleibt, ist eine vorzeitige Rückgabe nicht möglich.

3. Bei Krankheit wird Fahrgeld für persönliche MonatsCards, AboCards und StudentenCards erstattet, wenn die Krankheit mit Reiseunfähigkeit verbunden ist und ununterbrochen länger als 7 Tage dauert. Die mit Reiseunfähigkeit verbundene Krankheit ist vom Fahrgast durch Vorlage eines ärztlichen Attestes oder einer Bescheinigung eines Krankenhauses nachzuweisen. Für jeden Krankheitstag wird 1/30 des monatlichen Beförderungsentgeltes erstattet. Der Antrag auf Erstattung wegen Krankheit ist unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats nach Krankheitsende zu stellen.
4. Ein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Beförderungsentgeltes besteht nicht
 - a. bei Ausschluss von der Beförderung nach § 3, ausgenommen in Fällen des § 3 Abs. 1 Satz 2 Nr. b),
 - b. wenn ein Fahrgast, der im Besitz eines gültigen Fahrausweises für die Benutzung der 1. Klasse ist, in der 1. Klasse keinen Sitzplatz findet
5. Anträge nach den Absätzen 1 bis 3 sind unverzüglich –spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises– bei der Geschäftsstelle des beteiligten Verbundes bzw. beim Verkehrsunternehmen, bei dem der Fahrausweis gekauft worden ist, zu stellen.
6. Von dem zu erstattenden Betrag werden je Bearbeitungsfall ein Bearbeitungsentgelt von 2,00 € sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen, es sei denn, die Erstattung wird aufgrund von Umständen beantragt, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat. Das Entgelt für die Erstattung von Beförderungsentgelten ist auch zu zahlen, wenn eine angemeldete Gruppenreise noch vor der Ausstellung des Gruppenfahrtscheines wieder storniert wird.
7. Wegen Tarifänderungen für ungültig erklärte Fahrausweise werden erstattet. Der Anspruch auf Erstattung erlischt drei Monate nach der Tarifänderung.

§ 11 Beförderung von Sachen

1. Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nicht. Handgepäck und sonstige, leicht tragbare, nicht sperrige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden.

Das Personal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen sind und an welcher Stelle im Fahrzeug diese gegebenenfalls unterzubringen sind.

Für bestimmte Fahrzeugarten, Linien und Fahrzeiten kann die Mitnahme von Fahrrädern zugelassen und näher geregelt werden. Jeder Reisende darf nur ein Fahrrad mitnehmen. Die Mitnahme ist auf zweirädrige, einsitzige, nicht- oder elektrohilfsmotorisierte Fahrräder sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt. Mofas sind von der Beförderung ausgeschlossen. Die Beförderung ist nur im Rahmen der vorhandenen Platzkapazitäten sowie der technischen Eignung der eingesetzten Fahrzeuge möglich. Im Schienenverkehr der HzL sind an Schultagen einzelne Züge in der Früh- und Mittagsspitze in bestimmten Streckenabschnitten für die Beförderung von Fahrrädern gesperrt. Details hierzu können den jeweils gültigen Fahrplänen entnommen werden. Die Entscheidung obliegt im Zweifelsfall dem Fahr- und/oder Betriebspersonal des jeweiligen Unternehmens. In den Zügen der DB Fernverkehr AG ist die Fahrradmitnahme nur mit einer Stellplatzreservierung zugelassen. Die Reservierung ist entgeltpflichtig. Die Höhe des Entgeltes richtet sich nach den Beförderungsbedingungen der DB Fernverkehr AG.

2. Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen. Insbesondere
 - a. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
 - b. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
 - c. Gegenstände, die über die Wagengrenzung hinausragen.
3. Nach Möglichkeit soll das Personal dafür sorgen, dass Rollstühle von Behinderten und Kinderwagen für mitreisende Kinder mitgenommen werden können. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Personal.
4. Fahrgäste mit Kinderwagen müssen an den mit Kinderwagensymbol versehenen Türen ein- bzw. aussteigen und den Kinderwagen am gekennzeichneten Platz abstellen.
5. Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.

§ 12 Beförderung von Tieren

1. Für die Mitnahme von Tieren gilt § 11 Absatz 1 und 5 sinngemäß.
2. Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person und angeleint befördert. Hunde, die Fahrgäste gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen.
3. Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen.
4. Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden.
5. Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

§ 13 Fundsachen

1. Fundsachen sind gem. § 978 ff BGB unverzüglich beim Personal abzuliefern. Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Personal ist zulässig, wenn sich der Betroffene einwandfrei als der Verlierer ausweist. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro des Verkehrsunternehmens, in dessen Betriebsanlagen, Betriebseinrichtungen oder Fahrzeugen die Sache gefunden wurde oder durch das örtliche Fundbüro gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

Der Verlierer hat zur Wahrung der Ansprüche des Finders bei Aushändigung des Fundgegenstandes in jedem Fall seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.

§ 14 Haftung

1. Die Verkehrsunternehmen haften für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen oder Tieren, die der Fahrgast mit sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Bei der Beförderung im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen haften die Verkehrsunternehmen für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von EUR 1.000,00; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Verursacht der Unternehmer Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten umfasst die Entschädigung jedoch mindestens den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte.
2. Die Verkehrsunternehmen haften nicht bei Sachschäden, die von mitgeführten Sachen oder Tieren verursacht werden, es sei denn, dass sie auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verkehrsunternehmens oder vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verkehrsunternehmens beruhen.

§ 15 Verjährung

Die Verjährung richtet sich nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften.

§ 16 Ausschluss von Ersatzansprüchen, Streitbelegungsverfahren

Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder – unterbrechungen, sowie Platzmangel begründen keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen.

Im Eisenbahnverkehr findet abweichend von dieser Bestimmung § 17 (2) EVO Anwendung.

Die in § 1 mit dem Zeichen * hinter dem Namen versehenen Verkehrsunternehmen sind Mitglied der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e. V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Telefon (0 30) 6 44 99 33-0, kontakt@soep-online.de, <https://soep-online.de>. Diese kann kontaktiert werden, wenn einer Beschwerde des Fahrgastes in Textform durch das Verkehrsunternehmen nicht abgeholfen wurde bzw. eine andere Rechtsauffassung durch den Fahrgast vertreten wird. Die übrigen Verkehrsunternehmen beteiligen sich an keinem Streitbelegungsverfahren.

§ 17 Mobilitätsgarantie, Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

1. Die Bestimmungen zur Mobilitätsgarantie sind in Anlage 2 enthalten.
2. Die Bestimmungen über die Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr sind in Anlage 3 enthalten.

§ 18 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten die sich aus dem Beförderungsvertrag ergeben, ist der Sitz des jeweiligen Verkehrsunternehmens gemäß § 1 Abs. 2.

ANLAGEN**Anlage 1: Verzeichnis der Strecken und Linien**

Verkehrsunternehmen	Linie	Streckenabschnitt	Verbund
DB Regio	720	Triberg – St. Georgen (Schwarzw) – Villingen (Schwarzw) – Donaueschingen – [Verbundgrenze bei Gutmadingen] [Verbundgrenze bei Gutmadingen] – Geisingen – Immendingen – [Verbundgrenze bei Engen]	VSB TUTicket
DB Regio	727	Donaueschingen – Döggingen	VSB
DB Regio, ab 10.12.2017 auch DB Fernverkehr AG	740	[Verbundgrenze bei Neckarhausen] – Sulz (Neckar) – Oberndorf (Neckar) – Rottweil – [Rottweil–Neufra] [Rottweil–Neufra] – Aldingen (b Spaichingen) – Spaichingen – Tuttlingen – [Verbundgrenze bei Engen]	VVR TUTicket
DB Regio	742	Rottweil – Trossingen Bahnhof Trossingen Bahnhof – Villingen (Schwarzw) – Donaueschingen	VVR VSB
DB Regio	755	Donaueschingen – [Verbundgrenze bei Gutmadingen] [Verbundgrenze bei Gutmadingen] – Geisingen – Immendingen – Tuttlingen – Beuron	VSB TUTicket
HZL	740	Tuttlingen – [Verbundgrenze bei Engen]	Tuticket
SWEG	721	[Verbundgrenze bei Halbmeil] – Schiltach – Schenkenzell	VVR
ZV Ringzug	720	Donaueschingen – [Verbundgrenze bei Gutmadingen] [Verbundgrenze bei Gutmadingen] – Geisingen – Immendingen	VSB TUTicket
ZV Ringzug	742	Rottweil – Trossingen Bahnhof Trossingen Bahnhof – Villingen – Donaueschingen – Bräunlingen	VVR VSB
ZV Ringzug	742.1	Trossingen Bahnhof – Trossingen Stadt	TUTicket
ZV Ringzug	743	Rottweil – Rottweil–Neufra Rottweil–Neufra – Tuttlingen – Immendingen – Geisingen-Leipferdingen Geisingen-Leipferdingen – Blumberg-Zollhaus	VVR TUTicket VSB
ZV Ringzug	743	Tuttlingen – Beuron	TUTicket
VGVS	1	StadtBus VS: Hammerhalde – Villingen Bf. – Schilterhäusle – Schwarzwald-Baar-Klinikum – Schweningen Busbf. – Rinelen	VSB
Stadtbus Klink	1-3, 5	Stadtverkehr Tuttlingen	TUTicket
VGVS	2	StadtBus VS: Villingen Bf. – Schwarzwald-Baar-Klinikum – Schweningen Busbf.	VSB
VGVS	3	StadtBus VS: Villingen Bf. – Schwarzwald-Baar-Center – Strangen – Schweningen Busbf.	VSB
VGVS	4	StadtBus VS: Villingen Bf. – Goldenbühl – Haslach – Wöschhalde	VSB
VGVS	5	StadtBus VS: Villingen Bf. – Vorderer Eckweg – Wöschhalde – Haslach	VSB
VGVS	6	StadtBus VS: Villingen Kurbereich – Welvert – Villingen Bf. – Warenberg	VSB
VGVS	7	StadtBus VS: Villingen Bf. – Hotelfachschule – Südstadt – Heidplatz	VSB
SBG	7	Tuttlingen – Möhringen	TUTicket
VGVS	8	StadtBus VS: Villingen Bf. – Heidplatz – Südstadt – Hotelfachschule	VSB
Stadtbus Klink	8	Tuttlingen – Wurmlingen	TUTicket
VGVS	9	StadtBus VS: Villingen Bf. Kopsbühl/Steppach	VSB
VGVS	10	StadtBus VS: Kleines Eschle – Schweningen Bf. – Schweningen Busbf.	VSB
VGVS	11	StadtBus VS: Schweningen Busbf. – Schweningen Bf. – Messe – Waldfriedhof	VSB
VGVS	12	StadtBus VS: Schwarzwald-Baar-Klinikum – Schweningen Busbf. – Steinkirchring/Hammerstatt – Industriegebiet Ost	VSB
VGVS	13	StadtBus VS: Zollhaus – Wasenstr. – Schweningen Busbf. – Deutenbergschulen – Waldfriedhof	VSB
Klaiber Bus	17	Gosheim/Wehingen – Bubheim – Böttingen – Mühlheim	TUTicket
TUTBUS	18	Tuttlingen – Mühlheim – Königsheim	TUTicket
TUTBUS	19	Bubsheim – Böttingen – Mahlstetten – Dürbheim – Rietheim – Spaichingen	TUTicket
Beck	20	Fridingen – Neuhausen/Buchheim – Volkertweiler	TUTicket
Müller	20/21 /22	Fluorn – Winzeln – Waldmössingen – Seedorf – Dunningen – Bösinggen ... (Linienast 1) ... – Herrenzimmern – Villingendorf – Rottweil – Hausen (Linienast 2) ... – Kasperleshof – Beffendorf – Oberndorf/Lindenhof	VVR
Oberist	21	Trossingen – Aldingen	TUTicket
Oberist	22	Trossingen – Aixheim – Aldingen	TUTicket
Schweizer	31	Dornhan – Oberndorf a. N.	VVR
Schweizer	33	Busenweiler – Dornhan	VVR
Fischinger	34/35	Rottweil/Hausen - Rottweil (Kernstadt) - Rottweil/Seehof - Dietingen - Irslingen - Gösslingen - Böhringen - Rotenzimmern - Harthausen - Trichtingen - Epfendorf - Altoberndorf/Irslenbach - Oberndorf (Kernstadt) - Lindenhof	VVR
Stadtverkehr GmbH	36	Obereschach – Weilersbach – Villingen Schwarzwald-Baar-Center – Villingen Schwarzwald-Baar-Klinikum – Schweningen	VSB
Luschin	37	Swenningen – Dauchingen – Niedereschach – Fischbach	VSB

Verkehrs- unternehmen	Linie	Streckenabschnitt	Verbund
Schweizer	37	Hochmössingen – Dornhan	
Maier	38	Niedereschach – Schabenhäuser / Kappel – Obereschach – Villingen	VSB
Maas	38	Rotenzimmern – Böhringen – Harthausen – Epfendorf	VVR
Heim	39	Niedereschach – Dauchingen – Weilersbach – Nordstetten – Villingen	VSB
Petrolli	40	Fischbach – Erdmannsweiler – Neuhausen – Obereschach – Villingen	VSB
Petrolli	41	Fischbach – Weiler – Mariazell – Burgberg – Erdmannsweiler – Neuhausen – Königsfeld	VSB
SBG	41	Frittlingen – Aixheim – Aldingen Wehingen – Gosheim – [Verbundgrenze bei Wilflingen] [Verbundgrenze bei Wilflingen] – Wellendingen - Frittlingen	TUTicket TUTicket VVR
SBG	42	Spaichingen – Rietheim – Tuttlingen	TUTicket
Rapp	42	St. Georgen – Peterzell – Buchenberg – Königsfeld	VSB
Rapp	43	Buchenberg – Königsfeld	VSB
SBG	43	[Verbundgrenze bei Deilingen] – Deilingen / Königsheim – Wehingen – Gosheim – Aldingen – Spaichingen	TUTicket
Rapp	44	Stockburg – Peterzell – St. Georgen / Königsfeld	VSB
Maier Petrolli	45	Horgen – Niedereschach – Schabenhäuser – Neuhausen – Königsfeld	VSB
SBG	45	Immendingen / Möhringen – Hattingen – Mauenheim – Tuttlingen	TUTicket
SBG	46	Geisingen-Hausen – Geisingen – Gutmadingen	TUTicket
SBG	47	Immendingen – Ippingen	TUTicket
SBG	48	Immendingen – Zimmern – Hintschingen – Geisingen-Hausen – Geisingen	TUTicket
Fischer	50	Stadtverkehr St. Georgen: Seebauernhöhe – Industriegebiet – Bahnhof – Stadtmitte – Halde	VSB
SBG	50	Tuttlingen – Mühlheim – Fridingen – Beuron	TUTicket
Fischer	51	St. Georgen – Brigach – Stockwald	VSB
Klaiber Bus	51	Tuttlingen – Seitingen-Oberflacht – Schura – Trossingen	TUTicket
Klaiber Bus	52	Tuttlingen – Talheim – Tuningen – Trossingen Tuningen – Schweningen	TUTicket VSB
Klaiber Bus	53	Spaichingen – Hausen o. V. – Trossingen	TUTicket
SBG	54	Tuttlingen – Neuhausen	TUTicket
Rapp	55	St. Georgen – Tennenbronn Tennenbronn – Schramberg	VSB VVR
Rapp	56	Sulgen – Hardt – Tennenbronn Hardt – [Verbundgrenze bei Abzw. Tennenbronn] [Verbundgrenze bei Abzw. Tennenbronn] – St. Georgen	VVR VVR VSB
Klaiber Bus	57	Weigheim – Weigheim Weigheim – Trossingen	VSB TUTicket
Klaiber Bus	58	Stadtverkehr Spaichingen	TUTicket
Merz	60	Ortslinienverkehr Unterkirnach	VSB
Wolpert	60	Schenkenzell – Vortal	VVR
Merz	61	Furtwangen – Vöhrenbach – Unterkirnach – Villingen	VSB
Wolpert	61	Schiltach – Schenkenzell – Wittichen – Kaltbrunn	VVR
SBG/Merz	61/1	Langenbach - Vöhrenbach	VSB
Merz	62	(St. Georgen –) Oberkirnach – Unterkirnach (–Villingen)	VSB
Maas	68	[Verbundgrenze bei Harras] – Wehingen	TUTicket
Merz Linien	80	Tannheim – Herzogenweiler – Pfaffenweiler – Rietheim – Villingen	VSB
Merz Linien	81	Tannheim – Herzogenweiler / Rietheim – Pfaffenweiler – Villingen	VSB
VGB	90	Stadtverkehr Donaueschingen: Bahnhof – Stadtmitte – Äußere Röte – Bahnhof	VSB
VGB	91	Stadtverkehr Donaueschingen: Bahnhof – Rathaus – Kreisklinikum – Siedlung – Amtsgericht – Bahnhof	VSB
VGB	92	Stadtverkehr Donaueschingen: Bahnhof – Talstraße – Haydnstraße – Berufliche Schulen – Bahnhof	VSB
VGB	95	Bräunlingen – Bruggen – Wolterdingen	VSB
VGB	96	Stadtverkehr Bräunlingen	VSB
VGB	97	Donaueschingen – Wolterdingen – Hubertshofen	VSB
VGB	98	Bräunlingen – Waldhausen – Unterbränd – Mistelbrunn – Hubertshofen	VSB
Stadtbus RW	5001	Rottweil – Bühlingen – Lauffen	VVR
Stadtbus RW	5002	Rottweil Innenstadt – Siedlung auf der Brücke	VVR
Stadtbus RW	5003	Rottweil – Gölldorf	VVR
Stadtbus RW	5004	Rottweil – Hausen o.R.	VVR
Stadtbus RW	5005	Rottweil Innenstadt – Hegneberg	VVR
Stadtbus RW	5006	Rottweil – Zimmern o.R.	VVR
Stadtbus RW	5007	Rottweil Innenstadt – Neckartal	VVR
Stadtbus RW	5008	Rottweil Innenstadt – Krummer Weg	VVR

Verkehrs- unternehmen	Linie	Streckenabschnitt	Verbund
Stadtbus RW	5009	Rottweil – Eschachtal – Dunningen	VVR
Stadtbus RW	5010	Rottweil – Neukirch – Vaihingerhof	VVR
Stadtbus RW	5011	Rottweil Innenstadt – Bahnhof – Rottweil Innenstadt	VVR
Stadtbus RW	5012	Rottweil Innenstadt – Saline	VVR
Stadtbus RW	5014	Rottweil – Bühlingen	VVR
Stadtbus RW	5015	Rottweil Bahnhof – Thyssen-Turm – Rottweil Innenstadt	VVR
RVS	7150	[Verbundgrenze bei Schonachbach] – Triberg	VSB
RVS	7161	Schenkenzell – Schiltach – [Verbundgrenze bei Vorderlehengericht]	VVR
SBG	7259.1	Döggingen – Hüfingen – Allmendshofen – Donaueschingen	VSB
SBG	7260	Donaueschingen – Hüfingen – Hausen vor Wald – Döggingen – Mundelfingen – Wutachmühle	VSB
SBG	7263	Furtwangen – Linach / Kalte Herberge – Urach – Vöhrenbach	VSB
SBG	7264	Furtwangen – Katzensteig	VSB
SBG	7265	Villingen – Königsfeld – St. Georgen – Triberg	VSB
SBG	7266	St. Georgen – Brigach – Fuchsfalle – Oberkirnach / Rohrbach - Furtwangen	VSB
SBG	7267	St. Georgen – Hutneck / Sommerau – Langenschiltach – [Verbundgrenze bei Tennenbronn–Schachenbronn]	VSB
SBG	7261 7268	Panoramabus: Triberg – Furtwangen – Kalte Herberge r	VSB
SBG	7269	Triberg – Nußbach – [Verbundgrenze bei Gremmelsbach]	VSB
SBG	7270	(Gütenbach –) Furtwangen – Schönwald – Schonach – Triberg	VSB
SBG VGB	7271	Furtwangen – Vöhrenbach – Wolterdingen – Donaueschingen	VSB
SBG	7272	Gütenbach – Furtwangen	VSB
SBG	7274	Rohrhardsberg – Schonach – Triberg	VSB
SBG	7275	Donaueschingen – Bad Dürkheim – Schweningen	VSB
SBG	7276	Schülerverkehr Schonach	VSB
SBG	7277	Donaueschingen – Wutachmühle / Riedböhringen – Blumberg	VSB
SBG	7278	Blumberg – Riedöschingen – Leipferdingen Leipferdingen – Leipferdingen	VSB TUT
SBG	7279	Donaueschingen – Öfingen (Ostbaar)	VSB
SBG	7280	Villingen – Bad Dürkheim – Tuningen – Sunthausen – Biesingen – Öfingen (Ostbaar) / [Verbundgrenze bei Unterbaldingen] [Verbundgrenze bei Unterbaldingen] – Geisingen	VSB TUTicket
SBG	7281	Trossingen Bahnhof – Deißlingen – Rottweil	VVR
SBG	7282	Villingen – Brigachtal (Brigachtal –) Donaueschingen – Gutmadingen Ortsverkehr Brigachtal	VSB
SBG	7283	Villingen – Schweningen – Hochemmingen / Weigheim – Tuningen	VSB
SBG	7284	Wolterdingen – Tannheim – Überauchen – Klengen – Bad Dürkheim	VSB
SBG	7338	Blumberg – Zollhaus – Randen – Epfenhofen – Fützen – Grimmelschhofen	VSB
SBG	7375	Tuttlingen – Emmingen – Liptingen – [Verbundgrenze bei Liptingen Waldhof]	TUTicket
RVS	7402	Sulz a. N. – Mühlheim – [Verbundgrenze bei Empfingen]	VVR
RVS	7403	Sulz a. N. – Fischingen – [Verbundgrenze bei Neckarhausen]	VVR
RVS	7404	Sulz a. N. – Aistaig – Oberndorf a. N.	VVR
RVS	7409	Busenweiler – Dornhan-Aischfeld	
RVS	7410	Sulz a. N. – Leinstetten – Dornhan – Weiden – Sulz a. N.	VVR
RVS	7414	[Verbundgrenze bei Römlinsdorf] – Fluorn – Oberndorf a. N.	VVR
RVS	7415	Stadtverkehr Oberndorf	VVR
RAB	7430	Bochingen – Oberndorf a. N.	VVR
RVS	7432	Sulz a. N. – Vöhringen – Bochingen – Oberndorf a. N.	VVR
SBG	7440	Rottweil – Neufra – Frittlingen – Wellendingen – Wilflingen Rottweil – Neukirch	VVR VVR
SBG	7444	Rottweil – Epfendorf – Oberndorf a. N. – Sulz a. N.	VVR
SBG	7462	Stadtverkehr Schiltach. Schenkenzell – Schiltach – Vorderlehengericht – [Verbundgrenze bei Vorderlehengericht]	VVR
SBG	7475	Stadtverkehr Schramberg: Schramberg – Sulgen	VVR
SBG	7477	Schramberg – Winzeln – Oberndorf	VVR
SBG	7478	Rottweil – Dunningen – Schramberg – Schiltach	VVR
SBG	7479	Schramberg – Sulgen – Eschbronn – Dunningen	VVR
SBG	7481	Schramberg – Sulgen – Aichhalden – Röttenberg – [Verbundgrenze bei Lochmühle]	VVR
SBG	7484	Schramberg – Lauterbach – e Fohrenbühl	VVR
SBG	7486	Schramberg – Hardt Hardt – Königsfeld	VVR VSB

Anlage 2: Mobilitätsgarantie

1. Im Rahmen der Mobilitätsgarantie besteht für Inhaber bestimmter Zeitfahrausweise bei Verspätungen und Fahrtausfällen die Möglichkeit, auf ein Taxi umzusteigen und sich den Fahrpreis im Nachhinein bis zur Höchstbetragsgrenze erstatten zu lassen. Sie greift, wenn der Fahrgast vernünftigerweise davon ausgehen kann, dass er sein Fahrtziel mit den zur Fahrt benutzten Verbund-Verkehrsmitteln um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen wird, und er keine Möglichkeit hat, andere das Fahrtziel erreichende Verbund-Verkehrsmittel zu nutzen. Maßgeblich ist der jeweils gültige Fahrplan unter Berücksichtigung der grundsätzlich vorgesehenen Zeitanteile für Umsteigebeziehungen (Fahrplanauskunft unter www.efa-bw.de).
2. Anspruchsberechtigt sind Inhaber einer ZeitCard Erwachsene / Senioren (WochenCard, MonatsCard oder AboCard) sowie Personen mit Schwerbehindertenausweis inkl. Freifahrtberechtigung. Schüler- und Ausbildungszeitfahrausweise sind von der Mobilitätsgarantie ausgeschlossen. Eine Erstattung kann pro Fahrt und Fahrausweis nur ein Mal geltend gemacht werden. Die Taxikosten werden bei Jahresabonnements bis zu 50 EUR, bei Wochenkarten bis zu 15 EUR und bei anderen einbezogenen Tickets bis zu 35 EUR ersetzt.
3. Der Fahrgast hat eine vom Taxiunternehmen ausgestellte Quittung zusammen mit dem ausgefüllten Erstattungsformular für die Mobilitätsgarantie, das auf den Webseiten der Verbünde (www.v-s-b.de, www.tuticket.de oder www.vvr-info.de) und in den Geschäftsstellen der Verkehrsverbünde vorgehalten wird, innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorfall bei der Geschäftsstelle des jeweiligen Verbundes einzureichen (Ausschlussfrist). Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung. Eine Barauszahlung sowie eine Verrechnung beim Ticketkauf sind nicht möglich.
4. Die Inanspruchnahme ist ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall nicht auf das Verschulden eines mit dem jeweiligen Verbund kooperierenden Verkehrsunternehmens zurückgeht. Insbesondere begründen höhere Gewalt wie Unwetter, winterliche Straßenverhältnisse, Unfälle, Notarzt- und Polizeieinsätze, Bombendrohungen, Streik und Eingriffe Dritter in den Eisenbahn-, Straßen- und Busverkehr (z.B. auch durch Suizid oder Suizidversuch ausgelöste Betriebsstörungen) keinen Anspruch auf Leistungen aus der Mobilitätsgarantie. Die Erstattung ist auch ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall auf ein Verschulden des Fahrgasts zurückgehen. Sie ist ferner ausgeschlossen, wenn die Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf im Vorfeld rechtzeitig auf den Webseiten der Verbünde (www.v-s-b.de, www.tuticket.de oder www.vvr-info.de) oder vom betroffenen Verkehrsunternehmen angekündigt wurden oder dem Fahrgast auf andere Weise vorher bekannt waren oder hätten bekannt sein können.
5. Die Mobilitätsgarantie besteht alternativ zu den Fahrgastrechten nach Bundesgesetz für den Verkehr nach eisenbahnrechtlichen Vorschriften. Die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte aus dem Eisenbahnverkehr schließt die Inanspruchnahme der Ansprüche aus dem gleichen Sachverhalt aus der Mobilitätsgarantie aus. Ansprüche aus der Mobilitätsgarantie können nur beim jeweiligen Verbund, Ansprüche aus den Fahrgastrechten im Schienenpersonenverkehr nur beim jeweiligen Eisenbahn-Verkehrsunternehmen geltend gemacht werden.
6. Die Geschäftsstellen der Verkehrsverbünde sind unter den folgenden Anschriften erreichbar:
Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar GmbH (VSB)
Bahnhofstraße 5, 78048 VS-Villingen
Telefon: (0 77 21) 40 70 76-6, Email: kundencenter@v-s-b.de
Verkehrsverbund Tuttlingen (TUTicket)
Bahnhofstraße 100, 78532 Tuttlingen
Telefon: (0 74 61) 9 26-53 00, Email: info@tuticket.de
Verkehrsverbund Rottweil GmbH (VVR)
Lehrstraße 50, 78628 Rottweil
Telefon: (07 41) 17 57 57 14, Email: info@vvr-info.de

Anlage 3: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

1. Geltungsbereich

1.1. Eisenbahnverkehr

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

- DB Regio AG
- Hohenzollerische Landesbahn AG
- Ortenau S-Bahn-GmbH
- Zweckverband Ringzug Schwarzwald-Baar-Heuberg

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 Beförderungsleistungen 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

- i. 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
- ii. 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 Tarif-blättern 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 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 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 schnellstmöglich zu erreichen:

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

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

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, 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 Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 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 Zeitfahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets) erfolgen grundsätzlich durch das „Service Center 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 „Zeitfahrkarten“

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 Teilnetzkarten 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. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1. Anspruch auf Fahrpreischädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreischädigung, 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 Fahrpreischädigung 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 4,00 Euro

Fahrpreischädigungen 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 Fahrpreisentschädigung

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

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 dieses zu bescheinigen.

8. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

8.1. Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

Die 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 sind erhältlich im Internet unter den Internetadressen der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen, deren Service-Rufnummern sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter www.fahrgastrechte.info.

8.3. Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen 48 Stunden vor Reiseantritt über die auf der jeweiligen Internetseite diese EVU Kommunikationswege erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

8.4. Erstattung / Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 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 (Eisenbahnverkehrsunternehmen) zu richten, dieser bearbeitet bzw. beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

10.2. Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 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 Fahrpreisentuschädigung

Die unter www.dieBefoerder.de 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 Fahrpreisentuschädigung 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 Verspätungsentuschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 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.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

Den Eisenbahnaufsichtsbehörden nach § 5 Abs. 1 a AEG (Allgemeines Eisenbahngesetz) obliegt die Bearbeitung von Beschwerden über mutmaßliche Verstöße von Eisenbahnen, Reiseveranstaltern und „Fahrkartenverkäufern“ gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte. Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtet werden.