

Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Züge des HarzElbeExpress (HEX) der Transdev Sachsen-Anhalt GmbH (TDST)

Stand: 13.12.2015

§ 1 Anwendung dieser Bedingungen

Für die Beförderung von Personen und Reisegepäck in den Nahverkehrszügen des HEX durch die TDST gelten

- a) die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO), Abschnitte I, II, V und die Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB DB) in der jeweils gültigen Fassung,
- b) für Fahrten, die ausschließlich auf Strecken oder Streckenabschnitten innerhalb des Tarifgebietes des marego Verkehrsverbundes stattfinden, die marego Tarifbestimmungen,
- c) für Fahrten, die ausschließlich auf Strecken oder Streckenabschnitten innerhalb des Tarifgebietes des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes (MDV) stattfinden, die MDV-Tarifbestimmungen,
- d) die nachfolgenden Bestimmungen in den §§ 2 ff.

§ 2 Geltungsbereich

- (1) Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der TDST, auf den in Anlage 1 genannten Strecken.
- (2) Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach Fahrplan oder die nach Bedarf verkehrenden Züge der TDST.
- (3) Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der TDST wird durch ihr Verkehrs- und Betriebspersonal wahrgenommen.
- (4) Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge die Beförderungsbedingungen der TDST sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als rechtsverbindlich an. Sie werden Bestandteil des Beförderungsvertrags.
- (5) Die Reisenden treten mit Antritt der Fahrt auch dann ausschließlich in eine Rechtsbeziehung mit dem befördernden Unternehmen, wenn sie ihren Fahrausweis bei einem anderen Verkehrsunternehmen, z.B. der DB AG oder einem MDV- bzw. marego-Verbundunternehmen, erworben haben.

§ 3 Anspruch auf Beförderung

- (1) Anspruch auf Beförderung besteht, wenn
 1. der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorweisen kann,
 2. den geltenden Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen der TDST entsprochen wird,
 3. die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Beförderungsmitteln möglich ist und
 4. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der TDST nicht zu

verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann.

(2) Tiere und Sachen dürfen nur nach Maßgabe der §§ 12 und 13 mitgeführt werden.

§ 4 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

(1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebs oder für die Fahrgäste darstellen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden.

Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen:

1. Personen, die unter Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
2. Personen mit ansteckenden Krankheiten, die die Gesundheit der mitreisenden Fahrgäste oder des Betriebspersonals gefährden können,
3. Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen in Zügen berechtigt sind,
4. Personen, die Fahrgäste über Gebühr belästigen, Gewaltbereitschaft zeigen bzw. Gewalt ausüben, stark verschmutzte Kleidung tragen oder übel riechend sind.

(2) Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften des Absatzes 1 bleiben unberührt. Kinder bis zum vollendeten vierten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert.

(3) Der Ausschluss von der Beförderung erfolgt in der Regel durch das Verkehrs- und Betriebspersonal der TDST. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug am nächsten planmäßigen Halt zu verlassen.

§ 5 Verhalten der Reisenden

(1) Die Reisenden haben sich so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebs, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten.

Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals ist Folge zu leisten.

(2) Reisenden ist insbesondere untersagt,

1. sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten,
2. die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen,
3. Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen,
4. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
5. ein als besetzt gekennzeichnetes Fahrzeug zu betreten,
6. die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insbesondere der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege zu beeinträchtigen,
7. in den Fahrzeugen zu rauchen – das Rauchverbot gilt auch für elektrische Zigaretten,
8. die in den Zügen vorhandenen Sitzgelegenheiten mit Schuhen zu betreten,
9. in Fahrzeugen Sportgeräte zur Fortbewegung zu benutzen (z.B. Fahrräder, Inlineskater, Rollerblades, Skateboards, Kickboards und ähnliche),

10. Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte, Musikinstrumente oder lärm erzeugende Gegenstände zu benutzen,
11. Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Kopfhörern in einer Weise zu benutzen, die andere Reisende stören,
12. in den Fahrzeugen Handel zu treiben, Druckschriften zu verteilen, zu betteln, zu sammeln, zu werben oder mit dem Ziel des Gelderwerbs Schau- oder Darstellungen zu tätigen. Ausnahmen hiervon sind mit der Zustimmung der TDST möglich.
13. nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen zu öffnen oder zu betätigen.

(3) Fahrzeuge dürfen nur an Haltestellen betreten und verlassen werden; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten oder Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken.

Wird die Abfahrt angekündigt oder schließt sich die Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Reisende ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.

(4) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern.

(5) Verletzt ein Reisender trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.

(6) Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen, eingeschlossen die Missachtung des Rauchverbots in den Fahrzeugen, werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch € 30,-; weitere Ansprüche bleiben unberührt.

(7) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche einen Betrag in Höhe von € 200,- zu zahlen.

(8) Beschwerden sind –außer in den Fällen der §§ 6 und 7- nicht an das Fahrpersonal, sondern direkt an die Verwaltung der TDST, Magdeburger Str. 29, 38820 Halberstadt, zu richten.

§ 6 Zuweisung von Wagen und Plätzen

(1) Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Dies gilt auch für Gruppenanmeldungen. Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

(2) Das Verkehrs- und Betriebspersonal kann Reisende auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.

§ 7 Beförderungsentgelte, Fahrausweise und deren Verkauf

(1) Für die Beförderung sind die festgesetzten Fahrpreise zu entrichten. Fahrpreise und Fahrscheinarten sind den Tarifbestimmungen zu entnehmen. Ein Fahrausweis ist nur übertragbar, wenn er nicht auf den Namen lautet und die Fahrt noch nicht angetreten ist.

(2) Fahrkarten müssen vor Fahrtantritt oder beim Betreten des Fahrzeuges an den im Zug befindlichen Fahrkartenautomaten erworben werden. Im Falle einer Funktionsstörung des Fahrkartenautomaten im Zug müssen die Fahrkarten unaufgefordert nach Fahrtantritt beim Zugbegleiter erworben werden, insofern der Zug mit einem Kundenbetreuer besetzt ist.

(3) Der Reisende hat sich beim Empfang des Fahrausweises zu vergewissern, dass dieser seinen Angaben gemäß ausgefertigt ist.

(4) Ist der Reisende im Besitz eines zu entwertenden Fahrausweises, so muss dieser vor Fahrtantritt am Bahnsteig oder beim Betreten des Fahrzeuges an den im Zug befindlichen Entwertern entwertet werden. Der Reisende hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.

(5) Fahrkarten für Züge der Produkte ICE/ IC / EC sowie Fahrradfahrkarten werden nicht in den Zügen der TDST verkauft.

(6) Der Reisende muss bis zur Beendigung der Fahrt sowie bis zum Verlassen des Bahnsteiges sowie seiner Zu- und Abgänge im Besitz eines zur Fahrt gültigen Fahrausweises sein. Fahrausweise sind dem Verkehrs- und Betriebspersonal auf Verlangen unverzüglich zur Prüfung vorzuzeigen oder auszuhändigen. Die Fahrt gilt mit dem Verlassen des Fahrzeuges als beendet.

(7) Beanstandungen des Fahrausweises sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt

(8) Für verloren oder abhanden gekommene Fahrausweise wird nach Maßgabe der Tarifbestimmungen Ersatz geleistet.

(9) Kommt der Reisende einer Pflicht nach den Absätzen 2 bis 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 10 bleibt unberührt.

§ 8 Zahlungsmittel

(1) Der Reisende hat das Fahrgeld passend bereit zu halten, eine Verpflichtung des TDST-Personals zum Wechseln von Geldbeträgen über € 50,- besteht nicht. Kann der Reisende mangels passenden Fahrgeldes keine Fahrkarte erwerben, ist das TDST-Personal dazu berechtigt, über den Wechselgeldbetrag einen Überzahlungsgutschein auszustellen. Der

Überzahlungsgutschein ist vom Reisenden im Service-Büro HEX-Info im Bahnhof Halberstadt einzulösen.

Besteht nicht die Möglichkeit der Ausstellung eines Überzahlungsgutscheines oder lehnt der Reisende die Annahme des Überzahlungsgutscheines ab, ist das TDST-Personal dazu berechtigt, gegen den Reisenden ein Erhöhtes Beförderungsentgelt zu verhängen.

(2) Eine bargeldlose Zahlung mit Geldkarten ist zulässig. EC oder Kreditkarten werden nicht anerkannt. Bei fehlgeschlagener bargeldloser Zahlung mit Geldkarte, welche nicht die TDST zu vertreten hat, werden dem Kunden alle damit in Verbindung stehenden Mehrkosten in Rechnung gestellt.

(3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Fahr- und Zugbegleitpersonal ausgestellten Quittungen müssen sofort vorgebracht werden.

§ 9 Ungültige Fahrausweise

(1) Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Tarifs benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden.

Dies gilt insbesondere für Fahrausweise, die

1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind,
2. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
3. eigenmächtig geändert sind,
4. von Nichtberechtigten benutzt werden,
5. zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden,
6. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
7. nur in Verbindung mit einer Kundenkarte gelten, wenn diese nicht vorgezeigt werden kann,
8. doppelt entwertet bzw. die Entwertungsmerkmale geändert oder manipuliert wurden,
9. nicht im Original vorliegen.
10. Mitarbeitern der DB AG oder Angehörigen von Mitarbeitern der DB AG Freifahrten oder Ermäßigungen ermöglichen, als auch für Zählerausweise der DB AG oder allen anderen Fahrtberechtigungen der DB AG, die nicht in den BB DB enthalten sind. Dies gilt nicht für von der TDST gegen Entgelt ausgegebene Fahrausweise für DB Mitarbeiter (z.B. Jahresnetzkarte HEX Abo).

(2) Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einer Bescheinigung oder einem in den Tarifbestimmungen vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, ist ungültig und kann eingezogen werden, wenn die Bescheinigung oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.

§ 10 Erhöhtes Beförderungsentgelt

(1) Ein Reisender ohne einen gültigen Fahrschein ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet; dies gilt insbesondere, wenn er

1. unverzüglich nach Antritt der Fahrt nicht mit einem gültigen Fahrausweis versehen ist,
2. sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
3. den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich nach § 7 Abs. 4 entwertet hat oder entwerten ließ, sofern eine Entwertung gemäß der Tarifbestimmungen erforderlich ist,
4. den Fahrausweis auf Verlangen nicht unverzüglich zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt,
5. einen Fahrausweis, der nur für die 2. Klasse gilt, ohne Zuschlag in der 1. Klasse benutzt,
6. für einen außerhalb eines geeigneten Behältnis mitgeführten Hund und soweit nach dem Tarif erforderlich, für Gepäck, Kinderwagen, Fahrrad (im Land Sachsen-Anhalt gelten besondere Bestimmungen) und sonstige Sachen keinen gültigen Fahrausweis vorzeigen kann,
7. gem. § 8 (1) die Ausstellung und Annahme eines Überzahlungsgutscheins ablehnt oder die Ausstellung des Überzahlungsgutscheins nicht möglich ist.

Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter Nr. 1, 3, 5 und 6 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen eines gültigen Fahrausweises oder die Entwertung des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Reisende nicht zu vertreten hat.

Der Reisende, der bei der Fahrscheinprüfung ohne gültigen Fahrschein angetroffen wird, ist verpflichtet, seine Personalien anzugeben und sich auf Verlangen auszuweisen.

(2) Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke, mindestens jedoch den in Anlage 2 genannten Betrag. Über den gezahlten Betrag stellt das Prüfpersonal eine Quittung aus. Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort entrichtet, ist dem Reisenden eine Zahlungsaufforderung auszuhändigen.

Die Zahlungsaufforderung oder die Quittung über die Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts ist keine Fahrkarte für die Weiterfahrt. Will der Fahrgast seine Fahrt fortsetzen, muss er unverzüglich eine gültige Fahrkarte für die Weiterfahrt ab der Haltestelle, die nach dem Zeitpunkt der Feststellung des Fahrgastes ohne gültige Fahrkarte durch das Prüfpersonal folgt, im Fahrzeug erwerben.

(3) Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb einer Woche nach der Beanstandung an das Verkehrsunternehmen zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist wird für jede schriftliche Zahlungsaufforderung ein Bearbeitungsentgelt von € 15,- erhoben.

(4) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von Abs. 1 Nr. 2 auf € 7,-, wenn der Reisende innerhalb einer Woche bei der Verwaltung der TDST seinen zum Zeitpunkt der Feststellung gültigen persönlichen Zeitfahrschein vorlegt.

(5) Die Daten der Reisenden ohne gültigen Fahrschein werden im Rahmen der gesetzlichen

Bestimmungen über elektronische Datenverarbeitung gespeichert und verarbeitet.

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

§ 11 Erstattung von Beförderungsentgelt

(1) Hat ein Reisender den Fahrausweis nicht oder nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so kann das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises zurückverlangen. Die Erstattung bestimmt sich aus dem Unterschied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt. Die Nachweispflicht für die Nichtbenutzung des Fahrausweises liegt beim Reisenden.

(2) Die Höhe der Erstattung sowie des Bearbeitungsentgeltes richtet sich nach den Bestimmungen laut Anlage 2.

(3) Anträge nach Absatz 1 und 2 sind unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises bei der Verwaltung der TDST zu stellen.

(4) Ein Anspruch auf Erstattung besteht nicht

1. bei Ausschluss von der Beförderung, ausgenommen § 4 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2,
2. bei gemäß § 9 als ungültig eingezogenen Fahrausweis,
3. rückwirkend bei Nichtausnutzung von übertragbaren Zeitkarten,
4. für den Benutzer eines Fahrausweises, soweit das Beförderungsentgelt von einer Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts getragen wird.

§ 12 Mitnahme von Sachen

(1) Handgepäck und sonstige leicht tragbare und nicht sperrige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Reisenden nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisenden nicht gefährdet oder belästigt werden.

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

1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Reisende verletzt werden können,
3. Gegenstände, die über die Wagengrenzung hinausragen.

(3) Sofern der Reisende zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl, einen Kinderwagen o. ä. angewiesen ist, richtet sich die Pflicht zur Beförderung dieser Sache nach § 3.

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen der TDST 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. Soweit eine Beförderungspflicht nicht besteht, liegt die Entscheidung über die Mitnahme beim Verkehrs- und Betriebspersonal.

(4) Der Reisende hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisende nicht belästigt werden können.

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

(6) Die Mitnahme von Fahrrädern ist in den Zügen der TDST unter bestimmten Voraussetzungen gestattet:

1. Als Fahrräder gelten handelsübliche Fahrräder (Zweiräder), Tandems, sonstige Fahrräder (auch Liege- und Dreiräder bzw. Messeroller), Fahrradanhänger (auch nicht zusammengeklappte), auch mit festverbundenen Kindersitzen, Fahrradkörben, -boxen und -taschen, die nicht über die Breite der Lenkstange und die Länge des Fahrrades hinausragen. Fahrräder mit Hilfsmotor sind zugelassen; Mopeds und Mofas sind von der Mitnahme ausgeschlossen.

2. Die Fahrräder dürfen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen untergebracht werden. Das Be- und Entladen des Fahrrads erfolgt durch den Reisenden. Der Reisende muss sich bei seinem Fahrrad aufhalten und dieses festhalten. Sind Vorrichtungen zur Transportsicherung des Fahrrades zugänglich, so sind diese zu nutzen.

3. Ein Anspruch auf Mitnahme besteht nicht. Maximal 8 Fahrräder pro Triebwagen werden jedoch bei gleichzeitiger Mitfahrt des Reisenden befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisende nicht gefährdet oder belästigt werden.

§ 13 Mitnahme von Tieren

(1) Für die Mitnahme von Tieren gilt § 12 sinngemäß.

(2) Lebende kleine Haustiere dürfen nur in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden. Deren Beförderung ist unentgeltlich.

(3) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, die nicht in geeigneten Behältern mitgenommen werden, sind grundsätzlich an der kurzgehaltenen Leine zu führen und müssen einen Maulkorb tragen. Ausgenommen davon sind Assistenzhunde (z.B. Blindenführhunde, Epilepsiehunde, usw.).

(4) Soweit andere gesetzliche Bestimmungen die Begleitung durch Hunde gestatten, sind diese zur Beförderung stets zugelassen.

(5) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

§ 14 Fundsachen

(1) Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Verkehrs- und Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro der TDST, sofern die Sache in deren Betriebsmittel oder -anlagen gefunden wurde, zurückgegeben. Die Rückgabe erfolgt gegen Zahlung eines Entgeltes für die Aufbewahrung sowie gegebenenfalls für die Zusendung an den Verlierer. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

Zum Zwecke der Wahrung des Finderlohnanspruchs hat der Verlierer bei Abholung des Fundgegenstandes seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.

(2) Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen.

§ 15 Haftung

(1) Die TDST haftet für die Tötung oder Verletzung eines Reisenden und für Schäden an Sachen, die der Reisende an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen.

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

(3) Für Schäden am Fahrzeug die durch den Reisenden oder durch mitgeführte Tiere oder Sachen verursacht werden, haftet der Reisende bzw. der das Tier oder die Sache mitführende Reisende. Die verursachten Kosten sind vom Reisenden zu ersetzen.

(4) Die Haftung für Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis von Nahverkehrszügen wird in der Anlage 3 (Fahrgastrechte) geregelt.

§ 16 Verjährung

(1) Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des Anspruchs.

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

§ 17 Ausschluss von Ersatzansprüchen

(1) Über die Regelungen nach § 15 Absatz (4) hinaus begründen Verspätungen, Abweichungen vom Fahrplan oder Ausfall von Zügen insbesondere durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder –unterbrechungen sowie Platzmangel keinen Anspruch auf Entschädigung. Die TDST wird jedoch bei Ausfall oder behinderter

Weiterfahrt eines Zuges im Rahmen der Möglichkeiten für die Weiterbeförderung der Reisenden sorgen.

§ 18 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Sitz der TDST.

Anlage 1

Bediente Haltestellen der Transdev Sachsen-Anhalt GmbH:

Halle (Saale) Hbf – Halberstadt:

Halle (Saale) Hbf, Halle-Steintorbrücke, Halle-Dessauer Brücke, Halle-Zoo, Halle-Wohnstadt Nord, Halle-Trotha, Teicha, Wallwitz (Saalkr.), Nauendorf (Saalkr.), Domnitz (Saalkr.), Könnern, Belleben, Sandersleben (Anh.), Freckleben, Drohndorf-Mehringen, Aschersleben, Frose, Nachterstedt-Hoym, Gatersleben, Hedersleben-Wedderstedt, Wegeleben, Halberstadt

Könnern – Bernburg:

Könnern, Trebitz (Könnern), Bebitz, Baalberge, Bernburg-Friedenshall, Bernburg

Wegeleben – Thale Hbf:

Wegeleben, Dittfurt, Quedlinburg, Neinstedt, Thale Musestieg, Thale Hbf

Halberstadt – Goslar:

Halberstadt, Heudeber-Danstedt, Wernigerode, Wernigerode-Elmowerk, Darlingerode, Ilsenburg, Stapelburg, Vienenburg, Goslar

Halberstadt – Blankenburg:

Halberstadt, Halberstadt-Oststraße, Halberstadt-Spiegelsberge, Langenstein, Börnecke (Harz), Blankenburg (Harz)

Magdeburg – Halberstadt:

Magdeburg Hbf, Magdeburg-Buckau, Magdeburg SKET Industriepark, Beyendorf, Dodendorf, Osterweddingen, Langenweddingen, Blumenberg, Hadmersleben, Oschersleben(Bode), Nienhagen (Halberst), , Halberstadt.

Magdeburg – Genthin:

Magdeburg Hbf, Burg (Magdeburg), Genthin

Anlage 2

Gebühren und Entgelte

Bearbeitungsentgelt bei Erstattung / Umtausch / Rückgabe von Fahrkarten	17,50 €
Gebühr für den Ersatz einer persönlichen Jahreskarte, persönlichen Monatskarte oder Schülermonatskarte im Abonnement	35,00 €
Bearbeitungsgebühr bei Abonnementkündigung wegen unzureichender Kontodeckung	5,00 €
Gebühr bei Fahrgelderstattung wegen Krankheit (bei persönlichen Zeitkarten)	17,50 €
Missbrauch der Notbremse	200,00 €
Erhöhtes Beförderungsentgelt	60,00 €
Zahlungsaufforderung zum Erhöhten Beförderungsentgelt	15,00 €
Ermäßigung des erhöhten Beförderungsentgelts	7,00 €
Reinigungsentgelt und Missachtung des Rauchverbots, nach Aufwand aber mindestens	30,00 €
Gebühr Fundsachenaufbewahrung	2,00 €

Anlage 3 Fahrgastrechte

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen.

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Eisenbahnverkehr der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im Schienenpersonennahverkehr für deren 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 ein gültiger Beförderungsvertrag.

Ein Beförderungsvertrag kann sich auf einen oder mehrere vertragliche Beförderer im Eisenbahnverkehr (Beförderer) beziehen. Enthält ein Beförderungsvertrag mehrere unterschiedliche vertragliche Beförderer hintereinander, werden diese als „aufeinander folgende Beförderer“ bezeichnet. Vorbehaltlich der nachstehenden Absätze entspricht ein Fahrausweis einem Beförderungsvertrag.

Soweit besonders geregelt, verkörpern mehrere Fahrausweise einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn sie zur selben Zeit und am selben Ort für dieselbe Fahrt ausgestellt sind und sofern sie

i. in einem hierfür vorgesehenen Umschlag oder einer Fahrausweistasche zusammengefügt,

- ii. dauerhaft zusammengeheftet sind,
- iii. alphanumerisch verkettet sind,
- iv. nur einen Gesamtpreis angeben, oder
- v. in anderer Weise aufgrund einer Regelung in Besonderen Beförderungsbedingungen miteinander verbunden sind.

Soweit besonders geregelt, kann ein einziger Fahrausweis auch mehrere selbständige Beförderungsverträge dokumentieren. Dies ist insbesondere der Fall bei Fahrausweisen, die neben der Benutzung von Eisenbahnen aufgrund dieser Beförderungsbedingungen auch die Benutzung anderer Verkehrsmittel einschließen, z.B. im Bereich von Verkehrsverbänden.

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.

In der Regel bezeichnet der Fahrausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer, das den Fahrausweis ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Preis, die Geltungsdauer des Fahrausweises, die anwendbaren Beförderungsbedingungen, die Wagenklasse und gegebenenfalls den Reisetag, die Zugnummer und den reservierten Platz. Die Angaben können dabei auch in verkürzter Form oder durch Symbole erfolgen.

Kann die Beförderung durch mehrere Beförderer nach Wahl des Reisenden erbracht werden, kommt der Beförderungsvertrag jeweils mit dem Beförderer zustande, dessen Beförderungsleistung der Reisende dann tatsächlich in Anspruch nimmt. Der Beförderer ist mit einem vierstelligen Code in der Wegevorschrift auf der Vorderseite des Fahrausweises angegeben. Fehlt der Code oder ist als Code „1080“ angegeben, kann der Reisende über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken auf der Website www.DieBefoerderer.de feststellen, welches Eisenbahnunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt und also sein Beförderer ist. Als Beförderer verantwortlich 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. Haftungsbefreiende Sachverhalte

2.1 Betriebsfremde Umstände, Verschulden des Fahrgastes und Verhalten Dritter

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

i. außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende (betriebsfremde) Umstände, die die TDST 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 die TDST trotz Anwendung der nach Lage des

Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

2.2 Infrastrukturbetreiber und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen

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

3. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

3.1 Informationsmedien

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

i. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Stationen

ii. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und Stationen

iii. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen

iv. verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien

3.2 Anschlussverbindungen

Ob es sich bei einem Zug um einen planmäßigen Anschlusszug (Anschlussverbindung) handelt, orientiert sich an der Übergangszeit, die planmäßig für einen Umstieg zur Verfügung steht und umsteigewilligen Reisenden üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht.

Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer unter der Internetadresse www.fahrgastrechte.info.

4. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl

4.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke

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

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

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

4.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, 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 der TDST 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.

4.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges

Reisende, die gem. Nr. 4.2 aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

4.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt, fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, kann der Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen. Das Gleiche gilt, wenn es sich um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende aufgrund eines Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne Nutzung des alternativen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

Stehen für die Weiterfahrt des Reisenden vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Reisende stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 4.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

4.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 4.4. Gebrauch, kann er von der TDST, 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. Für den Reisenden besteht eine Schadensminderungspflicht. Dies bedeutet, dass ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht verlangt werden kann, wenn seitens der Eisenbahn eine alternative Beförderungsmöglichkeit (z.B. Bus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, besteht ein Anspruch auf

den Ersatz der Aufwendungen für das preisgünstigste alternativ tatsächlich nutzbare Verkehrsmittel.

4.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

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

5. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

5.1 Erstattung und Entschädigung

Der Fahrgast hat bei Ausfall oder Verspätung von Zügen sowie bei resultierenden Anschlussversäumnissen einen Anspruch

- i. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 6) oder
- ii. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 7)

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

5.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrkarten

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.

5.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 5.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer, das Servicecenter Fahrgastrechte oder die TDST 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 „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 11.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

5.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung

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

5.5 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.

6. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 4 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

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

6.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

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

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

7. Fahrpreisentschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

7.1 Anspruch auf Fahrpreisentschädigung

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

7.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

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

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

7.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreisentschädigung erfolgt gem. Nr. 7.2, Buchstaben i. und ii. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrausweis - bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

7.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro

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

7.5 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.

7.6 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 Zielstation seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

7.7 Ausnahmen von der Fahrpreisentschädigung

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

8. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

8.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Reisenden für den entstehenden Schaden.

Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 2.1 vorliegt.

8.2 Kostenlose Unterkunft

Sofern dies praktisch durchführbar ist, bietet der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an. Soweit praktisch durchführbar, kann auch ein kostenloser alternativer Beförderungsdienst an Stelle einer Übernachtung angeboten werden.

8.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

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

8.4 Verspätungsbestätigung

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

9. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

9.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

9.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstieghilfen der

sind erhältlich im Internet unter www.hex-online.de oder unter Tel. 03941-678333 (Ortstarif aus Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend), sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter www.fahrgastrechte.info.

9.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen durch die TDST 48 Stunden vor Reiseantritt über Tel. 03941-678333 (Ortstarif, Mobilfunk ggf. abweichend) erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

9.4 Erstattung / Entschädigung

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

10. Beförderung von Reisegepäck

10.1 Preise und Konditionen

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

10.2 Rechtsgrundlagen

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. EU Nr. L 315 S. 14) Kapitel III, Artikel 11 sowie Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII anzuwenden.

11. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

11.1 Kundeneingaben allgemeiner Art

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer zu richten, dieser bearbeitet bzw. beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben.

11.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 6 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „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 den

Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

11.3 Anträge auf Fahrpreischädigung

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 7 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

- a) für Fahrten, bei denen die Züge mehrerer Eisenbahnverkehrsunternehmen benutzt wurden: Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main
- b) für Fahrten, bei denen ausschließlich die Züge der TDST benutzt wurden: TDST, Kundenbetreuung, Magdeburger Straße 29, 38820 Halberstadt

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem „Fahrgastrechte-Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrkarte, 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. 4.2, 4.4 und 4.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

11.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen „Fahrgastrechte-Formulars“ und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 7.2 und 7.3 erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

11.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und „Fahrgastrechte-Formular“ im Internet

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

11.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der

ausgebenden Stelle bestätigten „Fahrgastrechte-Formulars“ und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen 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 Servicecenter 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 Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

12. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

12.1 Schlichtung

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

12.2 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.