

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

Gültig ab 01.08.2016

- (1) Grundlagen
- (2) Geltungsbereich
- (3) Verhalten der Fahrgäste
 - (3.1) Rechte der Fahrgäste
 - (3.2) Pflichten der Fahrgäste
- (4) Ausschluss von der Beförderung
- (5) Ansprüche des Verkehrsunternehmens
 - (5.1) Verunreinigungen und Beschädigungen von Fahrzeugen und Betriebsanlagen
 - (5.2) Missbrauch von Nothilfemitteln
 - (5.3) Rauchen in Fahrzeugen und auf Bahnsteiganlagen
- (6) Pflichten des Verkehrsunternehmens
- (7) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit
 - (7.1) Fahrpreise, Fahrausweise
 - (7.2) Zahlungsmittel
 - (7.3) Ungültige Fahrausweise
 - (7.4) Nicht lesbare Chipkarten
 - (7.5) Erhöhtes Beförderungsentgelt
- (8) Erstattung, Umtausch
- (9) Besondere Beförderungsregelungen
 - (9.1) Kinder
 - (9.2) Polizeivollzugsbeamte
 - (9.3) Tiere
 - (9.4) Gegenstände
 - (9.5) Fahrräder
- (10) Fundsachen

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- (11) Mobilitätsgarantie
- (12) Fahrgastrechte
- (13) Haftung
- (14) Datenerhebung bei Bedarfsverkehren
- (15) Videoaufzeichnung im Fahrgastraum
- (16) Verjährung
- (17) Ausschluss von Ersatzansprüchen
- (18) Gerichtsstand

(1) Grundlagen

- (1) Die Beförderungsbedingungen regeln das Zusammenspiel zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen, ihre jeweiligen Rechte und Pflichten sowie die Benutzungsmöglichkeiten der öffentlichen Verkehrsmittel. Die Beförderungsbedingungen werden durch separate Tarifbestimmungen der nordrheinwestfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes ergänzt, in denen weitere Regelungen zu Fahrausweisen und Tarifen festgeschrieben sind. Beförderungsbedingungen und die jeweiligen Tarifbestimmungen gelten zusammen.
- (2) Mit dem Betreten eines Fahrzeuges bzw. dem Betreten der Betriebsanlagen der Verkehrsunternehmen akzeptiert der Fahrgast die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als Bestandteil des Beförderungsvertrages.

(2) Geltungsbereich

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

- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR),
- Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS),
- Aachener Verkehrsverbund (AVV),
- Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe (VRL),
- Verkehrsgemeinschaft Münsterland (VGM),
- OWL Verkehr (OWL V),

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter (VPH),
- Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd (VGWS),
- Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN),
- einschließlich der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU),

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

(3) Verhalten der Fahrgäste

(3.1) Rechte der Fahrgäste

- (1) Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Beförderung, wenn nach den gesetzlichen Bestimmungen eine Beförderungspflicht besteht bzw. er einen gültigen Fahrausweis vorzeigen kann. Die Angaben auf dem Fahrausweis bzw. beim elektronischen Ticket die auf dem Chip befindlichen Angaben sind maßgeblich für die Beförderung. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht grundsätzlich nicht.
- (2) Rechtsbeziehungen, die sich aus einer Beförderung ergeben, kommen nur mit den Verkehrsunternehmen zustande, deren Verkehrsmittel der Fahrgast benutzt. Beschwerden richten Fahrgäste daher an die Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens.
- (3) Bei Beanstandungen des Fahrausweises oder des Wechselgeldes sollte sich der Fahrgast direkt an das Betriebspersonal (im Folgenden Personal genannt) im Fahrzeug oder vor Ort wenden, um die Sachlage zu klären.

(3.2) Pflichten der Fahrgäste

- (1) Jeder Fahrgast muss sich bei der Benutzung der Betriebsanlagen und der Fahrzeuge so verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, seine eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen erfordern.
- (2) Dabei müssen die Fahrgäste den Anweisungen des Personals Folge leisten. So kann das Personal Fahrgäste beispielsweise auf bestimmte Wagen bzw. Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.
- (3) Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und Fahrgäste mit kleinen Kindern benötigen Sitzplätze: Bei Bedarf müssen andere Fahrgäste aufstehen. Mitgeführte Kinderwagen, Fahrräder und an-

dere Sachen sind zu beaufsichtigen bzw. so zu sichern, dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden. Zudem ist jeder Fahrgast verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.

- (4) Die vorliegende Beförderungsbedingungen können durch einzelne oder mehrere Verkehrsunternehmen um ein Alkoholkonsumverbot ergänzt werden. Weiterführende Bestimmungen auf Grundlage des jeweiligen Hausrechts (z. B. Ess- und Trinkverbote) bleiben von diesen Beförderungsbedingungen unberührt.

(4) Ausschluss von der Beförderung

- (1) Die Verkehrsunternehmen können Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder auch für andere Fahrgäste darstellen, von der Beförderung ausschließen.
- (2) Kinder unter 6 Jahren müssen, wenn sie nicht bereits eine Schule besuchen, von einem Erwachsenen oder einem anderen Kind begleitet werden, das mindestens 6 Jahre alt ist.
- (3) Über den Ausschluss von Personen entscheidet das Personal. Personal im Sinne dieser Beförderungsbedingungen sind alle von dem Verkehrsunternehmen zur Erfüllung seiner Aufgaben beauftragten Personen. Dieses übt auch das Hausrecht für das Verkehrsunternehmen aus.
- (4) Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt bzw. der rechtmäßige Verweis einer Person aus dem Fahrzeug bzw. von der Betriebsanlage begründet keinen Anspruch auf Schadensersatz.

(5) Ansprüche des Verkehrsunternehmens

(5.1) Verunreinigungen und Beschädigungen von Fahrzeugen und Betriebsanlagen

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

(5.2) Missbrauch von Nothilfemitteln

Der Fahrgast darf die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen nur dann betätigen, wenn Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit anderer oder des Fahrzeuges bzw.

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

der Betriebsanlagen besteht. Bei Missbrauch muss er einen Betrag in Höhe von 30,00 Euro, im Bereich des Schienenpersonennahverkehrs von 200,00 Euro zahlen; weitergehende Ansprüche bleiben davon unberührt. Gleiches gilt für die missbräuchliche Auslösung eines Rauchmelders im Zug (insbesondere durch unerlaubtes Rauchen auf der Toilette), wenn es hierdurch zu einer Notbremsung oder einem außerplanmäßigen Halt des Zuges kommt. Dem Fahrgast bleibt dabei der Nachweis möglich, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(5.3) Rauchen in Fahrzeugen und auf Bahnsteiganlagen

- (1) Das Rauchen ist nur in besonders gekennzeichneten Raucherbereichen von Bahnsteiganlagen erlaubt. In den Fahrzeugen des ÖPNV ist das Rauchen generell verboten. Raucht ein Fahrgast dort, wo es ausdrücklich nicht erlaubt ist, wird ihn das Personal zunächst darauf aufmerksam machen.
- (2) Falls der Fahrgast trotz eines solchen Hinweises weiterhin raucht, kann das Personal einen Betrag in Höhe von 15,00 Euro verlangen.

(6) Pflichten des Verkehrsunternehmens

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

(7) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit

(7.1) Fahrpreise, Fahrausweise

- (1) Fahrausweise werden im Namen und auf Rechnung der Verkehrsunternehmen, die sich in den unter Ziffer 2 genannten Verkehrsverbänden/-gemeinschaften zusammengeschlossen haben, verkauft.
- (2) Beim Einsteigen muss der Fahrgast einen für die gesamte Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen unverzüglich und unaufgefordert lösen. Ein Fahrausweisverkauf in den Zügen der EVU bzw. Stadt- und Straßenbahnen ist dabei nur ausnahmsweise dort möglich, wo mobile Fahrausweisautomaten eingesetzt werden oder ein Fahrausweisverkauf beim Fahrer von Stadt- und Straßenbahnen stattfindet; ansonsten ist er ausgeschlossen.
- (3) Fahrausweise mit dem Hinweis „nur gültig mit Entwerteraufdruck“ sind entweder bereits vor Fahrtantritt oder, sofern Entwerter an den Betriebsanlagen bzw. im Fahrzeug vorhanden sind, unverzüglich nach Betreten der Betriebsanlagen bzw. des Fahrzeuges zu entwerten. Der Fahrgast hat sich von der Entwertung zu überzeugen. Bereits beim Kauf entwertete Fahrausweise sind hiervon ausgenommen.

Sollte eine Entwertung technisch nicht möglich sein, so hat sich der Fahrgast unverzüglich und unaufgefordert an das Personal zu wenden, damit dieses seinen Fahrausweis entwerten kann.

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

Darüber hinaus sind im Falle von Fahrgastbefragungen oder Verkehrserhebungen die Fahrausweise dem Zählpersonal, welches sich durch Zählerausweise zu legitimieren hat, vorzuzeigen oder auf Verlangen auszuhändigen.

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

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

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

(7.2) Zahlungsmittel

- (1) Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldscheine über 10,00 Euro zu wechseln oder erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.
- (2) Wenn das Personal Geldscheine über 10,00 Euro nicht wechseln kann, wird es dem Fahrgast eine Quittung über den ausstehenden Betrag ausstellen. Der Fahrgast kann das Wechselgeld dann – unter Vorlage der Quittung – bei der Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens abholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. muss sie abrechnen.
- (3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Personal ausgestellten Quittung müssen sofort vorgebracht werden.
- (4) Abweichend davon können Fahrausweise an Fahrausweisautomaten nur mit den dort vorgesehenen Zahlungsmitteln gekauft werden. In Fahrzeugen mit mobilen Fahrausweisautomaten ist das Personal darüber hinaus nicht verpflichtet, Geld zu wechseln.

(7.3) Ungültige Fahrausweise

- (1) Fahrausweise sind ungültig, wenn sie nicht den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen entsprechen bzw. entgegen den Vorschriften eingesetzt werden.
- (2) Das gilt insbesondere auch für Fahrausweise, die
- a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung des Personals nicht unverzüglich ausgefüllt werden,
 - b) nicht mit einer gültigen Wertmarke – falls erforderlich – versehen sind,
 - c) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark verschmutzt, unleserlich oder unerlaubt eingeschweißt bzw. laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
 - d) eigenmächtig geändert oder unrechtmäßig erworben oder hergestellt sind,
 - e) von Nichtberechtigten benutzt werden,
 - f) zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
 - g) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen bzw. gesperrt oder als ungültig gekennzeichnet sind,

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- h) ohne den ggf. erforderlichen Lichtbildausweis bzw. das erforderliche Lichtbild benutzt werden.
- (3) Das Personal kann ungültige Fahrausweise nach Absatz 2 a bis h einziehen, das Fahrgeld wird in den Fällen a bis g nicht erstattet.
- (4) Fahrausweise, die nur in Verbindung mit einem bestimmten Ausweis gelten, können vom Personal eingezogen werden, wenn der Fahrgast diesen Ausweis nicht zur Prüfung aushändigen kann. Fahrausweise, die auf eine bestimmte Person ausgestellt sind, gelten nur in Verbindung mit einem amtlichen Ausweis mit Lichtbild. Dies gilt nicht für übertragbare Fahrausweise. Für den Schülerverkehr können in den jeweiligen Tarifbestimmungen gesonderte Regelungen hinterlegt sein.
- (5) Wenn das Personal den Fahrausweis einzieht, erhält der Fahrgast darüber eine schriftliche Bestätigung.
- (6) Wird ein Fahrausweis zu Unrecht eingezogen, erstattet das Verkehrsunternehmen dem Fahrgast den Preis für den neu gelösten Fahrausweis sowie eventuelle Mehrkosten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel, einschließlich einfacher Portoauslagen. Der Fahrgast muss dem Verkehrsunternehmen die entsprechenden Fahrausweise vorlegen bzw. zuschicken. Ein zu Unrecht eingezogener Fahrausweis wird zurückgegeben, wenn der Fahrgast ihn noch für weitere Fahrten verwenden kann. Weitere Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverlust oder Verdienstaufschlag, sind ausgeschlossen.

(7.4) Nicht lesbare eTickets auf Chipkarten

- (1) Regelungen zum Umgang mit elektronischen Tickets auf Chipkarten, die mit dem Kontrollgerät nicht auslesbar sind und für die keiner der unter 7.3 Absätze 1 und 2 beschriebenen Punkte zutrifft, sind in den regionalen Tarifbestimmungen der acht Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie in den Tarifbestimmungen des NRW-Tarifs hinterlegt.

(7.5) Erhöhtes Beförderungsentgelt

- (1) Ein Fahrgast muss dann ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er
- a) keinen gültigen Fahrausweis hat – und zwar auch dann, wenn er den entsprechenden Fahrausweis zwar besitzt oder gekauft hat, ihn bei einer Kontrolle jedoch nicht zur Prüfung aushändigen kann,
 - b) den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ,

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- c) den Fahrausweis bei Kontrollen nicht vorzeigt, bei elektronischen Tickets trotz Aufforderung des Personals nicht vor das Einstiegskontrollsystem hält oder dem Personal auf Verlangen aushändigt.
- (2) In den Fällen des Absatzes 1 kann das Verkehrsunternehmen ein erhöhtes Beförderungsentgelt bis zu 60,00 Euro erheben. Es kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgelts für die einfache Fahrt auf der vom Fahrgast zurückgelegten Strecke erheben, sofern sich hiernach ein höherer Betrag als nach Satz 1 ergibt. Das Verkehrsunternehmen kann weitergehende Ansprüche geltend machen, wenn der Fahrgast einen ungültigen Zeitfahrausweis benutzt hat. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt von der Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes unberührt.
- (3) Der Fahrgast muss kein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er sich aus Gründen, die außerhalb seiner Verantwortung liegen, keinen Fahrausweis beschaffen bzw. diesen nicht entwerfen konnte. In Zweifelsfällen liegt die Nachweispflicht beim Fahrgast.
- (4) Kann der Fahrgast nachweisen, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle einen gültigen persönlichen Zeitfahrausweis besessen hat, wird statt des erhöhten Beförderungsentgeltes nach Absatz 2 nur ein Betrag in Höhe von 7,00 Euro fällig. Den Nachweis über den gültigen Fahrausweis muss der Fahrgast innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Kontrolle bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens erbringen. Dem Verkehrsunternehmen ist es freigestellt, auch weniger als 7,00 Euro zu verlangen. Dies gilt auch für Fahrgäste, die im Zuge einer Mitnahmeregelung gemeinsam mit dem Ticketinhaber befördert werden. Der Ticketinhaber kann in diesem Fall das ermäßigte EBE mitbezahlen.
- (5) Hat der Fahrgast ein erhöhtes Beförderungsentgelt gezahlt bzw. eine entsprechende Zahlungsaufforderung erhalten, kann er noch bis zum Ausstiegshaltepunkt weiterfahren. Der Ausstiegshaltepunkt ist dabei der Haltepunkt, an dem der Kunde das Verkehrsmittel, in dem er das erhöhte Beförderungsentgelt gezahlt bzw. die Zahlungsaufforderung erhalten hat, verlässt.

(8) Erstattung, Umtausch

- (1) Generelle Bestimmungen zu Erstattung und Umtausch von Fahrausweisen sind in den jeweiligen Tarifbestimmungen hinterlegt.
- (2) Ergänzend zu Absatz 1 werden im Vorverkauf erworbene, unentwertete Fahrausweise nach altem Tarifstand ab Inkrafttreten der jeweiligen Tarifmaßnahme noch drei Monate anerkannt. Ein Umtausch dieser Fahrausweise ist bis zu drei Jahre nach Inkrafttreten

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

der jeweiligen Tarifmaßnahme beim verkaufenden Verkehrsunternehmen möglich. Beim Umtausch dieser Fahrausweise wird kein Bearbeitungsentgelt erhoben.

(9) Besondere Beförderungsregelungen

(9.1) Kinder

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

(9.2) Polizeivollzugsbeamte

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

(9.3) Tiere

- (1) Fahrgäste können, ohne hierauf einen Rechtsanspruch zu haben, Tiere unentgeltlich mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet ist und andere Fahrgäste nicht belästigt werden.
- (2) Hunde bedürfen grundsätzlich der Aufsicht durch eine geeignete Person. Sie müssen kurz angeleint werden. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen zudem einen Maulkorb tragen.
- (3) Hunde dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden, sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden, die ebenfalls keine Sitzplätze blockieren dürfen.
- (4) Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind immer zur Beförderung zugelassen.

(9.4) Gegenstände

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

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
 - b) unverpackte oder ungeschützte Gegenstände, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
 - c) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
- (3) Das Personal entscheidet im Einzelfall, ob Gegenstände zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind. Vermutet das Personal, dass sich in einem Gepäckstück oder Frachtgut gefährliche Stoffe befinden, so kann es vom Fahrgast Angaben zum Inhalt verlangen. Verweigert der Fahrgast die Auskunft, so wird das Gepäckstück von der Beförderung ausgeschlossen.
- (4) Das Personal muss alle Möglichkeiten ausschöpfen, damit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer mitgenommen werden können. Dabei bleibt dem Personal die letztliche Entscheidung über Mitnahmemöglichkeiten und Unterbringung vorbehalten.
- (5) Ein Anspruch auf die Beförderung von Gegenständen besteht nicht.

(9.5) Fahrräder

- (1) Ein Fahrrad ist ein mit Muskelkraft betriebenes Radfahrzeug. Gleichgestellt sind sowohl versicherungsfreie als auch versicherungspflichtige „schnelle“ Radfahrzeuge mit elektrischer Tretunterstützung (sogenannte Pedelecs und E-Bikes).

Bei allen anderen motorbetriebenen Fahrzeugen, insbesondere solchen mit Verbrennungsmotor, handelt es sich nicht um Fahrräder nach diesen Beförderungsbedingungen; die Mitnahme im ÖPNV ist generell ausgeschlossen.

- (2) Im SPNV (Schienenpersonennahverkehr) ist die Mitnahme von Fahrrädern im Sinne des Absatzes 1, Satz 1 sowie gleichgestellter Radfahrzeuge im Sinne des Absatzes 1, Satz 2 grundsätzlich nur in den gekennzeichneten Abstellbereichen (z. B. Mehrzweckabteile) erlaubt. Für Fahrzeuge ohne gekennzeichnete Abstellbereiche gelten die Bestimmungen gemäß Absatz 3.
- (3) Im ÖSPV (öffentlicher straßengebundener Personenverkehr) dürfen nur durch Muskelkraft betriebene einspurige Fahrräder im Sinne des Absatzes 1, Satz 1 und Satz 2 mitgeführt werden sofern die räumlichen Verhältnisse dies zulassen. Konstruktionen, deren Abmessungen das übliche Fahrradmaß überschreiten (z. B. Tandems, Liegeräder, Dreiräder), sowie Fahrräder mit Verbrennungsmotor sind von der Beförderung im ÖSPV grundsätzlich ausgeschlossen. Abweichend hiervon ermöglichen die ÖSPV-Unternehmen schwerbehinderten Menschen mit Ausweisen nach § 69 des Sozialge-

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

setzbuchs IX auf Kulanzbasis auch die Mitnahme aller anderen Fahrradtypen des Absatz 1, Sätze 1 und 2, soweit die räumlichen Verhältnisse dies zulassen.

Soweit Schienenersatzverkehr mit Verkehrsmitteln des ÖSPV durchgeführt wird, gelten die Bestimmungen sinngemäß.

- (4) Fahrräder werden generell nur dann befördert, wenn die vorhandenen Kapazitäten und die Platzsituation dies zulassen. Sind die vorgesehenen Fahrrad-Stellplätze eines Fahrzeuges besetzt, können weitere Fahrgäste mit Fahrrädern nicht mehr zusteigen.

In der Mobilität eingeschränkte Personen (z. B. Rollstuhlfahrer oder Personen mit Kinderwagen) haben Vorrang vor Radfahrern.

Dem Personal ist die Entscheidung vorbehalten, ob noch Platz zur Verfügung steht. Ein Anspruch auf Beförderung von Fahrrädern besteht nicht.

- (5) Jeder Fahrgast darf nur ein Fahrrad mitnehmen und muss dieses selbst ein- und ausladen. Kinder unter 6 Jahren, die ein Fahrrad mitnehmen wollen, müssen von einem Erwachsenen begleitet werden.

Falt- oder Klappräder, die handelsüblich vollständig im kleinstmöglichen Packmaß gefaltet bzw. zusammengeklappt sind, zählen als Handgepäck. Separat genutzte Kinderanhänger werden einem Kinderwagen gleichgestellt.

- (6) Der Fahrgast ist verpflichtet, sein Fahrrad so zu sichern, dass es keine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung im Fahrzeug darstellt. Insbesondere muss der Fahrgast Sorge dafür tragen, dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder beschmutzt werden und es durch sein Fahrrad zu keinen Beschädigungen des Fahrzeuges kommt. Für entstehende Schäden haftet der Fahrgast.

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

(10) Fundsachen

- (1) Der Fahrgast muss Fundsachen aus Fahrzeugen oder von Betriebsanlagen unverzüglich dem Personal übergeben.
- (2) Fundsachen, von denen unter Umständen eine Gefährdung für die Sicherheit ausgeht, können entsprechend kontrolliert bzw. zuständigen Stellen übergeben werden. Über

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

Fundsachen, deren Aufbewahrung nicht zumutbar ist (z.B. leicht verderbliche Sachen), kann das Verkehrsunternehmen frei verfügen.

- (3) Sonstige Fundsachen liegen im Fundbüro zur Abholung bereit. Beansprucht ein Kunde die Fundsache, muss er glaubhaft machen, dass diese sich in seinem Eigentum oder Besitzrecht befinden. Der Kunde erhält die Fundsache dann zurück. Das Verkehrsunternehmen kann für das Aufbewahren einen Betrag von bis zu 15,00 Euro erheben. Wird die Fundsache vom Verkehrsunternehmen an das örtliche Fundbüro weitergegeben, gilt für die Herausgabe die Gebührenordnung des jeweiligen Fundbüros. Bei Rücksendung kann der Verpackungs- und Versandkostenaufwand berechnet werden.
- (4) Fundsachen werden sechs Wochen aufbewahrt, nach Ablauf der Zeit können sie nach vorheriger Bekanntmachung versteigert werden, sofern der Eigentümer beim jeweiligen Verkehrsunternehmen keinen Anspruch auf die Fundsache angemeldet hat.
- (5) Erhebt der Eigentümer Anspruch auf die Fundsache, so hat er diese innerhalb einer Frist von drei Monaten abzuholen. Nach Ablauf der Frist kann die Fundsache nach vorheriger Bekanntmachung versteigert werden.“
- (6) Das Personal kann dem Verlierer eine Fundsache auch an Ort und Stelle zurückgeben, wenn dieser glaubhaft machen kann, dass sie ihm gehört.

(11) Mobilitätsgarantie NRW

- (1) Die Mobilitätsgarantie NRW tritt bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 Minuten an der Einstiegs- haltestelle in Kraft, sofern keine Möglichkeit besteht, ein anderes das Ziel erreichendes Verkehrsmittel, das mit einem der unter Ziffer 2 definierten Tarife genutzt werden kann, vom selben Bahnhof bzw. derselben Haltestelle zu nutzen. Im Linienbedarfsverkehr entsteht der Garantieanspruch im Falle einer Überschreitung der durch die Dispositions- zentrale des Verkehrsunternehmens bestätigten Abfahrt um mehr als 20 Minuten.

Die Mobilitätsgarantie NRW kann im Geltungsbereich aller acht nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes genutzt werden. Davon ausgenommen sind Linien, die von dem Verkehrsunternehmen PaderSprinter im Stadtgebiet Paderborn bedient werden, sowie der ÖSPV (öffentliche straßengebundene Personennahverkehr) im Stadtgebiet Osnabrück.

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

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

Darüberhinausgehende ein- und ausbrechende Verkehre nach/aus Nordrhein-Westfalen bzw. über Satz 3 und 4 hinausgehende ÖSPV-Verkehre in Niedersachsen sowie Tarife des Fernverkehrs unterliegen nicht dem Anwendungsbereich der Mobilitätsgarantie NRW.

- (2) Der Fahrgast kann alternativ zu seinem gewählten Verkehrsmittel unter Berücksichtigung der Bedingungen nach Ziffer 11 Absatz 1 entweder ein Taxi oder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE) zur Erreichung seines Ziels benutzen. Dies gilt einschließlich für laut den jeweiligen Tarifbestimmungen unentgeltlich mitgenommene Personen. Für die Nutzung des Fernverkehrsangebotes ist ein gültiger Fahrausweis zu erwerben. Dieser sollte vor Fahrtantritt gelöst werden. Sowohl bei der Taxinutzung als auch beim Übergang in den Fernverkehr tritt der Kunde in finanzielle Vorleistung.
- (3) Die einem Anspruchsberechtigten gemäß Ziffer 11 Absatz 1 und 2 entstandenen Kosten werden im folgenden Umfang erstattet:
 - a) Bei Nutzung eines Taxis beläuft sich die Obergrenze bei einer fahrplanmäßigen Abfahrtszeit zwischen 05:00 und 20:00 Uhr auf 25,00 Euro je Fahrgast, bei einer fahrplanmäßigen Abfahrtszeit zwischen 20:00 und 05:00 Uhr auf 50,00 Euro je Fahrgast. Dabei können mehrere Fahrgäste ein Taxi gemeinsam nutzen. Die jeweiligen separaten Taxiquittungen werden pro Person in Höhe von bis zu 25,00 bzw. 50,00 Euro erstattet.
 - b) Bei Nutzung von Zügen des Fernverkehrs werden die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten erstattet. Gegen Vorlage eines Nahverkehr-Fahrausweises für die betreffende Relation wird der Gesamtbetrag des Fernverkehr-Fahrausweises erstattet. Kann der Fahrgast keinen Nahverkehr-Fahrausweis für die betreffende Relation vorlegen, so wird ihm nur der Differenzbetrag zwischen Fernverkehrs- und Nahverkehrstarif erstattet.
- (4) Der Fahrgast hat die vom Taxiunternehmen vollständig mit Name, Datum, Uhrzeit und Wegeangabe ausgestellte Quittung bzw. den Original-IC/EC/ICE-Fahrausweis sowie ggf. den korrespondierenden Nahverkehr-Fahrausweis und den ausgefüllten Erstattungsantrag innerhalb von 14 Kalendertagen bei der Verwaltung oder einem Kunden-Center/ReiseCenter des die Verspätung verursachenden Verkehrsunternehmens einzureichen. Die Erstattungen werden durch das die Verspätung zu vertretende Verkehrsunternehmen grundsätzlich durch Banküberweisung vorgenommen.

VRR-Handbuch für Tarif und Vertrieb

Teil A Beförderungsbedingungen NRW

- (5) Abweichend von Ziffer 11 Absatz 1 kommt die Mobilitätsgarantie NRW in folgenden Fällen nicht zur Anwendung:
- a) Streik
 - b) Unwetter
 - c) Naturgewalten
 - d) Bombendrohungen
- Die Verkehrsunternehmen kommunizieren soweit möglich auch in diesen Fällen vorab, dass die Zuverlässigkeit des Fahrtenangebotes nicht gewährleistet werden kann, um dem Fahrgast Planungssicherheit zu geben.
- (6) Die Mobilitätsgarantie NRW gilt nur, soweit keine Ansprüche nach § 17 EVO oder nach Artikel 15 bis 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geltend gemacht werden.
- (7) Weiterführende Regelungen über die Mobilitätsgarantie NRW hinaus werden lokal bekannt gegeben.

(12) Fahrgastrechte

- (1) Soweit das nationale Fahrgastrechteverordnungs-Anwendungsgesetz, das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG), die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) bzw. die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 zu den Rechten und Pflichten des Fahrgastes im Eisenbahnverkehr den Eisenbahnverkehrsunternehmen Ermessensspielräume einräumen, werden diese wie in Absatz 2 und 3 festgelegt ausgeübt.
- (2) Entschädigungen werden nur vorgenommen, sofern der Entschädigungsbetrag mindestens 4,00 Euro beträgt.
- (3) Bei Fahrscheinen mit einer Gültigkeit von einem Tag oder länger hat der Fahrgast Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitsbereich seiner Zeitkarte wiederholt Verspätungen (mindestens 3) von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt
- a) 1,50 Euro je Verspätungsfall bei Fahrkarten für die 2. Wagenklasse
 - b) 2,25 Euro je Verspätungsfall bei Fahrkarten für die 1. Wagenklasse

(13) Haftung

- (1) Das Verkehrsunternehmen haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den all-

gemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden haftet das Verkehrsunternehmen gegenüber jeder beförderten Person nur bis zu einem Höchstbetrag von 1.000,00 Euro. Die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Abweichend von Satz 2 haften Betreiber von Busverkehren für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten der verlorengegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte.

- (2) Die Verkehrsunternehmen haften nicht für Schäden, die durch einen Fahrgast oder von diesen mitgeführten Gegenständen oder Tiere verursacht werden.

(14) Datenerhebung bei Bedarfsverkehren

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

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

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

(15) Videoaufzeichnung im Fahrgastraum

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

(16) Verjährung

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

(17) Ausschluss von Ersatzansprüchen

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

(18) Gerichtsstand

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