

Teil 2

Der allgemeinen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der evb

Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

Inhaltsverzeichnis Teil 2

1. Geltungsbereich	2
1.1 Eisenbahnverkehr.....	2
1.2 Beförderungsvertrag	2
1.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln	3
2. Haftungsbefreiende Sachverhalte	3
2.1 Betriebsfremde Umstände, Verschulden des Reisenden und Verhalten Dritter	3
2.2 Infrastrukturbetreiber und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen.....	3
3. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen.....	3
3.1 Informationsmedien	3
3.2 Anschlussverbindungen.....	3
4. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl	3
4.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke.....	4
4.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen	4
4.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges.....	4
4.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels.....	4
4.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels	5
4.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativen Verkehrsmittelnutzung	5
5. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall	5
5.1 Erstattung und Entschädigung	5
5.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise	5
5.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen	5
5.4 Entgelte und unentgeltliche Beförderung.....	5
5.5 Definition „Zeitfahrkarten“.....	5
6. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis.....	6
6.1 Umfang der Erstattung.....	6
6.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung.....	6
7. Fahrpreisentuschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis	6
7.1 Anspruch auf Fahrpreisentuschädigung	6
7.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt.....	6
7.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt.....	6
7.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro	6
7.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten.....	7
7.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis.....	7
7.7 Ausnahmen von der Fahrpreisentuschädigung.....	7
8. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis.....	7
8.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten.....	7
8.2 Kostenlose Unterkunft.....	8
8.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste	8
8.4 Verspätungsbestätigung	8
9. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.....	8
9.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung	8
9.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM	8
9.3 Hilfeleistungen	8
9.4 Erstattungen / Entschädigungen	8
10. Beförderung von Reisegepäck	8
11. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen	8
11.1 Kundeneingaben allgemeiner Art	8
11.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung.....	8
11.3 Anträge auf Fahrpreisentuschädigung.....	9

11.4	Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung	9
11.5	Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet	9
11.6	Auszahlung von Entschädigungsansprüchen	9
12.	Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen	9
12.1	Schlichtung.....	10
12.2	Nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt	10

1. Geltungsbereich

1.1 Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) der Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH, nachfolgend evb genannt, für Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG).

Für Fahrkarten des Schienenpersonenfernverkehrs gelten die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Fernverkehrsunternehmens.

Sie 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. Hierzu zählen insbesondere Fahrten mit dem „Moorexpress“

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.DieBefoerederer.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 der evb 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 Reisenden 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 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.

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 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.

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 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. 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 alternativen 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 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.

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 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 „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 11.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

5.4 Entgelte 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 Mobility BahnCard 100 und der Mobility BahnCard 100 First.

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 Fahrkarten 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.

- 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. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

7.1 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.

7.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

Die Entschädigung beträgt bei relationsbezogenen Fahrkarten für eine einfache Fahrt bei einer erlittenen Verspätung am Zielort der Fahrkarte

- 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 Fahrkarten für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung 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

Fahrpreischädigungen für relationsbezogene Fahrkarten für eine einfache Fahrt sowie für eine Hin-

und Rückfahrt mit einer Entschädigungssumme von bis zu 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 Zielort 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, zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

8.4 Verspätungsbestätigung

Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgastes auf der Fahrkarte 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.

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 evb sind erhältlich im Internet unter www.evb-elbe-weser.de sowie telefonisch unter der Kundenhotline der evb in Bremervörde (04761) / 9931-50.

9.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen unter der Kundenhotline der evb in Bremervörde (04761) / 9931-50 erfolgen.

9.4 Erstattungen / Entschädigungen

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

10. Beförderung von Reisegepäck

Eine Beförderung von Reisegepäck findet bei der evb nicht statt.

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 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 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 evb benutzt wurden:**

evb Elbe-Weser GmbH; Fahrgastrechte
Am Bahnhof 1; 27432 Bremervörde

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einer „Fahrgastrechte-Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrkarten, 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, Mobility 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.evb-elbe-weser.de und 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 Service Center Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die Mobility 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.

12. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

12.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Eine Streitigkeit liegt vor, wenn ein Erstattungs- oder Entschädigungsantrag negativ beschieden wurde. Eine geeignete Schlichtungsstelle ist die Schlichtungsstelle Nahverkehr Niedersachsen und Bremen (SNUB):

Postfach 6025
30060 Hannover
www.Nahverkehr-SNUB.de

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 Verkaufsstellen von Fahrkarten gegen die gesetzlich normierten Fahrgastrechte.

Beschwerden können auch an das Eisenbahn-Bundesamt unter nachstehender Adresse gerichtet werden:

Eisenbahnbundesamt
Heinemannstraße 6
53175 Bonn