

**Beförderungsbedingungen**  
**der Verkehrsunternehmen im**  
**Nordhessischen Verkehrsverbund**

Stand: 01. Januar 2026

## Inhaltsverzeichnis

§ 1	Geltungsbereich	3
§ 2	Anspruch auf Beförderung	3
§ 3	Von der Beförderung ausgeschlossene Personen	3
§ 4	Verhalten der Fahrgäste	3
§ 5	Zuweisen von Wagen und Plätzen	4
§ 6	Beförderungsentgelte, Fahrkarten	5
§ 7	Zahlungsmittel	5
§ 8	Ungültige Fahrkarten	6
§ 9	Erhöhtes Beförderungsentgelt	6
§ 10	Erstattung von Beförderungsentgelt	7
§ 11	Beförderung von Sachen	7
§ 12	Beförderung von Tieren	8
§ 13	Fundsachen	9
§ 14	Haftung	9
§ 15	Verjährung	9
§ 16	Ausschluss von Ersatzansprüchen	9
§ 17	Fahrpreisschädigungen/Erstattungen im Eisenbahnverkehr	9
§ 18	Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr	12
§ 19	Gerichtsstand	14

## **§ 1 Geltungsbereich**

- (1) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen, Sachen und Tieren auf allen in den Nordhessischen Verkehrsverbund einbezogenen Linien.
- (2) Bei den Eisenbahnen, die dem Allgemeinen Eisenbahngesetz (AEG) unterliegen, gilt weiterhin neben den folgenden Bedingungen die Eisenbahn Verkehrsordnung (EVO).
- (3) Die Fahrgäste erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge oder dem Benutzen der Betriebseinrichtungen die Beförderungsbedingungen an. Sie treten nur mit denjenigen Verkehrsunternehmen in Rechtsbeziehungen, deren Verkehrsmittel sie benutzen.

## **§ 2 Anspruch auf Beförderung**

Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes und den auf Grund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsvorschriften eine Beförderungspflicht gegeben ist. Sachen werden nur nach Maßgabe der §§ 11 und 12 befördert.

## **§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen**

- (1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder für die Fahrgäste darstellen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen:
  1. Personen, die unter dem Einfluss geistiger Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
  2. Personen mit ansteckenden Krankheiten,
  3. Personen mit Waffen sowie Messern im Sinne des Waffengesetzes und zugehöriger Rechtsverordnungen in ihrer jeweils geltenden Fassung, es sei denn, dass sie zum Führen entsprechender Waffen oder Messer berechtigt sind.
- (2) Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der gesamten Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften des Absatzes 1 bleiben unberührt.

## **§ 4 Verhalten der Fahrgäste**

- (1) Fahrgäste haben sich bei Benutzung der Betriebsanlagen und Fahrzeuge so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Anweisungen des Betriebspersonals ist zu folgen.
- (2) Fahrgästen ist insbesondere untersagt,
  1. sich während der Fahrt mit dem Fahrzeugführer zu unterhalten,
  2. die Türen während der Fahrt eigenmächtig zu öffnen
  3. ein Fahrzeug zu betreten oder zu verlassen, wenn die bevorstehende Abfahrt angekündigt ist oder die Türen geschlossen werden und insbesondere das Schließen der Türen durch Blockieren zu verhindern,
  4. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,

5. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
  6. ein als „besetzt“ bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,
  7. die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
  8. in Fahrzeugen zu rauchen; dies gilt auch für elektrische Zigaretten,
  9. Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger zu benutzen, wenn andere dadurch belästigt werden.
- (3) Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; 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 bevorstehende Abfahrt angekündigt oder schließt sich eine Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
- (4) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern. Sie haben insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass Kinder nicht auf den Sitzplätzen knien oder stehen.
- (5) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, 10 oder 11, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Entscheidung über den Ausschluss obliegt dem Personal (dazu zählen auch beauftragte Dritte).
- (6) Bei Verunreinigung von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen werden vom Unternehmer festgesetzte Reinigungskosten erhoben; weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.
- (7) Beschwerden sind - außer in den Fällen des § 6 Abs. 7 und des § 7 Abs. 3 - nicht an das Fahr-, sondern an das Aufsichtspersonal zu richten. Soweit den Beschwerden durch das Aufsichtspersonal nicht abgeholfen werden kann, sind sie unter Angabe von Datum, Uhrzeit, Wagen- und Linienbezeichnung sowie möglichst unter Beifügung der Fahrkarte an die Verwaltung des Unternehmens zu richten.
- (8) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat - unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche - einen Betrag von 15,00 Euro zu zahlen.
- (9) Gruppenfahrten sind im Busverkehr ab 10 Personen, im Eisenbahnverkehr ab 20 Personen mindestens 10 Werktage vor Fahrtantritt beim Verkehrsunternehmen oder beim NVV-ServiceTelefon unter 0800-939-0800 (gebührenfrei) anzumelden. Im Stadtgebiet Kassel ist keine Anmeldung erforderlich. Die Beförderung ist nur im Rahmen der regelmäßig verkehrenden Kapazitäten möglich.

### **§ 5 Zuweisen von Wagen und Plätzen**

- (1) Das Betriebspersonal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.
- (2) Das Betriebspersonal ist berechtigt, Fahrgästen Plätze zuzuweisen; Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

## **§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrkarten**

- (1) Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Der gewerbliche Ankauf von Dritten und die gewerbliche Weitergabe oder Weitervermarktung von Fahrkarten gegen Entgelt und auf eigene Rechnung sind nicht gestattet.
- (2) Ist der Fahrgast beim Betreten des Fahrzeugs nicht mit einer für diese Fahrt gültigen Fahrkarte versehen, hat er unverzüglich und unaufgefordert die erforderliche Fahrkarte zu lösen.
- (3) Der Fahrgast hat bei Fahrtantritt Fahrkarten ohne aufgedrucktes Gültigkeitsdatum zu entwertern – bei ortsfesten Entwertern (an Bahnhöfen) vor Fahrtantritt. Ist ihm die Entwertung der Fahrkarte nicht möglich, hat er sich unverzüglich und unaufgefordert nach Fahrtantritt unter Angabe des Grundes beim Zugpersonal zu melden, welches die Entwertung dann vorzunehmen hat.
- (4) Der Fahrgast hat die Fahrkarte bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und sie dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung vorzuzeigen oder auszuhändigen. Im Fall von Fahrgastbefragungen/ -zählungen oder Verkehrserhebungen sind Fahrkarten dem durchführenden Personal, das sich durch Dienstaussweise zu legitimieren hat, vorzuzeigen.
- (5) Kommt der Fahrgast einer Pflicht nach den Absätzen 1 bis 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 9 bleibt unberührt.
- (6) Wagen oder Wagenteile im schaffnerlosen Betrieb dürfen nur von Fahrgästen mit hierfür gültigen Fahrkarten benutzt werden.
- (7) Beanstandungen der Fahrkarte sind sofort vorzubringen. Spätere Beanstandungen werden nicht berücksichtigt.

## **§ 7 Zahlungsmittel**

- (1) Das Fahrgeld soll abgezahlt bereitgehalten werden. Das Fahrpersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 5,00 Euro zu wechseln und Ein-Centstücke im Betrag von mehr als 10 Cent sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.
- (2) Soweit das Fahrpersonal Geldbeträge über 5,00 Euro nicht wechseln kann, ist dem Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen. Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung bei der Verwaltung des Unternehmers abzuholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, hat er die Fahrt abubrechen.
- (3) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Fahrpersonal ausgestellten Quittung müssen sofort vorgebracht werden.
- (4) Verkehrsunternehmen sind nicht verpflichtet, an der Haltestelle oder im Fahrzeug einen Fahrausweiserwerb mit Bargeld zu ermöglichen, sofern auf andere Weise ein Fahrausweiserwerb angeboten wird und sie diese Einschränkung in den vertriebsrelevanten Informationsmedien des NVW bekannt machen.

## **§ 8 Ungültige Fahrkarten**

- (1) Fahrkarten, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt auch für Fahrkarten, die
1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
  2. nicht mit aufgeklebter Wertmarke versehen sind,
  3. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
  4. eigenmächtig geändert worden sind,
  5. von Nichtberechtigten benutzt werden,
  6. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
  7. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
  8. ohne das erforderliche Lichtbild benutzt werden.

Fahrgeld wird in diesen Fällen nicht erstattet.

- (2) Eine Fahrkarte, die nur in Verbindung mit einem Antrag oder einem im Beförderungstarif vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn der Antrag oder Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.

## **§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt**

- (1) Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er
1. sich keine gültige Fahrkarte beschafft hat,
  2. sich eine gültige Fahrkarte beschafft hat, diese jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
  3. die Fahrkarte nicht oder nicht unverzüglich im Sinne des § 6 Abs. 3 entwertet hat oder entwerten ließ oder
  4. die Fahrkarte auf Verlangen nicht zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt.

Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter den Nummern 1 und 3 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen oder die Entwertung der Fahrkarte aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

- (2) In den Fällen des Absatzes 1 kann der Unternehmer ein erhöhtes Beförderungsentgelt bis zu 60,00 Euro erheben. Er kann jedoch das Doppelte des Beförderungsentgelts für einfache Fahrt auf der vom Fahrgast zurückgelegten Strecke erheben, sofern sich hiernach ein höherer Betrag als nach Satz 1 ergibt; hierbei kann das erhöhte Beförderungsentgelt nach dem Ausgangspunkt der Linie berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht nachweisen kann.
- (3) Dem Fahrgast wird eine Zahlungsbestätigung bzw. Zahlungsaufforderung über das erhöhte Beförderungsentgelt ausgestellt. Der Beleg berechtigt zur Fortsetzung der Fahrt ohne weiteres Umsteigen.
- (4) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von Absatz 1 Nr. 2 auf 7,00 Euro, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche ab dem Feststellungstag bei der Verwaltung des Unternehmers nachweist, dass er im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber einer gültigen persönlichen Zeitkarte war.
- (5) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche des Unternehmers unberührt.

## **§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt**

- (1) Wird eine Fahrkarte nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung der Fahrkarte ist der Fahrgast.
- (2) Wird eine Fahrkarte nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird der Unterschied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage der Fahrkarte erstattet. Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung der Fahrkarte ist der Fahrgast.
- (3) Die Bedingungen für die Erstattung von Fahrgeldern werden im Kapitel 13 der Tarifbestimmungen festgelegt.
- (4) Anträge nach den Absätzen 1 bis 3 sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte bei der Verwaltung des Unternehmers zu stellen.
- (5) Von dem zu erstattenden Betrag wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von *5,00 Euro* sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen. Das Bearbeitungsentgelt und eine etwaige Überweisungsgebühr werden nicht abgezogen, wenn die Erstattung auf Grund von Umständen beantragt wird, die der Unternehmer zu vertreten hat.
- (6) Bei Ausschluss von der Beförderung besteht, ausgenommen § 3 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2, kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Entgelts.

## **§ 11 Beförderung von Sachen**

- (1) Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nicht. Handgepäck und sonstige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet werden.
- (2) Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere
  1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe und Gegenstände,
  2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
  3. Gegenstände, die über die Wagengrenzungen hinausragen.

Akkus außerhalb des zugehörigen Gerätes dürfen nur mitgenommen werden, sofern deren Leistungsfähigkeit 100 Wh nicht überschreitet.

- (3) Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen richtet sich nach den Vorschriften des § 2 Satz 1. Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen sowie mobilitätseingeschränkte Menschen mit orthopädischem Hilfsmittel haben auf den Mehrzweckflächen in den Fahrzeugen Vorrang. Orthopädische Hilfsmittel, insbesondere mit einer Breite von mehr als 70 cm, einer Länge von mehr als 120 cm sowie einer Höhe von mehr als 109 cm, können im Busverkehr von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn diese im Fahrzeug nicht sicher entgegen der Fahrtrichtung positioniert werden können oder die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gewährleistet sind. Die Beförderung von Personen im Rollstuhl oder E-Scooter kann im Busverkehr ausgeschlossen werden, wenn das Gewicht des Rollstuhls oder E-Scooters einschließlich der Person 250 kg überschreitet. Bei darüber hinausgehendem Gewicht

ist die Beförderung nur dann möglich, wenn die maximale Betriebslast der Einstiegshilfe nicht überschritten wird. E-Scooter mit weniger als vier Rädern sind im Busverkehr von der Beförderung ausgeschlossen. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.

- (4) Zweirädrige, einsitzige Fahrräder nach den Bestimmungen der StVZO sind zur Beförderung zugelassen. Diese dürfen ausschließlich auf den dafür vorgesehenen Flächen untergebracht werden und müssen während der gesamten Fahrt von der Person, die sie mit sich führt, beaufsichtigt werden. Darüber hinaus können zweisitzige Fahrräder ausnahmsweise im Eisenbahnverkehr befördert werden, wenn diese von schwerbehinderten Personen genutzt werden und auf den vorgesehenen Flächen untergebracht werden können.
- (5) Nach den Anforderungen der Elektrokleinstfahrzeuge-Verordnung (eKFV) zugelassene Elektrokleinstfahrzeuge dürfen mitgenommen werden, sofern sie zusammengeklappt sind. Die eingebauten Akkus dürfen während der Beförderung weder entnommen, geladen noch anderweitig (z.B. als Powerbank) genutzt werden.
- (6) Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor sind von der Beförderung ausgeschlossen.
- (7) Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden. Insbesondere dürfen die Durchgänge und die Ein- und Ausstiege nicht versperrt werden (siehe auch § 4 Abs. 2 Ziff. 6).
- (8) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

## **§ 12 Beförderung von Tieren**

- (1) Auf die Beförderung von Tieren ist § 11 Abs. 1, 6 und 7 anzuwenden.
- (2) Hunde werden nur angeleint und nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen. Soweit Fahrten mit PKW durchgeführt werden, ist die Mitnahme von Hunden nur bis zur Größe einer Hauskatze und nur in einer Transportbox möglich. Von der Beförderung ausgeschlossen sind Hunde, die dem §2 der hessischen Gefahrenabwehrverordnung über das Halten und Führen von Hunden vom 22.01.2003 unterliegen.
- (3) Hunde, die einen Schwerbehinderten begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen, sofern die Vorschriften des §145 Abs. 2 Satz 2 SGB IX erfüllt sind.
- (4) Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden.
- (5) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.



### **§ 13 Fundsachen**

- (1) Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro des Unternehmers gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben.
- (2) Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich zweifelsfrei als Verlierer ausweisen kann. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

### **§ 14 Haftung**

- (1) Der Unternehmer haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Für Sachschäden haftet der Unternehmer gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000,00 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.

### **§ 15 Verjährung**

- (1) Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in 2 Jahren. Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des Anspruchs.
- (2) Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften.

### **§ 16 Ausschluss von Ersatzansprüchen**

Soweit gesetzliche Regelungen nichts anderes vorsehen, begründen Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen.

### **§ 17 Fahrpreischädigungen/Erstattungen im Eisenbahnverkehr**

- (1) Für die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gelten für nach dem NVV-Tarif ausgestellte Fahrkarten die Regelungen des Allgemeinen Eisenbahngesetzes, der Eisenbahnverkehrsordnung in der jeweils aktuellen Fassung und der Verordnung (EG) 1371/2007 sowie diese Beförderungsbedingungen entsprechend. Eigenständige, über die vorgenannten Bestimmungen hinausgehende Ansprüche werden hierdurch nicht begründet.
- (2) „Vertraglicher Beförderer“ im Sinne der Verordnung (EU) 2021/782 (Anlage I) ist das vertragliche Eisenbahnverkehrsunternehmen, mit dem der Fahrgast einen Beförderungsvertrag geschlossen hat. Der Abschluss des Beförderungsvertrages erfolgt mit dem Beförderungsunternehmen, dessen Fahrzeug der Kunde betritt.

- (3) Unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette mehr als 60 Minuten betragen wird, hat der Fahrgast im Eisenbahnverkehr 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:

1. für die nicht durchfahrene Strecke oder
2. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
3. 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.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte geltend gemacht werden. Der Fahrgast kann nur entweder einen Anspruch auf Erstattung oder auf Entschädigung nach Abs. 4 oder 5 geltend machen.

- (4) Im Eisenbahnverkehr beträgt die Entschädigung durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen für Einzelkarten je Verspätungsereignis
- a) 25% des Preises für eine Fahrt bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten
  - b) 50% des Preises für eine Fahrt ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Entschädigungszahlungen unter einem Betrag von 4,00 Euro je Verspätungsereignis werden nicht ausgezahlt. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte geltend gemacht werden.

- (5) 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. Auch Tageskarten sind Zeitfahrkarten in diesem Sinne.

Bei Zeitfahrkarten wird von den Eisenbahnverkehrsunternehmen als Entschädigungsbetrag für Verspätungen ab 60 Minuten

- für eine Fahrt ohne Fahrtberechtigung in der 1. Klasse 1,50 Euro,
- für eine Fahrt mit Fahrtberechtigung in der 1. Klasse 2,25 Euro,

pauschal angesetzt.

Entschädigungszahlungen unter einem Betrag von 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt.

Anträge auf Entschädigungszahlungen mit Zeitfahrkarten mit einer Gültigkeit von bis zu einem Monat sind gesammelt nach Ablauf der Gültigkeit einzureichen.

Bei Zeitfahrkarten mit längerer Gültigkeit sind Anträge auf Entschädigungszahlungen ebenfalls gesammelt einzureichen, da eine Auszahlung nur dann erfolgt, wenn der Auszahlungsbetrag 4,00 Euro übersteigt.

Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch maximal in Höhe von 25 % des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt. Semestertickets sind auf eine maximale Auszahlung von 4,50 Euro je Semester begrenzt.

Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte geltend gemacht werden.

- (6) Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung nach den Abs. 4 und 5, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.
- (7) Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird. Der Reisende kann die Benutzung des anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht oder der Zug eine Sonderfahrt durchführt oder eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.
- (8) Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, sofern die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird oder sofern es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.
- (9) Macht der Reisende von seinem Recht nach Abs. 7 oder 8 Gebrauch, so kann er von demjenigen, mit dem er den Beförderungsvertrag geschlossen hat, Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, für eine Beförderung nach Abs. 8 jedoch nur die erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 120 Euro. Dem Reisenden stehen Entschädigungen nach Abs. 4 und 5 sowie der Ersatz nicht zu, wenn das Eisenbahnunternehmen nachweisen kann, dass Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle als direkte Folge von oder in untrennbarem Zusammenhang mit folgenden Umständen aufgetreten sind:
1. außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende, außergewöhnliche betriebsfremde Umstände, wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit, die das Eisenbahnunternehmen, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
  2. Verschulden des Reisenden;
  3. Verhalten eines Dritten, wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Sabotage oder Terrorismus, welches das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.
  4. Streiks des Personals des Eisenbahnunternehmens, Handlungen oder Unterlassungen eines anderen Unternehmens, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur nutzt sowie Handlungen oder Unterlassungen der Infrastrukturbetreiber und Bahnhofsbetreiber fallen nicht unter die Ausnahme von Punkt 3.
- Liegt eine der unter Nr. 1 oder Nr. 3 genannten Ursachen vor und macht der Reisende von seinem Recht nach Abs. (7) oder (8) Gebrauch, so kann sich derjenige, mit dem der Reisende den Beförderungsvertrag geschlossen hat, hierauf nur berufen, wenn der Reisende über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurde oder wenn die Ursache offensichtlich war.
- Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter nach Nr. 3 anzusehen.
- (10) 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 durch das Eisenbahnunternehmen als vertraglicher Beförderer eine alternative Beförderungs-

möglichkeit (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.

- (11) Absatz 7 gilt nicht für Nutzer erheblich ermäßigter Fahrkarten wie
- Deutschlandtickets
  - Ländertickets
  - Schönes-Wochenende-Tickets
  - Kombifahrkarten zu Eintrittskarten
  - Semestertickets
  - Sonderfahrkarten zu Kongressen, Tagungen und Seminaren
- Sofern es weitere Ausnahmen gibt, sind sie in der jeweiligen Tarifposition geregelt.
- (12) Für nach dem NVV-Tarif ausgestellte Fahrkarten ist eine Geltendmachung von Ansprüchen aus den gesetzlich geregelten Fahrgastrechten an das verspätungsverursachende Eisenbahnunternehmen zu richten. Auskünfte dazu, wie und in welcher Form Anträge einzureichen sind, erteilt auf Nachfrage jedes Eisenbahnunternehmen im NVV.
- (13) 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 der Fahrkarte kein Preis eingetragen, so ist durch den Reisenden ein Zahlungsbeleg über den gezahlten Fahrpreis beizubringen.

### **§ 18 Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr**

- (1) Für Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr gelten für nach dem NVV-Tarif ausgestellte Fahrkarten die Regelungen der Verordnung (EU) 181/2011 sowie diese Beförderungsbedingungen entsprechend. Eigenständige, über die vorgenannten Bestimmungen hinausgehende Ansprüche werden hierdurch nicht begründet.
- (2) Unbeschadet der Sozialtarife werden die von Beförderern angewandten Vertragsbedingungen und Tarife der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Union angeboten.
- (3) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen sich nicht allein aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen.
- (4) Reservierungen und Fahrscheine sind für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.
- (5) Unbeschadet des Absatzes 3 können Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen,

- a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch Vorschriften des internationalen Rechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts festgelegt sind, oder um Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die von den zuständigen Behörden erlassen wurden;
- b) wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und Bushaltestellen physisch nicht möglich ist, den Einstieg, den Ausstieg oder die Beförderung des behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise vorzunehmen.
- (6) Beförderer und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber legen Verfahren für Schulungen in Behindertenfragen einschließlich entsprechender Instruktionen fest und stellen sicher, dass ihre Mitarbeiter einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a erhalten haben.
- (7) Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten. Die Entschädigungspflicht trifft den Beförderer oder Busbahnhofbetreiber, der für diesen Verlust oder diese Beschädigung haftet.
- (8) Die Entschädigung gemäß Absatz 7 muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte entsprechen.
- (9) Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste. Sofern machbar, wird diese Information auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt.
- (10) Beförderer und Busbahnhofbetreiber gewährleisten in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich, dass die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Diese Informationen werden an den Busbahnhöfen und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu der Durchsetzungsstelle oder den Durchsetzungsstellen umfassen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannt wurden.
- (11) Um der Informationspflicht gemäß Absatz 1 nachzukommen, können die Beförderer und Busbahnhofbetreiber eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.
- (12) Die Beförderer errichten oder unterhalten ein System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in der vorliegenden Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten.
- (13) Ein Fahrgast muss, wenn er im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer richten will, diese innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes einreichen. Der Beförderer muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mitteilen, ob seiner Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf drei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.
- (14) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig sind. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird. Jede Stelle muss in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Ent-

scheidungsfindung von den Beförderern, Reiseveranstaltern und Busbahnhofbetreibern unabhängig sein. Die nationale Durchsetzungsstelle in Deutschland ist das

Eisenbahn-Bundesamt  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn  
Telefax: +49 228 30795-499.

- (15) Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 14 benannten entsprechenden Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedsstaat benannten entsprechenden Stelle gemäß den nationalen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen. Ein Mitgliedsstaat kann beschließen, dass der Fahrgast als ersten Schritt eine Beschwerde an den Beförderer zu richten hat; in diesem Fall dient die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere von dem Mitgliedsstaat benannte geeignete Stelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden, für die keine Lösung gemäß Absatz 13 gefunden wurde.

## **§ 19 Gerichtsstand**

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