

# Allgemeine Beförderungs- und Tarifbedingungen der agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG

§ 1 Anwendung dieser Bedingungen .....	2
§ 2 Geltungsbereich .....	2
§ 3 Anspruch auf Beförderung .....	2
§ 4 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen .....	3
§ 5 Verhalten der Fahrgäste .....	3
§ 6 Beförderungsentgelte, Fahrscheine und deren Verkauf .....	5
§ 7 Zahlungsmittel .....	5
§ 8 Ungültige Fahrscheine .....	5
§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt .....	6
§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt .....	7
§ 11 Beförderung schwerbehinderter Menschen .....	7
§ 12 Sitzplatzreservierung .....	7
§ 13 Mitnahme von Sachen (außer Fahrräder) und Tieren .....	8
§ 14 Mitnahme von Fahrrädern .....	9
§ 15 Fundsachen .....	9
§ 16 Haftung .....	9
§ 17 Verjährung .....	10
§ 18 Gerichtsstand .....	10
§ 19 Fahrgastrechte im SPNV bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen .....	10
Anlage 1: Gebühren und Entgelte .....	22

## § 1 Anwendung dieser Bedingungen

Für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Sachen und Tieren in den Zügen der agilis gelten:

1. Die Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)
2. Die Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG
3. Die Tarif- und Beförderungsbestimmungen der Verkehrsverbünde in deren Geltungsbereich
4. Die nachfolgenden Bestimmungen in den §§ 2 ff. Sofern in den nachfolgenden Bestimmungen zu den vorgenannten Bestimmungen abweichende bzw. ergänzende Regelungen getroffen werden, gelten die nachfolgenden Regelungen.

## § 2 Geltungsbereich

1. Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Sachen und Tieren in den Zügen der agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG (agilis).
2. Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der agilis wird durch ihr Betriebspersonal wahrgenommen. Betriebspersonal im Sinne dieser Beförderungsbedingungen sind alle von der agilis zur Erfüllung seiner Aufgaben beauftragten Personen.
3. Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge der agilis-Züge diese Beförderungsbedingungen sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als rechtsverbindlich an. Die Beförderungsbedingungen werden Bestandteil des Beförderungsvertrags.
4. Die Reisenden treten mit Antritt der Fahrt auch dann ausschließlich in eine Rechtsbeziehung mit dem befördernden Unternehmen agilis, wenn sie ihren Fahrschein bei einem anderen Verkehrsunternehmen, mit dem sich agilis in einer Tarifgemeinschaft befindet, erworben haben.
5. Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach Fahrplan oder die nach Bedarf verkehrenden Züge der agilis sowie die in besonderen Situationen eingesetzten Busverkehre.

## § 3 Anspruch auf Beförderung

1. Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn
  1. der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorweisen kann,
  2. den geltenden Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen der agilis entsprochen wird,
  3. die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Zügen möglich ist,
  4. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der agilis nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann.
2. Das Betriebspersonal kann Reisende auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zu Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist. Anspruch auf einen Sitzplatz besteht generell nicht, es sei denn, der Fahrgast ist im Besitz

einer gültigen Sitzplatzreservierung für die genutzte Zugverbindung. Sitzplätze sind für schwerbehinderte Menschen, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

3. Sachen (außer Fahrräder) und Tiere werden nur nach Maßgabe des § 13 und Fahrräder nur nach Maßgabe des § 14 befördert.

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

1. Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen oder den Anordnungen des Betriebspersonals nicht folgen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises. Insbesondere von der Beförderung ausgeschlossen sind:
  1. Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
  2. Personen mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz,
  3. Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen berechtigt sind,
  4. Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen bzw. Gewalt ausüben,
  5. verschmutzte und übel riechende Personen.
2. Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahres können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften des § 4 Abs. 1 bleiben unberührt. Kinder bis zum vollendeten vierten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert.
3. Über den Ausschluss von Personen entscheidet das Betriebspersonal der agilis. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug am nächsten planmäßigen Halt zu verlassen
4. Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt bzw. der rechtmäßige Verweis einer Person aus dem Fahrzeug bzw. von der Betriebsanlage begründet keinen Anspruch auf Schadenersatz.

## **§ 5 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 sind zu folgen.
2. Reisenden, die im Besitz einer gültigen Sitzplatzreservierung sind und diese auch vorweisen, ist auf Verlangen der in der Sitzplatzreservierung entsprechend gekennzeichnete Sitzplatz freizugeben. Der Anspruch auf einen reservierten Sitzplatz erlischt, wenn er nicht durch den Reisenden 5 Minuten nach Abfahrt des Zuges von dem Halt, ab dem die Reservierung erfolgt ist, eingenommen wurde.
3. Fahrgästen ist insbesondere untersagt:
  1. sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,
  2. die Türen eigenmächtig zu öffnen,
  3. Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
  4. während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
  5. ein als besetzt bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,

6. die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege z. B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
  7. in den Fahrzeugen, einschließlich der Toilettenräume, zu rauchen oder elektrische Zigaretten (E-Zigaretten) und Verdampfer zu benutzen,
  8. Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger zu benutzen oder Tonwiedergabegeräte mit Kopfhörer zu benutzen, wenn andere Fahrgäste dadurch belästigt werden,
  9. Fahrzeuge und Betriebsanlagen zu betreten, die nicht zur allgemeinen Benutzung freigegeben sind,
  10. nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen zu öffnen oder zu betätigen,
  11. bei Störungen auf freier Strecke ohne Anweisungen des Betriebspersonals die Fahrzeuge zu verlassen,
  12. Fahrzeuge und Betriebsanlagen unbefugt zu bedienen, zu beschädigen oder zu verunreinigen,
  13. in Fahrzeugen oder auf Bahnsteigen Fahrräder, Rollbretter, Inlineskates, Rollschuhe oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen,
  14. ohne Erlaubnis zu musizieren,
  15. in den Fahrzeugen Waren, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung des Verkehrsunternehmens anzubieten bzw. durchzuführen,
  16. Vom Betriebspersonal oder durch örtliche Anweisung kann das Essen oder Trinken untersagt werden.
4. Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Bestehen im Fahrzeug besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge, sind diese 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.
  5. Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt deren Begleitern.
  6. Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach § 5 Abs. 1-4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; in schwerwiegenden Fällen ist eine vorherige Ermahnung nicht erforderlich. Ferner kann ein Reisender, bei Verstößen nach § 5 Abs. 1-4, zur Zahlung eines Bußgeldes gemäß Anlage 1 verpflichtet werden. Außerdem sind die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben.
  7. Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch Reinigungskosten gemäß Anlage 1; weitere Ansprüche bleiben unberührt. Der Verursacher kann gegenüber der agilis den Nachweis führen, dass der agilis ein geringerer Schaden als in Höhe des Betrages gemäß Anlage 1 aufgrund von Verunreinigungen entstanden ist. In diesem Fall ist die nachgewiesene Schadenshöhe der agilis auszugleichen.
  8. Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche einen Betrag gemäß Anlage 1 zu zahlen.
  9. Beschwerden sind, außer in den Fällen der § 3 Abs. 2 und § 6, nicht an das Betriebspersonal, sondern direkt an die Verwaltung der agilis zu richten.
  10. Bei Straftaten und Ordnungswidrigkeiten haben das Personal sowie Beauftragte das Recht, nach §229 BGB bzw. §127 StPO die Personalien festzustellen und, wenn diese verweigert werden, die Verursacher bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten.

## § 6 Beförderungsentgelte, Fahrscheine und deren Verkauf

1. Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Fahrpreise und Fahrscheinarten sind den Tarifbestimmungen der Tarifräume zu entnehmen. Eine Fahrkarte ist nur übertragbar, wenn sie nicht auf den Namen lautet und die Fahrt noch nicht angetreten ist.
2. Fahrscheine müssen grundsätzlich vor Fahrtantritt erworben werden. War es dem Kunden aufgrund einer Automatenstörung nicht möglich vor Fahrtantritt einen Fahrschein zu lösen, muss er sich unverzüglich und unaufgefordert beim Servicemitarbeiter im Zug melden und den erforderlichen Fahrausweis erwerben. Ist kein Servicemitarbeiter auffindbar, hat sich der Reisende sogleich oder beim nächsten fahrplanmäßigen Halt beim Triebfahrzeugführer zu melden.
3. Der Reisende hat sich beim Empfang des Fahrausweises zu vergewissern, dass dieser seinen Angaben gemäß ausgefertigt ist. Beanstandungen des Fahrausweises sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.
4. Ist der Reisende im Besitz eines zu entwertenden Fahrscheins, so muss dieser vor Fahrtantritt am Bahnsteig durch Stempeln im Entwerter entwertet werden. Der Reisende hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.
5. Der Fahrgast hat den Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und ihn dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung vorzuzeigen oder auszuhändigen. Die Fahrt gilt als beendet, wenn der Fahrgast an seiner Zielhaltestelle angekommen ist und das Fahrzeug sowie die Bahnsteiganlage verlassen hat.
6. Beanstandungen des Fahrscheins sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.
7. Für verlorene oder abhanden gekommene Fahrscheine wird nach Maßgabe der Tarifbestimmungen Ersatz geleistet.
8. Kommt der Fahrgast seiner Pflicht nach § 6 Abs. 1-5 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 9 bleibt unberührt.

## § 7 Zahlungsmittel

1. Das Beförderungsentgelt soll abgezahlt bereitgehalten werden. Das Verkehrspersonal ist nicht verpflichtet, Banknoten zu wechseln und erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. Für das Verkehrspersonal besteht keine Verpflichtung, mehr als insgesamt 20 Münzstücke, Ein- und Zwei-Cent-Stücke sowie Geldscheine über 20 Euro anzunehmen.
2. Beanstandungen des Wechselgeldes müssen sofort vorgebracht werden.
3. Ein Anspruch auf bargeldlose Zahlung besteht nicht.

## § 8 Ungültige Fahrscheine

1. Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt insbesondere für Fahrausweise, die

1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
  2. nicht mit der erforderlichen Wertmarke versehen sind,
  3. ohne bzw. nicht mit vollständig ausgefüllter gültiger Kundenkarte genutzt werden
  4. keine Übereinstimmung der Nummer von Kundenkarte und Wertmarke vorweisen,
  5. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder unerlaubt eingeschweißt oder laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
  6. eigenmächtig geändert sind,
  7. von Nichtberechtigten benutzt werden,
  8. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
  9. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
  10. in einem Entwerterfeld mehrfach entwertet sind bzw. die Entwertungsmerkmale geändert oder manipuliert wurden,
  11. in Folie eingeschweißt bzw. laminiert wurden.
2. Ein Fahrausweis, der 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.
  3. Für eingezogene Fahrausweise wird auf Verlangen des Fahrgastes eine Quittung ausgestellt. Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverluste oder Verdienstausfälle, sind ausgeschlossen.

## § 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt

1. Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er
  1. für sich oder – soweit nötig – für von ihm mitgebrachte Tiere, Fahrräder bzw. Sonstiges keinen gültigen Fahrausweis beschafft hat,
  2. sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
  3. den Fahrausweis auf Verlangen nicht unverzüglich zur Prüfung vorzeigt und nach Aufforderung aushändigt,
  4. den Fahrausweis nicht entsprechend den Tarif- und Beförderungsbedingungen unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ,
  5. der Fahrausweis unkenntlich gemacht oder auf sonstige Weise verändert oder manipuliert worden ist,
  6. die ggf. notwendigen Nachweise (BahnCard, Ermäßigungsbescheinigungen etc.) nicht vorgezeigt werden können.
2. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter § 9 Abs. 1 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen oder die Entwertung des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.
3. Der Reisende, der bei der Fahrscheinprüfung ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wird, ist verpflichtet, die Personalien anzugeben und sich auf Verlangen auszuweisen.
4. Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke, mindestens jedoch die durch Rechtsverordnung

des zuständigen Bundesministeriums festgelegte Höchstgrenze. Hierbei kann das Beförderungsentgelt für die ganze bisher zurückgelegte Strecke des Verkehrsmittels berechnet werden, wenn der Fahrgast die tatsächliche zurückgelegte Strecke nicht nachweisen kann. Über den gezahlten Betrag stellt das Betriebspersonal einen Beleg aus, der bis zur Beendigung der Fahrt als Fahrausweis gilt. Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort entrichtet, ist dem Reisenden eine Zahlungsaufforderung auszuhändigen.

5. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von § 9 Abs. 1 Punkt 2 gemäß Anlage 1, wenn der Reisende innerhalb einer Woche bei der Verwaltung der agilis seine zum Zeitpunkt der Feststellung gültige persönliche Zeitkarte oder notwendige Nachweise vorlegt.
6. Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb einer Woche nach der Beanstandung an die agilis zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist wird für jede schriftliche Zahlungsaufforderung ein Bearbeitungsentgelt gemäß Anlage 1 erhoben.
7. Die Daten der Reisenden ohne gültigen Fahrschein werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen per elektronischer Datenverarbeitung gespeichert und verarbeitet.
8. Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche der agilis unberührt.

## **§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt**

1. Es gelten die jeweiligen Bestimmungen des jeweils gültigen Tarifs.
2. Die Höhe der Erstattung sowie des Bearbeitungsentgelts richtet sich nach den Bestimmungen laut Anlage 1.
3. Ein Anspruch auf Erstattung besteht nicht
  1. bei Ausschluss von der Beförderung, ausgenommen § 4 Abs. 1 Punkt 2,
  2. bei gemäß § 8 als ungültig eingezogenen Fahrschein,
  3. rückwirkend bei Nichtausnutzung von übertragbaren Zeitkarten,
  4. für den Benutzer eines Fahrscheins, soweit das Beförderungsentgelt von einer Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts getragen wird.

## **§ 11 Beförderung schwerbehinderter Menschen**

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

## **§ 12 Sitzplatzreservierung**

1. Aboinhaber können je nach Verfügbarkeit frühestens drei Monate im Voraus Sitzplätze in den Zügen der agilis in einem festgelegten Stammplatzbereich reservieren. Für bestimmte Züge kann die Reservierungsmöglichkeit ganz oder teilweise ausgeschlossen werden.
2. Sofern das Kontingent an reservierbaren Sitzplätzen erschöpft ist, besteht kein Anspruch auf Reservierung.

3. Der Anspruch auf den reservierten Sitzplatz erlischt, wenn er nicht durch den Reisenden fünf Minuten nach Abfahrt des Zuges von dem Halt, ab dem die Reservierung erfolgt ist, eingenommen wurde.
4. Eine Reservierung ist nur im räumlichen und zeitlichen Geltungsbereich des jeweiligen Abonnements für maximal zwei gleichbleibende Verbindungen pro Tag (Hin- und Rückfahrt) möglich. Die Reservierung ist kostenlos.
5. Umtausch und Erstattung sind ausgeschlossen.

## **§ 13 Mitnahme von Sachen (außer Fahrräder) und Tieren**

1. Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht, soweit nicht § 13 Abs. 12 etwas Abweichendes bestimmt, nur bei Handgepäck und im Rahmen der nachfolgenden Regelungen. Sachen werden nur bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können. Eine Mitnahme von Sachen scheidet aus, wenn hierdurch der Haltestellenaufenthalt über das übliche Maß verlängert wird oder die Gefahr besteht, dass auf Grund der Mitnahme der Sache andere Fahrgäste keinen Platz im Fahrzeug finden. Die Fahrgäste haben wegen der Unterbringung der Sachen die Anordnungen des Betriebspersonals zu befolgen.
2. Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere
  1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,
  2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,
  3. Gegenstände, die über die Wagenbegrenzung hinausragen.
3. Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen und Rollstuhlfahrer nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.
4. Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt oder geschädigt werden können. Soweit durch mitgeführte Sachen Schäden an Personen oder Gegenständen entstehen, gelten die allgemeinen Haftungsvorschriften.
5. Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in Behältnissen wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Reisende und Sachen ausgeschlossen sind. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.
6. Darüber hinaus können Hunde, die in Behältnissen wie Handgepäck nicht untergebracht sind oder nicht untergebracht werden können, unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass sie angeleint sind und einen Maulkorb tragen. Für diese Hunde sind die Fahrpreise gemäß den gültigen Tarifbestimmungen zu bezahlen.
7. Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen. Sie sind vom Maulkorbzwang ausgenommen.
8. Die Mitnahme von gefährlichen Hunden ist (gemäß den in den Bundesländern geltende Bestimmungen zum Schutz vor gefährlichen Hunden) ausgeschlossen.
9. Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.
10. Alle weiteren Tiere, die nicht in kleinen Transportbehältern untergebracht werden können, sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.



11. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen und Tiere zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
12. Die Beförderung von Reisegepäck richtet sich bei der Eisenbahn nach den §§ 25 ff. EVO.

## § 14 Mitnahme von Fahrrädern

1. Die Mitnahme von Fahrrädern ist in den Fahrzeugen der agilis unter bestimmten Voraussetzungen gestattet. Vor dem Einsteigen sind grundsätzlich alle Gepäckstücke vom Fahrrad abzunehmen. Die Beförderung kann bei Platzmangel abgelehnt werden. Das Be- und Entladen des Fahrrades erfolgt durch den Reisenden. Gruppen haben keinen Anspruch auf gemeinsame Beförderung.
2. Jeder Reisende darf nur ein Fahrrad mitnehmen. Die Mitnahme ist auf zweirädrige Fahrräder beschränkt. Die Fahrräder dürfen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen untergebracht werden. Der Reisende ist für die Sicherung und die Beaufsichtigung seines Fahrrades in jedem Fall selbst verantwortlich.
3. Der Reisende hat durch den Erwerb von Fahrradkarten den für die Beförderung von Fahrrädern festgesetzten Beförderungspreis gemäß den gültigen Tarifbestimmungen zu zahlen.
4. Rollstuhlfahrer bzw. Reisende mit Kinderwagen haben bei der Beförderung Vorrang.
5. Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor dürfen aus Sicherheitsgründen nicht mitgenommen werden.
6. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Fahrräder zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

## § 15 Fundsachen

1. Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro der agilis gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben. Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen. Zum Zwecke der Wahrung des Finderlohnanspruchs hat der Verlierer bei Abholung des Fundgegenstandes seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.
2. Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen.

## § 16 Haftung

1. agilis 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 Bestimmungen.
2. Für Sachschäden haftet die agilis gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.
3. Für Schäden am Fahrzeug die durch den Reisenden oder durch mitgeführte Tiere oder Sachen verursacht werden, haftet der Reisende bzw. der das Tier oder die Sache mitführende Reisende. Die verursachten Kosten sind vom Reisenden zu ersetzen.

## § 17 Verjährung

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

## § 18 Gerichtsstand

1. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Sitz der agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG.

## § 19 Fahrgastrechte im SPNV bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen

### 1. Geltungsbereich

#### 1.1. Eisenbahnverkehr

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten für den Eisenbahnverkehr der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im Schienenpersonennahverkehr für deren Verkehrsleistungen im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG).

Für Fahrausweise des Schienenpersonenfernverkehrs gelten die Beförderungsbedingungen des jeweiligen Fernverkehrsunternehmens, auch wenn der Fahrausweis Abschnitte im Schienenpersonennahverkehr enthält.

Diese Fahrgastrechte und Entschädigungsbedingungen gelten nicht für die Beförderung mit anderen Schienenbahnen (z.B. Straßen- und U-Bahnen) sowie ebenfalls nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln (z.B. Busse, Schiffe etc.).

Für Fahrten mit schienengebundenen Fahrzeugen gelten diese Fahrgastrechte nur für Strecken und Beförderungsleistungen, deren Betrieb nach Eisenbahnrecht (AEG, EVO) erfolgt.

Diese Fahrgastrechte gelten ferner nicht für Verkehrsdienstleistungen des Schienenpersonennahverkehrs, soweit diese überwiegend aus Gründen historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden.

#### 1.2. Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist ein gültiger Beförderungsvertrag.

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

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

- I. in einem hierfür vorgesehenen Umschlag oder einer Fahrausweistasche zusammengefügt,
- II. dauerhaft zusammengeheftet sind,
- III. alphanumerisch verkettet sind,
- IV. nur einen Gesamtpreis angeben, oder
- V. in anderer Weise aufgrund einer Regelung in Besonderen Beförderungsbedingungen miteinander verbunden sind.

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

Der Übergang zwischen Bahnhöfen, z.B. im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (wie etwa Bus, Straßenbahn, U-Bahn) oder zu Fuß ist nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages.

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

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

Der Fahrausweis basiert grundsätzlich auf einem gültigen und veröffentlichten Tarif. Die dort angegebene Relation bildet die „Reisekette“ des Fahrgastes. Fahrausweise, auf denen Start und Zielstation im Eisenbahnverkehr angegeben sind, werden nachfolgend als „relationsbezogen“ bezeichnet. Maßgebend für die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte ist grundsätzlich die im Fahrausweis angegebene Relation (Startstation im Eisenbahnverkehr - Zielstation im Eisenbahnverkehr).

### **1.3. Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmittel**

Berechtigt ein Fahrausweis zur Fahrt mit verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Fahrt mit einem Zug gem. Anhang 1 und vorherige oder anschließende Fahrt mit Bus oder Straßenbahn), werden die Fahrgastrechte nur wirksam, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen bzw. geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

## **2. Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen**

### **2.1. Informationsmedien**

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

- I. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in Stationen
- II. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in Zügen und Stationen
- III. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
- IV. verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien

### **2.2. Anschlussverbindungen**

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

Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der vertraglichen Beförderer unter der

Internetadresse: **[www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)**.

## **3. Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl**

### **3.1 Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise auf einer anderen Strecke**

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

- I. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- II. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes
- III. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
- IV. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes

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

### **3.2 Nutzung eines alternativen Zuges und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen**

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt und muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort seines Beförderungsvertrages ankommen wird, kann er die Fahrt mit einem anderen Zug durchführen, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht und dieser Zug keine Sonderfahrt durchführt. Soweit der Reisende für den ersatzweise genutzten Zug weitere Fahrausweise erwerben muss, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug die alternative Nutzung eines anderen Zuges notwendig machte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

Handelt es sich bei dem Fahrausweis des verspäteten Reisenden um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt, besteht der Anspruch auf die Durchführung der Fahrt in einem anderen Zug nicht. Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt sind Fahrausweise mit einer Ermäßigung von mehr als 50% gegenüber dem gewöhnlichen Fahrpreis des Tarifs desjenigen Eisenbahnverkehrsunternehmens, das der Kunde ursprünglich nutzen wollte (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Tickets).

Fahrausweise mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt können auch Fahrausweise sein, die auf Basis des Tarifs eines Verkehrsverbundes oder eines anderen ÖPNV-Tarifs ausgegeben werden und in Eisenbahnzügen gelten. Ob es sich bei einem Angebot um einen Fahrausweis mit einem erheblich ermäßigten Beförderungsentgelt handelt, ist im Tarif des jeweiligen Angebotes geregelt.

### **3.3 Einschränkungen für die Nutzung eines alternativen Zuges**

Reisende, die gem. Nr. 3.2 aufgrund des Ausfalls oder einer Verspätung des von ihm gem. Beförderungsvertrag gewählten Zuges mit einem anderen Zug fahren wollen, können von der Beförderung mit einem bestimmten anderen Zug ausgeschlossen werden, wenn ansonsten eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

### **3.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels**

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

Stehen für die Weiterfahrt des Reisenden vom vertragsgemäßen Zielort bis zu seinem tatsächlichen Ziel keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr zur Verfügung, kann der Reisende stattdessen das alternative Verkehrsmittel unter Beachtung des Höchstbetrages nach Nr. 3.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

### **3.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels**

Macht der Kunde von seinem Recht nach Nr. 3.4. Gebrauch, kann er von dem Eisenbahnverkehrsunternehmen, dessen ausgefallener oder verspäteter Zug zu der alternativen Nutzung eines anderen Verkehrsmittels führte, den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis

zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro verlangen. 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.

### **3.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung**

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Nr. 3.2, 3.4 und Nr. 3.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand vorliegt:

- I. betriebsfremde Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
- II. Verschulden des Reisenden;
- III. Verhalten eines Dritten, das das betreibende EVU trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der unter I. oder III. genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nur berufen, wenn die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Nr. 2.1 dargestellten Wege.

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

## **4. Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall**

### **4.1 Erstattung und Entschädigung**

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

- I. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Nr. 5) oder
- II. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Nr. 6)

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

### **4.2 Erstattungs- und entschädigungsfähige Fahrausweise**

Erstattungs- bzw. entschädigungsfähig sind Fahrausweise, die von einer Eisenbahn oder einem von ihr beauftragten „Fahrkartenverkäufer“ im Namen und auf Rechnung der Eisenbahn verkauft wurden. „Fahrkartenverkäufer“ im Sinne von Art. 3 Nr. 7 der Verordnung (EG) 1371 / 2007 ist jeder Vermittler von Eisenbahnverkehrsdiensten, der für ein Eisenbahnunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrkarten verkauft.

### **4.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen**

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Nr. 4.4, der Fahrgast, sein Rechtsnachfolger, sein gesetzlicher Vertreter oder Derjenige, an den der Fahrgast seinen Anspruch abgetreten hat. Der entschädigungs- bzw. erstattungspflichtige vertragliche Beförderer, der Fahrkartenverkäufer oder das Servicecenter Fahrgastrechte der EVU können für die Abtretung einen Nachweis verlangen. Auch wenn ein Fahrausweis für mehrere Personen gilt, besteht der Anspruch nur einmal. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, muss für die Erstattung oder Entschädigung grundsätzlich ein Identitätsnachweis mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis erfolgen. Entschädigungen für relationslose Zeitfahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder- Tickets) erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Nr. 10.3 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

### **4.4 Entgeltliche und unentgeltliche Beförderung**

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

### **4.5 Definition „Zeitfahrkarten“**

Eine „Zeitfahrkarte“ im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz oder Teilnetzkarten auch Fahrausweise mit einer Geltungsdauer von weniger als sieben Tagen, wenn sie eine Fahrtberechtigung entsprechend Satz 1 beinhalten. Eine Fahrtberechtigung bis zum Betriebsschluss bzw. bis drei Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

## **5. Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **5.1 Umfang der Erstattung**

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Nr. 3 hat der Fahrgast unter der Voraussetzung, dass vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass seine Verspätung am Zielbahnhof seiner Reisekette gemäß Fahrausweis mehr als 60 Minuten betragen wird, die Möglichkeit, die Reise vor Erreichen des Zielbahnhofs zu beenden. In diesem Fall hat der Fahrgast einen Anspruch auf entgeltfreie Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, und zwar:

- I. für die nicht durchfahrene Strecke oder
- II. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder

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

## **5.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung**

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

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

## **6. Fahrpreischädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **6.1 Anspruch auf Fahrpreischädigung**

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

### **6.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt**

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

- I. ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises
- II. ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises

### **6.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt**

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung erfolgt gem. Nr. 6.2, Buchstaben I. und II. entsprechend. Der Entschädigungsbetrag wird auf einen durch fünf Cent teilbaren Betrag aufgerundet. Der Entschädigungsanspruch kann pro Fahrausweis - bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt pro Fahrtrichtung - jeweils nur einmal geltend gemacht werden.

### **6.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro**

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



## 6.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitfahrkarten

Für Zeitfahrkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitfahrkarte am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines Fahrausweises wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrkarten des Schienenpersonennahverkehrs (außer Fahrrad-Zeitkarten):

- I. 1,50 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 2. Wagenklasse
- II. 2,25 Euro je Fall bei Zeitfahrkarten für die 1. Wagenklasse

Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 Euro für eine Zeitfahrkarte werden nicht ausgezahlt. Eine Kumulation der Entschädigungsbeträge erfolgt nur, wenn die Entschädigungsforderungen gesammelt eingereicht werden, bei Wochen- und Monatskarten sowie Zeitfahrkarten mit einer kürzeren Geltungsdauer gesammelt für den Geltungszeitraum nach Ablauf der Geltungsdauer der Zeitfahrkarte.

Für Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat erfolgen die Entschädigungszahlungen jeweils auf Antrag, wenn der Entschädigungsanspruch der gesammelt eingereichten Entschädigungsansprüche den Betrag von mindestens 4,00 Euro erreicht. Der Tarif eines Angebotes kann für bestimmte Zeitfahrkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat eine gesammelte Einreichung der Entschädigungsforderungen nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises vorsehen.

Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25% des tatsächlich gezahlten Zeitfahrkartenpreises entschädigt.

Fahrradtageskarten des Nahverkehrs sind Zeitfahrkarten. Der Fahrgast hat einen Anspruch auf einen Entschädigungsbetrag aus seiner Fahrradtageskarte, wenn er am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines eigenen Fahrausweises eine Verspätung von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung aus der Fahrradtageskarte beträgt dabei 0,40 Euro je mit mindestens 60 Minuten verspäteter Fahrt im Gültigkeitszeitraum seiner Fahrradtageskarte. Der Entschädigungsanspruch aus der Fahrradtageskarte wird zu dem Entschädigungsbetrag aus dem Fahrausweis des Reisenden selbst addiert. Auszahlungsbeträge für Entschädigungen von zusammen weniger als 4,00 Euro werden nicht ausgezahlt. Die Fahrradtageskarte muss im Original zusammen mit dem Fahrausweis oder der Fahrausweiskopie des Reisenden zur Entschädigung eingereicht werden.

## 6.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten ist eine Entschädigung aufgrund von Ausfall, Verspätung oder resultierenden Anschlussversäumnissen nur möglich, wenn der Fahrgast beweisen kann, dass er von der als Grund der verspäteten Ankunft am Zielort seiner Fahrt benannten Ursache tatsächlich betroffen war.

## 6.7 Ausnahmen von der Fahrpreisentschädigung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreisentschädigung besteht nicht, wenn der Reisende bereits vor dem Kauf des Fahrausweises über eine Verspätung informiert wurde oder wenn seine Verspätung am vertragsgemäßen Zielort aufgrund der Fortsetzung der Reise auf einer anderen Strecke, mit einem

anderen Zug oder mit einem von der Eisenbahn gestellten oder einem von ihm selbst gewählten alternativen Verkehrsmittel weniger als 60 Minuten beträgt.

## **7. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

### **7.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten**

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Reisenden für den entstehenden Schaden. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 3.6 vorliegt.

### **7.2 Kostenlose Unterkunft**

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

### **7.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste**

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

Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

### **7.4 Verspätungsbestätigung**

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

## **8. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

### **8.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung**

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

### **8.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM**

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen sind erhältlich im Internet unter den Internetadressen der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen, deren Service-Rufnummern sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

### **8.3 Hilfeleistungen**

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen durch die im Anhang 1 aufgeführten EVU 48 Stunden vor Reiseantritt, über die auf der jeweiligen Internetseite des EVU aufgezeigten Kommunikationswege erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

### **8.4 Erstattung / Entschädigung**

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Nr. 4.4.

## **9. Beförderung von Reisegepäck**

### **9.1 Preise und Konditionen**

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

### **9.2 Rechtsgrundlagen**

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

## **10. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen**

### **10.1 Kundeneingaben allgemeiner Art**

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

### **10.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung**

Soll ein Fahrpreis gem. Nr. 5 erstattet werden, ist ein Erstattungsantrag bei demjenigen „Fahrkartenverkäufer“ zu stellen, bei dem der Fahrausweis erworben wurde, soweit die Reise aufgrund des Ausfalls oder der Verspätung eines Zuges nicht angetreten wurde. Wurde die Reise aufgrund eines Verspätungsereignisses abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und den Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

### **10.3 Anträge auf Fahrpreischädigung**

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 6 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei folgender Stelle einzureichen:

#### **Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main**

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem „Fahrgastrechte- Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrausweisen, Belege etc.) eingereicht werden. Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt. Bei Erstattungen nach Nr. 3.2, 3.4 und 3.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

### **10.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung**

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formulars und Abgabe der Originalbelege möglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. Nr. 6.2 und 6.3 erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

### **10.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet**

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

### **10.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen**

Bei Abgabe des vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Reisende auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und des Fahrausweises bzw. einer Fahrausweiskopie beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die BahnCard 100 nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG werden ausschließlich beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Der Anspruch muss innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht werden.

## **11. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen**

### **11.1 Schlichtung**

Sollte es zwischen der agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG und dem Reisenden in Bezug auf die Leistungserbringung des Verkehrsunternehmens zu Meinungsverschiedenheiten kommen, erklärt sich die agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Meinungsverschiedenheiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde des Reisenden vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

Der Reisende kann sich an eine vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Im öffentlichen Personennahverkehr ist dies die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. Sie ist unter folgendem Link zu finden: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

### **11.2 nationale Durchsetzungsstellen / Eisenbahnbundesamt**

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

## Anlage 1: Gebühren und Entgelte

Reinigungsentgelt und Missachtung des Rauchverbots, nach Aufwand aber mindestens	30,- €
Missbrauch der Notbremse	200,- €
Reduziertes erhöhtes Beförderungsentgelt	7,- €
Bearbeitungsentgelt für Zahlungsaufforderung	15,- €
Bearbeitungsentgelt bei Erstattung, Umtausch, Rückgabe von Fahrkarten	17,50 €
Gebühr für den Ersatz einer persönlichen Jahreskarte, persönlichen Monatskarte oder Schülermonatskarte im Abonnement	36,- €
Bearbeitungsgebühr bei Abonnementkündigung wegen unzureichender Kontendeckung	5,- €
Gebühr bei Fahrgelderstattung wegen Krankheit (bei Zeitkarten)	17,50 €