



VRR

## **Handbuch für Tarif und Vertrieb Verkehrsverbund Rhein-Ruhr**

Herausgeber:  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastrasse 1  
45879 Gelsenkirchen

August 2008

## A Beförderungsbedingungen

### (1) Grundlagen

Die Beförderungsbedingungen regeln das Zusammenspiel zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen, ihre jeweiligen Rechte und Pflichten sowie die Benutzungsmöglichkeiten der öffentlichen Verkehrsmittel. Die Beförderungsbedingungen werden durch separate Tarifbestimmungen ergänzt, in denen weitere Regelungen zu Tickets und Tarifen festgeschrieben sind. Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen gelten zusammen.

Mit dem Betreten eines Fahrzeuges bzw. dem Betreten der Betriebsanlagen der Verkehrsunternehmen akzeptiert der Fahrgast die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als Bestandteil des Beförderungsvertrages.

### (2) Geltungsbereich

Die Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung von Personen, Sachen und Tieren auf allen Linien der Verkehrsunternehmen, die im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) zusammengeschlossen sind (siehe Anlage 1).

Außerdem werden die Beförderungsbedingungen auf den im VRR-Verbundraum verlaufenden Linien und Linienabschnitten der Verkehrsunternehmen (ebenfalls Anlage 1) angewendet, die nicht dem VRR angehören.

Außerhalb der kommunalen Grenzen des Verbundraums werden auf bestimmten Linien und Linienabschnitten die Beförderungsbedingungen angewendet. Ebenfalls sind dort die Linien und Linienabschnitte aufgeführt, auf denen innerhalb der kommunalen Grenzen des Verbundraums die Beförderungsbedingungen nicht angewendet werden.

### (3) Rechte und Pflichten des Fahrgastes

#### (3.1) Rechte des Fahrgastes

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

### **(3.2) Pflichten des Fahrgastes**

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

### **(4) Ausschluss von der Beförderung**

- (1) Die Verkehrsunternehmen können Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder auch für andere Fahrgäste darstellen, von der Beförderung ausschließen.
- (2) Kinder unter 6 Jahren müssen, wenn sie nicht bereits eine Schule besuchen, von einem Erwachsenen oder einem anderen Kind begleitet werden, das mindestens 6 Jahre alt ist.

### **(5) Rechte des Verkehrsunternehmens**

#### **(5.1) Verunreinigung von Fahrzeugen und Betriebsanlagen**

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

#### **(5.2) Missbrauch von Nothilfemitteln**

- (1) Der Fahrgast darf die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen nur dann betätigen, wenn Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit anderer oder des Fahrzeugs bzw. der Betriebsanlagen besteht. Bei Missbrauch muss er einen Betrag in Höhe von 30,00 Euro, im Bereich des Schienenpersonennahverkehrs von 200,00 Euro zahlen; weiter gehende Ansprüche bleiben davon unberührt.

#### **(5.3) Rauchen in Fahrzeugen und auf Bahnsteiganlagen**

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

## **(6) Pflichten des Verkehrsunternehmens**

- (1)** Das Verkehrsunternehmen ist im Rahmen des Personenbeförderungsgesetzes bzw. des Allgemeinen Eisenbahn-Gesetzes und der auf diesen Grundlagen erlassenen Rechtsvorschriften sowie des durch den Fahrplan definierten Leistungsangebotes zur Beförderung von Fahrgästen verpflichtet – es sei denn, die Beförderung wird durch Umstände verhindert, die das Verkehrsunternehmen nicht abwenden und denen es nicht abhelfen kann.
- (2)** Darüber hinaus kann das Verkehrsunternehmen Fahrgäste in solchen Fällen von der Beförderung ausschließen, die in den vorliegenden Beförderungsbedingungen gesondert erwähnt sind.

## **(7) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit**

### **(7.1) Fahrpreise, Fahrausweise**

- (1)** Fahrausweise werden im Namen und auf Rechnung der in Anlage 1 genannten Verkehrsunternehmen und der SPNV-Unternehmen verkauft.
- (2)** Beim Einsteigen muss der Fahrgast einen für die gesamte Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen unverzüglich und unaufgefordert lösen. Auf Bahnhöfen und Haltestellen der DB AG werden Fahrausweise grundsätzlich aus Fahrausweisautomaten verkauft. Ein Fahrausweisverkauf in Zügen, Stadt- und Straßenbahnen ist grundsätzlich nur dort möglich, wo mobile Fahrausweisautomaten eingesetzt werden; ansonsten ist er ausgeschlossen.
- (3)** Tickets mit dem Hinweis „Nur gültig mit Entwerteraufdruck“ werden für die Fahrt erst durch die Entwertung gültig. Beim Einsteigen sollte der Fahrausweis grundsätzlich entwertet sein. Falls nicht, muss der Fahrgast dem Personal seinen Fahrausweis unverzüglich und unaufgefordert aushändigen, damit dieser entwertet werden kann. In Fahrzeugen mit Entwertern muss der Fahrgast den Fahrausweis unverzüglich selbst entwerten und sich davon überzeugen, dass der Aufdruck auch richtig aufgebracht wurde.
- (4)** Der Fahrausweis muss so lange aufbewahrt werden, bis die Fahrt endet. Das Personal kann den Fahrgast jederzeit dazu auffordern, den Fahrausweis zur Kontrolle vorzuzeigen – der Fahrgast ist verpflichtet, dieser Aufforderung zu folgen.
- (5)** Der Fahrgast kann von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn er der Aufforderung des Personals nicht nachkommt, den Fahrausweis vorzuzeigen, ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu zahlen oder die hierfür notwendigen Angaben zu machen. Das Gleiche gilt, wenn ihm angeboten wird, einen Fahrausweis nachzulösen, und er dieses ablehnt. Dabei muss das Personal die Umstände des jeweiligen Einzelfalls prüfen und dafür Sorge tragen, dass insbesondere junge oder ältere Fahrgäste sowie hilflose Personen danach keinen Gefahren ausgesetzt sind.
- (6)** Der Fahrgast muss dem vor Ort erreichbaren Personal Beanstandungen des Fahrausweises sofort mitteilen. Das Verkehrsunternehmen ist ansonsten nicht verpflichtet, spätere Beanstandungen zu berücksichtigen.

### (7.2) Zahlungsmittel

- (1) Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldscheine über 10,00 Euro zu wechseln oder erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.
- (2) Wenn das Personal Geldscheine über 10,00 Euro nicht wechseln kann, wird es dem Fahrgast eine Quittung über den ausstehenden Betrag ausstellen. Der Fahrgast kann das Wechselgeld dann – unter Vorlage der Quittung – bei der Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens abholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. muss sie abrechnen.

### (7.3) Ungültige Fahrausweise

- (1) Fahrausweise sind ungültig, wenn sie gegen die Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen verstoßen bzw. entgegen den Vorschriften eingesetzt werden.
- (2) Das gilt auch für Fahrausweise, die
  - a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung des Personals nicht ausgefüllt werden,
  - b) nicht mit einer gültigen Wertmarke – falls erforderlich – versehen sind,
  - c) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark verschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
  - d) eigenmächtig erstellt oder geändert sind,
  - e) von Nichtberechtigten benutzt werden,
  - f) zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
  - g) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen bzw. gesperrt sind,
  - h) ohne das ggf. erforderliche Lichtbild benutzt werden,
  - i) gesperrt oder als ungültig gekennzeichnet sind (elektronisches Ticket).
- (3) Das Personal kann ungültige Fahrausweise einziehen, das Fahrgeld wird in solchen Fällen nicht erstattet.
- (4) Fahrausweise, die auf eine bestimmte Person ausgestellt sind, gelten nur in Verbindung mit einem amtlichen Ausweis mit Lichtbild. Dies gilt nicht für übertragbare Fahrausweise.
- (5) Wenn das Personal den Fahrausweis einzieht, erhält der Fahrgast darüber eine schriftliche Bestätigung.
- (6) Wird ein Fahrausweis zu Unrecht eingezogen, erstattet das Verkehrsunternehmen dem Fahrgast den Preis für den neu gelösten Fahrausweis sowie eventuelle Mehrkosten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel, einschließlich einfacher Portoauslagen. Der Fahrgast muss dem Verkehrsunternehmen die entsprechenden Fahrausweise vorlegen bzw. zuschicken. Ein zu Unrecht eingezogener Fahrausweis wird zurückgegeben, wenn der Fahrgast ihn noch für weitere Fahrten verwenden kann. Weitere Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverlust oder Verdienstausschlag, sind ausgeschlossen.

### (7.4) Nicht lesbare Chipkarten

- (1) Ist ein elektronisches Ticket mit dem Kontrollgerät nicht auslesbar und trifft keiner der unter 7.3, Absatz 1 und 2 beschriebenen Punkte zu, so sind die persönlichen Daten des Fahrgastes und die Chipkartennummer zu erheben. Der Fahrgast ist aufzufordern, die Chipkarte durch sein Verkehrsunternehmen ersetzen zu lassen.
- (2) Die aufgenommenen Daten werden an das zuständige Verkehrsunternehmen übermittelt.

### (7.5) Erhöhtes Beförderungsentgelt

- (1) Ein Fahrgast muss dann ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er
  - a) keinen gültigen Fahrausweis hat – und zwar auch dann, wenn er den entsprechenden Fahrausweis zwar besitzt oder gekauft hat, ihn bei einer Kontrolle jedoch nicht vorzeigen kann,
  - b) den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ,
  - c) den Fahrausweis bei Kontrollen nicht vorzeigt oder dem Personal aushändigt.
- (2) Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt 40,00 Euro. Das Verkehrsunternehmen kann weiter gehende Ansprüche geltend machen, wenn der Fahrgast einen ungültigen Zeitfahrausweis benutzt hat. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt von der Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes unberührt.
- (3) Der Fahrgast muss kein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er sich aus Gründen, die außerhalb seiner Verantwortung liegen, keinen Fahrschein beschaffen bzw. diesen nicht entwerten konnte. In Zweifelsfällen liegt die Nachweispflicht beim Fahrgast.
- (4) Kann der Fahrgast nachweisen, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle einen gültigen persönlichen Zeitfahrausweis besessen hat, wird statt des erhöhten Beförderungsentgeltes in Höhe von 40,00 Euro nur ein Betrag in Höhe von 7,00 Euro fällig. Den Nachweis über den gültigen Fahrausweis muss der Fahrgast innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Kontrolle bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens erbringen. Dem Verkehrsunternehmen ist es freigestellt, VRR-einheitlich auch weniger als 7,00 Euro zu verlangen.

### (8) Fahrpreiserstattung

- (1) Der Preis für unbenutzte Fahrausweise wird auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Der Fahrgast muss dabei den Nachweis erbringen, dass er den Fahrausweis nicht benutzt hat. Ein bereits entwerteter Fahrausweis gilt als benutzt.
- (2) Wird ein Zeitfahrausweis während seiner Geltungsdauer nicht oder nur teilweise benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag und gegen Vorlage der Kundenkarte und der Wertmarke anteilig erstattet. Eine Erstattung kann dabei nur erfolgen, wenn die Zeitkarte dem entsprechenden Verkehrsunternehmen zurückgegeben oder dort hinterlegt wird. Maßgeblich für die Erstattung ist der Tag der Rückgabe bzw. der Hinterlegung oder das Datum des Poststempels, wenn der Fahrgast den Fahrschein per Post schickt. Ein früherer Zeitpunkt kann nur bei persönlichen, nicht übertragbaren Zeitfahrausweisen berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über Krankheit, Unfall oder Tod des Fahrgastes vorgelegt wird.
- (3) Je Benutzungstag werden von dem Preis des Zeitfahrausweises abgezogen:
  - bei einem Zeitfahrausweis mit monatlicher Geltungsdauer 5 %,
  - bei einem Zeitfahrausweis mit wöchentlicher Geltungsdauer 25 %.
- (4) Anträge nach 8.1 und 8.2 sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises bei der Verwaltung des Verkehrsunternehmens zu stellen.

- (5) Von dem zu erstattenden Betrag behält das Verkehrsunternehmen ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 2,00 Euro sowie ggf. eine Überweisungsgebühr ein. Das Bearbeitungsentgelt und die Überweisungsgebühr werden nicht abgehen, wenn die Erstattung aufgrund von Umständen beantragt wird, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat.
- (6) Für Zeitfahrausweise, die vor dem ersten Geltungstag zurückgegeben werden bzw. umgetauscht werden, wird kein Bearbeitungsentgelt erhoben. Fahrgeld für verlorene oder abhandengekommene Fahrausweise wird nicht erstattet.
- (7) Eine Erstattung von Fahrgeld bei Nichtausnutzung von übertragbaren Zeitfahrausweisen ist rückwirkend nicht möglich.
- (8) Wird ein Fahrgast von der Beförderung ausgeschlossen, hat er keinen Anspruch auf Erstattung. Eine Ausnahme besteht dann, wenn der Fahrgast wegen einer ansteckenden Krankheit nicht befördert wurde.

## **(9) Mitnahme von Sachen und Tieren**

### **(9.1) Sachen**

- (1) Der Fahrgast darf Sachen mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet werden. Andere Fahrgäste dürfen durch die Mitnahme ebenfalls weder gefährdet noch belästigt werden. Der Fahrgast muss seine Sachen dementsprechend unterbringen und beaufsichtigen. Dabei dürfen die Gegenstände keinen eigenen Sitzplatz blockieren. Der Fahrgast haftet für jeden Schaden, der durch die Mitnahme der Sachen verursacht wird.
- (2) Von der Beförderung ausgeschlossen sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände, insbesondere:
  - a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,
  - b) unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
  - c) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
- (3) Das Personal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind. Vermutet das Personal, dass sich in einem Gepäckstück oder Frachtgut gefährliche Stoffe befinden, so kann es vom Fahrgast Angaben zum Inhalt verlangen. Verweigert der Fahrgast die Auskunft, so wird das Gepäckstück von der Beförderung ausgeschlossen.
- (4) Das Personal muss alle Möglichkeiten ausschöpfen, damit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer mitgenommen werden können. Dabei bleibt dem Personal die letztendliche Entscheidung über Mitnahmemöglichkeiten und Unterbringung vorbehalten.
- (5) Ein Anspruch auf die Beförderung von Sachen besteht nicht.

### **(9.2) Fahrradmitnahme**

- (1) Fahrräder werden dann befördert, wenn im Fahrzeug geeignete Abstellmöglichkeiten bestehen bzw. wenn die Platzsituation dies zulässt:
  - Im Bus dürfen Fahrräder nur auf dem Platz für Kinderwagen oder im hinteren Mittelgang abgestellt werden.
  - In Bahnen und Zügen werden die Fahrräder nur in den dafür mit einem Fahrradsymbol gekennzeichneten Stauräumen und im Einstiegsbereich befördert.

- (2) Sind die vorgesehenen Rad-Stellplätze eines Fahrzeugs besetzt, können weitere Fahrgäste mit Fahrrädern nicht mehr zusteigen. Fahrgäste mit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer haben jederzeit Vorrang vor Radfahrern.
- (3) Jeder Fahrgast darf nur ein Fahrrad mitnehmen und muss dieses selbst ein- und ausladen. Kinder bis einschließlich 6 Jahren, die ein Fahrrad mitnehmen wollen, müssen von einem Erwachsenen begleitet werden. Fahrräder mit Hilfsmotor und Konstruktionen, die von ihren Abmessungen her nicht zur Mitnahme geeignet sind, sind von der Beförderung grundsätzlich ausgeschlossen.
- (4) Je nach Region kann es Einschränkungen bei den Nutzungszeiten geben; die genauen Zeiten können Fahrgäste den Informationen bzw. Aushängen der Verkehrsunternehmen vor Ort entnehmen.
- (5) Dem Personal ist die Entscheidung vorbehalten, ob noch Platz zur Verfügung steht.
- (6) Der Fahrgast ist verpflichtet, sein Fahrrad so zu sichern, dass es keine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung im Fahrzeug darstellt. Darüber hinaus muss der Fahrgast Sorge dafür tragen, dass es durch sein Rad zu keinen Beschädigungen des Fahrzeugs kommt bzw. dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder beschmutzt werden. Für entstehende Schäden haftet der Fahrgast.
- (7) Ein Anspruch auf Fahrradbeförderung besteht nicht.

### (9.3) Tiere

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

### (10) Fundsachen

- (1) Der Fahrgast muss Fundsachen aus Fahrzeugen oder von Betriebsanlagen unverzüglich dem Personal übergeben.
- (2) Fundsachen, von denen unter Umständen eine Gefährdung für die Sicherheit ausgeht, können entsprechend kontrolliert bzw. zuständigen Stellen übergeben werden. Über Fundsachen, deren Aufbewahrung nicht zumutbar ist (z. B. leicht verderbliche Sachen), kann das Unternehmen frei verfügen.
- (3) Sonstige Fundsachen liegen in einem vom Verkehrsunternehmen benannten Fundbüro zur Abholung bereit. Beansprucht ein Kunde die Fundsache, muss er glaubhaft machen, dass diese sein Eigentum ist. Der Kunde erhält die Fundsache dann zurück. Das Verkehrsunternehmen kann für das Aufbewahren einen Betrag von bis zu 15,00 Euro erheben. Bei Rücksendung kann der Verpackungs- und Versandkostenaufwand berechnet werden.

- (4) Fundsachen werden 6 Wochen aufbewahrt, nach Ablauf der Zeit werden sie nach vorheriger Bekanntmachung versteigert.
- (5) Das Personal kann dem Verlierer eine Fundsache auch an Ort und Stelle zurückgeben, wenn dieser glaubhaft machen kann, dass sie ihm gehört.

#### (11) Haftung

- (1) Das Verkehrsunternehmen haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden haftet das Verkehrsunternehmen gegenüber jeder beförderten Person nur bis zu einem Höchstbetrag von 1.000,00 Euro. Die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.
- (2) Die Verkehrsunternehmen haften nicht für Schäden, die durch mitgeführte Sachen oder Tiere verursacht wurden.

#### (12) Verjährung

Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in 3 Jahren nach der Entstehung des Anspruchs. Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften.

#### (13) Ausschluss von Ersatzansprüchen

Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel in den Fahrzeugen begründen keine Ersatzansprüche. Insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. Dies betrifft nicht die Anschlüsse, für die von einzelnen Verkehrsunternehmen Ersatzansprüche zugesichert werden.

#### (14) Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist der Sitz des Verkehrsunternehmens.

#### (15) Mobilitätsgarantie

- (1) Die Mobilitätsgarantie tritt bei einer fahrplanmäßigen Abweichung des zur Fahrt benutzten Verkehrsmittels (ohne IC-/EC-Züge der Eisenbahnverkehrsunternehmen) eines VRR-Verkehrsunternehmens von mehr als 20 Minuten in Kraft, sofern keine Möglichkeit besteht, ein parallel das Ziel erreichendes Verkehrsmittel zu nutzen. Umstände, die das Verkehrsunternehmen nicht zu vertreten hat, insbesondere höhere Gewalt, bleiben davon unberührt. Eine Erstattung von Fahrgeld ist ausgeschlossen. Weitergehende Ersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Verkehrsunternehmen außer denen, die sich aus der Mobilitätsgarantie ergeben, bestehen nicht. Der Punkt 13 der Beförderungsbedingungen bleibt aus diesem Grund unberührt.

- (2)** Der Inhaber eines VRR-Tickets i. S. d. Tarifbestimmungen oder eines anderen im VRR anerkannten Tickets, z. B. Schwerbehinderte, kann alternativ zu seinem gewählten Verkehrsmittel ein Taxi bzw. einen IC-/EC- oder ICE-Zug zur Erreichung seines Ziels benutzen. Dies gilt einschließlich für lt. Tarifbestimmungen unentgeltlich mitgenommene Personen.
- (3)** Die dem Inhaber entstandenen Kosten werden für Inhaber von Ticket2000 und BärenTickets in Höhe bis zu 30,00 Euro, ansonsten für Inhaber anderer zugelassener Tickets bis zu einer Höhe von 15,00 Euro ersetzt. Die Erstattungen werden durch das die Verspätung zu vertretende VRR-Verkehrsunternehmen durch Banküberweisung oder in bar vorgenommen.
- (4)** Der Kunde hat die vom Taxiunternehmer ausgestellte Quittung bzw. das DB-Ticket und den für die Erstattung vorgehaltenen Vordruck innerhalb von 14 Tagen bei der Verwaltung oder einem Kunden-Center eines Verkehrsunternehmens oder einem ReiseCenter der DB AG einzureichen. Die Angaben im Vordruck sind vom Kunden auszufüllen. Eine spätere Einreichung kann den Anspruch auf Erstattung aufgrund einer eingeschränkten Prüfungsmöglichkeit einschränken.