

Allgemeine Beförderungsbedingungen der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH

gültig ab 01.01.2019

Inhalt

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

§ 1 Anwendung dieser Bedingungen

Für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Gegenständen und Tieren in den Zügen der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH (Abellio) gelten

1. für Fahrten, die ausschließlich außerhalb des Streckenabschnitts Genthin – Berlin Ostbahnhof stattfinden:
 - a) die Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO),
 - b) die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (Tfv 600) und den darin geregelten Tarifbestimmungen sowie die besonderen Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn (Tfv 601 und 602),
 - c) die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der jeweiligen Verkehrsverbände in deren Geltungsbereich,
 - d) 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. für Fahrten, deren Start oder Ziel innerhalb des Streckenabschnitts Genthin – Berlin Ostbahnhof liegt:
 - a) die Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO),
 - b) die Tarifbestimmungen für den Tarif des Harz-Berlin-Express,
 - c) 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 Gegenständen und Tieren in den Zügen von Abellio.
2. Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln von Abellio wird durch sein Betriebspersonal wahrgenommen. Betriebspersonal im Sinne dieser Beförderungsbedingungen sind alle von Abellio zur Erfüllung seiner Aufgaben beauftragten Personen.

3. Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Züge von Abellio diese 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 Abellio, wenn sie ihren Fahrausweis bei einem anderen Verkehrsunternehmen, mit dem sich Abellio in einer Tarifgemeinschaft befindet, erworben haben.
5. Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach Fahrplan oder die nach Bedarf verkehrenden Züge von Abellio sowie die in besonderen Situationen eingesetzten Busverkehre.

§ 3 Anspruch auf Beförderung

1. Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn
 - a) der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorweisen kann,
 - b) den geltenden Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen von Abellio entsprochen wird,
 - c) die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Zügen möglich ist,
 - d) die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von Abellio nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen Abellio 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. Sitzplätze sind für schwerbehinderte Menschen, in der Gehfähigkeit beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.
3. Gegenstände (außer Fahrräder) und Tiere werden nur nach Maßgabe des § 13f. und Fahrräder nur nach Maßgabe des § 15 befördert.
4. Beamte der Bundes- und der Länderpolizei werden in den Zügen von Abellio in der 2. Wagenklasse unentgeltlich befördert, wenn sie ihre Dienstuniform tragen. Ein Diensthund wird ebenfalls kostenlos 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, die Mitreisenden in unzumutbarer Weise belästigen oder den Anordnungen des Betriebspersonals nicht folgen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere von der Beförderung ausgeschlossen:
 - a) Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen, wenn andere Fahrgäste oder das Betriebspersonal dadurch belästigt werden,
 - b) Personen mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz,
 - c) Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen berechtigt sind,
 - d) Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen bzw. Gewalt ausüben,
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 von Abellio. 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. Das Zugpersonal ist berechtigt, die Personalien der Personen aufzunehmen, wenn dies zur Verfolgung von Ansprüchen, Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten erforderlich ist.

§ 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. Fahrgästen ist insbesondere untersagt:
 - a) sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,
 - b) die Außentüren eigenmächtig zu öffnen,
 - c) Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
 - d) während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
 - e) die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge, der Ein- und Ausstiege z. B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
 - f) in den Fahrzeugen – einschließlich der Toilettenräume – zu rauchen,
 - g) Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger, ggf. auch mit Kopfhörern, zu benutzen, wenn andere Fahrgäste dadurch unzumutbar belästigt werden,
 - h) Fahrzeuge und Betriebsanlagen zu betreten, die nicht zur allgemeinen Benutzung freigegeben sind,
 - i) nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen zu öffnen oder zu betätigen,
 - j) bei Störungen auf freier Strecke ohne Anweisungen des Betriebspersonals die Fahrzeuge zu verlassen,
 - k) Fahrzeuge und Betriebsanlagen unbefugt zu bedienen, zu beschädigen oder zu verunreinigen,
 - l) in Fahrzeugen oder auf Bahnsteigen Fahrräder, Rollbretter, Inlineskates, Rollschuhe oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen,
 - m) ohne Erlaubnis zu musizieren,
 - n) in den Fahrzeugen Waren, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung des Verkehrsunternehmens anzubieten bzw. durchzuführen.
3. 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.
4. Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt deren Begleitern.

5. Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach § 5 Abs. 1-3, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.
6. Bei groben, mutwillig herbeigeführten oder durch unsachgemäße Benutzung herbeigeführten Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch Reinigungskosten gemäß Anlage 1; weitere Ansprüche bleiben unberührt. Gleiches gilt für den Fall des § 5, Abs. 2, lit. f. Der Verursacher kann gegenüber Abellio den Nachweis führen, dass Abellio ein geringerer Schaden als in Höhe des Betrages gemäß Anlage 1 aufgrund von Verunreinigungen entstanden ist. In diesem Fall ist die nachgewiesene Schadenshöhe gegenüber Abellio auszugleichen.
7. 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.
8. Beschwerden sind, sofern sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, direkt an Abellio zu richten. Dies kann unter anderem in allen von Abellio beauftragten personenbedienten Verkaufsstellen oder bei den Kundenbetreuern erfolgen.
9. 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, Fahrausweise und deren Verkauf

1. Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Fahrpreise und Fahrausweisarten sind den Tarifbestimmungen der Tarifräume zu entnehmen. Ein Fahrausweis ist nur übertragbar, wenn er nicht auf den Namen lautet und die Fahrt noch nicht angetreten ist.
2. Fahrkarten für die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH können unter anderem an den durch die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH eingerichteten Verkaufsstellen (Kundencenter, Agenturen, stationäre Fahrkartenautomaten, im Webshop unter abrmwebshop.de) erworben werden. Für einzelne Vertriebswege kann das Fahrkartensortiment eingeschränkt sein.
3. Ist der Fahrgast beim Betreten des Fahrzeugs nicht mit einem für diese Fahrt gültigen Fahrausweis versehen, hat er unverzüglich und unaufgefordert den erforderlichen Fahrausweis am Fahrscheinautomat im Zug zu lösen. War es dem Kunden aufgrund einer Fahrscheinautomatenstörung nicht möglich einen Fahrausweis zu lösen, muss er dies

bei der Prüfung der Fahrausweise unaufgefordert dem Kundenbetreuer melden und den erforderlichen Fahrausweis erwerben.

4. 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.
5. Ist der Reisende im Besitz eines zu entwertenden Fahrausweises, so muss dieser vor Fahrtantritt am Bahnsteig durch Stempeln im Entwerter entwertet werden. Der Reisende hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.
6. Der Fahrgast hat den Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt aufzubewahren und ihn dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung jederzeit vorzuzeigen oder auszuhändigen. Die Fahrt gilt als beendet, wenn der Fahrgast an seiner Zielhaltestelle angekommen ist und das Fahrzeug sowie die Bahnsteiganlage verlassen hat.
7. Für verlorene oder abhanden gekommene Fahrausweise wird nach Maßgabe der jeweiligen Tarifbestimmungen Ersatz geleistet.
8. Kommt der Fahrgast seiner Pflicht nach § 6 Abs. 1 sowie 3 - 6 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. Für den Erwerb eines Fahrausweises beim Kundenbetreuer gelten folgende Vorgaben.
 - a) Das Beförderungsentgelt soll abgezahlt bereitgehalten werden. Das Betriebspersonal ist nicht verpflichtet, Banknoten zu wechseln und erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. Für das Betriebspersonal besteht keine Verpflichtung mehr als insgesamt 20 Münzstücke, Ein- und Zwei-Cent-Stücke sowie Geldscheine über 50 Euro anzunehmen.
 - b) Soweit das Betriebspersonal Geldbeträge über 50 Euro nicht wechseln kann, erhält der Fahrgast eine Quittung über den zurückbehaltenen Betrag. Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung in den Abellio-Kundencentern in Halle, Leipzig, Markranstädt oder Erfurt einzufordern. Beträge unter 25 € können, nach Maßgabe des entsprechend verfügbarem Wechselgelds, bei einem nächsten Kundenbetreuer oder in einer von Abellio beauftragten personenbedienten Verkaufsstelle eingelöst werden. Alternativ besteht die Möglichkeit, dass

Abellio den ausstehenden Wechselgeldbetrag dem Fahrgast überweist. Hierfür muss der Fahrgast das entsprechende Formular, welches in den Abellio eigenen sowie beauftragten personenbedienten Verkaufsstellen und über die Abellio-Internetseite erhältlich ist, ausfüllen und mit der dazugehörigen Quittung an die Abellio-Verwaltungsanschrift senden oder in einer von Abellio beauftragten personenbedienten Verkaufsstelle abgeben. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, muss er die Fahrt abrechnen.

- c) Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Betriebspersonal ausgestellten Quittungen müssen sofort vorgebracht werden.
2. Bei anderen Vertriebswegen (Fahrkartenautomat, Onlinevertrieb etc.) ist entsprechend der dort erklärten technischen Vorgaben zu zahlen.
 - a) An den Abellio-Fahrkartenautomaten ist die Barzahlung mit Münzen ab 5 ct., mit Banknoten bis 50 € sowie bargeldlos mit Electronic-Cash (Maestro-/EC-Karte) und Master- und Visa-Kreditkarte mit PIN möglich.
 3. Bei fehlgeschlagener bargeldloser Bezahlung, die der Fahrgast zu vertreten hat, werden dem Fahrgast das Bearbeitungsentgelt gemäß Anlage 1 sowie die anfallenden Rücklastschriftgebühren in Rechnung gestellt.

§ 8 Ungültige Fahrausweise

4. Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden; dies gilt insbesondere für Fahrausweise, die
 - a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
 - b) nicht mit der erforderlichen Wertmarke versehen sind,
 - c) ohne bzw. nicht mit vollständig ausgefüllter gültiger Kundenkarte genutzt werden,
 - d) keine Übereinstimmung der Nummer von Kundenkarte und Fahrkarte vorweisen,
 - e) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder unerlaubt laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
 - f) eigenmächtig geändert sind,

- g) von Nichtberechtigten benutzt werden,
 - h) zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
 - i) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
 - j) in einem Entwerterfeld mehrfach entwertet sind bzw. die Entwertungsmerkmale geändert oder manipuliert wurden,
5. Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einem Antrag, einer Bescheinigung oder einem im Beförderungstarif vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn der Antrag, die Bescheinigung oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.
6. Für eingezogene Fahrausweise wird auf Verlangen des Fahrgastes eine Quittung ausgestellt. Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverluste oder Verdienstauffälle, sind ausgeschlossen.

§ 9 Erhöhtes Beförderungsentgelt

1. Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn
- a) er für sich oder – soweit nötig – für von ihm mitgebrachte Tiere, Fahrräder bzw. sonstige Gegenstände keinen gültigen Fahrausweis beschafft hat,
 - b) er sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann,
 - c) er den Fahrausweis auf Verlangen nicht unverzüglich zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt,
 - d) er den Fahrausweis nicht entsprechend den Tarif- und Beförderungsbedingungen unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ,
 - e) der Fahrausweis unkenntlich gemacht oder auf sonstige Weise verändert worden ist,
 - f) 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 Fahrausweisprüfung 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 bereits zurückgelegte Strecke bis zum ersten Halt nach der Kontrolle, mindestens jedoch ein erhöhtes Beförderungsentgelt gemäß Anlage 1. Das erhöhte Beförderungsentgelt kann nach der ganzen vom Zug zurückgelegten Strecke berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht glaubhaft machen kann. Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort in bar entrichtet, so wird dem Fahrgast eine Zahlungsaufforderung ausgestellt. Das erhöhte Beförderungsentgelt oder die Zahlungsaufforderung ist keine Fahrkarte für die Weiterfahrt. Will der Fahrgast seine Fahrt fortsetzen, so ist er verpflichtet für die Weiterfahrt, ausgehend vom ersten Halt nach der Kontrolle, einen gültigen Fahrausweis bis zum Zielbahnhof im Zug gegen sofortige Zahlung zu erwerben. Über gezahlte Beträge stellt das Betriebspersonal eine Quittung aus.
5. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von § 9 Abs. 1 b und f gemäß Anlage 1, wenn der Reisende innerhalb einer Woche in den Kundencentern bzw. der Mobilitätszentrale von Abellio oder auf dem Postweg bei der Verwaltung von Abellio seine zum Zeitpunkt der Feststellung gültige persönliche Zeitkarte oder notwendige Nachweise vorlegt.
6. Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb zwei Wochen nach der Beanstandung an Abellio zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist wird für jede schriftliche Zahlungsaufforderung ein Bearbeitungsentgelt gemäß Anlage 1 erhoben.
7. Die Daten der Reisenden ohne gültigen Fahrausweis werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen per elektronischer Datenverarbeitung gespeichert und verarbeitet.
8. Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche von Abellio unberührt.

§ 10 Erstattung von Beförderungsentgelt

1. Es gelten die jeweiligen Bestimmungen des jeweils gültigen Tarifs.
2. Die Fahrgastrechte bei Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen richtet sich nach den Bestimmungen laut Anlage 3. Die Höhe der Erstattungsgebühr sowie des Bearbeitungsentgelts richtet sich nach den Bestimmungen laut Anlage 1.

3. Im Fall von Garantieansprüchen ist es Sache des Fahrgastes, diese mithilfe eines Garantieformulars, das in den von Abellio eingesetzten Fahrzeugen und an den personenbedienten Verkaufsstellen ausliegt, einzufordern. Garantieformulare können
 - a) in allen personenbedienten Verkaufsstellen von Abellio
 - b) über postalischem Wege
 - c) über Internet, per Fax oder E-Mail
 - d) im Zug beim Zugbegleitervom Kunden abgegeben werden.
4. Ein Anspruch auf Erstattung besteht nicht
 - a) bei Ausschluss von der Beförderung, ausgenommen § 4 Abs. 1 Punkt b,
 - b) bei gemäß § 8, Abs. 1 als ungültig eingezogenem Fahrausweis,
 - c) rückwirkend bei Nichtausnutzung von übertragbaren Zeitkarten,
 - d) für den Benutzer eines Fahrausweises, soweit das Beförderungsentgelt von einer Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts getragen wird.

§ 11 Beförderung schwerbehinderter Menschen

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

§ 12 Sitzplatzreservierung

1. In den Zügen der Abellio Rail Mitteldeutschland sind auf den Streckenabschnitten nach Anlage 2 bestimmte Sitzplatzbereiche als Plätze mit Reservierungsmöglichkeit gekennzeichnet. Diese Sitzplätze können von Fahrgästen ohne Reservierung in Anspruch genommen werden, sind aber Fahrgästen mit gültiger Reservierung auf Verlangen freizugeben.
2. Sitzplatzreservierungen erfolgen nur für Einzelfahrausweise und Besitzer einer Bahn-Card 100, sowie Fahrtberechtigungen gem. §11.
3. Sitzplatzreservierungen sind kostenpflichtig. Der Preis einer Reservierung ist der Anlage 1 zu entnehmen.

4. Sitzplatzreservierungen können über den Webshop (www.abellio.de) oder in den Abellio-Kundencentern vorgenommen und erworben werden.
5. Konnten reservierte Sitzplätze nicht zugeteilt oder zugeteilte Sitzplätze nicht bereitgehalten oder wegen Verspätung eines Zuges nicht eingenommen werden, hat der Fahrgast Anspruch auf Rückzahlung des Reservierungsentgelts. Die Erstattung erfolgt auf Wunsch des Kunden in Form eines Gutscheins, als Barauszahlung oder per Überweisung. Im Übrigen sind Umtausch und Erstattung ausgeschlossen. Ein Verkehren des Zuges in abweichender Reihung, so dass die Fahrtrichtung der Sitzplätze verändert ist, rechtfertigt keinen Anlass zur Erstattung des Reservierungsentgelts
6. Die Reservierung gilt nur in Verbindung mit einer gültigen Fahrberechtigung gemäß §12 Punkt 2. Ein reservierter Sitzplatz, für den keine gültige Fahrberechtigung gem. §12 Punkt 2 vorliegt, ist anderen Fahrgästen freizugeben. Eine Erstattung des Reservierungsentgelts ist in diesem Falle ausgeschlossen.
7. Der Anspruch auf eine Sitzplatzreservierung kann bei Vorliegen von betrieblichen Gründen der Abellio Rail Mitteldeutschland eingeschränkt oder ausgeschlossen werden. Bereits gezahlte Entgelte werden erstattet.

§ 13 Mitnahme von Gegenständen (außer Fahrräder)

1. Ein Anspruch auf Beförderung von Gegenständen besteht, nur bei Handgepäck und im Rahmen der nachfolgenden Regelungen. Gegenstände werden nur bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet sowie andere Fahrgäste nicht belästigt werden können. Eine Mitnahme von Gegenständen scheidet aus, wenn hierdurch der Haltestellenaufenthalt über das übliche Maß verlängert wird oder die Gefahr besteht, dass auf Grund der Mitnahme des Gegenstandes andere Fahrgäste keinen Platz im Fahrzeug finden. Die Fahrgäste haben wegen der Unterbringung der Gegenstände die Anordnungen des Betriebspersonals zu befolgen.
2. Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere
 - a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,
 - b) unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können,

- c) Gegenstände, die über die Wagengrenzung hinausragen.
3. Rollstuhlfahrer bzw. Reisende mit Kinderwagen zur Beförderung von Kleinkindern haben bei der Beförderung Vorrang. 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. Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen sollen an den mit dem Kinderwagensymbol versehenen Türen einsteigen und den Kinderwagen am entsprechend gekennzeichneten Platz unter Wahrung der Aufsichtspflicht gesichert abstellen.
 5. Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor dürfen aus Sicherheitsgründen nicht mitgenommen werden.
 6. Ausgeschlossen von der Beförderung sind alle Elektromobile (Seniorenmobile, E-Scooter), die den internationalen Standard ISO 7193 nicht oder nur teilweise erfüllen oder ein Gesamtgewicht von maximal 350 kg überschreiten.
 7. Der Fahrgast hat mitgeführte Gegenstände so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass § 13 Abs. 1 eingehalten wird. Der Fahrgast haftet für alle Schäden, die durch das Mitführen, die unzweckmäßige Unterbringung, die mangelhafte Beaufsichtigung oder durch die unvollständige Sicherung einer von ihm mitgeführten Sache an Personen oder Gegenständen entstehen.
 8. Sperrige Gegenstände können nur mitgenommen werden, wenn es die Beförderungskapazitäten zulassen.
 9. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Gegenstände zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
 10. Die Beförderung von Reisegepäck richtet sich bei der Eisenbahn nach den §§ 25 ff. EVO.

§ 14 Mitnahme von Tieren

1. Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in zum Tiertransport geeigneten geschlossenen Behältnissen (z.B. Tierboxen) wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Reisende und Gegenstände ausgeschlossen sind. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.
2. 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, einen Maulkorb tragen und unter Aufsicht einer geeigneten Person stehen. Für diese Hunde sind die Fahrpreise gemäß den gültigen Tarifbestimmungen zu bezahlen. Ausgenommen von den in diesem Absatz genannten Pflichten sind Assistenzhunde (z.B. Blindenführhunde, Epilepsiehunde, usw.)

3. Soweit andere gesetzliche Bestimmungen die Begleitung durch Hunde gestatten, sind diese zur Beförderung stets zugelassen.
4. Die Mitnahme von gefährlichen Hunden ist (gemäß den in dem jeweiligen Bundesland geltenden Bestimmungen zum Schutz vor gefährlichen Hunden) ausgeschlossen.
5. Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.
6. Alle weiteren Tiere, die nicht in zum Tiertransport geeigneten geschlossenen handgepäckgroßen Transportbehältern untergebracht werden können sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.
7. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Tiere zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

§ 15 Mitnahme von Fahrrädern

1. Die Mitnahme von Fahrrädern ist in den Fahrzeugen von Abellio unter bestimmten Voraussetzungen gestattet. Bei Fahrtantritt 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 oder ein nicht versicherungspflichtiges elektrohilfsmotorisiertes Fahrrad mitnehmen. Als Fahrräder gelten handelsübliche Fahrräder (Zweiräder), auch mit festverbundenen Kindersitzen, Fahrradkörben, -boxen und -taschen, die nicht über die Breite der Lenkstange und die Länge des Fahrrades hinausragen, Tandems, sonstige Fahrräder (auch Liegeräder -bzw. Messeroller), Fahrradanhänger (auch nicht zusammengeklappte).
3. 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.

4. Der Fahrgast haftet für alle Schäden, die durch das Mitführen, die unzumutbare Unterbringung, die mangelhafte Beaufsichtigung oder durch die unvollständige Sicherung eines von ihm mitgeführten Fahrrads an Personen oder Gegenständen entstehen.
5. Der Reisende hat durch den Erwerb von Fahrradkarten den für die Beförderung von Fahrrädern festgesetzten Beförderungspreis gemäß den gültigen Tarifbestimmungen zu zahlen, insofern die anzuwendenden Tarife keine kostenfreie Beförderung von Fahrrädern vorsehen. Eine kostenlose Beförderung von Fahrrädern erfolgt in den Gebieten der Länder Sachsen-Anhalts und Thüringens sowie auf dem Gebiet des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes (MDV).
6. Fahrräder können nur mitgenommen werden, wenn es die Beförderungskapazitäten zulassen. In den Fahrzeugen dürfen nur so viele Fahrräder mitgenommen werden, wie es ohne Gefährdung und Belästigung anderer Fahrgäste möglich ist.
7. Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Fahrräder zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

§ 16 Fundsachen

1. Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. 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; gesetzliche Haftpflichtansprüche bleiben hiervon unberührt.
3. Über Fundsachen, deren Aufbewahrung nicht zumutbar ist (z.B. leicht verderbliche Sachen) kann das Unternehmen frei verfügen.
4. Die Abholung der Fundsache kann in einem Abellio-Kundencenter oder beim Fundservice der Deutschen Bahn zu den gültigen Öffnungszeiten erfolgen. Auf Anfrage ist auch eine Rücksendung der Fundsache an den Verlierer in diesem Zeitraum möglich. Dabei hat der Verlierer die entstehenden Versandkosten der Rücksendung zu tragen.

§ 17 Haftung

1. ABRM haftet für die Tötung oder Verletzung eines Reisenden und für Schäden an Sachen, die der Reisende an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen insb. nach den Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV).
2. Für Schäden am Fahrzeug, die durch den Reisenden oder durch mitgeführte Tiere oder Gegenstände verursacht werden, haftet der Reisende bzw. der das Tier oder den Gegenstand mitführende Reisende sofern er nicht beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte. Die verursachten Kosten sind vom Reisenden zu ersetzen.

§ 18 Verjährung

Die Verjährung richtet sich nach den allgemein geltenden Vorschriften, insb. nach den Regelungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV).

§ 19 Datenschutz

1. Personenbezogene Daten werden durch die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH nach den Bestimmungen der Art. 5 und 6 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben, verarbeitet und genutzt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.
2. Zum Schutz vor Angriffen auf Leben und Gesundheit der Fahrgäste und des Betriebs- und Kontrollpersonals sowie zur Abwendung von Sachbeschädigungen jeglicher Art in und an Verkehrsmitteln behält sich Abellio vor, die Fahrgasträume mit Videogeräten zu überwachen. Dabei wird Abellio den gesetzlichen Obliegenheiten einer Videoüberwachung nachkommen und die Fahrgäste in geeigneter Form auf die Videoüberwachung hinweisen.

§ 20 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Sitz der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH.

Anlage 1: Gebühren und Entgelte

Reinigungsentgelt und Missachtung des Rauchverbots, nach Aufwand aber mindestens	30,00 €
Missbrauch der Notbremse	200,00 €
Erhöhtes Beförderungsentgelt, mindestens	60,00 €
Reduziertes erhöhtes Beförderungsentgelt	7,00 €
Bearbeitungsentgelt für Zahlungsaufforderung	15,00 €
Bearbeitungsentgelt bei Erstattung, Umtausch, Rückgabe von Fahrausweisen	17,50 €
Gebühr für den Ersatz einer persönlichen Jahreskarte, persönlichen Monatskarte oder Schülermonatskarte im Abonnement	36,00 €
Bearbeitungsgebühr bei Abonnementskündigung wegen unzureichender Kontendeckung	5,00 €
Gebühr bei Fahrgelderstattung wegen Krankheit (bei Zeitkarten)	17,50 €
Sitzplatzreservierung	4,50 €
Gebühr bei fehlgeschlagener bargeldloser Bezahlung	10,00 €

Anlage 2: Linien der Abellio mit Reservierungsmöglichkeit

Bis 08.12.2018:

Linie	Regellaufweg
RE 9	Halle (Saale) – Kassel
SE 15	Leipzig – Saalfeld
RE 16	Halle – Erfurt
RE 17	Leipzig – Erfurt
RE 18	Halle – Saalfeld
RE 19	Halle – Leinefelde
RB 20	Halle – Eisenach
RB 24	Großheringen – Jena (– Saalfeld)
RB 51	Nordhausen – Heilbad Heiligenstadt (– Eichenberg)
RB 59	Sangerhausen – Erfurt
RB 75	Halle – Lutherstadt Eisleben (– Nordhausen)

Ab 09.12.2018:

Linie	Regellaufweg
RE 9	Halle (Saale) – Kassel
RE 15	Jena – Saalfeld
RE 16	Halle – Erfurt
RE 17	Naumburg – Erfurt
RE 19	Halle – Leinefelde
RB 20	Leipzig – Eisenach
RB 25	Halle – Saalfeld
RB 51	Nordhausen – Heilbad Heiligenstadt (– Eichenberg)
RB 59	Sangerhausen – Erfurt
RB 75	Halle – Lutherstadt Eisleben (– Nordhausen)

Anlage 3: Fahrgastrechte 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 Beförderungsvertrages 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 feststellen, welches Eisenbahnunternehmen den von ihm gewählten Zug betreibt und damit 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 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.

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

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. 3.4 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 (Anträge auf Fahrpreisentuschädigung) 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 der 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/-entschädigung 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 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.

5.3 Verantwortlichkeit für die Erstattung/Entschädigung

Eine Erstattung/Entschädigung 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/Entschädigungen aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen und Anschlussversäumnissen erfolgen durch Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH, wenn die Reisekette des Fahrgastes erstmalig durch eine Verspätung oder eines Zugausfalls der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH unterbrochen wurde und es dadurch:

- I. Zu einer Ankunftsverspätung von mindesten 60 Minuten am Zielbahnhof (gemäß für diese Fahrt gültiger Fahrkarte) des Fahrgastes geführt hat.
- II. Bei einer Direktverbindung zu einer Ankunftsverspätung am Zielbahnhof (gemäß für diese Fahrt gültiger Fahrkarte) des Fahrgastes von mindestens 60 Minuten geführt hat.
- III. Bei Benutzung eines Fahrausweises des ÖPNV dazu geführt hat, dass der Fahrgast vernünftigerweise von einer Ankunftsverspätung von mindestens 20 Minuten ausgehen konnte und dies zur Nutzung eines höherwertigen Zuges geführt hat.

- IV. Nach EVO §17 zur Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels geführt hat.
- V. Zur Erstattung sonstiger Kosten (z.B. Übernachtung, Telefonate, Taxi) nach EG-VO 1371/2007 Artikel 18 geführt hat.
- VI. Zum Abbruch der Reise geführt hat.

5.4 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten

5.4.1 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

5.4.2 Zur Hin- und Rückfahrt

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreisentuschädigung erfolgt gem. Nr. 6.3.1, 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.

5.4.3 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro

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

5.4.4 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 wieder-

holt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitfahrkarten des Schienenpersonennahverkehrs:

- 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.

5.5 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.

5.6 Ausnahmen von der Fahrpreischädigung/-erstattung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung/-erstattung 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.

6. Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

6.1 Übernachtungs- und Benachrichtigungskosten

Der vertragliche Beförderer, dessen Ausfall oder Verspätung dafür verantwortlich ist, dass der Reisende seine Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen kann oder eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, haftet dem Reisenden für den entstehenden Schaden. Der Schadenersatz umfasst die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung ihn erwartender Personen entstandenen angemessenen Kosten. Der vertragliche Beförderer ist von einer Haftung befreit, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand gem. Nr. 2.1 vorliegt.

6.2 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.

6.3 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 Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

6.4 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.

7. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

7.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

7.2 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 und deren Service-Rufnummern sowie bei vorhandenen zuggebundenen Einstiegshilfen in der Fahrplanauskunft unter www.fahrgastrechte.info.

7.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen über die Abellio Hotline-Nr. (0800 / 22 35 546) sowie über die Mobilitätsservice-Zentrale (0180 6 512 512 oder Email: msz@deutschebahn.com) 48 Stunden vor Reiseantritt erfolgen. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können abweichende Anmeldefristen gelten.

7.4 Erstattung / Entschädigung

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

8. Beförderung von Reisegepäck

8.1 Preise und Konditionen

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

8.2 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.

9. Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

9.1 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.

9.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung/-entschädigung

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 bei Abellio Rail Mitteldeutschland einzureichen, wenn gem. Nr. 5.2 Abellio das verursachende EVU ist.

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Nr. 5 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind ebenfalls zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen bei Abellio Rail Mitteldeutschland einzureichen, wenn gem. Nr. 5.2 Abellio das verursachende EVU ist:

Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH
Kundenservice
Postfach 11 16
04417 Markranstädt

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. 4.2, 4.4 und 4.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

9.3 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 in den Abellio Kundencentern und der Abellio Mobilitätszentrale 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. 5.2.1 und 5.2.2 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.

9.4 Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Fahrgastrechte-Formular im Internet

Weitergehende Informationen zu den Fahrgastrechten und dem Entschädigungsverfahren sind im Internet unter www.abellio-mitteldeutschland.de verfügbar. Dort ist auch der Vordruck „Fahrgastrechte-Formular“ als Download bzw. zum Ausdrucken abrufbar.

9.5 Auszahlung von Entschädigungs-/ Erstattungsansprüchen

Bei Abgabe des vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis in einem Abellio Kundencenter erhält der Reisende auf Wunsch den Ent-

schädigungsbetrag ausgezahlt, soweit das Kundencenter zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind.

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.

10. Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

10.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde des Reisenden vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde.

10.2 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.