

**Nr. 10198 des Tarifverzeichnisses Personenverkehr**

**Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB)  
der NordWestBahn GmbH**

**gültig ab**

**19.08.2019**

Herausgeber:  
NordWestBahn GmbH  
Franz-Lenz-Straße 5  
49084 Osnabrück

## **Allgemeine Beförderungsbedingungen der NordWestBahn GmbH**

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und diverser Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.*

§ 1 Geltungsbereich .....	1
§ 2 Fahrkarten .....	2
§ 3 Ungültige Fahrkarten .....	4
§ 4 Erhöhtes Beförderungsentgelt / Datenspeicherung.....	5
§ 5 Fahrpreise .....	7
§ 6 Mitnahme von Sachen, Fahrrädern und orthopädischen Hilfsmitteln .....	7
§ 7 Verhalten der Reisenden .....	10
§ 8 Beschwerden / Alternatives Streitbeilegungsverfahren .....	12
§ 9 Gerichtsstand .....	13

## § 1 Geltungsbereich

1. Die nachfolgenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) gelten für die Beförderung von Reisenden, Tieren und Reisegepäck durch die NordWestBahn GmbH (NWB) auf allen von ihr im Schienenverkehr und im von ihr bestellten Busnot- bzw. Schienenersatzverkehr befahrenen Strecken.
2. Diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen ergänzen die nachfolgend genannten gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen:
  - a) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, veröffentlicht im Amtsblatt der EG L 315, S. 14 bis 41,
  - b) die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)
  - c) die Bedingungen des § 228. des Sozialgesetzbuches – Neuntes Buch – (SGB IX) in der jeweils gültigen Fassung für die Nutzung des öffentlichen Personenverkehrs durch schwerbehinderte Menschen i. S. d. SGB IX;
  - d) das Bundesnichtraucherschutzgesetz (BNichtrSchG)
  - e) die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der im Streckennetz bzw. auf bestimmten Streckenabschnitten der NordWestBahn gültigen Tarife. Dies sind:
    - die Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutsche Bahn AG (BB Personenverkehr)
    - die Besonderen Beförderungsbedingungen für Aktionsangebote der DB Regio AG
    - die Beförderungsbedingungen für Personen im Anstoßverkehr der Eisenbahnunternehmen in Deutschland (BB Anstoßverkehr)
    - die Beförderungsbedingungen für Reisen zu Nordseeinseln und nach Hindensee (Nordseeinseltarif)
    - die Beförderungsbedingungen des Niedersachsentarifs
    - die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Semestertickets Niedersachsen/Bremen
    - die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN-Tarifes
    - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des NVV
    - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VSN
    - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VOS-Plus-Tarifs
    - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Kombitarifes RVHI/NWB bzw. ab voraussichtlich 15.12.2019 des Tarifverbundes ROSA
    - die Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif
    - die Tarifbestimmungen des NRW-Tarifs
    - die Tarifbestimmungen des Westfalentarifs
    - die Tarifbestimmungen des VRR-Tarifs

3. Für die nachfolgenden Fahrtberechtigungen gelten ausschließlich diese Beförderungsbedingungen:
  - a. Weserbahn-Kombiticket des Gemeinschaftstarifs Hameln-Pyrmont bei Nutzung in der RB 77 *Weserbahn* zwischen Rinteln und Elze.
  - b. Vechtaer-Zug-Ticket, das während des Stoppelmarktes Vechta für Fahrten auf der RB 58 zwischen Vechta und Vechta Stoppelmarkt nach vorheriger Bekanntgabe angeboten wird.
  - c. Semestertickets auf Basis bilateraler Verträge zwischen Hochschule und NordWestBahn GmbH (Sonderabmachung im Sinne § 3 EVO), insofern diese nicht bereits über die Beförderungsbedingungen eines unter Nr. 2 genannten Tarifs geregelt sind.
  - d. „Streifzüge“-Reisen, jedoch nachrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reisen der NordWestBahn.
4. Die Fahrgäste schließen einen Beförderungsvertrag mit Antritt der Fahrt ausschließlich mit dem befördernden Unternehmen. Dies gilt auch dann, wenn sie ihre Fahrkarte bei einem anderen Verkehrsunternehmen erworben haben.
5. Die Fahrgäste erkennen mit dem Betreten der Züge die Beförderungsbedingungen der NordWestBahn GmbH sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen als rechtsverbindlich an. Sie werden Bestandteil des Beförderungsvertrags.

## **§ 2 Fahrkarten**

1. Fahrkarten müssen vor Fahrtantritt erworben werden. Ausschließlich auf den nordrhein-westfälischen Linien RB 74, RB 75, RB 84 und RB 85 (Liniennetz Ostwestfalen) ist es zulässig, die Fahrkarte direkt beim Betreten des Fahrzeuges an den im Zug befindlichen Fahrkartenautomaten zu erwerben. Ein Fahrkartenverkauf findet im Zug nur dann durch Personal der NWB statt, wenn ein Erwerb an den Automaten oder Verkaufsstellen am Bahnhof oder ggf. im Zug aus technischen Gründen nicht möglich ist (Notverkauf). In diesem Fall hat der Reisende das Zugpersonal der Fahrscheinprüfung unaufgefordert darauf hinzuweisen, dass er keine gültige Fahrkarte hat. Im Tarifgebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr ist der Notverkauf auf den Linien RE 10, RB 31, RB 36 und RB 44 (Niers-Rhein-Emscher-Netz) ausgeschlossen.
2. Als Fahrkarten gelten auch die Semestertickets der verschiedenen Hochschulen, sofern sie den Streckenabschnitt beinhalten sowie sonstige Tickets, sofern sie von der NWB als Fahrkarte anerkannt sind.
3. Fahrkarten für Fernverkehrszüge der DB AG (IC, ICE) und anderer Anbieter (z. B. FlixTrain) sind an den Fahrkartenautomaten und in einigen Verkaufsstellen der NWB nicht erhältlich. Reisende, die für eine gewählte Relation teilweise Fernver-

kehrszüge der DB AG (IC, ICE) nutzen wollen, können für Einzelfahrten (Flexpreis) und Hin- und Rückfahrkarten des DB-Tarifs, des Niedersachsentarifs und des NRW-Tarifs die Fahrpreisdifferenz zwischen dem Nahverkehrsprodukt und dem entsprechenden Produkt des Fernverkehrs an Bord der IC bzw. ICE-Züge bzw. bei DB-Fahrkartenschaltern nachzahlen. Ggf. fallen hierfür Bordaufschläge und Entgelte für unbare Zahlungen an.

4. Kann der Fahrkartenautomat der NWB eine Fahrkarte für das gewünschte Reiseziel nicht anbieten, da dieses außerhalb des um den Startbahnhof liegenden Nahverkehrsbereichs, eines ggf. umliegenden Verkehrsverbundes bzw. einer ggf. umliegenden Verkehrsgemeinschaft oder außerhalb der Geltungsbereiche der Landestarife von Niedersachsen und NRW liegt, kann der Reisende eine Fahrkarte „Anfangsstrecke“ gemäß den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG lösen. Diese Antrittsfahrkarte wird am Lösungstag in den Zügen der DB AG oder in einer personenbedienten Verkaufsstelle der DB AG gegen eine reguläre Fahrkarte zum Flexpreis, unter Berücksichtigung etwaiger Ermäßigungen und gegen Zahlung des Mehrbetrags umgetauscht.
5. Die Fahrkarten sind von dem Reisenden vor Antritt der Fahrt selbstständig an den dafür vorgesehenen Fahrkartenentwertern zu entwerten, sofern der Tarif eine Entwertung vorsieht. Sollte dies aufgrund eines Defektes oder einer Störung des Fahrkartenentwertern nicht oder nicht korrekt möglich sein, meldet sich der Reisende unaufgefordert unmittelbar bei der Fahrscheinprüfung beim Zugpersonal, um die erforderliche Entwertung nachzuholen. Bei Mehrfahrkarten ist für jede Fahrt jedes Reisenden jeweils ein Entwertungsfeld zu entwerten. Der Reisende hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung seines Fahrscheins zu überzeugen.
6. Sieht der Tarif vor, dass Fahrkarten oder Kundenkarten vom Reisenden ausgefüllt werden, sind lateinische Buchstaben und arabische Ziffern zu verwenden. Das Ausfüllen hat vor Fahrtantritt und in deutscher Sprache zu erfolgen.
7. Der Reisende hat das Fahrgeld grundsätzlich passend bereit zu halten. Die Annahme von 200,00 €- und 500,00 €-Scheinen durch Fahrkartenautomaten und das Zugbegleitpersonal ist aus technischen Gründen ausgeschlossen.

Im Fall des Notverkaufs gemäß § 2 Abs. 1 ist das Personal der NWB nicht verpflichtet, Geldbeträge über 20,00 € zu wechseln sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen, Ein- und Zwei-Cent-Stücke im Wert von mehr als 10 Cent oder mehr als insgesamt 20 Münzstücke anzunehmen. Ein Anspruch des Reisenden auf das Ausstellen von Überzahlungsgutscheinen besteht dabei nicht. Es besteht jedoch die Möglichkeit, beim Zugbegleitpersonal mit einer *girocard* (vormals EC-Karte) zu zahlen, sofern das dazu verwendete Konto eine ausreichende Deckung aufweist. Ist eine Ausgabe eines Fahrscheines trotz unzureichender Deckung erfolgt, behält sich die NWB vor, die Beitreibung des offenen Betrages inklusive eventueller Rücklastschriftgebühren der Banken und Sparkassen an ein Inkassobüro zu übergeben. Hierdurch können weitere Kosten entstehen. Kann der Reisende mangels passenden Fahrgeldes keine Fahrkarte erwerben und besteht auch keine Mög-

lichkeit zur Zahlung per *girocard*, ist das NWB Personal dazu berechtigt, die Personalien des Reisenden zu erfassen, um ihm eine Zahlungsaufforderung über den regulären Fahrpreis einer Einzelfahrt für die vom Reisenden gewünschte Fahrtstrecke entsprechend dem jeweils gültigen Tarif postalisch zustellen zu können. Der Reisende erhält vom Zugbegleitpersonal einen Beleg, der zur Weiterfahrt bis zur vom Reisenden angegebenen Ausstiegshaltestelle berechtigt. Im Übrigen kommen die Regularien gemäß § 4 Abs. 3 bis 9 zur Anwendung. Insbesondere kann der Reisende gemäß § 4 Abs. 5, vorletzter und letzter Satz, den Zugang der gesonderten Zahlungsaufforderung abwarten, ohne dass dadurch eine Zahlungsfrist überschritten wird.

8. Der Reisende muss bis zur Beendigung der Fahrt sowie bis zum Verlassen des Bahnsteiges einschließlich seiner Zu- und Abgänge im Besitz einer zur Fahrt gültigen Fahrkarte sein. Fahrkarten, Kundenkarten und ggf. weitere gemäß Tarif vorgeschriebene Dokumente sind dem Verkehrs- und Betriebspersonal auf Verlangen unverzüglich zur Prüfung vorzuzeigen oder auszuhändigen. Die Fahrt gilt beim Verlassen des Fahrzeugs als beendet.
9. Für verlorene oder abhanden gekommene Fahrkarten wird nach Maßgabe der jeweils anzuwendenden Tarifbestimmungen Ersatz geleistet.
10. Der Reisende hat sich direkt beim Kauf der Fahrkarte davon zu überzeugen, dass diese gemäß seinem Fahrtwunsch ausgestellt wurde. Beanstandungen der Fahrkarte sind beim Servicepersonal unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt.
11. Ein Anspruch auf die Beförderung besteht nur bei Vorlage einer gültigen Fahrkarte und sofern die zur Verfügung stehenden Kapazitäten hierfür ausreichen. Kommt der Reisende einer o.g. Pflicht trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach § 4 bleibt unberührt.

### **§ 3 Ungültige Fahrkarten**

1. Fahrkarten, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Tarifs benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden; dies gilt insbesondere für Fahrkarten, die
  - a) nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind,
  - b) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
  - c) eigenmächtig geändert sind,
  - d) von Nichtberechtigten benutzt werden,
  - e) zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden,
  - f) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,

- g) nur in Verbindung mit einer Kundenkarte gelten, wenn diese nicht vorgezeigt wird,
  - h) einlaminiert oder in anderer Weise so bearbeitet wurden, dass die Fahrkarte nicht geprüft werden kann,
  - i) nicht ausgedruckt worden sind, sofern ein Ausdruck vorgeschrieben ist,
  - j) nicht entwertet sind, sofern eine Entwertung vorgesehen ist.
2. Eine Fahrkarte, die nur in Verbindung mit einer Bescheinigung oder einem in den Tarifbestimmungen vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, ist ungültig und kann eingezogen werden, wenn die Bescheinigung oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.
  3. Eine Fahrkarte, die auf eine bestimmte namentlich genannte Person ausgestellt ist, ist ungültig und kann eingezogen werden, wenn der Inhaber einen mit Lichtbild versehenen Personenausweis, der ihn als Berechtigten identifizierbar macht, nicht vorlegt. Semestertickets sind gleichfalls nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig, werden jedoch allein auf Grund eines fehlenden amtlichen Lichtbildausweises nicht eingezogen.
  4. Die Einziehung der Fahrkarte wird auf der Bescheinigung zur Erhebung des erhöhten Beförderungsentgelts schriftlich bestätigt. Herausgabe- oder Schadensersatzansprüche des Reisenden wegen einer zu Recht eingezogenen Fahrkarte bestehen nicht.

#### **§ 4 Erhöhtes Beförderungsentgelt / Datenspeicherung**

1. Ein Reisender ohne gültigen Fahrausweis ist gem. § 5 EVO zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) verpflichtet. Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt derzeit nach § 5 Abs. 2 EVO mindestens 60 €. Ein erhöhtes Beförderungsentgelt ist insbesondere zu entrichten, wenn der Reisende
  - a) bei Antritt der Reise nicht mit einem gültigen Fahrausweis versehen ist oder
  - b) sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, ihn jedoch bei einer Prüfung der Fahrausweise nicht vorzeigen kann, oder nicht aushändigt.
  - c) die Fahrkarte nicht oder nicht unverzüglich entwertet hat oder entwerten ließ, sofern eine Entwertung gemäß der Tarifbestimmungen erforderlich ist,
  - d) eine Fahrkarte, die nur für die 2. Klasse gilt, ohne Zuschlag in der 1. Klasse benutzt,
  - e) für mitgeführte Hunde, Gepäckstücke, Kinderwagen, Fahrräder oder sonstige Sachen keine gültige Fahrkarte vorzeigen kann, insofern diese nach den geltenden Tarifbestimmungen erforderlich ist.

Zu diesem Zweck wird ihm ein EBE-Beleg einschließlich einer Zahlungsaufforderung ausgestellt. Einsprüche gegen das ausgestellte erhöhte Beförderungsentgelt

sind schriftlich innerhalb von 14 Tagen an die auf dem EBE-Beleg angegebene Adresse möglich.

2. Weist der Reisende im Falle von § 4 Abs. 1 Buchstabe a) in einer Verkaufsstelle oder gegenüber der Verwaltung der NWB mittels Brief oder in Textform per E-Mail oder Fax innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Tag der Beanstandung nach, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle Inhaber einer auf ihn persönlich ausgestellten, nicht übertragbaren Zeitkarte war, ermäßigt sich das erhöhte Beförderungsentgelt gem. § 5 Abs. 3 EVO auf 7 EUR.
3. Ein erhöhtes Beförderungsentgelt wird nicht erhoben bzw. auf den regulären Fahrpreis reduziert, wenn das Beschaffen einer gültigen Fahrkarte oder die Entwertung der Fahrkarte aus Gründen unterblieben ist, die der Reisende nicht zu vertreten hat.
4. Das Erhöhte Beförderungsentgelt deckt das Beförderungsentgelt für die Beförderung von der Einstiegshaltestelle des Reisenden bis zum Feststellungsort ab. Es berechtigt nicht zur Weiterfahrt, insofern hierzu in den geltenden Tarifbestimmungen nicht andere Regelungen getroffen werden. Die Kosten der Weiterfahrt können, sofern der Reisende das Fahrzeug an der Kontrollhaltestelle nicht verlässt oder verlassen muss, dem Reisenden zusammen mit dem erhöhten Beförderungsentgelt dem Reisenden in Rechnung gestellt werden.

Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb von 14 Tagen nach der Beanstandung an die NWB zu zahlen. Hierzu besteht immer die Möglichkeit, den geforderten Betrag unter Angabe der auf dem EBE-Beleg vermerkten EBE-Nummer auf das angegebene Konto zu überweisen oder in einem Kundencenter der NWB (aktuell Bremen Hbf, Wilhelmshaven Hbf, Cloppenburg) einzuzahlen. Darüber hinaus kann das Kontrollpersonal der NWB anbieten, das EBE anonym in bar anzunehmen. Eine anschließende Ermäßigung oder Reduzierung nach § 4 Abs. 2 und 3 ist bei anonymer Barzahlung ausgeschlossen. Bei Vorliegen berechtigter Gründe (z.B. bei Mehrfachtätern) kann das Kontrollpersonal die Annahme der Barzahlung verweigern. Eine weitere gesonderte Zahlungsaufforderung zusätzlich zu dem ausgestellten EBE-Beleg erfolgt vor Ablauf der Zahlungsfrist grundsätzlich nicht. Wird vom Reisenden ein Fall gemäß § 4 Abs. 3 geltend gemacht und kann dies zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht abschließend bewertet werden, erhält der Reisende zunächst einen regulären EBE-Beleg, kann aber abweichend zum vorstehenden Satz abwarten bis die NWB ihm nach Abschluss der Prüfung der Sachlage schriftlich auffordert, entweder das volle EBE oder den regulären Fahrpreis zu zahlen. Die 14-tägige Zahlungsfrist beginnt in diesem Fall erst mit dem Zugang dieses Schreibens.

5. Nach Ablauf der in § 4 Abs. 0 genannten Frist wird für jede schriftliche Zahlungsaufforderung ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt erhoben. Zudem ist die NWB berechtigt Verzugszinsen nach § 288 BGB zu erheben. Es bleibt der NWB unbenommen, die offenen Forderungen aus erhöhtem Beförderungsentgelt einem Inkassounternehmen zur Bearbeitung zu übertragen oder anderweitig zu verfolgen. Die NWB ist ebenso berechtigt, die Forderung an ein drittes Unternehmen zu verkaufen (Factoring). Hierdurch können dem Reisenden weitere Kosten entstehen.



6. Der Reisende, der bei der Fahrkartenprüfung ohne gültige Fahrkarte angetroffen wird, ist mit Ausnahme des Falles der anonymen Barzahlung des EBE entsprechend § 4 Abs. 5 Satz 3 aufgefordert, seine Personalien anzugeben und sich auszuweisen. Wird die Feststellung der Personalien gegenüber dem NWB-Personal verweigert oder können die Angaben nicht glaubhaft durch ein persönliches Ausweisdokument nachgewiesen werden, behält sich die NWB vor, die Polizei hinzuziehen und ist berechtigt, den Reisenden bis zu deren Eintreffen festzuhalten. Eine Strafanzeige erfolgt in diesem Fall automatisch.
7. Die gemäß § 4 Abs. 6 festgestellten Personalien werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen per elektronischer Datenverarbeitung sowohl zur Abwicklung der Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes als auch ggf. zum Zweck der Strafverfolgung erhoben, verarbeitet und genutzt. Dies beinhaltet auch die Weitergabe der personenbezogenen Daten an Unternehmen, welchen im Rahmen der Zahlungsabwicklung Aufgaben seitens der NWB übertragen werden (Inkasso, Buchhaltung etc.). Die Löschung der erfassten personenbezogenen Daten erfolgt gemäß unserer unter <https://www.nordwestbahn.de/de/datenschutz/ebe> veröffentlichten Erklärung nach Art 13 EU-DSGVO.
8. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren sowie weitergehende zivilrechtliche Ansprüche bleiben unberührt. Insbesondere bei Wiederholungsfällen, Beförderungerschleichung mit gefälschten oder manipulierten Fahrausweisen sowie auch bei Zahlungsverzug ist mit einer Strafanzeige zu rechnen.

## **§ 5 Fahrpreise**

Die Fahrpreise richten sich nach den jeweils gültigen Tarifen.

## **§ 6 Mitnahme von Sachen, Fahrrädern, Rollern und orthopädischen Hilfsmitteln**

1. Ein Anspruch auf Mitnahme von Sachen besteht nicht. Handgepäck, zusammengeklappte Fahrräder und kleine oder zusammengeklappte Roller, die wie Handgepäck verstaut werden können, sowie sonstige leicht tragbare und nicht sperrige Gegenstände werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Reisenden nur dann befördert, wenn diese durch den Reisenden so untergebracht und beaufsichtigt werden, dass dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisende nicht gefährdet oder belästigt werden können. Im Ersatzverkehr mit Bussen kann die Beförderung zusammengeklappter Fahrräder aus Platz- und Sicherheitsgründen ausgeschlossen werden.
2. Von der Mitnahme sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere:
  - a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,

- b) unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Reisende verletzt werden können,
  - c) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
3. Das Verkehrs- und Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
4. Die Mitnahme von Fahrrädern und Rollern in der Größe eines Fahrrades ist in den Zügen unter folgenden Voraussetzungen gestattet:
- a) Ein Anspruch auf Mitnahme besteht nicht. Fahrräder und Roller werden jedoch bei gleichzeitiger Mitfahrt des Reisenden befördert, wenn dadurch die Sicherheit und die Ordnung des Betriebs sowie die Sicherheit der anderen Reisenden nicht gefährdet sind und diese durch die Mitnahme des Fahrrades oder Rollers nicht belästigt werden. Im Ersatzverkehr mit Bussen ist die Mitnahme von Fahrrädern und Rollern in der Größe eines Fahrrades grundsätzlich ausgeschlossen. Über Ausnahmen im Busnotverkehr entscheidet das Betriebspersonal.
  - b) Die Mitnahme ist auf zweirädrige, einsitzige, nicht- oder elektrohilfsmotorisierte Fahrräder, Liegeräder, Tandems, Dreiräder sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt. Mopeds, Mofas oder versicherungspflichtige elektrohilfsmotorisierte Fahrräder sind von der Mitnahme ausgeschlossen.
  - c) Fahrräder dürfen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen untergebracht werden. Eine Unterbringung in den Sitzabteilen ist nicht zulässig. Das Be- und Entladen des Fahrrads erfolgt durch den Reisenden. Der Reisende muss sich bei seinem Fahrrad aufhalten und dieses gegebenenfalls festhalten. Sind Vorrichtungen zur Transportsicherung des Fahrrades zugänglich, so sind diese zu nutzen.
  - d) Werden Fahrradstellplätze für die Personenbeförderung benötigt, insbesondere für Rollstuhlfahrer und Personen mit Kinderwagen, so müssen die Plätze hierfür freigegeben werden.
  - e) Sind alle Stellplätze eines Zugteils besetzt, müssen Reisende mit Fahrrädern zurückbleiben.
  - f) Für Fahrradgruppen ab fünf (5) Personen wird eine vorherige Anmeldung spätestens einen (1) Tag vor Reiseantritt empfohlen. Hierdurch erwerben die Reisenden weder einen Anspruch auf gemeinsame Beförderung noch einen Anspruch auf einen festen Sitz- oder Fahrradstellplatz.
  - g) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob die Voraussetzungen für die Mitnahme von Fahrrädern erfüllt sind. Seinen Anweisungen ist Folge zu leisten.
5. Für schwerbehinderte Personen ist die Beförderung des Handgepäcks, eines mitgeführten Krankenfahrstuhls und sonstiger orthopädischer Hilfsmittel unentgeltlich.
6. Für schwerbehinderte Personen mit dem Merkzeichen „G“ oder „aG“ im Schwerbehindertenausweis kann auch eines der folgenden Hilfsmittel kostenlos mitgenommen werden, insofern ausreichend Platz vorhanden ist:

- a) Dreirad
  - b) Liegedreirad
  - c) langes Laufrad (> 1200 mm) oder
  - d) nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike)
7. Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle oder andere Fahrzeuge für mobilitätseingeschränkte Personen (bspw. E-Mobile oder E-Scooter) müssen der technischen Spezifikation für die Interoperabilität mobilitätseingeschränkter Personen (Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 , Anlage M) entsprechen. Diese enthält u. a. die folgenden Grenzwerte:
- a) maximale Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße,
  - b) maximalen Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad
  - c) Räder: Das kleinste Rad muss einen Spalt mit 75 mm horizontaler und 50 mm vertikaler Abmessung überwinden können.
  - d) –maximale Höhe inklusive Benutzer 1.375 mm
  - e) Wendekreis: 1.500 mm (Radius)
  - f) maximales Gesamtgewicht: bei Ein-/Ausstieg an barrierefrei ausgebauten Bahnhöfen 300 kg (einschließlich der darauf befindlichen Person und dem Gepäck); bei Nutzung von Einstiegshilfen auf dem Bahnsteig je nach Typ der Einstiegshilfe 250 kg oder 300 kg.

Bei Nutzung von E-Mobilen und E-Scootern sowie Rollatoren ist der Bedienungsanleitung der Hersteller zwingend Folge zu leisten. Insbesondere müssen Personen während der Fahrt im Zug von dem Hilfsmittel absteigen, wenn gemäß Herstellerangabe die Standsicherheit mit aufsitzender Person nicht gewährleistet ist. Für E-Mobile und E-Scooter ist die Bedienungsanleitung mitzuführen und auf Nachfrage dem Fahrpersonal vorzuzeigen.

8. Elektrorollstühle und sonstige Fahrzeuge für mobilitätseingeschränkte Personen (bspw. E-Mobile oder E-Scooter) mit einer bauartbedingten Höchstgeschwindigkeit von mehr als 6 km/h (somit versicherungspflichtig) sind grundsätzlich von der Beförderung in den Zügen ausgeschlossen. Ausnahme: Der Nutzer verfügt über einen Schwerbehindertenausweis mit den Merkmalen „G“ oder „aG“, das Fahrzeug genügt den Anforderungen nach Nr. 7 und der Nutzer kann mit dem Fahrzeug ohne Hilfestellung den dafür vorgesehenen Stellplatz im Mehrzweckabteil erreichen.
9. Die Verantwortung für die Benutzung dieser Hilfsmittel liegt beim Reisenden. Die Mobilitätshilfen sind so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Reisende nicht gefährdet oder belästigt werden.
10. Über die Beförderung und Unterbringung der Mobilitätshilfen entscheidet das Fahrpersonal im Einzelfall.

## § 7 Verhalten der Reisenden

1. Reisende haben sich so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebs, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals ist Folge zu leisten.
2. Reisenden ist insbesondere untersagt,
  - a) sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten,
  - b) die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen oder die Abfahrt eines Zuges durch vorsätzliche Behinderung der Türschließung zu behindern,
  - c) Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen,
  - d) während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
  - e) ein als besetzt geltendes oder gekennzeichnetes Fahrzeug zu betreten,
  - f) die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insbesondere der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege zu beeinträchtigen,
  - g) in den Fahrzeugen zu rauchen,
  - h) in den Netzen Weser-Ems (Linien RE 18, RE 19, RB 58, RB 59) und Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen (Linien RS 1 bis 4) alkoholhaltige Getränke zu konsumieren oder diese in geöffneten, insbesondere nicht wiederverschließbaren Behältnissen mitzuführen
  - i) beschuhte Füße auf die Sitze zu legen,
  - j) Fahrräder, Rollschuhe (Inlineskates, Rollerblades), Rollbretter (Skateboards, Waveboards, Kickboards) und ähnliche Geräte im Zug zu benutzen,
  - k) Gegenstände zu transportieren, die vom Personal gemäß § 6 Abs. 3 als nicht akzeptabel zur Beförderung gegenüber dem Kunden benannt wurden,
  - l) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Lautsprechern zu benutzen,
  - m) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Kopfhörern in einer Weise zu benutzen, die andere Fahrgäste stört,
  - n) Musikinstrumente zu benutzen,
  - o) Nothilfemittel wie die Notbremse oder die Türnotentriegelung einzusetzen, wenn weder eine Gefahr für ihn selbst noch für einen anderen Mitreisenden, andere Personen oder den Zug vorliegt.
3. Fahrzeuge dürfen nur an Haltestellen betreten und verlassen werden; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Wird die Abfahrt angekündigt oder schließt sich die Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden.

Jeder Reisende ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.

4. Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern.
5. Verletzt ein Reisender die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so ist er zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 40 € verpflichtet. Setzt er den Verstoß trotz Ermahnung fort, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Ein Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises besteht nicht. Das Personal der NWB ist zudem berechtigt, gegen einen Reisenden, der ohne gültigen Fahrschein angetroffen wird oder gegen die ihm nach den Absätzen 1 bis 4 obliegenden Pflichten verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung fortsetzt, ein Hausverbot auszusprechen.
6. Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch 40 €; weitere Ansprüche bleiben unberührt. Dem Reisenden wird der Nachweis gestattet, dass ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als diese Pauschale ist. Der Nachweis muss innerhalb von 14 Tagen ab Empfang der Zahlungsaufforderung bei der NordWestBahn eingehen.
7. Bei der unerlaubten Betätigung von Nothilfemitteln hat der Reisende unbeschadet sonstiger Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, einen Betrag in Höhe von 200 € als Vertragsstrafe zu zahlen.
8. Für die in den Absätzen 5, 6, und 7 bezeichneten Ansprüche der NWB wird dem Reisenden ein Beleg mit der Zahlungsaufforderung ausgehändigt. Der Reisende hat die Forderung innerhalb von 14 Tagen nach der Beanstandung an die NWB zu zahlen. Hierzu besteht immer die Möglichkeit, den geforderten Betrag unter Angabe der auf dem Beleg vermerkten Vorgangsnummer zu überweisen oder in einer Verkaufsstelle der NWB (aktuell Bremen Hbf, Wilhelmshaven Hbf, Cloppenburg) einzuzahlen. Darüber hinaus kann das Kontrollpersonal der NWB anbieten, die Zahlung anonym in bar anzunehmen. Nach Ablauf der 14-tägigen Frist wird für jede weitere schriftliche Zahlungsaufforderung ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt erhoben. Es bleibt der NWB unbenommen, die offenen Forderungen einem Inkassounternehmen zur Bearbeitung zu übertragen oder anderweitig zu verfolgen. Die NWB ist ebenso berechtigt, die Forderung an ein drittes Unternehmen zu verkaufen (Factoring). Hierdurch können dem Reisenden weitere Kosten entstehen.
9. Zur Durchsetzung der Ansprüche, die sich aus den Absätzen 5, 6 und 7 ergeben, ist der Reisende aufgefordert, seine Personalien anzugeben und sich auszuweisen. Die festgestellten Personalien werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen per elektronischer Datenverarbeitung zur Abwicklung der Zahlung erhoben, verarbeitet und genutzt. Dies beinhaltet auch die Weitergabe der personenbezogenen Daten an Unternehmen, welchen im Rahmen der Zahlungsabwicklung Aufgaben seitens der NWB übertragen werden (Inkasso, Buchhaltung etc.). Die personenbezogenen Daten werden grundsätzlich 3 Monate nach dem Vorfall gelöscht. Wird die

Forderung einschließlich etwaiger Gebühren oder Strafzinsen jedoch nicht vollständig bezahlt, verlängert sich die Speicherdauer bis zur vollständigen Bezahlung. Wird ein Strafantrag durch die NWB gestellt, verlängert sich die Speicherdauer bis zur Mitteilung über den Abschluss des Verfahrens durch die Staatsanwaltschaft.

## **§ 8 Beschwerden / Alternatives Streitbeilegungsverfahren**

1. Beschwerden sind per Brief oder in Textform (Kontaktformular im Internet, E-Mail oder Fax) an die NWB zu richten:

NordWestBahn  
Beschwerdestelle  
Franz-Lenz-Straße 5  
49084 Osnabrück

E-Mail: [dialog@nordwestbahn.de](mailto:dialog@nordwestbahn.de)  
Fax: 0541/6002244  
Internet: [www.nordwestbahn.de](http://www.nordwestbahn.de)

Diese Beschwerdestelle ist zugleich Beschwerdestelle i. S. v. Art. 27 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates von 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Die Arbeitssprache der Beschwerdestelle ist deutsch.

Darüber hinaus entstandene Erstattungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Fahrgastrechte senden sie bitte an:

Transdev Service GmbH  
Fahrgastrechte  
Demminer Str. 65  
D-17034 Neubrandenburg

2. Sollte es zwischen der NWB und dem Reisenden in Bezug auf die Leistungserbringung des Verkehrsunternehmens zu Meinungsverschiedenheiten kommen, erklärt sich die NWB bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
3. 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. (SÖP). Sie ist unter folgendem Link zu finden: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de).
4. Sollten die Parteien nicht zu einer Einigung kommen, so kann jede Partei nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens Klage vor dem ordentlichen Gericht erheben.

## **§ 9 Gerichtsstand**

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Firmensitz der NWB.