

**Beförderungsbedingungen  
der NordWestBahn GmbH (BB NWB)**

**gültig ab**

**15.12.2024**

genehmigt von der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH  
am 22.11.2024, veröffentlicht am 27.11.2024

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

# 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 .....	3
§ 2 Fahrkarten .....	4
§ 3 Ungültige Fahrkarten .....	6
§ 4 Erhöhtes Beförderungsentgelt / Datenspeicherung.....	7
§ 5 Fahrpreise .....	9
§ 6 Anmeldung von Reisegruppen .....	9
§ 7 Mitnahme von Sachen (Handgepäck, Traglasten, Fahrzeuge, orthopädische Hilfsmittel) und Tieren.....	9
§ 8 Verhalten der Reisenden .....	13
§ 9 Fahrgastrechte / Beschwerden / Alternatives Streitbeilegungsverfahren .....	15
§ 10 Gerichtsstand .....	16

## § 1 Geltungsbereich

1. Die nachfolgenden Beförderungsbedingungen (BB) 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. Für die Beförderung der Reisenden und mitgenommener Gegenstände gelten mindestens die nachfolgenden gesetzlichen Regelungen:
  - a) die [Verordnung \(EU\) Nr. 2021/782](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
  - 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)

Im Weiteren gelten die je nach Fahrtstrecke des Reisenden anzuwendenden Tarife in ihrer jeweils aktuellen Form. Die Beförderungsbedingungen der NordWestBahn gelten dabei ergänzend zu den nachfolgend aufgeführten Tarifen:

- Tarifbedingungen des Deutschlandtarifes (DTV)
  - Beförderungsbedingungen für Reisen zu Nordseeinseln und nach Hiddensee (Nordseeinseltarif)
  - Beförderungsbedingungen des Niedersachsentarifs
  - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Semestertickets Niedersachsen/Bremen
  - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN-Tarifes
  - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des NVV
  - Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VSN
  - Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif
  - Tarifbestimmungen des NRW-Tarifs
  - Tarifbestimmungen des Westfalentarifs
3. Für die nachfolgenden Fahrtberechtigungen gelten ausschließlich diese Beförderungsbedingungen:
    - a) *Vechtaer-Zug-Ticket*, das während des Stoppelmarktes Vechta für Fahrten auf der RB 58 zwischen Vechta und Vechta Stoppelmarkt nach vorheriger Bekanntgabe angeboten wird.
    - b) *Streifzüge*-Reisen, jedoch nachrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reisen der NordWestBahn.

4. Die Fahrgäste erkennen diese Beförderungsbedingungen mit dem Betreten der Züge der NordWestBahn GmbH rechtsverbindlich an. Sie werden Bestandteil des Beförderungsvertrags für den Fahrtabschnitt mit der NordWestBahn GmbH.

## § 2 Fahrkarten

1. Fahrkarten müssen vor Fahrtantritt erworben werden. Dies gilt auch für elektronische, über das mobile Endgerät des Fahrgastes erworbene Fahrkarten bzw. Fahrtberechtigungen. Ein Fahrkartenverkauf findet im Zug nur dann durch Personal der NWB statt, wenn ein Erwerb an den Automaten oder Verkaufsstellen am Bahnhof oder – wo vorhanden – am Automaten 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. Ein Verkauf beim Kundenbetreuer im Zug ist jedoch stets möglich für Fahrgäste mit einer nachgewiesenen Behinderung, die ihnen den Fahrkartenkauf vor Fahrtantritt nicht erlaubt oder erheblich erschwert. Hierfür ist ein gültiger, amtlicher Nachweis der Behinderung gemäß § 12c des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) erforderlich. Dieser Nachweis kann auch nachträglich erfolgen. Eine etwaige Fahrpreisnacherhebung wird in diesem Fall auf die Höhe des Normalpreises für die zurückgelegte Strecke ermäßigt.

Ausschließlich auf den Linien RB 74, RB 75, RB 84 und RB 85 (Liniennetz Ostwestfalen) ist der Fahrkartenkauf an Stationen, die nicht mit Fahrkartenautomaten oder Fahrkartenschaltern ausgestattet sind, auch an den im Fahrzeug befindlichen Fahrkartenautomaten möglich. Der Kauf muss direkt nach Betreten des Fahrzeuges erfolgen.

2. Als Fahrkarten gelten auch die Semestertickets der verschiedenen Hochschulen, sofern sie den befahrenen Streckenabschnitt beinhalten sowie sonstige Tickets, sofern sie von der NWB als Fahrkarte anerkannt sind.
3. Fahrkarten für Fernverkehrszüge der DB AG (IC, ICE) sind an vielen Stationen an Fahrkartenautomaten und in Verkaufsstellen erhältlich. Sollte der Kauf einer durchgehenden Fahrkarte für die gewählte, z. T. mit Fernverkehrszügen zurückzulegende Relation vor Fahrtantritt aufgrund des fehlenden Fernverkehrsverkaufs nicht möglich sein, muss der Fahrgast eine Fahrkarte mindestens bis zu dem Bahnhof kaufen, wo auf den Fernverkehr umgestiegen werden soll. Dort ist dann eine entsprechende weitere Fahrkarte zu erwerben. Die beiden Fahrkarten für die Gesamtstrecke stellen in diesem Fall keine Durchgangsfahrkarte im Sinne der EU-Verordnung 2021/782 dar. Alternativ müssen die Kunden die elektronischen Vertriebskanäle der DB AG ([www.bahn.de](http://www.bahn.de) bzw. DB-Navigator-App) oder weiterer Anbieter nutzen, um eine Durchgangsfahrkarte zu erhalten.
4. Fahrkarten für die für ausgewählte Strecken bestehende Kooperation des Deutschlandtarifs mit Flixtrain sind nur über die Vertriebskanäle von Flixtrain erhältlich. Insofern Nahverkehrsstrecken nicht in die Kooperation einbezogen sind, müssen

getrennte Fahrkarten für Flixtrain und den Nahverkehrsabschnitt gekauft werden. Diese beiden getrennten Fahrkarten stellen keine Durchgangsfahrkarte im Sinne der EU-Verordnung 2021/782 dar.

5. Die Fahrkarten sind von dem Reisenden vor Antritt der Fahrt selbstständig an den dafür vorgesehenen Fahrkartenentwertern zu entwerfen, sofern der Tarif eine Entwertung vorsieht. Sollte dies aufgrund eines Defektes oder einer Störung des Fahrkartenentwerfers nicht oder nicht korrekt möglich sein, meldet sich der Reisende un- aufgefordert unmittelbar bei der Fahrscheinprüfung beim Zugpersonal. Bei Mehrfahr- tenkarten ist für jede Fahrt jedes Reisenden jeweils ein Entwertungsfeld zu entwerfen. 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 Aus- füllen hat vor Fahrtantritt 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 Zugbe- gleitpersonal ist aus technischen Gründen ausgeschlossen.

Im Fall des Verkaufs im Zug gemäß § 2 Abs. 1 ist das Personal der NWB nicht ver- pflichtet Geldbeträge über 20,00 € zu wechseln sowie erheblich beschädigte Geld- schein 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) oder gängigen Kreditkarte zu zahlen. Ist eine Ausgabe eines Fahrscheines trotz unzu- reichender Deckung erfolgt, behält sich die NWB vor, die Adresse des Kunden zu ermitteln (z.B. SCHUFA-Anfrage) und die Forderung inklusive eventueller Rücklast- schriftgebühren der Banken und Sparkassen und der Adressermittlungskosten zur Beitreibung an ein Inkassobüro zu übergeben. Hierdurch können weitere Kosten ent- stehen. Der Fahrgast erklärt seine Einwilligung zur Ermittlung, Speicherung und Ver- arbeitung dieser Daten gemäß EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) mit der Nutzung dieser Zahlungsart.

Kann der Reisende im Falle des Fahrkartenkaufs beim Zugpersonal gemäß § 2.1 mangels passenden Fahrgeldes keine Fahrkarte erwerben und besteht auch keine Möglichkeit zur Zahlung per *girocard* oder Kreditkarte, ist das NWB Personal dazu berechtigt, die Personalien des Reisenden zu erfassen, um ihm eine Zahlungsauffor- derung über den regulären Fahrpreis einer Einzelfahrt für die vom Reisenden ge- wünschte Fahrtstrecke entsprechend dem jeweils gültigen Tarif postalisch zustellen zu können. Der Reisende erhält vom Zugbegleitpersonal einen Beleg, der zur Weiter- fahrt bis zur vom Reisenden angegebenen Ausstiegshaltestelle berechtigt. Im Übri- gen kommen die Regularien gemäß § 4 Abs. 3 bis 8 zur Anwendung. Mit Zugang der Zahlungsaufforderung ist der Fahrpreis innerhalb von 14 Tagen auf das angegebene Konto der NWB zu überweisen.

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. Der Reisende hat sich direkt beim Kauf der Fahrkarte davon zu überzeugen, dass diese gemäß seines Fahrtwunsches ausgestellt wurde. Beanstandungen der Fahrkarte sind beim Verkaufspersonal unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen bleiben unberücksichtigt. Beim Fahrkartenkauf an Automaten sind Beanstandungen über die am Automaten angegebenen Kontaktmöglichkeiten mit Angabe der Automatennummer und des Kaufzeitpunktes zu vorzubringen.
10. 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 oder BahnCard 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. Elektronische Fahrkarten (QR-Code, Chipkarte, ...) gelten ungeachtet etwaiger inhaltlicher Beanstandungen (Geltungsbereich, Geltungszeitraum, ...) als ungültig, wenn Sie vom Prüfgerät nicht gelesen werden können. Es obliegt dem Kunden

gegenüber der Verwaltung nachzuweisen, dass das Ticket trotz fehlender elektronischer Lesbarkeit gültig ist. Wird dieser Nachweis vom Kunden innerhalb von 14 Tagen erbracht, wird kein erhöhtes Beförderungsentgelt gemäß § 6 Abs. 1 und Abs. 3 der Eisenbahnverkehrsordnung erhoben.

3. 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.
4. Eine Fahrkarte, die auf eine bestimmte namentlich genannte Person ausgestellt ist, ist ungültig und kann eingezogen oder im Fall elektronischer Fahrkarten gesperrt 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.
5. 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. § 6 EVO zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) verpflichtet. Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt derzeit nach § 6 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 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 einem Kundencenter der NWB oder gegenüber der Verwaltung der NWB mittels Briefs oder in Textform per E-

Mail innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Tag der Beanstandung nach, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle Inhaber eines auf ihn persönlich ausgestellten, nicht übertragbaren Fahrausweises war, ermäßigt sich das erhöhte Beförderungsentgelt gem. § 6 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, sofern hierzu in dem für die vom Fahrgast genannte Fahrstrecke geltenden Tarif 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 in Rechnung gestellt werden.

Das erhöhte Beförderungsentgelt ist innerhalb von 14 Tagen nach der Beanstandung an die NWB zu zahlen. Dazu ist der geforderte Betrag unter Angabe der auf dem EBE-Beleg vermerkten EBE-Nummer auf das angegebene Konto zu überweisen. 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.

5. Nach Ablauf der in § 4 Abs. 4 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. 4 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 der 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, Beförderungserschleichung 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 Anmeldung von Reisegruppen**

Ungeachtet der Nutzung der Art von Fahrscheinen (Gruppenfahrscheine, Niedersachsen-Tickets, Semestertickets, Fahrradkarten, ...) müssen sich Reisegruppen ab 21 Personen oder ab 5 Personen mit Fahrzeugen jeweils mindestens sieben (7) Werktage, gerechnet ohne Samstag, vor Fahrtantritt anmelden. Hierdurch erwerben die Reisenden keinen Anspruch auf gemeinsame Beförderung (in einem Zugteil) und auf einen fest reservierten Sitzplatz oder Fahrradstellplatz. Die Anmeldung ist in einer Verkaufsstelle der NWB, telefonisch unter **0541 2002 4321** (Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen) oder per E-Mail an [dialog@nordwestbahn.de](mailto:dialog@nordwestbahn.de) mit Angaben von Reisetag, gewünschtem Zug bzw. Fahrzeit, Reisedstrecke und Angaben zur Gruppengröße vorzunehmen. Die NordWestBahn kann Kunden aus Kapazitätsgründen die Fahrt in anderen Zügen empfehlen.

## **§ 7 Mitnahme von Sachen (Handgepäck, Traglasten, Fahrzeuge, orthopädische Hilfsmittel) und Tieren**

1. Begriffsbestimmung von Sachen in Sinne der nachfolgenden Regelungen:
  - a. Handgepäck – leichte und kleine Gepäckstücke, die in den Ablagen über den Sitzen oder unter den Sitzen untergebracht werden können
  - b. Traglasten – größere Gepäckstücke wie Reisekoffer, große Pakete sowie Kinderwagen, Fahrradanhänger, Handwagen, Sackkarren, ..., die vom Fahrgast ohne fremde Hilfe ein- und ausgeladen werden können
  - c. Fahrzeuge – ein- oder zweisitzige Fahr- und Liegeräder ohne und mit elektrischer Tretunterstützung einschließlich versicherungspflichtiger S-Pedelecs, Fahrradanhänger, Kinder-Dreiräder, Laufräder, Einräder und Roller ohne Elektroantrieb sowie Fahrzeuge nach Elektrokleinstfahrzeuge-Verordnung (eKFV), insofern sie die Größe eines normalen Fahrrades nicht übersteigen, elektrische Aufsicht-Scooter ohne Versicherungskennzeichen, Aufsitz-Scootern mit Versicherungskennzeichen in Verbindung mit einem Schwerbehindertenausweis G

oder aG. Lastenfahrräder (Fahrräder oder Pedelecs mit festen Aufbauten für Lasten- und/oder zum Transport von Kindern) gelten nicht als Fahrzeug im Sinne dieser Beförderungsbedingungen und sind deshalb von der Mitnahme ausgeschlossen.

- d. Orthopädische Hilfsmittel – Gehhilfen jeglicher Art, Rollatoren, muskulär und elektrisch angetriebene Rollstühle
2. Von der Mitnahme ausgeschlossen sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände, wie insbesondere:
    - a) Explosionsfähige Stoffe (zur Mitnahme von Akkumulatoren in Fahrzeugen siehe Abs. 6),
    - b) leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
    - c) unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Reisende verletzt werden können,
    - d) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
  3. Das Verkehrs- und Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen und Tiere zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind. Den Anweisungen des Personals ist Folge zu leisten. Dies gilt im Falle von geplantem Schienenersatzverkehr (SEV) oder kurzfristig eingerichtetem Busnotverkehr (BNV) auch für Anweisungen des Fahrpersonals der Busse.
  4. Die für die Beförderung von Sachen und Tieren zu entrichtenden Entgelte sind dem jeweils gültigen Tarif zu entnehmen.
  5. Handgepäck, zusammengeklappte Fahrräder ohne elektrische Tretunterstützung und kleine, zusammengeklappte Roller ohne Elektroantrieb, die wie Handgepäck verstaut werden können, 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 und andere Reisende nicht gefährdet, bei der Suche nach einem Sitzplatz behindert oder belästigt werden können. Das Belegen oder Verstellen von Sitzplätzen durch Gepäck ist nicht gestattet, die Gegenstände sind unter den Sitzen oder in den Gepäckablagen über den Sitzen zu verstauen.
  6. Die Mitnahme von Fahrzeugen und Traglasten nach Abs. 1 ist in den Zügen wie folgt geregelt:
    - a) Ein Anspruch auf Mitnahme besteht nicht. Fahrzeuge und Traglasten werden jedoch bei gleichzeitiger Mitfahrt des Reisenden befördert, wenn hierfür entsprechender Platz in den Mehrzweckabteilen vorhanden ist und dadurch die Sicherheit und die Ordnung des Betriebs sowie die Sicherheit der anderen Reisenden nicht gefährdet sind und diese durch die Mitnahme nicht belästigt werden.
    - b) Die Mitnahme von Fahrzeugen ist in den Zügen auf die in Abs. 1 genannten Typen beschränkt. Aus Platzgründen sind weiterhin Lastenfahrräder (Fahrräder oder

Pedelecs mit festen Aufbauten für Lasten- und/oder zum Transport von Kindern) und Fahrradanhänger, die bei abgebauter Deichsel im aufgebauten oder zusammengeklappten Zustand die Größe eines normalen Kinderwagens übersteigen, von der Beförderung ausgeschlossen. Mopeds und Mofas sowie andere zulassungspflichtige Kraftfahrzeuge mit Verbrennungsmotor sind von der Mitnahme generell ausgeschlossen. Fahrzeuge nach Abs. 1 mit elektrischem Antrieb (z.B. Aufsitz-Scooter, E-Roller) oder elektrischer Antriebsunterstützung (z.B. Pedelec/S-Pedelec) dürfen nur mitgeführt werden, wenn ein von Fahrzeughersteller freigegebener Akkumulator mit CE-Prüfzeichen zum Einsatz kommt. Die Nachweispflicht liegt beim Reisenden. Fahrzeuge mit äußerlich sichtbar beschädigten Akkus dürfen nicht mitgeführt werden (Brand- und Explosionsgefahr). Das Laden von Akkus im Zug ist untersagt. Für Aufsitz-Scooter gelten zudem die Regelungen nach Abs. 7.

- c) Im Ersatzverkehr mit Bussen ist die Mitnahme von Sachen aus Platz- und Sicherheitsgründen grundsätzlich auf Handgepäck, Koffer, Reisetaschen u. ä., Kinderwagen, Rollstühle, Rollatoren und in Verbindung mit einem Schwerbehindertenausweis G oder aG genutzten Aufsitzscooter beschränkt. Im Einzelfall ist die Mitnahme weiterer Traglasten und Fahrzeuge möglich, wenn diese vom Fahrpersonal der Busse ausdrücklich freigegeben wird.
  - d) Fahrzeuge dürfen nur in den eigens hierfür gekennzeichneten Bereichen der Mehrzweckabteile untergebracht werden. Eine Unterbringung in den Sitzabteilen ist nur für die in Abs. 5 genannten klappbaren, nicht elektrischen Fahrzeuge zulässig. Das Ein- und Ausladen des Fahrzeuges in den Zug erfolgt durch den Reisenden. Jeder Reisende darf maximal ein Fahrzeug mitnehmen. Er muss sich bei seinem Fahrzeug aufhalten und dieses gegebenenfalls festhalten. Sind Vorrichtungen zur Transportsicherung des Fahrzeuges zugänglich, so sind diese zu nutzen.
  - e) Werden Stellplätze in den Mehrzweckabteilen für die Personenbeförderung benötigt, insbesondere für Rollstuhlfahrer und Personen mit Kinderwagen, so müssen die Plätze hierfür freigegeben werden.
  - f) Sind alle Stellplätze eines Zugteils besetzt, müssen Reisende mit Fahrzeugen und Traglasten zurückbleiben.
7. Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle oder andere Fahrzeuge für mobilitätseingeschränkte Personen (bspw. Aufsitz-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 zuzüglich 50 mm an jeder Seite für die Hände bei Fortbewegung
  - 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

Darüber hinaus ist das maximale Gesamtgewicht (orthopädisches Hilfsmittel einschließlich der darauf befindlichen Person) beim Ein-/Ausstieg an barrierefrei ausgebauten Bahnhöfen mit höhengleichem Niveau von Fahrzeug und Bahnsteig durch die zur Spaltüberbrückung zu nutzenden Rampen auf 300 kg, bei Nutzung von Höhendifferenzen ausgleichenden Einstieghilfen auf dem Bahnsteig je nach Typ der Einstieghilfe auf 250 kg oder 300 kg beschränkt.

Bei Nutzung von Aufsitz-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 Standicherheit mit aufsitzender Person nicht gewährleistet ist. Für Aufsitz-Scooter ist die Bedienungsanleitung mitzuführen und auf Nachfrage dem Fahrpersonal vorzuzeigen.

Für schwerbehinderte Personen mit dem Merkzeichen „G“ oder „aG“ ist die Beförderung eines mitgeführten Krankenfahrstuhls/Rollstuhls (auch über 6 km/h bauartbedingte Höchstgeschwindigkeit) und sonstiger orthopädischer Hilfsmittel unentgeltlich. Sofern ausreichend Platz vorhanden ist können alternativ mitgenommen werden:

- a) Dreirad
- b) Liegedreirad
- c) langes Laufrad (> 1200 mm) oder
- d) nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike)
- e) elektrischer Aufsitz-Scooter, auch mit bauartbedingter Höchstgeschwindigkeit über 6 km/h, insofern der Nutzer mit dem Fahrzeug ohne Hilfestellung den dafür vorgesehenen Stellplatz im Mehrzweckabteil erreichen kann

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.

8. Die Mitnahme von Tieren ist in den Zügen wie folgt geregelt
  - a) Lebende Haustiere, die klein sind (bis zur Größe einer Hauskatze) und in verschlossenen Behältnissen in Handgepäckgröße transportiert werden können, dürfen mitgenommen werden, soweit eine Beeinträchtigung von Personen und Sachen ausgeschlossen ist.
  - b) Darüber hinaus können Hunde, die nicht in handgepäckgroßen Behältnissen untergebracht sind oder nicht untergebracht werden können, unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass sie angeleint und mit einem für sie geeigneten Maulkorb versehen sind.
  - c) Hunde, von denen trotz Maulkorb und Leinenführung eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebs oder für Personen ausgeht, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Der rechtmäßige Ausschluss des

Fahrgastes von der Fahrt gemeinsam mit seinem Hund begründet keinen Anspruch auf Schadenersatz und keinen Anspruch auf die Erstattung des entrichteten Beförderungsentgelts. Im Übrigen gelten hierzu die erlassenen Verordnungen der Bundesländer. Verkehrt ein Fahrzeug zwischen zwei Bundesländern, gelten bis zur letzten planmäßigen Haltestation des zu verlassenden Bundeslandes dessen Regelungen.

- d) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen, auch nicht nach dem Auflegen einer Unterlage, untergebracht werden. Bei Zuwiderhandlung werden Reinigungskosten nach § 7 Abs. 6 geltend gemacht.
- e) Blindenführ- und Begleithunde im Sinne von § 145 Abs. 2 Nr. 2 SGB IX sind vom Maulkorbzwang ausgenommen. Blindenführ- und Begleithunde dürfen unentgeltlich mitgenommen werden, sofern im Schwerbehindertenausweis des Fahrgastes das Merkzeichen „B“ oder „Bl“ eingetragen ist.
- f) Alle weiteren Tiere sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.

## **§ 8 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) 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.
  - b) sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten,
  - c) die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen oder die Abfahrt eines Zuges durch vorsätzliche Behinderung der Türschließung zu behindern,
  - d) Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen,
  - e) während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
  - f) ein als besetzt geltendes oder gekennzeichnetes Fahrzeug zu betreten,
  - g) den Zugang zu Betriebseinrichtungen, Durchgängen sowie Ein- und Ausstiegen der Fahrzeuge durch ihren Aufenthalt oder Gepäck erheblich zu erschweren bzw. zu versperren
  - h) in den Fahrzeugen zu rauchen,
  - i) in den Netzen Weser-Ems (Linien RE 18, RB 58, RB 59) und Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen (Linien RS 1, 2, 3, 30, und 6) alkoholhaltige Getränke zu konsumieren oder diese in geöffneten, insbesondere nicht wiederverschließbaren Behältnissen mitzuführen

- j) beschuhte Füße auf die Sitze zu legen,
  - k) Fahrräder, Rollschuhe (Inlineskates, Rollerblades), Rollbretter (Skateboards, Waveboards, Kickboards) und ähnliche Geräte im Zug zu benutzen,
  - l) Gegenstände zu transportieren, die vom Personal gemäß § 7 Abs. 3 als nicht akzeptabel zur Beförderung gegenüber dem Kunden benannt wurden,
  - m) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Lautsprechern zu benutzen,
  - n) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Kopfhörern in einer Weise zu benutzen, die andere Fahrgäste stört,
  - o) Musikinstrumente zu benutzen,
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 ist der geforderte Betrag unter Angabe der auf dem Beleg vermerkten Vorgangsnummer auf das angegebene Konto der NWB zu überweisen. 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.

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.

## **§ 9 Fahrgastrechte / Beschwerden / Alternatives Streitbeilegungsverfahren**

1. Erstattungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Fahrgastrechte senden Sie bitte an:

Transdev Service GmbH  
Fahrgastrechte  
Passage 3-5  
D-17034 Neubrandenburg

Dem Fahrgast steht, wenn er einen Verstoß gegen seine Fahrgastrechte vermutet, die Beschwerde an das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) als nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte offen. Das Eisenbahn-Bundesamt ist wie folgt zu erreichen:

Eisenbahn-Bundesamt  
Referat Fahrgastrechte / Tarifaufsicht  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn

Tel: 0228 30795 400  
Fax: 0228 9826 9199  
[fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de)

2. 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)  
Internet: [www.nordwestbahn.de](http://www.nordwestbahn.de)

Diese Beschwerdestelle ist zugleich Beschwerdestelle i. S. v. Kapitel VI, 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.

3. 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.
4. Der Reisende kann sich an eine vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Im öffentlichen Personenverkehr ist dies die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* (vormals söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.)  
Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.  
Fasanenstraße 81  
10623 Berlin  
Internet: [www.schlichtung-reise-und-verkehr.de](http://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de)
5. Sollten die Parteien nicht zu einer Einigung kommen, so kann jede Partei nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens Klage vor dem ordentlichen Gericht erheben.

## § 10 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus diesen Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Firmensitz der NordWestBahn.