

**Beförderungsbedingungen  
&  
Tarifbestimmungen der  
Regionalverkehre Start Deutschland GmbH  
Start Unterelbe**

-nachfolgend ***Start Unterelbe*** genannt-

**Gültig ab 06.11.2020**

## Inhaltsverzeichnis

I.	Beförderungsbedingungen der Start Unterelbe .....	4
1.	Geltungsbereich .....	4
2.	Rechte und Pflichten .....	4
3.	Ausschluss von der Beförderung .....	6
4.	Mitnahme von Sachen und Tieren .....	7
5.	Mitnahme von Fahrrädern und Krankenfahrstühlen/Rollstühlen .....	8
6.	Fundsachen .....	9
7.	Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis .....	10
8.	Zusätzliche Serviceleistungen .....	10
9.	Videoüberwachung .....	10
10.	Datenschutz .....	10
11.	Verjährung .....	10
12.	Gerichtsstand .....	10
13.	Haftung .....	10
II.	Tarifbestimmungen der <b>Start Unterelbe</b> .....	12
1.	Allgemeine Tarifbestimmungen .....	12
1.1	Geltungsbereich .....	12
1.2	Fahrkarten .....	12
1.3	Beförderungsentgelt .....	13
1.4	Unentgeltliche Beförderung .....	14
1.5	Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) .....	14
1.6	Normalpreis .....	15
1.7	Kinder .....	15
1.8	BahnCard-Rabatt .....	16
1.9	Gruppenfahrkarten .....	16
1.10	Wagenklasse .....	16
1.11	Einzel- und Rückfahrkarten .....	17
1.12	Zeitkarten .....	17
2.	Besondere Tarifbestimmungen .....	19
2.1	Landesweites Semesterticket Niedersachsen für Studierende .....	19
2.2	Reservierung .....	20
3.	Tarifliche Sonderangebote .....	21

3.1	Benutzungsbedingungen für den Zeitkarten-Übergangstarif <b>Start Untereibe</b> - HVV (ÜTSt).....	21
3.2	Benutzungsbedingungen für den Kombitarif <b>Start Untereibe</b> – regiomaris .....	22
4.	Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr .....	23
4.1	Geltungsbereich .....	23
4.2	Beförderungsvertrag .....	23
4.3	Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln .....	24
4.4	Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen .....	24
4.5	Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl .....	25
4.6	Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall.....	26
4.7	Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis .....	28
4.8	FahrpreisentSchädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis.....	28
4.9	Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis .....	30
4.10	Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität .....	31
4.11	Beförderung von Reisegepäck.....	31
4.12	Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen.....	31
4.13	Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen .....	33
III.	Fahrpreise .....	35
	Anlage 1: Übergangstarif (ÜTSt).....	35
	Anlage 2: Kombitarif <b>Start Untereibe</b> – regiomaris.....	35
IV.	Definition Schüler und Studenten .....	36

## I. Beförderungsbedingungen der Start Untereibe

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Bedingungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der **Start Untereibe** auf allen von ihr betriebenen Zügen, soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nicht etwas anderes ergibt.  
Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach Fahrplan oder die nach Bedarf verkehrenden Züge der **Start Untereibe**.
- 1.2 Diese Beförderungsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) in ihrer jeweiligen gültigen Fassung und der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates.
- 1.3 Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der **Start Untereibe** sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen, auch der Verkehrsverbünde, als rechtsverbindlich an. Die Beförderungsbedingungen sind Bestandteil des Beförderungsvertrages.
- 1.4 Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der **Start Untereibe** wird durch ihr Verkehrs- und Betriebspersonal sowie durch beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst) durchgesetzt.

### 2. Rechte und Pflichten

- 2.1 Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn
  - (1) der Reisende eine gültige Fahrkarte vorweisen kann. Es sind die auf der Fahrkarte enthaltenen Angaben für die Beförderung maßgebend. Eine Fahrkarte für die 1. Wagenklasse gilt auch für die 2. Wagenklasse.
  - (2) den geltenden Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen der **Start Untereibe** entsprochen wird.
  - (3) die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Zügen möglich ist.
  - (4) die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der **Start Untereibe** nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann.

Das Verkehrs- und Betriebspersonal sowie beauftragte Dritte (z. B. Sicherheitsdienst) können Reisende auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist. Den Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonal sowie beauftragter Dritter ist uneingeschränkt Folge zu leisten. Nicht schulpflichtige Kinder bis zum vollendeten sechsten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert. Die Beaufsichtigung obliegt der Aufsichtsperson. Die Aufsichtsperson benötigt eine Fahrkarte für die gesamte Wegstrecke, auf der das Kind begleitet wird.

#### 2.2 Verhalten der Reisenden

- 2.2.1 Die Reisenden haben sich bei der Benutzung der Betriebsanlagen und Fahrzeuge so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihrer eigenen Sicherheit und die Rücksicht auf andere Reisende ge-

bietet. Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals sowie beauftragter Dritter (z. B. Sicherheitsdienst) ist uneingeschränkt Folge zu leisten.

- (1) Jeder Reisende darf nur einen Sitzplatz belegen.
- (2) Mit Piktogramm gekennzeichnete Sitzplätze und Großraumbereiche sind schwerbehinderten Menschen, in der Gehfähigkeit beeinträchtigten, älteren oder gebrechlichen Reisenden, werdenden Müttern und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben. Während der Fahrt dürfen Gehhilfen wie bspw. Rollatoren, die auch als Sitzplatz genutzt werden können, nicht als Sitzplatz genutzt werden. Für möglicherweise entstehende Schäden bei Nichtbeachtung haftet der Fahrgast.
- (3) Reisenden, die sich im Besitz einer gültigen aktuellen Reservierung/ Stammplatzreservierung befinden und diese auch vorweisen, ist auf Verlangen der auf dem Online Reservierungsnachweis entsprechend gekennzeichnete Sitzplatz freizugeben. 5 Minuten nach Abfahrt des Zuges vom in der Reservierungsanzeige erkennbaren Einstiegsbahnhof erlischt der Anspruch auf den Reservierungsplatz/ Stammplatz und dieser ist für andere Fahrgäste verfügbar.

### 2.2.2 Reisenden ist untersagt:

- (1) die Türen während der Fahrt und außerhalb von Haltestellen eigenmächtig zu öffnen.
- (2) Gegenstände, insbesondere Abfall, in das oder aus dem Fahrzeug zu werfen oder bei Verlassen des Zuges diese, außer in den dafür vorgesehenen Müllbehältern, zurück zu lassen.
- (3) während der Fahrt auf- oder abzuspringen.
- (4) die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insbesondere die Durchgänge und die Ein- und Ausstiege durch ihren Aufenthalt oder Gepäck erheblich zu erschweren bzw. zu versperren.
- (5) in den Fahrzeugen zu rauchen auch nicht mit elektronischen Zigaretten (Rauchverbot) sowie alkoholhaltige Getränke zu konsumieren oder in geöffneten - insbesondere nicht wieder verschließbaren - Behältnissen mitzuführen (Alkoholkonsumverbot).
- (6) in Fahrzeugen Sportgeräte zur Fortbewegung zu benutzen (z.B. Fahrräder, Inlineskater, Rollerblades, Skateboards, Kickboards und ähnliche).
- (7) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit offenem Lautsprecher, Musikinstrumente oder lärm erzeugende Gegenstände zu benutzen.
- (8) Tonwiedergabegeräte, Rundfunkgeräte oder Fernsehgeräte mit Kopfhörern in einer Weise zu benutzen, die andere Reisende stören.
- (9) in den Fahrzeugen Handel zu treiben, Druckschriften zu verteilen, zu betteln, zu sammeln, zu werben oder mit dem Ziel des Gelderwerbs Schau- oder Darstellungen zu tätigen, Ausnahmen hiervon sind mit der Zustimmung der **Start Untereibe** möglich. Für Mitfahrten auf den Ländertickets sowie auf dem Ausweis für schwerbehinderte Menschen mit Eintrag „B“ zu werben und diese zu verkaufen.
- (10) sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten.
- (11) ein als besetzt geltendes oder besonders gekennzeichnetes Fahrzeug zu betreten.
- (12) nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen wie z.B. Führerstände und Dienstabteile zu öffnen oder deren Einrichtung zu betätigen.
- (13) auf den Sitzplätzen zu knien, zu stehen oder die Sitzflächen, bspw. mit Schuhen, zu beschmutzen.

- 2.3 Verletzt ein Reisender die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 2.2.1 bis 2.2.2 so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Im Falle einer Gefährdung der Sicherheit und Ordnung des Betriebs oder der Sicherheit von Personen bedarf es keiner vorherigen Anordnung. Ein Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises besteht im Falle des Ausschlusses nicht.
- 2.4 Bei Verstoß gegen das Rauchverbot wird eine Vertragsstrafe von 60 € und bei einem Verstoß gegen das Alkoholkonsumverbot eine Vertragsstrafe von 40 € erhoben. Diese Vertragsstrafen können bei wiederholten Verstößen pro Zugfahrt auch mehrfach ausgestellt werden. Bei Verunreinigungen von Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch 40 €. Weitere Ansprüche bleiben unberührt. Der Verursacher kann gegenüber der **Start Untereibe** den Nachweis führen, dass der **Start Untereibe** ein geringerer Schaden als in Höhe von 40 € aufgrund von Verunreinigungen entstanden ist. In diesem Fall ist die nachgewiesene Schadenshöhe der **Start Untereibe** auszugleichen. Außerdem sind durch den Fahrgast die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen.
- 2.5 Wer missbräuchlich die Notbremse, Nothammer, Feuerlöscher oder andere Sicherungseinrichtungen verwendet oder betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche eine Vertragsstrafe in Höhe von 200 € zu zahlen. Außerdem sind durch den Fahrgast die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen.
- 2.6 Bei absichtlicher Beschädigung der Fahrzeuge oder deren Einrichtung ist unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche eine Vertragsstrafe in Höhe von 200 € zu zahlen. Außerdem sind durch den Fahrgast die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen.
- 2.7 Beschwerden zu Fahrkarten und Sitzplatzangelegenheiten sowie anderen unmittelbar die Zugfahrt betreffenden Beschwerden sind unverzüglich und direkt an das Verkehrspersonal zu richten. Beschwerden zu Fahrpreisen und Wechselgeldangelegenheiten sowie Beschwerden anderer genereller Art sind im Kundenzentrum in Cuxhaven vorzubringen, im Internet über das Kontaktformular unter [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de) oder per eMail über [kundenservice@start-unterelbe.de](mailto:kundenservice@start-unterelbe.de) sowie telefonisch unter der Rufnummer 0180 6 996633 (20Ct/Anruf aus dem dt. Festnetz, bei Mobilfunk max. 60Ct/Anruf).
- 2.8 Für Schäden und die Beeinträchtigung des laufenden Betriebs, die durch den Reisenden oder durch mitgeführte Tiere oder Sachen verursacht werden, haftet der Reisende bzw. der das Tier oder die Sache mitführende Reisende. Die verursachten Kosten sind vom Reisenden zu ersetzen.

### 3. Ausschluss von der Beförderung

- 3.1 Reisende, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebs oder für die Fahrgäste darstellen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Reisende, die bei Antritt der Reise keine gültige Fahrkarte besitzen oder eine gültige Fahrkarte nicht vorlegen können und/oder diese auf Verlangen nicht unverzüglich vorzeigen oder aushändigen und/oder die Angaben der Personalien verweigern, können von der Beförderung ausgeschlossen werden und sind nach II.1.5.1 zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises verpflichtet (§ 5 EVO). Fahrgäste, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, können an geeigneter Stelle der Obhut einer betreuenden Person, Betriebspersonal am Bahnsteig oder der Polizei übergeben werden. Ungültige Fahrkarten können durch das Verkehrs- oder Betriebspersonal, sowie durch beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst) der **Start Untereibe** einbehalten werden.
- 3.2 Soweit in Zusammenhang mit Punkt 3.1 die nachfolgenden Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere auszuschließen:

- (1) Reisende, die unter starkem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen. Die Reisenden werden an geeigneter Stelle der Obhut einer betreuenden Person, Betriebspersonal am Bahnsteig oder der Polizei übergeben.
  - (2) Reisende mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, es handelt sich um Vollzugsbeamte der Bundes- oder Landespolizei, die zum Führen von Waffen in der Öffentlichkeit berechtigt sind und dies auf Verlangen sofort nachweisen können. Die Waffen sind körpernah zu tragen.
  - (3) Reisende, die aufgrund ihres Verhaltens oder mangelnder Reinlichkeit Fahrgäste belästigen oder das Fahrzeug unangemessen verschmutzen.
  - (4) Reisende mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz.
  - (5) Fahrgäste, die Gewaltbereitschaft zeigen bzw. ausüben.
- 3.3 Ein Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises in den Fällen 3.1 und 3.2 besteht nicht.
- 3.4 Der Ausschluss von der Beförderung erfolgt durch das Verkehrs- oder Betriebspersonal sowie durch beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst) der **Start Untereibe**. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug zu verlassen.

#### 4. Mitnahme von Sachen und Tieren

- 4.1 Der Reisende darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck/Traglasten) unentgeltlich in den **Start Untereibe** Zügen mitführen, sofern dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet ist, es der Platz zulässt und die Mitreisenden nicht behindert, gefährdet oder anderweitig beeinträchtigt werden.
- 4.2 Der Reisende hat mitgeführte Sachen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen unterzubringen, vorrangig an den Wagenenden in den speziellen Koffer- / Gepäckbereichen. Dem Reisenden steht für leicht tragbare Gegenstände der Raum über und unter seinem Sitzplatz zur Verfügung. Generell sind wegen der Unterbringung die Anordnungen des Verkehrs- oder Betriebspersonals sowie beauftragter Dritter (z. B. Sicherheitsdienst) zu befolgen. Gepäck ist zu jederzeit so unterzubringen, dass Flucht- und Durchgangswege zu keiner Zeit versperrt werden. Das Abstellen im Bereich der Wagendurchgänge, in den Aus- und Einstiegsbereichen sowie den Wagendurchgängen ist verboten.
- 4.3 Der Reisende ist für die Sicherung und die Beaufsichtigung seiner mitgeführten Sachen in jedem Fall selbst verantwortlich.
- 4.4 Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere:
- (1) Explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
  - (2) Unverpackte und ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
  - (3) Gegenstände, die über die Fahrzeugumgrenzung hinausragen, sowie
  - (4) Mopeds, Mofas und andere Fahrzeuge / Werkzeuge mit Verbrennungsmotor.
- 4.5 Besteht der begründete Verdacht, dass der Reisende von der Beförderung ausgeschlossene Gegenstände oder Stoffe mit sich führt, so ist er verpflichtet, dem Verkehrsunternehmen unverzüglich Unbedenklichkeit nachzuweisen. Reisende, die dieser Verpflichtung nicht nachkommen oder erkennbar ausgeschlossene Gegenstände oder Stoffe mit sich führen, können von der Beförderung oder Weiterbeförderung ohne Anspruch auf Erstattung ausgeschlossen werden.
- 4.6 Tiere

- 4.6.1 Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in geschlossenen Behältnissen (z.B. Tiertransportboxen) und vergleichbar wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Reisende und Sachen ausgeschlossen sind. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.
- 4.6.2 Hunde, die in Behältnissen gemäß Punkt 4.6.1 nicht untergebracht sind oder nicht untergebracht werden können, werden unter der Voraussetzung mitgenommen, dass sie angeleint sind und einen Maulkorb tragen. Für diese Hunde ist der halbe Normal- oder Sparpreis zu bezahlen, sofern nicht bei einem Tarifangebot eine andere Regelung getroffen ist. Ein BahnCard- oder Mitfahrer-Rabatt ist ausgeschlossen. Blindenführ- und Begleithunde im Sinne von § 145 Abs. 2 Nr. 2 SGB IX sind vom Maulkorbzwang ausgenommen und dürfen unentgeltlich mitgenommen werden, sofern im Schwerbehindertenausweis des Reisenden das Merkzeichen „B“ oder „Bl“ eingetragen ist (vgl.: Teil II Punkt 1.4.2). Polizeihunde werden ebenfalls unentgeltlich befördert und sind vom Maulkorbzwang befreit. Gleiches gilt für Assistenzhunde, wenn die Notwendigkeit der Begleitung durch ein ärztliches Attest nachgewiesen werden kann.
- 4.6.3 Die Mitnahme von gefährlichen Hunden ist (gemäß der in den Bundesländern geltenden Bestimmungen zum Schutz vor gefährlichen Hunden) ausgeschlossen.
- 4.6.4 Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.
- 4.6.5 Alle weiteren Tiere, die nicht in kleinen Transportbehältern untergebracht werden können, sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten und insbesondere Gifttiere sind von der Beförderung ausgeschlossen.

## 5. Mitnahme von Fahrrädern und Krankenfahrstühlen/Rollstühlen

- 5.1 Die Mitnahme von Fahrrädern ist im Rahmen der vorhandenen Platzkapazität und nur in den Wagen mit dem Piktogramm Fahrrad möglich. Jeder Reisende darf nur ein Fahrrad mitnehmen. Als Fahrrad gelten:
- (1) zweirädrige einsitzige Fahrräder
  - (2) zusammengeklappte Fahrradanhänger
  - (3) Fahrräder mit Elektro-Hilfsmotor im Rahmen der jeweiligen Tarifbestimmungen
  - (4) Tandems
  - (5) Liege- und Dreiräder
  - (6) Tretroller, der die Größe eines Fahrrads erreicht (bspw. Nordic Scooter)

Die Mitnahme von versicherungspflichtigen, elektrohilfsmotorisierten Fahrrädern (z. Bsp. Pedelecs) ist nur im Rahmen der jeweiligen Tarifbestimmungen möglich.

Vor dem Einsteigen sind grundsätzlich alle Gepäckstücke vom Fahrrad abzunehmen. Das Be- und Entladen des Fahrrades erfolgt durch den Reisenden. Fahrradanhänger, die als Kinderwagen dienen, werden kostenlos befördert und unterliegen bei der Mitnahme den Bestimmungen zum Transport von Kinderwagen. Sonstige Fahrradanhänger und Transportwagen wie bspw. Bollerwagen werden ausschließlich bei vorhandenen Platzkapazitäten, ebenfalls kostenfrei, befördert. Über die Mitnahme entscheidet das Verkehrs- oder Betriebspersonal sowie beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst) der **Start Untereibe**. Übergroße Outdoor- (Allrad-) Freizeitrollstühle, ggf. mit Straßenzulassung, sowie Elektro-Scooter, die nicht der Anlage M der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 (TSI PRM) oder den geltenden Gewichtsgrenzen (inkl. Nutzer max. 350kg) entsprechen sowie nicht durch gehbehinderte Personen genutzt werden, sind ebenfalls von der Mitnahme ausgeschlossen.

- 5.2 Wird der für die Fahrradmitnahme vorgesehene Platz für die Beförderung von Fahrgästen, insbesondere von Kindern in Kinderwagen und Rollstuhlfahrern benötigt, hat der Fahrgast mit Fahrrad keinen Anspruch auf die Fahrradmitnahme und muss das Fahrzeug gegebenenfalls umgehend verlassen und seine Fahrt mit einem nächsten Zug fortsetzen. Die spätere Weiterfahrt rechtfertigt keine Entschädigung oder Erstattung für den genutzten Fahrausweis des Reisenden mit Fahrrad als auch für die genutzte Fahrradkarte selbst im Sinne der Fahrgastrechte. Im Ersatzverkehr mit Bussen kann die Beförderung von Fahrrädern aus Platzmangel und Sicherheitsgründen abgelehnt werden.
- 5.3 Der Reisende ist für die Sicherung und die Beaufsichtigung seines Fahrrades bzw. seines Krankenfahrstuhles/ Rollstuhles in jedem Fall selbst verantwortlich. In besonderen Fällen können mit Zustimmung des Verkehrspersonals auch Einstiegräume des Fahrzeuges zur Unterbringung genutzt werden, soweit der Ein- und Ausstieg von Reisenden dadurch nicht behindert wird. Die Sicherheit von Personen darf durch die Mitnahme von Fahrrädern bzw. eines Krankenfahrstuhles/ Rollstuhles nicht beeinträchtigt werden.
- 5.4 Der Reisende hat durch den Erwerb von Fahrradkarten vor Fahrtantritt den für die Beförderung von Fahrrädern festgesetzten Beförderungspreis zu zahlen. Die Mitnahme eines Kinderfahrrades, das von einer Person unter 6 Jahren mitgeführt wird, ist kostenfrei. Die Mitnahme der unter 5.1 genannten Fahrradtypen ist ebenso kostenfrei für Schwerbehinderte mit Schwerbehindertenausweis „G“.
- 5.5 Für Fahrten innerhalb von Verkehrsverbänden und Tarifgemeinschaften gelten für die Fahrradmitnahme gesonderte Bedingungen. Diese sind der jeweiligen Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbände und Tarifgemeinschaften zu entnehmen.
- 5.6 Handelsübliche Fahrräder, die demontiert und vollständig verpackt und somit zur Fahrt untauglich sind, sowie zusammengeklappte Fahrräder, die verpackt oder unverpackt sind, gelten als Traglast und werden kostenlos befördert.

## 6. Fundsachen

- 6.1 Fundsachen sind gem. § 978 BGB unverzüglich beim Verkehrs- und Betriebspersonal sowie bei beauftragten Dritten (z. B. Sicherheitsdienst) abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro der Stadt Cuxhaven ausgehändigt.

**Hausanschrift:**

Stadt Cuxhaven  
Rathaus  
Rathausplatz 1  
27472 Cuxhaven

**Öffnungszeiten:**

Mo-Do: 8:30 Uhr – 12:30 Uhr, Di u. Do: 14:30 Uhr – 17:00 Uhr, Fr.: 7:30 Uhr – 12:30 Uhr

**Postanschrift:**

Stadt Cuxhaven  
Rathaus  
Postfach 680  
27456 Cuxhaven

Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Verkehrs- und Betriebspersonal sowie durch beauftragte Dritte (z. B. Sicherheitsdienst) ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann, sich die Fundsache noch im gleichen Zug befindet und diese dem Fundbüro als Fundsache noch nicht gemeldet worden ist. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

- 6.2 Der Verlierer hat zur Wahrung der Ansprüche des Finders bei Aushändigung des Fundgegenstandes in jedem Fall seine vollständige Adresse anzugeben und sich auszuweisen.

- 6.3 Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen; gesetzliche Haftpflichtansprüche bleiben hiervon unberührt.
- 6.4 Über leicht verderbliche Fundsachen kann das Unternehmen frei verfügen.
- 6.5 Die Aufbewahrung und Rücksendung der Fundsache erfolgt nach der Gebührenordnung der Stadt Cuxhaven.

### 7. Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis

Abweichungen von Fahrplänen begründen keine weiteren Ansprüche als die in Teil II Punkt 4 genannten Fahrgastrechte. Ansprüche aus Fahrgastrechten sind an die **Start Untereibe** direkt zu richten. Dieses gilt insbesondere dann, wenn davon auszugehen ist, dass der Verspätungsverursachende oder der ausgefallene Zug ein **Start Untereibe**-Zug war.

### 8. Zusätzliche Serviceleistungen

Die **Start Untereibe** bietet derzeit noch kein WLAN in den Zügen ihrer Streckennetze an. Sobald Fahrzeuge bestimmter Netze sukzessive hierfür ertüchtigt werden, gilt: Es besteht kein Anspruch auf eine durchgehende Verfügbarkeit, eine garantierte Geschwindigkeit oder eine bestimmte Mindestbandbreite. Die Nutzung ist kostenfrei und erfolgt auf eigene Gefahr. Für das Angebot ist der von der **Start Untereibe** beauftragte Netzwerkprovider verantwortlich, dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen beim Anmelden/Einloggen in das System eingesehen werden können. Die Regelung in Punkt 13 bleibt unberührt.

### 9. Videoüberwachung

Zur Prävention und Aufklärung von Straftaten behält sich die **Start Untereibe** vor, Fahrgasträume mit Videogeräten zu überwachen. Die Fahrzeuge, in denen eine Videoüberwachung erfolgt, sind besonders gekennzeichnet.

### 10. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden durch die **Start Untereibe** nach den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gemäß EU-VO 2016/679 erhoben, verarbeitet und genutzt.

### 11. Verjährung

Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren grundsätzlich nach 2 Jahren. Der Fristbeginn ist Tag der Entstehung des Anspruchs. Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften. Bei Ansprüchen aus Fahrgastrechten gilt eine Verjährungsfrist gemäß den Regelungen der EG-VO 1371/2007.

### 12. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus diesen Beförderungsbedingungen ergeben, ist Frankfurt am Main.

### 13. Haftung

Die **Start Untereibe** haftet dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit. Wesentliche Vertragspflichten sind

solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außer in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung für Sachschäden gegenüber jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt

## II. Tarifbestimmungen der **Start Unterelbe**

### 1. Allgemeine Tarifbestimmungen

#### 1.1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Regelungen zu den Tarifbestimmungen beziehen sich ausschließlich auf die regelmäßig nach Fahrplan verkehrenden Züge der **Start Unterelbe**. Die Züge der **Start Unterelbe** verkehren in den nachfolgenden Verkehrsverbänden und Tarifgemeinschaften:

Niedersachsentarif (LTN), auf dem Abschnitt zwischen Hamburg Hbf und Cuxhaven  
Deutsche Bahn (BB DB), bundesweit ein- und ausbrechend in den Abschnitt zwischen Hamburg Hbf und Cuxhaven, im Regional- und im Fernverkehr  
Hamburger Verkehrsverbund (HVV), auf dem Abschnitt zwischen Hamburg Hbf und Himmelpforten

Da das Streckennetz der **Start Unterelbe** sich in seiner Gesamtheit im Anwendungsbereich des Niedersachsentarifs befindet, werden wesentliche Bestimmungen des Niedersachsentarifs als Tarifbestimmungen der **Start Unterelbe** übernommen und unter Teil II Punkt 1.6 - 1.12 wiedergegeben. Ergänzend dazu gelten die Bestimmungen des Niedersachsentarifs in vollem Umfang.

Für Fahrten, die ausschließlich auf Strecken oder Streckenabschnitten innerhalb des Tarifgebietes eines Verkehrsverbundes oder einer Tarifgemeinschaft stattfinden, das heißt, für Fahrten, die innerhalb eines Verkehrsverbundes oder einer Tarifgemeinschaft beginnen und ohne dieses Tarifgebiet zu verlassen auch in dem gleichen Verkehrsverbund oder der Tarifgemeinschaft enden, sind in **Start Unterelbe** Zügen die jeweils geltenden Tarife des Verkehrsverbundes oder der Tarifgemeinschaft maßgebend, soweit die Vorrangigkeit der Tarifbestimmungen der **Start Unterelbe** nicht ausdrücklich bestimmt ist.

#### 1.2 Fahrkarten

Fahrkarten können grundsätzlich, sofern es tariflich möglich ist (vgl.: 1.1), in den **Start Unterelbe**-eigenen bzw. dafür gekennzeichneten Reisezentren, den Agenturen, Videoreisezentren und an den Fahrkartenautomaten erworben werden. Die Beförderung in den **Start Unterelbe** Zügen ist nur mit gültiger Fahrkarte möglich. Die Fahrkarte muss vor Fahrantritt erworben werden. Fahrkarten können frühestens 3 Monate vor dem ersten Geltungstag erworben werden. In Ausnahmefällen, z.B. bei einem Fahrplanwechsel oder einer Preismaßnahme, kann die Vorverkaufsfrist verkürzt werden. Werden Fahrkarten über mit der Homepage [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de) verlinkte Onlineshops erworben, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Onlineshop der **Start Unterelbe**.

- 1.2.1 Fahrkarten nach dem Tarif der Deutschen Bahn AG für den Fernverkehr werden, sofern sie gemäß der Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn nicht ausschließlich in Zügen des Fernverkehrs gültig sind wie z.B.: das DB Freizeit-Ticket, auch in den Zügen der **Start Unterelbe** anerkannt.
- 1.2.2 Sind Fahrkarten laut Tarif erst in Verbindung mit einem amtlichen Personalausweis oder Lichtbildausweis gültig, so muss auch dieser gültig sein. Diese Regelung gilt unabhängig davon, um welches Tarifgebiet (Verbundverkehr, Nahverkehr oder Fernverkehr) es sich handelt.
- 1.2.3 Fahrkarten oder eine Fahrberechtigung die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen benutzt werden, sind ungültig und können, insbesondere bei Betrugsverdacht, eingezogen werden. Eine Fahrkarte oder Fahrberechtigung ist ungültig, wenn:
  - die erforderlichen Angaben, Eintragungen, Wertmarken, Unterschriften oder Lichtbilder fehlen
  - sie nicht vorschriftsmäßig oder unleserlich ausgefüllt ist und trotz Aufforderung nicht sofort vorschriftsmäßig sowie gut lesbar ausgefüllt wird
  - sie erheblich beschädigt oder in ihrem Inhalt unkenntlich gemacht oder auf sonstige Art unbefugt abgeändert wurde

- sie nur in Verbindung mit einem Ausweis oder einer Berechtigungskarte gültig ist und diese nicht vorgelegt werden können oder ungültig sind
- das erforderliche Lichtbild nicht fest mit dem Fahrausweis verbunden ist
- ihr Geltungszeitraum noch nicht erreicht oder bereits abgelaufen ist
- sie vorgeschriebene Entwertungen nicht aufweist
- sie von Nichtberechtigten benutzt wird
- sie nicht im Original vorgelegt wird
- sie nur als Kopie/ Fotografie (beglaubigt oder unbeglaubigt) vorgelegt wird
- sie nur für die 2. Wagenklasse gilt und in der 1. Wagenklasse benutzt wird

Soweit anzuwendende Tarifbestimmungen nichts anderes zulassen, ist eine Fahrkarte auch ungültig, wenn Sie laminiert oder eingeschweißt wurde. Dieses gilt u. a. insbesondere für Semestertickets und Schwerbehindertenausweise.

### 1.2.4 Erstattung

Über **Start Untereibe** erworbene Fahrkarten (Punkt 1.2) werden vor dem ersten Geltungstag gegen Rückgabe der Fahrkarte unentgeltlich erstattet. Ab dem ersten Geltungstag einer Fahrkarte wird, wenn diese nicht oder nur teilweise zur Fahrt benutzt wurde, der Preis bzw. der Unterschiedsbetrag zwischen dem gezahlten Preis und dem Normalpreis bzw. Flexpreis für die zurückgelegte Strecke unter Abzug eines Bearbeitungsentgelts in Höhe von 17,50 € erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung oder Teilnutzung der Fahrkarte ist der Reisende. Ländertickets, Schönes-Wochenende-Tickets sowie Quer-durch´s-Land-Tickets sind vom Umtausch und Erstattung ausgeschlossen! Abweichende Regelungen zur Erstattung können im jeweiligen Tarifangebot beschrieben sein.

### 1.2.5 Umtausch

Eine Fahrkarte, die durch **Start Untereibe** erworben wurde (Punkt 1.2), kann vor dem ersten Geltungstag gegen eine andere Fahrkarte gegen Rückzahlung des Minderbetrages bzw. Zahlung des Mehrbetrages umgetauscht werden. Ab dem ersten Geltungstag ist ein Umtausch nur unter Abzug eines Bearbeitungsentgelts in Höhe von 17,50 € möglich. Andere Regelungen zum Umtausch sind im jeweiligen Tarifangebot beschrieben.

### 1.2.6 Überzahlungsgutschein

Ein Überzahlungsgutschein kann durch das Verkehrspersonal der **Start Untereibe** ausgestellt werden. Dieser kann innerhalb von 3 Jahren im Zentrum in Cuxhaven eingelöst werden, die Erstattung erfolgt in bar.

## 1.3 Beförderungsentgelt

- 1.3.1 Das Fahrgeld ist bar oder bargeldlos (gilt nicht im Zug, Girocard oder VISA/Master) zu entrichten.
- 1.3.2 Das Fahrgeld soll vom Reisenden abgezahlt bereitgehalten werden. Das Verkaufspersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 50 € zu wechseln oder Ein- und Zwei-Cent Stücke im Wert von mehr als 10 Cent sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen. 500€ Scheine werden nicht angenommen.
- 1.3.3 Soweit das Verkehrspersonal Geldbeträge nicht wechseln kann, wird dem Reisenden ein Überzahlungsgutschein (vgl.: Punkt 1.2.6) ausgestellt. Es ist Sache des Reisenden, das Wechselgeld unter Vorlage des Überzahlungsgutscheins im Reisezentrum in Cuxhaven der **Start Untereibe** abzuholen/einzulösen.
- 1.3.4 An Fahrkartenautomaten ist entsprechend der dort erklärten technischen Vorgaben zu zahlen. Sollte der Fahrkartenautomat einen Überzahlungsgutschein ausstellen, so gilt Punkt 1.2.6 entsprechend.
- 1.3.5 Kann der Reisende mangels passenden Fahrgeldes keine Fahrkarte vor Fahrtantritt erwerben, ist das Verkehrspersonal dazu berechtigt, vom Reisenden ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu verlangen. Ein Anspruch auf Zahlung mit anderen Zahlungsmitteln (EC-Karte etc.) besteht nicht.

### 1.4 Unentgeltliche Beförderung

- 1.4.1 Kinder bis einschließlich 5 Jahre werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson, die im Besitz einer gültigen Fahrkarte oder Fahrtberechtigung sein muss, ohne Fahrkarte unentgeltlich befördert.
- 1.4.2 Die Beförderung von schwerbehinderten Menschen, ihrer Begleitpersonen, Krankenfahrstühlen und ihres Handgepäcks richtet sich nach den entsprechenden Regelungen im Sozialgesetzbuch (SGB IX) in der jeweils gültigen Fassung. Ergänzend werden Inhaber eines Schwerbehindertenausweises, die bei einem Versorgungsamt eine gültige Wertmarke erworben haben, in den Zügen der **Start Untereibe** auf dem gesamten Streckennetz unabhängig vom Streckenverzeichnis kostenfrei befördert soweit und solange es die gesetzlichen Bestimmungen vorsehen. Der Schwerbehindertenausweis ist nur in Verbindung mit einer gültigen Wertmarke im Original eine Fahrtberechtigung (vgl.: Punkt 1.2.1). Kopien, auch beglaubigte, sind keine Fahrtberechtigung. Die unentgeltliche Mitnahme einer Begleitperson und/oder eines Hundes (s. Teil I Punkt 4.6.2) ist möglich, wenn im Ausweis für schwerbehinderte Menschen ein „B“ eingetragen und der Vermerk „Die Notwendigkeit ständiger Begleitung ist nachgewiesen“ bzw. „Die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson ist nachgewiesen“ nicht gelöscht ist. Dieses gilt auch, wenn die schwerbehinderte Person selbst kein Beiblatt mit Wertmarke nutzt aber eine entsprechend dieser Beförderungsbedingungen gültige Fahrkarte gelöst hat. Auch ist die Mitnahme von Gepäck, eines mitgeführten Krankenfahrstuhles - soweit die Beschaffenheit des Verkehrsmittels dies zulässt - und sonstiger orthopädischer Hilfsmittel unentgeltlich. Enthält der Schwerbehindertenausweis ein „G“ oder „aG“ können Hilfsmittel wie z.B. Dreirad, Liegedreirad, langes Lauf- rad (> 1200 mm) oder nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike) gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises unentgeltlich mitgeführt werden, sofern in den Zügen ausreichend Platz vorhanden ist (s. Teil I Punkte 5.1 und 5.4). Das gegenseitige „Begleiten“ von zwei Personen mit jeweils dem Merkzeichen „B“ im Schwerbehindertenausweis ist ausgeschlossen.
- 1.4.3 Beamte der Bundes- und der Länderpolizei werden in den Zügen der **Start Untereibe** in der 2. Wagenklasse unentgeltlich befördert, wenn sie ihre Dienstuniform tragen. Führen die vorgenannten Beamten zu dienstlichen Zwecken ein Fahrrad mit, so wird auch dies unentgeltlich befördert. Bei Reisen in Zivilkleidung erfolgt die unentgeltliche Beförderung nur dann, wenn sich die Beamten mit einem entsprechenden Dienstausweis legitimieren und die Reise einen dienstlichen Hintergrund hat. In diesem Fall sind sowohl das Verkehrs- und Betriebspersonal, beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst), aber auch Personal im Rahmen einer Fahrgasterhebung berechtigt, die Dienstausweise zu kontrollieren. Ein Diensthund wird ebenfalls kostenlos befördert und ist vom Maulkorbzwang befreit.

### 1.5 Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE)

- 1.5.1 Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts (EBE, § 5 EVO) verpflichtet, wenn er
- für sich oder für von ihm mitgebrachte Tiere gemäß Teil I, Pkt.4.6.2 oder ein Fahrrad gemäß Teil I, Pkt. 5.1 keine gültige Fahrkarte beschafft hat,
  - sich eine gültige Fahrkarte beschafft hat, diese jedoch bei einer Überprüfung nicht unverzüglich vorzeigen kann,
  - bei Antritt der Reise keine gültige Fahrkarte besitzt oder eine gültige Fahrkarte nicht vorlegen kann und/oder diese auf Verlangen nicht zur Prüfung unverzüglich vorzeigt oder aushändigt,
  - angibt, gemäß dem Niedersachsentarif von einem anderen, hierzu berechtigten Fahrgast mitgenommen zu werden, und der andere Fahrgast entweder diese Angabe nicht bestätigt oder der Fahrgast zur Mitnahme dieses Fahrgastes nicht berechtigt ist,
  - unzutreffende Angaben für eine in der Familienkarte gemäß Teil II, Pkt.1.7.1 eingetragene Person gemacht hat oder eine notwendige Familienkarte bei der Fahrkartenprüfung nicht vorzeigen kann,
  - keine Teilnehmerkarte bei Gruppenfahrkarten ab 21 Personen gemäß Teil II, Pkt. 1.9. vorweisen kann,
  - angibt, am Fahrkartenautomaten mangels passenden Bargelds keine Fahrkarte bekommen zu haben,
  - sich eine Fahrkarte mit BahnCard-Rabatt beschafft hat, die gültige BahnCard jedoch bei der Fahrkartenprüfung nicht vorzeigen kann.

Zu diesem Zweck wird ihm ein erhöhtes EBE ausgestellt. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt.

- 1.5.2 Das EBE beträgt das Doppelte des normalen Fahrpreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke, mindestens aber 60,- €. Das EBE kann nach der ganzen vom Zug zurückgelegten Strecke berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht glaubhaft machen kann. Das EBE wird nur für **Start Unterelbe** Strecken ausgestellt und gilt maximal bis zum Endhalt der betreffenden Zugfahrt, bei der das EBE ausgestellt wurde. Es berechtigt nicht zur Weiterfahrt in anderen Zugfahrten der **Start Unterelbe** oder mit Verkehrsmitteln eines anderen Verkehrsunternehmens. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Verkehrsverbünde. Bei nicht sofortiger Zahlung des EBE werden zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen personenbezogene Daten nach den Grundsätzen der DSGVO (insbes. Art. 5 sowie Art. 6, Nr. (1), Buchst. c), e), f), und Nr. (4)) erhoben. Außerdem sind durch den Fahrgast die personenbezogenen Daten anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises zu belegen. Soweit dies nicht erfolgt oder ganz oder teilweise falsch angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen. Die Speicherung, Verarbeitung und Löschung der Daten des Reisenden ohne gültige Fahrkarte ist wie folgt geregelt: Die personenbezogenen Daten des Reisenden werden gelöscht, sobald der Reisende das erhöhte Beförderungsentgelt entrichtet hat und innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht erneut ohne gültige Fahrkarte in Zügen der **Start Unterelbe** angetroffen wird. Falls der Reisende innerhalb dieses Zeitraums erneut ohne gültige Fahrkarte in Zügen der **Start Unterelbe** angetroffen wird, erfolgt die Löschung der gespeicherten Daten des Reisenden spätestens 12 Monate nach dem jeweiligen Reisedatum, sofern das EBE vom Reisenden vollständig entrichtet wurde. Entrichtet der Reisende das EBE ganz oder teilweise nicht, werden zum Zwecke der zivilrechtlichen Geltendmachung die Daten des Reisenden erst dann gelöscht, wenn die Forderung im Sinne des BGB verjährt ist. Im Falle einer bestätigten Fahrkarten-Automaten- oder Entwerter-Störung erfolgt eine Löschung der gespeicherten Daten des Reisenden unmittelbar nach Zahlung des Fahrpreises.
- 1.5.3 Abweichend vom § 5 Abs. 3 EVO wird das EBE auf 7,- € ermäßigt, wenn der Reisende innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag schriftlich oder im Reisezentrum in Cuxhaven der **Start Unterelbe** nachweisen kann, dass er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber einer gültigen personenbezogenen Zeitfahrkarte bzw. einer gültigen BahnCard war. Sollte ein EBE von der **Start Unterelbe** mit einem 2D Barcode ausgestellt worden sein, kann die Ermäßigung auch innerhalb der tariflich vorgegebenen Frist im Zug der **Start Unterelbe** vorgenommen werden.
- 1.5.4 Kann im Zug nicht festgestellt werden, ob der Erwerb der Fahrkarte vor Fahrtantritt aus Gründen nicht möglich war, die durch die **Start Unterelbe** zu vertreten sind, erhält der Reisende zu seinem EBE einen Zusatz. In diesem Fall beginnt die Frist von 14 Tagen erst mit der Zusendung einer gesonderten schriftlichen Aufforderung durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen.
- 1.5.5 Eine Verfolgung im Straf- und Bußgeldverfahren sowie weitergehende zivilrechtliche Ansprüche bleiben unberührt. Die **Start Unterelbe** ist berechtigt, für diese Verfahren ein Inkassounternehmen zu beauftragen, wobei die Vorschriften der DSGVO (Vgl. Teil II, Pkt. 1.5.2) Beachtung finden.
- 1.5.6 Reisende ohne gültigen Fahrausweis, die nachweislich oder offensichtlich nicht bzw. nicht unbeschränkt geschäftsfähig sind (z.B. Kinder und Jugendliche über 5 aber unter 18 Jahren, unmündige Erwachsene mit gesetzlich bestimmtem Vormund), erhalten den EBE-Beleg nicht im Zug ausgehändigt, dieser wird stattdessen den Erziehungsberechtigten bzw. dem gesetzlich bestimmten Vertreter per Post zugestellt.

### 1.6 Normalpreis

Der Normalpreis ist das jeweils für eine bestimmte Verbindung in Abhängigkeit von der gewählten Wagenklasse festgesetzte Entgelt. Für Hin- und Rückfahrkarten wird der Fahrpreis für die Hinfahrt und für die Rückfahrt getrennt berechnet und addiert auf der Fahrkarte als Fahrpreis angegeben.

### 1.7 Kinder

- 1.7.1 Kinder im Alter von 6 bis einschließlich 14 Jahre werden in Begleitung zumindest eines eigenen Eltern- oder Großelternteils oder deren Lebenspartner oder des Vormundes unentgeltlich befördert, wenn von diesen Fahrkarten zum Normalpreis (gemäß Punkt 1.6) oder Fahrkarten zum Normalpreis mit BahnCard-Rabatt (gemäß Punkt 1.8) erworben wurden und die Anzahl der Kinder vor Fahrtantritt in der Fahrkarte des begleitenden Eltern- oder Großelternteils oder deren Lebenspartner oder Vormundes vermerkt sind. Ein nachträglicher Eintrag im Zug ist nicht möglich. Es können maximal vier eigene Kinder oder Enkelkinder auf einer Fahrkarte eingetragen werden.

1.7.2 Kinder im Alter von 6 bis einschließlich 14 Jahre ohne Begleitung werden zum halben Normalpreis befördert.

### 1.8 BahnCard-Rabatt

Inhaber der BahnCard 25 / 50 der Deutschen Bahn AG erhalten auf den Normalpreis zusätzlich den für die BahnCard 25 / 50 durch die Deutsche Bahn AG festgesetzten Rabatt, es sei denn, die Tarifbestimmungen des Gemeinschafts-, Verbund- oder Landestarifes sehen Abweichendes vor. Es gelten die Bedingungen der Deutschen Bahn AG für den Erwerb und die Nutzung von BahnCards. Um den Rabatt der BahnCard in Anspruch nehmen zu können, muss bei der Fahrkartenkontrolle die gültige BahnCard unverzüglich vorgezeigt werden. Außerdem sind durch den Fahrgast die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen. Kann der Reisende bei der Fahrkartenkontrolle keine gültige BahnCard vorlegen, so wird dem Fahrgast ein erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) nach Pkt. 1.5 ausgestellt.

### 1.9 Gruppenfahrkarten

1.9.1 Gruppenfahrkarten können, sofern die Tarifbestimmungen des betreffenden Gemeinschafts-, Verbund-, Landestarifes oder der Deutschen Bahn (BB DB) diese vorsehen, von mindestens sechs zahlenden gemeinsam reisenden Personen in Anspruch genommen werden. Kinder im Alter von 6 bis einschließlich 14 Jahren zahlen einen ermäßigten Fahrpreis.

1.9.2 Gruppenfahrkarten gelten an dem auf der Fahrkarte angegebenen Geltungstag. Die Geltungsdauer endet um 03:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Tages.

1.9.3 Der Erwerb der Gruppenfahrkarten kann an einem Fahrscheinautomaten für eine Teilnehmerzahl von bis zu 20 Personen erfolgen. Mit einer Teilnehmerzahl ab 21 Personen werden ausschließlich die Gruppenfahrkarten über das Kundenzentrum Cuxhaven ausgegeben.

1.9.4 Der Umtausch oder die Erstattung von Gruppenfahrkarten mit bis zu 20 Teilnehmern wird unentgeltlich vor deren ersten Geltungstag gegen eine andere Fahrkarte gegen Rückzahlung des Minderbetrages bzw. Zahlung des Mehrbetrages umgetauscht. Bei einer Teilnehmerzahl ab 21 Personen ist der Umtausch bis 7 Tage vor Fahrtantritt gegen Zahlung eines Bearbeitungsentgeltes in Höhe von 15,- € möglich. Im Übrigen ist der Umtausch ausgeschlossen.

1.9.5 Vor dem ersten Geltungstag einer Fahrkarte für Gruppen mit bis zu 20 Teilnehmern wird der gezahlte Fahrpreis gegen Rückgabe der Fahrkarte unentgeltlich erstattet. Bei einer Teilnehmerzahl ab 21 Personen ist die Erstattung bis 7 Tage vor Fahrtantritt gegen Zahlung eines Bearbeitungsentgeltes in Höhe von 30,- € möglich; bei Rücktritt einzelner Teilnehmer können Fahrkarten von bis zu 10 Personen kostenlos erstattet werden, wenn die Gesamtteilnehmerzahl 21 Personen nicht unterschreitet. Im Übrigen ist die Erstattung ausgeschlossen.

### 1.10 Wagenklasse

1.10.1 Die **Start Untereibe** Züge sind mit Plätzen der 2. Klasse und der 1. Klasse ausgestattet. Der Wagenbereich der 1. Klasse darf grundsätzlich nur mit einer Fahrkarte für die 1. Klasse betreten werden.

1.10.2 Wünscht ein Reisender mit einer Fahrkarte für die 2. Klasse die Beförderung in der 1. Klasse, so kann er für die gesamte Strecke oder für Teilstrecken je Einzelfahrt einen Klassenübergang erwerben. Der Preis des Klassenübergangs ergibt sich aus der Differenz zwischen dem Normalpreis 1. Klasse und dem Normalpreis 2. Klasse für die betreffende Strecke, die er in der 1. Klasse zurücklegen möchte. Für bestimmte Fahrkartenarten kann der Klassenübergang in die 1. Klasse ausgeschlossen werden. Nutzt ein Reisender die 1. Wagenklasse mit einem Ticket für die 2. Wagenklasse welches keine Übergangszahlung in die 1. Wagenklasse erlaubt, ist das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) gemäß Punkt 1.5 zu entrichten. „Nutzen“ bedeutet, dass der Reisende sich in der 1. Wagenklasse länger als zum bloßen, zügigen Durchgang in die 2. Wagenklasse aufhält, dort Gepäck sonstige mitgenommene Sachen deponiert usw.

1.10.3 Bei gemeinsam reisenden Personen kann der Klassenübergang in die 1. Klasse nur durch sämtliche gemeinsam reisende Personen erfolgen.

1.10.4 Ein BahnCard-Rabatt (BahnCard 25 / BahnCard 50) kann auch für den Klassenübergang in Anspruch genommen werden, sofern der Reisende im Besitz einer gültigen BahnCard für die 1. Klasse (BahnCard 25 / BahnCard 50) ist. Ist der Reisende im Besitz einer BahnCard (BahnCard 25 / BahnCard 50) nur für die 2. Klasse, so ergibt sich der Preis für den Klassenübergang aus der Differenz zwischen dem Normalpreis für die 1. Klasse und dem Normalpreis mit BahnCard- Rabatt für die 2. Klasse.

### **1.11 Einzel- und Rückfahrkarten**

1.11.1 Einzelfahrkarten gelten für eine Fahrt entsprechend dem aufgedruckten Reiseweg am angegebenen Geltungstag. Die Geltungsdauer endet um 03:00 Uhr des auf den Geltungstag folgenden Tages.

1.11.2 Rückfahrkarten gelten an dem auf der Fahrkarte zur Hin- sowie zur Rückfahrt jeweils angegebenen Geltungstag, bei fehlender Angabe des Rückfahrtages zur Rückfahrt am Tag der Hinfahrt. Bei Fahrkarten für Hin- und Rückfahrt wird nach Antritt der Rückfahrt die Fahrkarte für die Hinfahrt ungültig. Die Geltungsdauer der jeweiligen Fahrt endet um 03:00 Uhr des auf den Geltungstag der jeweiligen Fahrt folgenden Tages. Hin- und Rückfahrkarten gelten entsprechend dem aufgedruckten Reiseweg.

1.11.3 Umwege, Rück- und Rundfahrten sind bei Einzelfahrkarten nicht zulässig. Bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt muss der Abgangsbahnhof der Rückfahrt dem Zielbahnhof der Hinfahrt entsprechen. Umsteigen und Fahrtunterbrechungen in Richtung auf das Fahrtziel sind im Rahmen der zeitlichen Geltungsdauer möglich.

### **1.12 Zeitkarten**

#### **1.12.1 Allgemeines**

Zeitkarten sind Strecken- und Auszubildenden- und Schülerzeitkarten und berechtigen den Inhaber innerhalb der Geltungsdauer zur Beförderung auf der in der Fahrkarte angegebenen Strecke. Streckenzeitkarten werden ausgegeben als persönliche oder übertragbare:

- Jahreskarte für die Dauer eines Jahres
- Monatskarte für die Dauer eines Monats
- Wochenkarte für die Dauer einer Woche

Auszubildenden- und Schülerzeitkarten werden ausgegeben als:

- Monatskarten im Abonnement für die Dauer eines Jahres
- Monatskarte für die Dauer eines Kalendermonats
- Wochenkarte für die Dauer einer Kalenderwoche

Auszubildenden- und Schülerzeitkarten können von Schülern, Studenten und sonstigen Personen gemäß IV. Definition Schüler und Studenten für Fahrten von und zum Ausbildungsort in Anspruch genommen werden.

#### **1.12.2 Zeitliche Gültigkeit**

Streckenzeitkarten werden mit gleitender Geltungsdauer ausgestellt und gelten bis 12:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Werktages. Auszubildenden- und Schülermonatskarten werden für einen Kalendermonat und Schülerwochenkarten für eine Kalenderwoche ausgestellt. Schülerzeitkarten gelten bis 12:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Werktags.

#### **1.12.3 Räumliche Gültigkeit**

Strecken- und Schülerzeitkarten berechtigen den Inhaber in der zeitlichen Gültigkeit zur Beförderung auf den in der Fahrkarte angegebenen Strecken. Zeitkarten werden nur für eine Strecke bis 400 Kilometer ausgegeben.

#### **1.12.4 Wagenklasse**

Streckenzeitkarten werden für die 1. oder die 2. Wagenklasse ausgegeben. Auszubildenden- und Schülerzeitkarten werden nur für die 2. Wagenklasse ausgegeben.

### 1.12.5 Preis

Die Preise der Zeitkarten ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste des Niedersachsentarifs, die Preise der Zeitkarten des HVV aus der jeweils gültigen Preisliste des HVV-Tarifes bzw. des HVV-Übergangstarifes Cuxhaven. Auf Streckenzeitkarten werden keine weiteren Ermäßigungen gewährt.

### 1.12.6 Nutzung

Persönliche Jahreskarten, Auszubildenden- und Schülerzeitkarten werden erst gültig, wenn sie unauslöschlich durch den Inhaber mit Vor- und Zunamen unterzeichnet wurden und/oder der Name des Inhabers aufgedruckt ist. Zusätzlich muss bei den persönlichen Jahreskarten ein Passbild des Inhabers mit der Karte fest verklebt sein.

Die Jahreskarte sowie die Schülerzeitkarte bestehen aus einer Stammkarte und der jeweiligen zeitlich gültigen Wertmarke. Der Inhaber muss bei der Fahrt die Stammkarte und die jeweils gültige Wertmarke mit sich führen und diese bei Fahrscheinkontrollen vorzeigen.

Bei Inhabern ab 15 Jahren sind Schülerzeitkarten nur in Verbindung mit einem gültigen, durch den Inhaber unterschriebenen Berechtigungsausweis gültig, in dem die Ausbildungsstelle bzw. der Träger des sozialen oder ökologischen Dienstes die Zugehörigkeit zu dem zum Bezug von Schülerzeitkarten berechtigten Personenkreis bestätigt. Die Berechtigungskarte gilt längstens für die Dauer eines Jahres und ist bei Fahrscheinkontrollen vorzuzeigen. Befindet sich auf der Schüler-Zeitkarte der Zusatzaufdruck „KT“ ist ein Berechtigungsnachweis (Berechtigungskarte) auch für Fahrgäste ab 15 Jahren nicht erforderlich.

Eine Übertragung von Streckenzeitkarten hat unentgeltlich zu erfolgen, eine gewerbsmäßige Überlassung ist untersagt. Persönliche Jahreskarten können nicht übertragen werden.

### 1.12.7 Erstattung und Umtausch

Zeitkarten können vor dem ersten Geltungstag (gemäß Punkt 1.2.4 oder 1.2.5) unentgeltlich umgetauscht oder erstattet werden. Die Erstattung oder der Umtausch von Zeitkarten sind ausgeschlossen.

### 1.12.8 Mitnahmeregelung

Eine Streckenzeitkarte, die als Jahreskarte oder Monatskarte ausgegeben wird, berechtigt zur unentgeltlichen Mitnahme von einer erwachsenden Person beliebigen Alters sowie bis zu 3 eigenen Kindern/Enkelkindern bis einschließlich 14 Jahren an Samstagen bis einschließlich 03:00 Uhr sonntags. Die kostenfreie Mitnahme ist in der Wagenklasse zugelassen, in der die zugehörige Monatskarte gültig ist. Es ist nicht gestattet, die Mitnahme gegen Zahlung eines Entgelts anzubieten. Bei Nichtbeachtung wird die Zeitkarte ungültig und eingezogen.

### 1.12.9 Weitere Bestimmungen

Werden für Schüler der allgemeinbildenden und berufsbildenden Schulen die Fahrtkosten ganz oder teilweise aufgrund gesetzlicher Regelungen vom Träger der Schülerbeförderung (Schulwegkostenträger) übernommen, wird das Verfahren für die Ausgabe und Abrechnung der Schülerzeitkarten im Abo in einem besonderen Vertrag mit dem Schulwegkostenträger geregelt. Tarif- bzw. Preisänderungen werden rechtzeitig mitgeteilt. Ist der Inhaber mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er das Vertragsverhältnis innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung gegenüber dem Abo-Center zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Tarif- bzw. Preisänderung kündigen. Macht der Inhaber von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, so werden die geänderten Bedingungen ab dem mitgeteilten Änderungszeitpunkt wirksam.

### 1.12.10 Zeitkarten im Abo

Für die Abwicklung und Ausstellung von Streckenzeitkarten und Schülerzeitkarten im Abonnement ist das Abo-Center zuständig und es gelten die Bestimmungen des Abo-Centers. Abo-Anträge für den Niedersachsentarif können im Kundenzentrum Cuxhaven der **Start Untereibe** abgegeben werden und werden von **Start Untereibe** weitergeleitet.

## 2. Besondere Tarifbestimmungen

Die in Abschnitt II. 2. geregelten Tarifbestimmungen der **Start Untereibe** sind als besondere Tarifbestimmungen vorrangig gegenüber den Tarifbestimmungen eines Verkehrsverbundes oder einer Tarifgemeinschaft.

### 2.1 Landesweites Semesterticket Niedersachsen für Studierende

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen stellt eine personengebundene, nicht übertragbare Zeitkarte dar. Soweit im Nachfolgenden keine Abweichungen beschrieben sind, gelten die Bestimmungen gemäß Teil I des Tarifs.

#### 2.1.1 Allgemein

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen wird ausschließlich für die Gesamtanzahl der Studierenden der niedersächsischen Hochschulen, die für die Inanspruchnahme des Semestertickets berechtigt sind, ausgegeben.

#### 2.1.2 Zeitliche Gültigkeit

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen ist gültig an allen Tagen innerhalb eines Semesters und zwar für Studierende der Universitäten jeweils vom 01.10. – 31.03. bzw. vom 01.04. – 30.09. und für Studierende der Fachhochschulen jeweils vom 01.09. – 28./29.02. bzw. vom 01.03. – 31.08. jeweils bis 03:00 Uhr des Folgetages. Im Falle einer Kündigung des Vertrages endet die Gültigkeit nach Ablauf von drei Werktagen nach der öffentlichen Bekanntmachung durch den jeweiligen AStA, der betroffenen Hochschule oder der **Start Untereibe**.

#### 2.1.3 Räumliche Gültigkeit

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen gilt auf den vertraglich vereinbarten Strecken und in allen Zügen der **Start Untereibe** mit Ausnahme von Sonderzügen. Für Fahrten innerhalb eines Tarifgebietes eines Verkehrsverbundes oder einer Tarifgemeinschaft gelten die jeweiligen Tarife des Verkehrsverbundes oder der Tarifgemeinschaft.

#### 2.1.4 Wagenklasse

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen wird nur für die 2. Wagenklasse ausgegeben. Der Übergang in die 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen.

#### 2.1.5 Preis

Das landesweite Semesterticket Niedersachsen wird zu einem Festpreis an die Studierenden ausgegeben.

#### 2.1.6 Mitnahmeregelung

Die kostenfreie Mitnahme weiterer grundsätzlich zahlungspflichtiger Personen oder Hunde ist nicht zugelassen.

#### 2.1.7 Fahrradmitnahme

Die Fahrradmitnahme ist nach den Tarif- und Beförderungsbedingungen der **Start Untereibe** gemäß Teil I, Pkt. 5 möglich.

#### 2.1.8 Ausweispflicht

Enthält der Studierendenausweis kein Lichtbild, gilt das landesweite Semesterticket Niedersachsen nur in Verbindung mit einem amtlichen und gültigen Personalausweis, einem Reisepass oder mit sonstigen amtlichen und gültigen Dokumenten mit Lichtbild, die eine Person eindeutig ausweisen können und muss bei der Fahrkartenprüfung vorgezeigt werden. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Personalien angegeben werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen. Auch bei Semestertickets mit Lichtbild ist eine Prüfung des Lichtbildausweises durch das Verkehrs- und Betriebspersonals sowie beauftragter Dritte (z. B. Sicherheitsdienst) zulässig und der Lichtbildausweis ist auf Verlangen vorzuzeigen.

### 2.1.9 Ungültiges Semesterticket

Die Dauer der Gültigkeit des landesweiten Semestertickets Niedersachsen muss eindeutig auf dem Studierendenausweis abgebildet sein. Ist die Gültigkeit (Datum) nicht mehr eindeutig lesbar, ist das Semesterticket eine ungültige Fahrkarte und darf durch das Verkehrs- und Betriebspersonals sowie durch beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst) der **Start Untereibe** einbehalten werden.

### 2.1.10 Verfälschungen

Der Studierendenausweis ist durch geeignete drucktechnische Maßnahmen vor Fälschungen zu schützen. Eigenmächtige Veränderungen der Eintragungen im Studierendenausweis machen ihn als Fahrkarte ungültig, der Studierende wird als Reisender ohne gültige Fahrkarte behandelt (vgl.: Teil II Punkt 1.5). Zu den eigenmächtigen Veränderungen zählen insbesondere laminierte, beschnittene, radierte, geklebte, überschriebene oder in Folie eingeklebte Ausweise, die nicht herausgenommen werden können.

### 2.1.11 Verlust des Studierendenausweises

Bei Verlust eines Studierendenausweises wird nach den Regelungen der Hochschulverwaltung ein neuer Studierendenausweis ausgestellt, der ebenfalls eine vollständige Fahrtberechtigung beinhaltet und grundsätzlich die vorgenannten Anforderungen an die Beschaffenheit des Semestertickets erfüllen muss.

### 2.1.12 Fahrpreisnacherhebung

Es gelten die Tarifbestimmungen zum erhöhten Beförderungsentgelt der **Start Untereibe** (vgl.: Teil II Punkt 1.5ff).

### 2.1.13 Fahrgastrechte

Für das Semesterticket gelten die Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr (vgl.: Teil II Punkt 4). Das Semesterticket ist ein erheblich ermäßigter Fahrschein im Sinne der Fahrgastrechte (siehe Punkt 4.5.2). Die Entschädigung für Semestertickets ist auf maximal 4,50 Euro je Semester begrenzt (siehe Punkt 4.8.5.4).

## 2.2 Reservierung

### 2.2.1 Sitzplatzreservierung

Das Angebot der Sitzplatzreservierung ist ein zusätzlicher Service der **Start Untereibe** auf der Linie RE5 „Untereibe zwischen Hamburg Hbf und Cuxhaven (KBS 121). Bitte haben Sie im Zug zur Sicherheit immer den Ausdruck Ihrer Online-Reservierung bei sich.

**Start Untereibe** akzeptiert pro Person, pro Fahrt und Richtung nur eine Reservierung. Beachten Sie, dass Sie eine Reservierung nur mit einer Vorbuchungsfrist von 24 Stunden vornehmen können. In den Fahrzeugen sind die Bereiche für die Sitzplatzreservierungen entsprechend gekennzeichnet.

Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.start-untereibe.de](http://www.start-untereibe.de)

### 2.2.1 Stammplatzreservierung

Inhaber einer persönlichen Abokarte oder einer Jahreskarte haben die Möglichkeit, sich bei der **Start Untereibe** in besonders gekennzeichneten Wagen einen Stammplatz kostenlos online zu reservieren. Die

Stammplätze stehen von Montag bis Freitag für die Reservierung zur Verfügung. Die Reservierungsbereiche sind entsprechend gekennzeichnet.

Bei Vorliegen einer gültigen Zeitkarte auf dem betroffenen Streckenabschnitt der Stammplatzreservierung bestätigen wir Ihnen Ihre Reservierung. Diese gilt bis zum Ende des gewählten Zeitraums. Falls Sie die Reservierung nicht innerhalb von 14 Tagen an Bord bestätigen lassen, verfällt diese.

### 3. Tarifliche Sonderangebote

Die in Abschnitt II. 3. geregelten Tarifbestimmungen der **Start Untereibe** sind als tarifliche Sonderangebote vorrangig gegenüber den Tarifbestimmungen eines Verkehrsverbundes oder einer Tarifgemeinschaft.

#### 3.1 Benutzungsbedingungen für den Zeitkarten-Übergangstarif **Start Untereibe** - HVV (ÜTSt)

##### 3.1.1 Laufzeit

Der Übergangstarif **Start Untereibe** - Hamburger Verkehrsverbund (ÜTSt) für Zeitkarten läuft ab dem 09.12.2018 unter dem Vorbehalt jederzeitigen Widerrufs bis auf Weiteres.

##### 3.1.2 Fahrkartenangebot und Fahrpreise

Das aktuelle Fahrkartenangebot und die Fahrpreise sind aus der Anlage 1 zu entnehmen bzw. unter <http://www.hvv.de/fahrkarten/anschlussfahrten-uebergangstarife/cuxhaven/> einsehbar.

Die JahresCard im Abonnement wird nur mit monatlicher Zahlungsweise angeboten.

Die Fahrkarten werden von den DB-Verkaufsstellen und von den Fahrkartenautomaten der **Start Untereibe** an den jeweiligen Strecken nach den Bestimmungen der Beförderungsbedingungen des Niedersachsentarifs ausgegeben.

Erstattungen und Umtausch werden vom ausgebenden Unternehmen nach den Bestimmungen des Niedersachsentarifs vorgenommen.

##### 3.1.3 Örtliche Geltungsbereiche

Die angebotenen Relationen sind im Einzelnen in der Anlage ÜTSt zu entnehmen. In den HVV-Verkehrsmitteln gelten die Fahrkarten gemäß folgender Tabelle:

##### 3.1.4 Zeitliche Gültigkeit

Die Zeitkarten des Übergangstarifs (ÜTSt) gelten bis 12:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Werktages. Ist dieser letzte Geltungstag ein Sonnabend, gelten die Fahrkarten bis 12:00 Uhr des nächst folgenden Werktages. Während ihrer Geltungsdauer berechtigt die Zeitkarte des Übergangstarifs ÜTME zu beliebig häufigen Fahrten innerhalb ihres örtlichen Geltungsbereichs.

##### 3.1.5 Übergang in die 1. Klasse

Das Lösen eines Einzelübergangs in die 1. Klasse ist für die Fahrt in Zügen des Nahverkehrs nach den Bestimmungen des Niedersachsentarifs möglich. Das Lösen eines Dauerübergangs in die 1. Klasse ist nicht möglich.

#### **Ziel auf der Fahrkarte HVV-Geltungsbereich für Fahrten aus dem Landkreis**

- Stade Tarifzone 809 Landkreis Cuxhaven
- Buxtehude Tarifzone 709 Landkreis Cuxhaven
- Hamburg-Harburg Tarifzonen 108, 208, 209, 308, 309, 318, 408, 409 und 418 (HVV Harburg)

Innerhalb des HVV-Bereichs können die Schnellbusse und im HVV-Zielgebiet die 1. Klasse mitbenutzt werden, wenn die Zeitkarte in der 1. Klasse gültig ist oder ein Zuschlag nach dem HVV-Gemeinschaftstarif vorhanden ist. Ein Produktübergang auf Züge des Fernverkehrs ist nicht zulässig.

### 3.1.6 Mitnahmeregelung

Monatskarten für jedermann und JahresCards im Abonnement für jedermann berechtigen zur unentgeltlichen Mitnahme von einer Person sowie bis zu 3 eigenen Kindern/Enkelkindern an Samstagen. Die Hundemitnahme ist im Übergangstarif (ÜTSt) generell kostenfrei. Die Erweiterung des örtlichen Geltungsbereichs laut HVV-Gemeinschaftstarif Punkt 3.4.1 (Netzgültigkeit von Abonnementskarten am Wochenende) ist ausgeschlossen. Für Fahrten im HVV außerhalb des örtlichen Geltungsbereichs einer Zeitkarte sind Ergänzungskarten gemäß Punkt 3.6 des HVV-Gemeinschaftstarifs zu lösen. Soweit auf den Fahrkarten eine Fahrberechtigung für Busse in Stadtverkehren außerhalb des HVV-Bereichs angegeben ist (ggf. auch in abgekürzter Form), sind für die Gültigkeit der Fahrkarten dort die Bestimmungen der örtlichen Verkehrsunternehmen maßgebend.

### 3.1.7 Weitere Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Niedersachsentarifs und im HVV-Bereich die Bestimmungen des HVV-Tarifs.

## 3.2 Benutzungsbedingungen für den Kombitarif **Start Untereibe** – regiomar

### 3.2.1 Laufzeit

Der Kombitarif **Start Untereibe** – regiomar ist für Fahrten nach Helgoland ein ganzjähriges Angebot, für Fahrten nach Neuwerk gilt der Zeitraum jährlich von Ostern bis zum 31.10.

### 3.2.2 Fahrkartenangebot

Beim Kombitarif **Start Untereibe** – regiomar wird folgendes Fahrausweissortiment angeboten: Einfache Fahrt sowie Hin- und Rückfahrten in der 2. Wagenklasse für:

- 1 Person
- 2 Personen
- 3 Personen
- 4 Personen
- 5 Personen

### 3.2.3 Örtlicher Geltungsbereich

Der Kombitarif **Start Untereibe** – regiomar ist gültig in den Zügen der **Start Untereibe** zwischen Hamburg Hbf und Cuxhaven.

### 3.2.4 Zeitlicher Geltungsbereich

Einfache Fahrt: an dem auf der Fahrkarte eingetragenen Geltungstag ab 00:00 Uhr für die eingetragene Richtung

Hin- und Rückfahrt: an dem auf der Fahrkarte eingetragenen Geltungstag ab 00:00 Uhr bis 03:00 Uhr des Folgetages zur einmaligen Hin- und Rückfahrt

Hin- und Rückfahrt Mehrtagestour: an dem auf der Fahrkarte eingetragenen Geltungstag ab 00:00 Uhr bis 03:00 Uhr des 5. Folgetages zur einmaligen Hin- und Rückfahrt

### 3.2.5 Fahrpreise

Die Fahrpreise sind der Anlage 2 zu entnehmen. Weitere Ermäßigungen werden nicht gewährt.

### 3.3.6 Weitere Bestimmungen

Für die Mitnahme von Hunden und/oder Fahrrädern gelten die **Start Untereibe** Beförderungsbedingungen.

### 3.2.7 Erwerb der Fahrkarten (Vertrieb)

Die Fahrkarten zum Kombitarif **Start Untereibe** – regiomaris können ausschließlich über die Internetseite [www.regiomaris.de](http://www.regiomaris.de) erworben werden.

### 3.2.8 Rückgabe, Umtausch, Erstattung

Für Rückgabe, Umtausch und Erstattung der Fahrkarten gelten die Bestimmungen der regiomaris GmbH.

## 4. Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

### 4.1 Geltungsbereich

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 Schienenpersonennahverkehrs 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.

### 4.2 Beförderungsvertrag

Basis einer Inanspruchnahme dieser Fahrgastrechte ist bzw. sind

- i. ein gültiger Beförderungsvertrag
- ii. mehrere aufeinander folgende gültige Beförderungsverträge einer Fahrt.

Ein Beförderungsdokument kann sich auf einen Beförderungsvertrag oder mehrere Beförderungsverträge hintereinander beziehen. Es kann sich außerdem auf eine Fahrt oder auf Fahrten beziehen (z. B. einen Hin- und Rückfahrt oder eine beliebige Anzahl von Fahrten innerhalb des Gültigkeitsbereiches und des Gültigkeitszeitraums). Beförderungsverträge werden im Namen und auf Rechnung des/der vertraglichen Beförderer/s (nachfolgend entweder „vertraglicher Beförderer“ oder nur „Beförderer“ genannt) geschlossen. Nimmt ein Fahrgast aufeinander folgende Beförderungsleistungen mehrerer verschiedener vertraglicher Beförderer hintereinander in Anspruch, so kommt mit jedem einzelnen Beförderer ein eigenständiger Beförderungsvertrag zustande. Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend von demselben EVU erbracht, so kommt mit diesem EVU insoweit nur ein Beförderungsvertrag zustande. Dies gilt nicht, soweit für diese Beförderungsleistungen mehrere Fahrkarten ausgegeben worden sind; in diesem Fall verkörpert jede Fahrkarte einen eigenständigen Beförderungsvertrag. Werden mehrere Beförderungsleistungen unmittelbar aufeinander folgend vom gleichen EVU erbracht, gilt der Grundsatz, dass es sich in diesem Fall nur um einen einzigen Beförderungsvertrag handelt, jedoch nicht, wenn

- i) ein Teil der Beförderungsleistungen nach Tfv 600/601 und der/die andere/n unmittelbar vor- oder nachgelagerte/n Beförderungsleistung/en des gleichen EVU nach dem Tfv 650 erbracht werden
- ii) Beförderungsleistungen nach dem Tfv 650 vom gleichen EVU, jedoch auf Basis unterschiedlicher NE-Blättern unmittelbar hintereinander erbracht werden.

In diesen Fällen stellen die einzelnen in unterschiedlichen Tarifen bzw. in unterschiedlichen Tarifblättern erbrachten Leistungen des gleichen EVU jeweils eigenständige Beförderungsverträge dar.

Für Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 4.5., 4.7. und 4.8. werden zugunsten des Fahrgastes die aufeinander folgenden eigenständige Beförderungsverträge einer Fahrt zugunsten der/des Reisenden wie ein einziger Beförderungsvertrag behandelt, wenn sich alle vertraglichen Beförderer dieser Beförderungsverträge für die nach Tfv 600 / Tfv 601 behandelten Abschnitte dem gemeinsamen Beschwerdeverfahren gem. Nr. 10.3 angeschlossen haben und die Reise auf einem einzigen

Beförderungsausweis dokumentiert wird. Die Behandlung wie ein einziger Beförderungsvertrag im Rahmen des gemeinsamen Beschwerdeverfahrens erfolgt auch dann, wenn Beförderungsverträge nach den BB Anstoßverkehr (Tfv 650) aus technischen Gründen auf mehreren Beförderungsdokumenten dargestellt werden und es sich bei der/den Verkehrsleistung/en nach den BB Anstoßverkehr (NE-Blätter/ DB-Blätter) um Eisenbahnverkehr handelt. Die am Gemeinschaftsverfahren teilnehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen sind im Internet unter [www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames Beschwerdeverfahren](http://www.dieBefoerderer.de/Gemeinsames_Beschwerdeverfahren) sowie [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte) dargestellt. Ein „vertraglicher Beförderer“ kann sich für die Durchführung der ihm obliegenden Beförderungsleistungen eines Subunternehmers im Eisenbahnverkehr („ausführender Beförderer“) bedienen. Vertragspartner des Fahrgastes bleibt auch in diesem Fall der vertragliche Beförderer. 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. Das gleiche gilt, wenn das Beförderungsdokument auch die Benutzung anderer Verkehrsmittel einschließt, damit Reisende für diese Beförderungsverträge nicht zusätzliche separate Beförderungsdokumente mit sich führen müssen (z. B. „+City“-Funktion). In der Regel bezeichnet der Fahrausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrages bzw. der Beförderungsverträge beteiligten bzw. möglichen Beförderer, das den Fahrausweis ausgebende Unternehmen, die zulässigen Wegstrecken (Wegevorschrift), den Fahrpreis, 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 oder elektronisch und auslesbar hinterlegt sein. Kann die Beförderung auf einem Streckenabschnitt 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 bzw. hätte in Anspruch nehmen wollen. Der/die Beförderer ist/sind mit einem vierstelligen Code in der Wegevorschrift auf der Vorderseite des Fahrausweises angegeben. Fehlt der Code oder ist als Code „1080“ angegeben, kann der Reisende über die Auflistung der vertraglichen Beförderer mit den von ihnen bedienten Strecken auf der Website [www.dieBefoerderer.de](http://www.dieBefoerderer.de) feststellen, welche/s Eisenbahnunternehmen den/die von ihm gewählten Zug/Züge betreibt und damit sein/e Beförderer ist/sind. Als Beförderer verantwortlich für etwaige Aufwendungsersatz-, Erstattungs- und Entschädigungsansprüche gem. Nr. 4.5, 4.7 und 4.8 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).

### 4.3 Verkehre mit verschiedenen Verkehrsmitteln

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

### 4.4 Ermittlung einer zu erwartenden Verspätung und Anschlussverbindungen

#### 4.4.1 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:

1. Aushangfahrpläne und ausgehängte Informationen über Fahrplanänderungen in den Stationen
2. elektronische Anzeigen und Lautsprecheransagen in den Zügen und Stationen
3. Fahrplaninformationen aus Buchungssystemen personalbedienter Verkaufsstellen
4. verfügbare Fahrplaninformations- und Reisendeninformationsmedien.

#### 4.4.2 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 Rei-

senden üblicherweise einen problemlosen Umstieg ermöglicht. Maßgebend sind die Fahrplanauskunftssysteme der **Start Untereibe** unter der Internetadresse [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de)

#### **4.5 Weiterreise bei Verspätungen und alternative Zugwahl**

##### **4.5.1 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:

1. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
2. Fortsetzung der Fahrt auf der gleichen Strecke mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes
3. Weiterreise mit geänderter Streckenführung und mit Zügen des Nahverkehrs bis zum Zielbahnhof bei nächster Gelegenheit
4. 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 Punkt 4.5.1, Nr. 2. und Nr. 4 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.

##### **4.5.2 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-Ticket, Semesterticket). 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.

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

Reisende, die gem. Punkt 4.5.2 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.

##### **4.5.4 Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels**

Besitzt ein Reisender einen Fahrausweis, der ausschließlich im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gilt, fällt die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 00:00 Uhr und 05:00 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, wenn ihm der Beförderer, der das die Verspätung verursachende Ereignis zu vertreten hat, nicht die Weiterbeförderung mit anderen Verkehrsmitteln anbietet und es dem Reisenden aus von diesem Beförderer zu vertretenden Gründen auch nicht möglich ist, deshalb mit dem Beförderer in Kontakt zu treten (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufsstelle oder Informationsstelle des Beförderers oder mit Personal des genutzten Zuges des Beförderers). 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 Punkt 4.5.5 auch bis zu seinem tatsächlichen Ziel nutzen.

#### 4.5.5 Ersatz der Aufwendungen bei Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels

Macht der Kunde von seinem Recht nach Punkt 4.5.4 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. Dieser Höchstbetrag gilt nicht in den Fällen des Artikel 18 Abs. 2 Lit. c) und Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. 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. Darüber hinaus ist der in Nr. 4.5.4 dargestellte Versuch einer Kontaktaufnahme mit dem Beförderer notwendig, weil diesem das Recht auf eine Nachbesserung zusteht, bevor eine Selbstvornahme durch die/den Reisende/n erfolgen kann.

#### 4.5.6 Haftungsbefreiung der Eisenbahnen bei alternativer Verkehrsmittelnutzung

Ein Erstattungsanspruch für Aufwendungen bei Inanspruchnahme anderer Züge oder anderer Verkehrsmittel nach Punkt 4.5.2, Punkt 4.5.4 und Punkt 4.5.5 besteht nicht, wenn ein haftungsbefreiender Tatbestand vorliegt:

1. betriebsfremde Umstände, die das betreibende Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnten;
2. Verschulden des Reisenden;
3. 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 1. oder 3. genannten haftungsbefreienden Ursachen vor, kann sich der Beförderer hierauf jedoch nicht berufen, wenn die Reisenden über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurden oder die Ursache offensichtlich war. Die Unterrichtung erfolgt über einen oder mehrere der unter Punkt 4.4.1 dargestellten Wege.

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

### 4.6 Grundsätze für Erstattungen und Entschädigungen im Verspätungsfall

#### 4.6.1 Erstattung und Entschädigung

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

1. auf Erstattung, wenn er die Reise aufgrund einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten vorzeitig beendet hat (Punkt 4.8) oder
2. auf Entschädigung, wenn er die Reise bis zum Zielbahnhof durchgeführt hat und dabei mindestens 60 Minuten verspätet an Zielbahnhof angekommen ist (Punkt 4.9).

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

#### 4.6.2 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.

#### 4.6.3 Erstattungs- und entschädigungsberechtigte Personen

Erstattungs- bzw. entschädigungsberechtigt ist, abgesehen von Punkt 4.6.4, 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-Ticket) erfolgen grundsätzlich durch das „Servicecenter Fahrgastrechte“ der EVU, soweit in Punkt 4.10.4 keine abweichende Regelung getroffen wurde.

#### 4.6.4 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.

#### 4.6.5 Definition „Zeitfahrkarten“

Eine "Zeitfahrkarte" im Sinne dieser Fahrgastrechte ist eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen. Darunter fallen neben den Strecken- und Schülerzeitkarten sowie Netz- oder Teilnetz Karten 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 03:00 Uhr des Folgetages zählt zum Gültigkeitstag.

#### 4.6.6 Relationsbezogene Zeitkarten

Zeitkarten sind Fahrkarten, die es dem berechtigten Inhaber während eines festgelegten Zeitraumes erlauben, auf den einbezogenen Relationen unbeschränkt häufig zu fahren. Dies sind im Einzelnen:

1. Wochenkarte
  - a) persönlich oder übertragbar
  - b) für die 1. oder 2. Wagenklasse,
2. Monatskarte
  - a) persönlich oder übertragbar
  - b) für die 1. oder 2. Wagenklasse,
3. Monatskarten im Abonnement (Abo)
  - a) persönlich oder übertragbar
  - b) für die 1. oder 2. Wagenklasse,
4. persönliche Wochenkarten für Schüler für die 2. Wagenklasse,
5. persönliche Monatskarten für Schüler für die 2. Wagenklasse,

6. persönliche Monatskarten für Schüler im Abonnement (Abo) für die 2. Wagenklasse.

Fahrpreisschädigungen für Zeitkarten erfolgen gemäß Punkt 4.8.5.

Schüler-Zeitkarten werden nur für Fahrten von und zur Ausbildungsstätte ausgegeben. Ein Übergang in die 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen.

#### 4.6.7 Relationslose Zeitfahrkarten

1. Niedersachsen-Ticket für die 2. Wagenklasse (für eine bis zu fünf Personen),
2. Fahrradtageskarte.

Ein Übergang in die 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen. Entschädigungen werden nur vorgenommen, sofern der Entschädigungsbetrag mindestens 4,00 € beträgt. Fahrgäste mit einer Zeitfahrkarte haben Anspruch auf Entschädigung, wenn sie während der Geltungsdauer ihrer Zeitfahrkarte in mindestens drei voneinander unabhängigen Verspätungsfällen mit einer Verspätung von mindestens 60 Minuten am Zielort eingetroffen sind. Vorbehaltlich Satz 2 wird auf Antrag des Fahrgastes eine Entschädigung gewährt, die je Verspätungsfall 1,50 € bei Fahrkarten für die 2. Wagenklasse beträgt.

### 4.7 Fahrpreiserstattungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

#### 4.7.1 Umfang der Erstattung

Statt einer Fortsetzung der Fahrt oder einer Weiterreise mit geänderter Streckenführung nach Punkt 4.5 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:

1. für die nicht durchfahrene Strecke oder
2. für die nicht durchfahrene Strecke und für die bereits durchfahrene Strecke, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist oder
3. 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.

#### 4.7.2 Verantwortlichkeit für die Erstattung

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

1. bei Nichtantritt der Reise durch das Unternehmen, das die Fahrkarte ausgegeben hat,
2. bei Abbruch der Reise auf Antrag durch die **Start Untereibe** (Verursacher ist die **Start Untereibe**),
3. bei Abbruch der Reise bei anderen Unternehmen auf Antrag durch das Servicecenter Fahrgastrechte (Verursacher ist eine andere Eisenbahngesellschaft).

### 4.8 Fahrpreisschädigungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

#### 4.8.1 Anspruch auf Fahrpreisschädigung

Ohne den Anspruch auf Beförderung zu verlieren, hat der Fahrgast einen Anspruch auf eine Fahrpreisschädigung, 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.

#### 4.8.2 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur einfachen Fahrt

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

1. ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises
2. ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich entrichteten Fahrpreises

#### 4.8.3 Berechnung der Entschädigung für Fahrkarten zur Hin- und Rückfahrt

Bei Fahrausweisen für eine Hin- und Rückfahrt bildet je Fahrtrichtung der halbe tatsächlich entrichtete Fahrpreis die Berechnungsbasis, die Berechnung einer Fahrpreischädigung erfolgt gem. Punkt 4.8.2 Nr. 1. und 2. 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.

#### 4.8.4 Entschädigungsbeträge unter 4,00 Euro

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

#### 4.8.5 Berechnung der Entschädigung für Zeitkarten

Für Zeitkarten finden die nachfolgenden Berechnungskriterien Anwendung:

4.8.5.1 Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er im Gültigkeitszeitraum seiner Zeitkarte am Fahrtziel innerhalb des Geltungsbereichs seines Fahrausweises wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten erlitten hat. Hierzu ist Punkt 4.8.4. zu beachten. Die Entschädigung beträgt dabei für Zeitkarten des Schienenpersonennahverkehrs (außer Fahrrad-Zeitkarten):

1. 1,50 Euro je Fall bei Zeitkarten für die 2. Wagenklasse
2. 2,25 Euro je Fall bei Zeitkarten für die 1. Wagenklasse

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

4.8.5.3 Für Zeitkarten 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 Zeitkarten mit einer Geltungsdauer von mehr als einem Monat eine gesammelte Einreichung der Entschädigungsforderungen nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises vorsehen.

4.8.5.4 Bei Zeitkarten werden insgesamt jedoch höchstens 25% des tatsächlich gezahlten Zeitkartenpreises entschädigt. Semestertickets sind auf eine maximale Auszahlung von 4,50 Euro je Semester begrenzt.

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

Fahrausweiskopie des Reisenden zur Entschädigung eingereicht werden.

#### 4.8.5.6 Betroffensein von einem anspruchsbegründenden Ereignis

Insbesondere bei relationslosen Zeitfahrkarten (z.B. Schönes-Wochenende-Ticket, Länder-Ticket) 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.

#### 4.8.5.7 Ausnahmen von der Fahrpreischädigung

Ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung 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.

### 4.9 Hilfeleistungen bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis

#### 4.9.1 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. Punkt 4.5.6 vorliegt.

#### 4.9.2 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. Bietet der Beförderer dem Reisenden nicht nach Satz 1 die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an und ist es dem Reisenden aus vom Beförderer zu vertretenden Gründen nicht möglich, mit dem Beförderer in Kontakt zu treten und nutzt der Reisende daraufhin selbständig eine Übernachtungsmöglichkeit, so hat er einen Anspruch auf Ersatz der dafür entstandenen angemessenen Kosten.

#### 4.9.3 Organisation alternativer Beförderungsdienste

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

#### 4.9.4 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.

### 4.10 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

#### 4.10.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

#### 4.10.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen der Anlage M der Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 (TSI PRM) entsprechen - 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 der **Start Untereibe** sind erhältlich im Internet über das Kontaktformular unter [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de) oder per eMail über [kundenservice@start-unterelbe.de](mailto:kundenservice@start-unterelbe.de) sowie telefonisch unter der Rufnummer 0180 6 996633 (20Ct/Anruf aus dem dt. Festnetz, bei Mobilfunk max. 60Ct/Anruf).

#### 4.10.3 Hilfeleistungen

Zur Gewährung von Hilfeleistungen vor, während oder nach der Beförderung, z. B. Ein- und Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung über das Internet erfolgen. Dort können Sie die Ein- und Ausstiegshilfen per Rollstuhlreservierung unter [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de) spätestens bis 48 Stunden vor Abfahrt des ausgewählten Zugs vornehmen. Telefonisch sind Reservierungen sowie weiterführende Auskünfte unter der Rufnummer erhältlich. In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte, können dort abweichende Anmeldefristen gelten.

#### 4.10.4 Erstattung / Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus Punkt 4.6.3.

### 4.11 Beförderung von Reisegepäck

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.

### 4.12 Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

#### 4.12.1 Kundeneingaben allgemeiner Art

Kundeneingaben im Zusammenhang mit erhöhten Beförderungsentgelten (EBE) können wie folgt übermittelt werden:

Per Email: <https://www.db-fahrpreisnacherhebung.de/>

Per Telefon: +49 (0)7221 9235-1000

Per Fax: +49 (0)7221 9236-1000

Vor Ort / persönlich:

**Start Untereibe** Reisezentrum Cuxhaven

Am Bahnhof 1

27472 Cuxhaven

Öffnungszeiten: Mo-Fr, 8-12 und 13-18 Uhr sowie Sa, 9-14 Uhr

Kundeneingaben, Anregungen und Beschwerden allgemeiner Art sind an den jeweils betroffenen vertraglichen Beförderer zu richten, dieser bearbeitet bzw. beantwortet die an ihn gerichteten und ihn selbst betreffenden Eingaben. Eingaben, die an die **Start Untereibe** gerichtet werden sollen, können wie folgt übermittelt werden:

Per Telefon: +49 (0)4721-2049724

Per Internet: über das Kontaktformular unter [www.start-unterelbe.de](http://www.start-unterelbe.de)

Per eMail: über [kundenservice@start-unterelbe.de](mailto:kundenservice@start-unterelbe.de)

Per Post:

Regionalverkehre Start Deutschland GmbH

**Start** Unterelbe

Postfachanlage:

Segelckestraße 36

27472 Cuxhaven

Vor Ort / persönlich:

**Start Unterelbe** Reisezentrum Cuxhaven

Am Bahnhof 1

27472 Cuxhaven

Öffnungszeiten: Mo-Fr, 8-12 und 13-18 Uhr sowie Sa, 9-14 Uhr

Störungen an den **Start Unterelbe** Fahrkartenautomaten/Entwertern können Sie wie folgt melden:

Per Telefon: +49 (0)800-2886644 (kostenlos)

#### 4.12.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis gem. Punkt 4.7.2 Nr. 1., 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 oder eines Zugausfalls nach Punkt 4.7.2 Nr. 3. abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und Originalunterlagen an das

Servicecenter Fahrgastrechte

60647 Frankfurt am Main

zu richten.

#### 4.12.3 Anträge auf Fahrpreischädigung

Anträge auf eine Fahrpreischädigung gem. Punkt 4.8 aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen möglichst bei folgender Stelle einzureichen:

Servicecenter Fahrgastrechte

60647 Frankfurt am Main

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen in deutscher Sprache mit einem „Fahrgastrechte-Formular“ und den die Fahrt sowie den Entschädigungs- bzw. Erstattungsanspruch begründenden Unterlagen (Fahrausweisen, Belege etc.) eingereicht werden.

Statt der Originalbelege können Kopien der Belege beigefügt werden, wenn die Originale vom Reisenden noch benötigt werden (z.B. Strecken- / Schülerzeitkarte, BahnCard 100). Zur Prüfung der Richtigkeit der Originale bleibt die Verpflichtung zur Vorlage der Originalbelege auf Anforderung des vertraglichen Beförderers davon unberührt. Bei Erstattungen nach den Punkten 4.5.2, 4.5.4 und 4.5.5 müssen die Originalbelege eingereicht werden.

### 4.12.4 Wahl der Art einer Erstattung / Entschädigung

Eine Auszahlung von Erstattungs- und Entschädigungsansprüchen erfolgt entsprechend dem Wunsch des Reisenden per Überweisung, als Gutschein oder in Bargeld. Eine Barauszahlung ist nur bei stationären personalbedienten Verkaufsstellen der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderer mit einem vollständig ausgefüllten und mit bestätigter Verspätung versehenen Fahrgastrechte-Formular und Abgabe der Originalbelege möglich. Erfolgte die originäre Zahlung durch den Kunden auf Rechnung, ist eine Barauszahlung unmöglich. Eine Verspätungsentschädigung kann dort nur für Fälle gem. den Punkten 4.8.2 und 4.8.3 erfolgen. Soweit es sich um einen personengebundenen Fahrausweis handelt, ist ein Identitätsnachweis erforderlich. Stimmen Identität des Einreichenden und des berechtigten Inhabers eines personengebundenen Fahrausweises nicht überein, ist eine Abtretungserklärung des berechtigten Inhabers beizufügen.

### 4.12.5 Informationen zu den Fahrgastrechten und Fahrgastrechte-Formular im Internet

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

### 4.12.6 Auszahlung von Entschädigungsansprüchen

Bei Abgabe des vom Reisenden ausgefüllten und mit Zangen- oder Stempelabdruck der ausgebenden Stelle bestätigten Fahrgastrechte-Formulars und dem dazugehörigen Originalfahrausweis bei einer stationären personalbedienten Verkaufsstelle der an dem Beförderungsvertrag beteiligten vertraglichen Beförderers erhält der Reisende auf Wunsch den Entschädigungsbetrag ausgezahlt, soweit die Verkaufsstelle zur technischen Abwicklung in der Lage ist und ausreichende Bargeldmittel vorhanden sind. Ein vertraglicher Beförderer kann eine Auszahlung auch bei anderen Stellen als den eigenen Verkaufsstellen vorsehen. In den übrigen Fällen wird der Entschädigungsanspruch unter Beifügung des Fahrgastrechte-Formulars und des Fahrausweises bzw. einer Fahrausweiskopie beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Entschädigungen für Zeitkarten der Produktklassen ICE und IC/EC sowie die BahnCard 100 nach den Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG werden beim Servicecenter Fahrgastrechte bearbeitet. Bei Ansprüchen aus Fahrgastrechten gilt eine Verjährungsfrist gemäß den Regelungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.

## 4.13 Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

### 4.13.1 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. Eine geeignete Schlichtungsstelle ist die söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.:

Fasanenstraße 81  
10623 Berlin  
Tel.: +49 (0)30 644 99 33-0  
E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

### 4.13.2 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 unter nachstehender Adresse gerichtet werden.

Eisenbahn-Bundesamt  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn

#### 4.14 Haftung

Aus anderen Rechtsgründen haftet der Beförderer dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außer in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung für Sachschäden gegenüber jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

### III. Fahrpreise

#### Anlage 1: Übergangstarif (ÜTSt)

Die jeweils aktuellen Fahrpreise des HVV-Übergangstarifes Cuxhaven für Zeitkarten sind unter <http://www.hvv.de/fahrkarten/anschlussfahrten-uebergangstarife/cuxhaven/> einsehbar.

#### Anlage 2: Kombitarif *Start Untereibe* – regiomaris

Diese Kooperation ist ab dem 09.12.2018 gültig.

##### Helgoland und Neuwerk einfache Fahrt

Personen	Anteil <b>START UE einf. Fahrt</b> in einer Rundreise mit Katamaran, Fähre sowie einmaligem Bustransfer zwischen Bahnhof und Anleger in Cuxhaven nach Neuwerk oder Helgoland (brutto)
1P	13,80 €
2P	19,32 €
3P	24,84 €
4P	30,36 €
5P	35,88 €

##### Hin- und Rückfahrt

Personen	Anteil <b>START UE Hin- u. Rückfahrt am gleichen Tage</b> , zweimaliger Bustransfer zwischen Bahnhof und Anleger in Cuxhaven, dazu H/R Fähre von Cuxhaven nach Neuwerk oder Helgoland (brutto)
1P	23,00 €
2P	27,00 €
3P	31,00 €
4P	35,00 €
5P	39,00 €

Personen	Anteil <b>START UE Hin- u. Rückfahrt an unterschiedlichen Tagen (Rückfahrt maximal binnen 14 Tagen)</b> , zweimaliger Bustransfer zwischen Bahnhof und Anleger in Cuxhaven, dazu H/R Fähre von Cuxhaven nach Neuwerk oder Helgoland (brutto)
1P	34,50 €
2P	40,50 €
3P	46,50 €
4P	52,50 €
5P	58,50 €

## IV. Definition Schüler und Studenten

1. Schüler und Studenten öffentlicher, staatlich genehmigter oder staatlich anerkannter privater
  - allgemeinbildender Schulen
  - berufsbildender Schulen
  - Einrichtungen des zweiten Bildungsweges
  - Hochschulen, Akademien
  - mit Ausnahme der Verwaltungsakademien
  - Volkshochschulen
  - Landvolkshochschulen.
2. Personen, die private Schulen oder sonstige Bildungseinrichtungen, die nicht unter Punkt 1 fallen, besuchen, sofern sie aufgrund des Besuchs dieser Schulen oder Bildungseinrichtungen von der Berufsschulpflicht befreit sind oder sofern der Besuch dieser Schulen und sonstigen privaten Bildungseinrichtungen nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz förderungsfähig ist;
  1. Personen, die an einer Volkshochschule oder einer anderen Einrichtung der Weiterbildung Kurse zum nachträglichen Erwerb des Hauptschul- oder Realschulabschlusses besuchen;
  2. Personen, die in einem Berufsausbildungsverhältnis im Sinne des Berufsbildungsgesetzes oder in einem anderen Vertragsverhältnis im Sinne des § 19 des Berufsbildungsgesetzes stehen, sowie Personen, die in einer Einrichtung außerhalb der betrieblichen Berufsausbildung im Sinne des § 40 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes, § 37 Abs. 3 der Handwerksordnung, ausgebildet werden;
5. Personen, die einen staatlich anerkannten Berufsvorbereitungslehrgang besuchen.
6. Praktikanten und Volontäre, sofern die Ableistung eines Praktikums oder Volontariats vor, während oder im Anschluss an eine staatlich geregelte Ausbildung oder ein Studium an einer Hochschule nach den für Ausbildung und Studium geltenden Bestimmungen vorgesehen ist;
7. Beamtenanwärter des einfachen und mittleren Dienstes sowie Praktikanten und Personen, die durch Besuch eines Verwaltungslehrgangs die Qualifikation für die Zulassung als Beamtenanwärter des einfachen oder mittleren Dienstes erst erwerben müssen, sofern sie keinen Fahrkostenersatz von der Verwaltung erhalten;
8. Teilnehmer an einem freiwilligen sozialen Jahr oder an einem freiwilligen ökologischen Jahr oder eines vergleichbaren sozialen Dienstes.