

**KOMMT GUT AN.**



# Beförderungsbestimmungen

Gültig ab 13.12.2020

Erfurter Bahn GmbH  
Am Rasenrain 16  
99086 Erfurt

Nummer der Berichtigung	gültig ab	Kurzer Inhalt	berichtigt am	berichtigt durch
0	01.01.2016	Neufassung		
1	10.12.2017	Aktualisierung		
2	01.08.2018	Überarbeitung und Aktualisierung		
3	01.10.2019	Überarbeitung und Aktualisierung		
4	15.12.2019	Überarbeitung und Aktualisierung		
5	13.12.2020	Überarbeitung und Aktualisierung, VMT-Erweiterung		

## Inhalt

1. Geltungsbereich .....	3
2. Anspruch auf Beförderung .....	4
3. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen .....	4
4. Verhalten der Fahrgäste .....	4
5. Beförderung von Kindern .....	6
6. Fahrausweise .....	6
7. Fahrpreise .....	7
8. Erhöhter Fahrpreis .....	7
9. Zahlungsmittel .....	7
10. Ungültige Fahrausweise .....	8
11. Erstattung von Beförderungsentgelt .....	8
12. Ausschluss von Ersatzansprüchen / Kundengarantien .....	9
13. Gesetzliche Haftung .....	10
14. Verhalten bei außerplanmäßigem Halt .....	10
15. Missbrauch der Nothilfemittel .....	10
16. Mitnahme von Handgepäck .....	10
17. Beförderung von Fahrrädern, Pedelecs, Elektro-Rollern .....	10
18. Beförderung schwerbehinderter Menschen .....	11
19. Beförderung von Kinderwagen, Rollstühlen und Hilfsmitteln .....	11
20. Mitnahme von Tieren .....	11
21. Videoüberwachung .....	12
22. Fundsachen .....	12
23. Auskunftsstellen .....	12
24. Veröffentlichung .....	12
25. Verjährung .....	13
26. Gerichtsstand .....	13
27. Inkrafttreten .....	13
Anlage A: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen .....	14
Anlage B: Übersicht Gebühren und Entgelte .....	15
Anlage C: Kunden- und Servicecenter .....	16

# Beförderungsbestimmungen

---

## 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Bestimmungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der Erfurter Bahn GmbH auf allen von ihr betriebenen Linien, soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nicht etwas anderes ergibt.

Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach Fahrplan oder im Sonderverkehr verkehrenden Züge der Erfurter Bahn GmbH sowie die in besonderen Situationen eingesetzten Schienenersatzverkehre (SEV).

Der gesetzliche Rahmen für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen sind die:

- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates,
- Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) in der jeweils gültigen Fassung.

- 1.2. Die Erfurter Bahn GmbH, als dem öffentlichen Verkehr dienende Eisenbahn in Deutschland, wendet in den von ihr betriebenen Zügen diese Beförderungsbestimmungen an, die durch folgenden Regelungen ergänzt werden:

- Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes Mittelthüringen ([www.vmt-thueringen.de](http://www.vmt-thueringen.de)) gelten auf folgenden Streckenabschnitten:
  - RE 12 zw. Crossen Ort und Saalfeld(Saale)
  - RE 47 zw. Erfurt Hbf und Saalfeld(Saale)
  - RB 13 zw. Gera Hbf und Weida-Altstadt
  - RB 21 zw. Erfurt Hbf und Gera-Zwätzen
  - RB 22 zw. Crossen Ort und Saalfeld(Saale)
  - RB 23 zw. Erfurt Hbf und Saalfeld(Saale)
  - RB 26 zw. (Jena-Göschwitz - Apolda-) Weimar und Kranichfeld
  - RB 28 zw. Jena Saalbahn und Pößneck unterer Bahnhof
  - RB 32 zw. Saalfeld(Saale) und Blankenstein(Saale)
- Beförderungsbedingungen des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes ([www.mdv.de](http://www.mdv.de)) gelten auf folgenden Streckenabschnitt:
  - RE 12 zw. Leipzig Hbf und Wetterzeube
  - RB 22 zw. Leipzig Hbf und Wetterzeube

- 1.3. Der Fahrgast erkennt mit dem Betreten der Fahrzeuge der Erfurter Bahn GmbH die Beförderungsbestimmungen und Tarifbestimmungen der Erfurter Bahn GmbH sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen – auch der Verkehrsverbände – als rechtsverbindlich an. Die Beförderungsbedingungen sind Bestandteil des Beförderungsvertrages zwischen dem Fahrgast und der Erfurter Bahn GmbH.

Der Fahrgast tritt mit Antritt der Fahrt auch dann ausschließlich in eine Rechtsbeziehung mit dem befördernden Verkehrsunternehmen, wenn er seinen Fahrausweis bei einem anderen Verkehrsunternehmen, mit dem sich die Erfurter Bahn GmbH in einer Tarifgemeinschaft befindet, erworben hat. Der jeweiligen vertraglichen Beförderer ist unter [www.diebefoerder.de](http://www.diebefoerder.de) einzusehen.

- 1.4. Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der Erfurter Bahn GmbH wird durch ihr Betriebs- und Servicepersonal sowie durch alle von der Erfurter Bahn GmbH beauftragte Personen durchgesetzt.

- 1.5. Die Erfurter Bahn GmbH kann ohne Bindung an die Tarife Entgelte vereinbaren (Sonderabmachungen) mit Unternehmen, Behörden, Reiseveranstaltern oder vergleichbaren Einrichtungen/Großkunden. Die Regelungen bedürfen der Schriftform.

## 2. Anspruch auf Beförderung

Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn

- a) der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorweisen kann,
- b) den geltenden Beförderungsbestimmungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen der Erfurter Bahn GmbH entsprochen wird,
- c) die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Zügen möglich ist,
- d) die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der Erfurter Bahn GmbH nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen die Erfurter Bahn GmbH auch nicht abwenden kann.

Das Betriebspersonal kann Reisende auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für schwerbehinderte Menschen, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben. In den Einstiegsbereichen sind hierzu besondere Sitzgruppen durch Piktogramme ausgewiesen.

## 3. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen oder den Anordnungen des Betriebspersonals nicht folgen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises.

Insbesondere von der Beförderung ausgeschlossen sind:

- a) Personen, die erkennbar unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
- b) Personen mit ansteckenden Krankheiten gemäß Infektionsschutzgesetz,
- c) Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Waffen berechtigt sind,
- d) Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen bzw. Gewalt ausüben,
- e) Personen die durch erhebliche Geruchsbelästigung oder extrem verschmutzte Kleidung auffallen.

## 4. Verhalten der Fahrgäste

- 4.1. Betriebsanlagen und Fahrzeuge sind so zu benutzen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs, das Eigentum der Erfurter Bahn GmbH sowie die Sicherheit der Fahrgäste nicht beeinträchtigt werden. Jeder Fahrgast hat sich so zu verhalten, dass andere Fahrgäste nicht geschädigt, gefährdet oder mehr als nach den Umständen vermeidbar gestört werden. Dies ist insbesondere bei der Nutzung von Mobilfunkgeräten und Tonträgern zu berücksichtigen. Den Anweisungen des Betriebspersonals ist Folge zu leisten.

Der gesetzliche Rahmen für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen sind die:

- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates,
- Bestimmungen der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) in der jeweils gültigen Fassung.

- 4.2. Fahrgästen ist aus Sicherheitsgründen insbesondere untersagt:

- a) sich mit dem Fahrzeugführer während der Fahrt zu unterhalten,
- b) die Außentüren sowie Türen zu Betriebsräumen eigenmächtig zu öffnen,
- c) Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen oder hinausragen zu lassen,
- d) während der Fahrt auf- oder abzuspringen,
- e) ein als „nicht einsteigen“ bezeichnetes Fahrzeug zu betreten,
- f) die Benutzbarkeit der Betriebseinrichtungen, der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege z. B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen,
- g) in den Fahrzeugen, einschließlich der Toilettenräume, zu rauchen,
- h) Tonwiedergabegeräte oder Tonrundfunkempfänger zu benutzen oder Tonwiedergabegeräte mit Kopfhörer zu benutzen, wenn andere Fahrgäste dadurch unzumutbar belästigt werden,
- i) Fahrzeuge zu betreten, die nicht zur allgemeinen Benutzung freigegeben sind,
- j) nicht für den Fahrgast zur Benutzung dienende Betriebseinrichtungen zu öffnen oder zu betätigen,
- k) bei Störungen auf freier Strecke ohne Anweisungen des Betriebspersonals die Fahrzeuge zu verlassen,
- l) Fahrzeuge unbefugt zu bedienen, zu beschädigen oder zu verunreinigen,
- m) in Fahrzeugen Fahrräder, Rollbretter, Inlineskates, Rollschuhe oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen,
- n) in den Fahrzeugen Waren, Werbung, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung des Verkehrsunternehmens anzubieten bzw. durchzuführen.
- o) in Fahrzeugen Fahrräder, Rollbretter, Inlineskates, Rollschuhe oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen,
- p) in den Fahrzeugen Waren, Werbung, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung des Verkehrsunternehmens anzubieten bzw. durchzuführen.

Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; in schwerwiegenden Fällen ist eine vorherige Ermahnung nicht erforderlich. Unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Busgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche ist bei Verletzung bestimmter Pflichten eine Vertragsstrafe gemäß Anlage B zu zahlen. Außerdem sind die Personalien anhand eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises anzugeben.

#### 4.3. Weiterhin sind folgende Regeln durch die Fahrgäste zu beachten:

- a) Durch das Essen oder das Trinken sind keine weiteren Fahrgäste zu schädigen oder zu belästigen.
- b) Die Fahrgäste dürfen die Fahrzeuge nur an den Haltestellen betreten und verlassen; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Es ist zügig ein- und auszusteigen sowie in das Wageninnere aufzurücken. Schließt sich eine Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen.
- c) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt deren Begleitern.
- d) Bei groben, mutwillig herbeigeführten oder durch unsachgemäße Benutzung herbeigeführten Verunreinigungen und Schäden an oder in Fahrzeugen werden die tatsächlichen Reinigungskosten bzw. Schäden dem Verursacher in Rechnung gestellt und ggf. eine Anzeige gegen ihn erstattet. Der Verursacher kann gegenüber der Erfurter Bahn GmbH den Nachweis führen, dass ein geringerer Schaden als der in Ansatz gebrachte Betrag entstanden ist. In diesem Fall ist die nachgewiesene Schadenshöhe gegenüber der Erfurter Bahn GmbH auszugleichen.
- e) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherheitseinrichtungen betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung infolge einer Anzeige im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche eine Bearbeitungsgebühr gemäß Anlage B zu zahlen.
- f) Beschwerden sind direkt an die Erfurter Bahn GmbH zu richten.
- g) Bei Straftaten und Ordnungswidrigkeiten haben das Personal sowie Beauftragte das Recht, nach §229 BGB bzw. §127 StPO die Personalien festzustellen und, wenn diese verweigert werden, die Verursacher bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten.

## 5. Beförderung von Kindern

Kinder bis zum vollendeten vierten Lebensjahr werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert. Das Zugpersonal gilt hierbei nicht als Aufsichtsperson.

a) Kostenfreie Beförderung von allein reisenden Kindern

Geregelt im Tarif:

- BB DB Personenverkehr: bis zum vollendeten sechsten Lebensjahr (0-5 Jahre)
- Verkehrsverbund Mittelthüringen: bis zum Schuleintritt, spätestens bis zum vollendeten achten Lebensjahr (0-7 Jahre)
- Mitteldeutscher Verkehrsverbund: bis zum Schuleintritt, spätestens bis zum vollendeten 8. Lebensjahr
- Sonstige Verkehre Erfurter Bahn GmbH: bis zum vollendeten sechsten Lebensjahr (0-5 Jahre)

b) Kostenfreie Beförderung bei der Mitnahme von Kindern (Familienkinder bzw. Enkelkinder)

Geregelt im Tarif (je nach Tarifangebot und in der Regel beim Fahrscheinerwerb in der Anzahl anzugeben):

- BB DB Personenverkehr: bis zum vollendeten fünfzehnten Lebensjahr (0-14 Jahre)
- Verkehrsverbund Mittelthüringen: lt. Bestimmungen des VMT zur Mitnahme
- Mitteldeutscher Verkehrsverbund: lt. Bestimmungen des MDV zur Mitnahme

c) Altersgrenze zur Unterscheidung der Tarife für Kinder

Ab nachfolgenden Altersangaben werden heranwachsende Personen zum Tarif von Erwachsenen befördert, sofern keine weiteren Angaben im Tarif zugunsten des Kunden abweichen:

- BB DB Personenverkehr: ab dem vollendeten fünfzehnten Lebensjahr
- Verkehrsverbund Mittelthüringen: ab dem vollendeten fünfzehnten Lebensjahr
- Mitteldeutscher Verkehrsverbund: ab dem vollendeten fünfzehnten Lebensjahr
- Sonstige Verkehre Erfurter Bahn GmbH: ab dem vollendeten sechsten Lebensjahr

Als Altersnachweise dienen hier Schülerschein bzw. Berechtigungskarten.

d) Altersgrenze zur Anwendung von Kindertarifen

Die Tarife für Kinder sind im jeweiligen Geltungsbereich zu entrichten, sofern die Bedingungen laut a) „keine Kleinkinder“ nicht mehr gegeben sind und laut c) „keine Vollzahler“ noch nicht erfüllt sind.

## 6. Fahrausweise

Der Reisende ist verpflichtet,

- a) wenn der Tarif nichts anderes bestimmt, bei Antritt der Fahrt mit einem Fahrausweis versehen zu sein. Die Fahrscheine sind spätestens am Automaten in jedem Fahrzeug selbstständig zu lösen. Ist das Reiseziel auf dem Automaten nicht ausgewiesen, so ist eine Fahrkarte Anfangsstrecke (Erwachsene 30,00 €, Kinder 15,00 €) zu erwerben.
- b) Fahrausweise entsprechend der Beförderungsstrecke zu erwerben und sich sofort von der Gültigkeit zu überzeugen. Die Entwertungspflicht regelt der jeweilige Tarif.
- c) bei Unmöglichkeit des Fahrkartenerwerbs oder Störungen bei der Entwertung von Fahrkarten dem Zugpersonal unaufgefordert zu melden, dass vor Antritt der Reise ein gültiger Fahrausweis nicht gelöst werden konnte, weil ein Entwerter, Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomat nicht vorhanden, nicht geöffnet oder nicht betriebsbereit war.
- d) im Vorverkauf erworbene Fahrausweise spätestens beim Betreten des Zuges zu entwerten. Der Fahrgast hat sich sofort von der Entwertung und der Gültigkeit zu überzeugen. Mehrfachentwertungen sind nicht zulässig.
- e) Fahrausweise und sonstige Kosten nach Beendigung der Fahrt bis zum Verlassen des Bahnsteiges einschließlich der Zu- und Abgänge aufzubewahren.

- f) Fahrausweise und sonstige Karten dem Kontrollpersonal auf Verlangen vorzuzeigen und auszuhändigen.

Ein Reisender, der keinen Fahrausweis besitzt oder den Verpflichtungen nicht nachkommt, kann von der Weiterfahrt ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises bleibt unberührt.

## 7. Fahrpreise

- a) Die Fahrpreise enthält der Tarif. Er richtet sich nach der Fahrtstrecke des Fahrgastes, siehe (I. Geltungsbereich) und ist entsprechend den Auskunftsmitteln (Online-Auftritte und Druckerzeugnisse) einzusehen.
- b) Bei den Kundenbetreuern im Zug sowie an Stationen, die über ein Kundencenter und Service-Center der Erfurter Bahn GmbH (wie auch beauftragter Reisezentren und Reiseagenturen) verfügen, können die Tarif- und die Beförderungsbestimmungen eingesehen werden.
- c) Sind Fahrpreise unrichtig erhoben worden, ist der Unterschiedsbetrag nachzuzahlen oder zu erstatten. Der Anspruch auf Nachzahlung oder Erstattung erlischt, wenn er nicht binnen eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend gemacht wird.
- d) Die Beweislast für die Gründe der unrichtigen Bepreisung trägt die bevorteilte Partei. Bei unzutreffenden Gründen gilt der Fahrausweis nicht als berechtigtes Fahrdokument und der Reisende ist ein Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis.

## 8. Erhöhter Fahrpreis

Der Reisende ist zur Zahlung eines erhöhten Fahrpreises verpflichtet, wenn er

- a) bei Antritt der Fahrt nicht mit einem gültigen Fahrausweis versehen ist bzw. sich unverzüglich um einen gültigen Fahrausweis am Automaten im Zug bemüht hat,
- b) sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, ihn jedoch bei einer Prüfung der Fahrausweise nicht vorzeigen kann,
- c) einer Verpflichtung nach 7 *Fahrpreise* und den dort benannten Verpflichtungen in mindestens einem Fall nicht nachkommt.

Der erhöhte Fahrpreis beträgt mindestens 60,00 €. Der erhöhte Fahrpreis kann für die ganze vom Zug zurückgelegte Strecke berechnet werden, wenn der Reisende nicht glaubhaft macht, dass er eine kürzere Strecke durchfahren hat. Zur Weiterfahrt ist beim Kundenbetreuer ab der nächsten Station des Zuges ein Fahrschein zu erwerben oder die Fahrt ist dort zu beenden.

Der erhöhte Fahrpreis ist sofort fällig und kann beim Zugbegleiter sofort beglichen werden. Ist dies dem Fahrgast nicht möglich, wird nach Aufnahme der Personalien, ggf. unter Zuhilfenahme staatlicher Behörden, eine Zahlungsaufforderung mit Angaben zur Einzahlung ausgestellt.

Die Einzahlung ist binnen sieben Werktagen vorzunehmen. Die Erfurter Bahn GmbH übergibt säumige Forderungen dem Inkassodienstleister Creditreform (Verband der Vereine Creditreform e.V.; Hellersbergstraße 12; 41460 Neuss). Säumige, Nichtzahlende und wiederholende Tarifverletzer werden zur Anzeige nach §265a Strafgesetzbuch gebracht. Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich auf 7,00 €, wenn der Reisende innerhalb einer Woche nachweist, dass er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises war.

## 9. Zahlungsmittel

Das Fahrgeld soll abgezahlt bereitgehalten werden. Das Zugbegleitpersonal, soweit es Fahrausweise verkauft, ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 10,00 € zu wechseln.



Vom Zugbegleitpersonal werden Ein- und Zwei-Cent-Stücke im Betrag von mehr als 0,10 € nicht angenommen. Eine Zahlung mit GiroCard/EC-Cash und Kreditkarte (VISA, Mastercard, American Express) mit PIN-Abfrage und an den Automaten kontaktlos, ist möglich. Erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen, deren Gültigkeit in Frage gestellt sind, werden nicht angenommen bzw. dürfen nicht verwendet werden.

Es werden nur die am jeweiligen Fahrausweisautomaten angegebenen Zahlungsmittel (Bargeld, GiroCard/EC-Cash und Kreditkarten (VISA, Mastercard, American Express) mit PIN-Abfrage) akzeptiert. Erfolgt der Verkauf aus Fahrausweisautomaten im Fahrzeug, wechselt das Fahrpersonal nicht. Hierauf hat sich der Fahrgast vor Fahrtantritt einzustellen.

Soweit Geldbeträge nicht gewechselt oder zurückgegeben werden können, wird dem Fahrgast ein Überzahlbeleg über den einbehaltenen Betrag ausgestellt. Der Fahrgast erhält das Wechselgeld unter Vorlage und Abgabe des Überzahlbeleges innerhalb von sechs Monaten (Ausschlussfrist) bei der Verwaltung der Erfurter Bahn GmbH, bei den Zugbegleitern sowie im Kundencenter der Erfurter Bahn GmbH in Gera. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. weiterführen.

Die Frist von sechs Monaten ergibt sich aus technischen Gründen. Der Druck der Überzahlbelege erfolgt auf Thermopapier. Nach der Dauer von ca. 6 Monaten verbleicht der Aufdruck. Nicht lesbare Überzahlbelege können nicht angenommen werden.

Beanstandungen des Wechselgeldes oder der vom Fahrpersonal ausgestellten Überzahlbelege müssen unverzüglich vorgebracht werden.

## 10. Ungültige Fahrausweise

Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbestimmungen oder des Beförderungstarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen. Dies gilt insbesondere für Fahrausweise, die

- a) nicht vorschriftsmäßig oder vollständig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden,
- b) nicht mit erforderlicher Wertmarke versehen sind,
- c) zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder eigenmächtig eingeschweißt sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
- d) eigenmächtig geändert, nachgeahmt oder kopiert sind,
- e) von Nichtberechtigten benutzt werden,
- f) zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
- g) wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen sind,
- h) ohne das erforderliche Lichtbild benutzt werden,
- i) genutzt werden, ohne dass das entsprechende Entgelt hierfür entrichtet worden ist. Das Fahrgeld wird nicht erstattet.

Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einem im Beförderungstarif vorgesehenen amtlichen Ausweis mit Lichtbild und/oder einem Berechtigungsdokument zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn der amtliche Ausweis mit Lichtbild oder das Berechtigungsdokument nicht oder nicht vollständig ausgefüllt oder abgelaufen ist oder auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.

## 11. Erstattung von Beförderungsentgelt

Wird ein Fahrausweis nicht zur Fahrt benutzt, so wird das Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast. Ist ein Fahrschein von der Erstattung grundsätzlich ausgenommen, so ist dies im Tarif festgeschrieben.

Wird ein erstattungsfähiger Fahrausweis nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird der Unter-

schied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt entsprechend den Tarifbestimmungen auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast. Ab dem ersten Geltungstag wird eine Bearbeitungsgebühr von 17,50 € erhoben. Der Fahrpreis für verlorene Tickets wird nicht erstattet.

Wird eine Zeitkarte (ausgenommen sind Zeitkarten im Abonnement) nicht oder nur teilweise benutzt, wird das anteilige Beförderungsentgelt für die erstattungsfähige Zeitkarte wie folgt berechnet und auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet:

Für die Berechnung des Erstattungsbetrages wird der erstattungsfähigen Zeitkarte für den Zeitraum ab Gültigkeitsbeginn der Zeitkarte bis zum Feststellungszeitraum der Betrag von je zwei Einzelfahrten der entsprechenden Preisstufe je Kalendertag abgezogen.

Für die Feststellung des Zeitpunktes, bis zu dem Einzelfahrten – je Kalendertag zwei Fahrten – als durchgeführt gelten, ist der Tag der Rückgabe oder Hinterlegung der erstattungsfähigen Zeitkarte oder das Datum des Poststempels der Übersendung der erstattungsfähigen Zeitkarte maßgeblich. Ein früherer Zeitpunkt kann nur bei persönlichen Zeitkarten (ausgenommen Abonnement) berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über Krankheit, Unfall oder Tod des Fahrgastes vorgelegt wird. Bei der Berechnung des Erstattungsbetrages wird eine Ermäßigung auf die als durchgeführt angenommenen Einzelfahrten nur bei Vorliegen der hierfür erforderlichen Voraussetzung gewährt, ansonsten gilt das Beförderungsentgelt für die einfache Fahrt. Anträge können spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises bei der Verwaltung der Erfurter Bahn GmbH, bei den Zugbegleitern sowie im Kundencenter der Erfurter Bahn GmbH in Gera abgegeben werden.

Bei erstattungsfähigen Tickets wird ab dem ersten Geltungstag eine Bearbeitungsgebühr erhoben. Der Fahrpreis für verlorene Tickets wird nicht erstattet. Die Bearbeitungsgebühr richtet sich nach dem Tarif: Fahrkarten der Erfurter Bahn GmbH und BB DB Personenverkehr sowie MDV: 17,50 €; Fahrkarten im VMT-Tarif 2,00 €.

Von dem zu erstattenden Betrag wird ein Bearbeitungsentgelt sowie eine etwaige Überweisungsgebühr abgezogen. Das Bearbeitungsentgelt und eine etwaige Überweisungsgebühr werden nicht abgezogen, wenn die Erstattung auf Grund von Umständen beantragt wird, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat. Bei Ausschluss von der Beförderung besteht kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Beförderungsentgeltes. Fahrkarten müssen zur Erstattung im Original vorliegen. Liegen Fahrkarten nur als Bildbelege (digital) vor, so muss das Unternehmen nicht erstatten.

## 12. Ausschluss von Ersatzansprüchen / Kundengarantien

12.1. Abweichungen von Fahrplänen – insbesondere durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder Unterbrechungen sowie Platzmangel und Ausfall von Fahrten begründen keine Ersatzansprüche über die gesetzlichen Fahrgastrechte (siehe Anlage A: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen). Insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. Der Anspruch auf Beförderung gilt auch als erfüllt, wenn das Verkehrsunternehmen aus betrieblichen Gründen andere als im Fahrplan angegebene Fahrzeuge bereit stellt oder Umleitungsstrecken gefahren werden.

12.2. Die Erfurter Bahn GmbH bietet folgende Kundengarantien an:

- Informations- und Vertriebsgarantie
- Antwortgarantie
- Sauberkeitsgarantie
- Einstiegsgarantie

Die Kundengarantiekarten sind bei den Zugbegleitern, in den Zügen sowie in den Kunden- und Servicecentern erhältlich. Die Kundengarantiebestimmungen sind auf der Homepage der Erfurter Bahn GmbH ([www.erfurter-bahn.de](http://www.erfurter-bahn.de)) einzusehen.

### 13. Gesetzliche Haftung

Die Erfurter Bahn GmbH haftet für die Tötung oder Verletzung eines Reisenden und für Schäden an Sachen, die der Reisende an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen insb. nach den Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 einschließlich ihres Anhangs I (CIV), siehe Anlage A (Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen).

### 14. Verhalten bei außerplanmäßigem Halt

Bei einem außerplanmäßigen Halt dürfen Reisende nur mit Zustimmung des Zugpersonals aussteigen. Sie müssen sich sofort von den Gleisen entfernen und sich an die benannten Sammelstellen begeben.

### 15. Missbrauch der Nothilfemittel

Der Reisende darf die Notbremse oder die Türnotentriegelung nur bei Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit anderer Reisender, anderer Personen oder des Zuges betätigen. Bei Missbrauch hat der Reisende unbeschadet sonstiger Ansprüche einen Betrag in Höhe von 200,00 € zu zahlen. Gleiches gilt für die missbräuchliche Auslösung eines Rauchmelders im Zug (insbesondere durch unerlaubtes Rauchen auf der Toilette), wenn es hierdurch zu einer Notbremsung oder einem außerplanmäßigen Halt des Zuges kommt. Dem Reisenden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

### 16. Mitnahme von Handgepäck

Der Reisende darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) unentgeltlich mitnehmen. Dem Reisenden steht für sein Handgepäck nur der Raum über oder unter dem Sitzplatz zur Verfügung. Der Reisende ist selbst für die sichere Verbringung und Beaufsichtigung gegen Beschädigung und Diebstahl verantwortlich.

### 17. Beförderung von Fahrrädern, Pedelecs, Elektro-Rollern

Die Mitnahme ist auf handelsübliche Fahrräder und Fahrräder mit Hilfsmotor (Pedelecs, mit maximal 250 KW Unterstützungleistung) die zweirädrig und einsitzig sowie zusammengeklappte Fahrradanhänger beschränkt.

Tandems, Liegeräder und Dreiräder können im Einzelfall, je nach Platzbedarf und Entscheidung des Personals, als Fahrrad mitgenommen werden.

Die Mitnahme von Fahrrädern ist unter den folgenden Voraussetzungen gestattet:

- a) Ein Anspruch auf Fahrradmitnahme besteht nur bei ausreichender Platzkapazität.
- b) Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen und Fahrgäste mit Rollstuhl haben Vorrang vor Fahrgästen mit Fahrrädern.
- c) Jeder Fahrgast darf nur ein Fahrrad mitnehmen und dieses ist an den eigens hierfür gekennzeichneten oder vom Betriebspersonal zugewiesenen Stellen unterzubringen. Das Fahrrad ist durch den Fahrgast zu verladen.
- d) Der Fahrgast hat das mitgeführte Fahrrad so unterzubringen, dass die Sicherheit und die Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt oder geschädigt werden. Soweit durch mitgeführte Fahrräder Schäden an Personen oder Sachen entstehen, gelten die allgemeinen Haftungs-vorschriften.

- e) Der Reisende ist für die Sicherung und Beaufsichtigung seines Fahrrades selbst verantwortlich. Die vorhandenen Sicherungseinrichtungen (Gurte) sind zu benutzen. Gepäckstücke müssen vom Fahrrad abgenommen werden und als Handgepäck verstaut werden.
- f) Der Fahrgast hat durch den Erwerb von Fahrradkarten den für die Beförderung von Fahrrädern festgesetzten Beförderungspreis gemäß den gültigen Tarifbestimmungen zu entrichten.
- g) Fahrräder von mitreisenden Kindern unter 6 Jahren werden unentgeltlich befördert.
- h) Fahrradgruppen haben im Falle von Kapazitätsengpässen keinen Anspruch auf gemeinsame Beförderung.
- i) Bei Pedelecs hat der Akku während der Fahrt in der am Rad vorgesehenen Halterung zu verbleiben. Ein Aufladen im Zug ist untersagt.

Sogenannte Lastenräder (Fahrräder oder Pedelecs mit festen Aufbauten für Lasten- und/oder zum Transport von Kindern) sind von der Mitnahme ausgeschlossen.

Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor (z.B. Mopeds, Mofas) sowie E-Bikes (mit Versicherungskennzeichen) und einer größeren Unterstützungsleistung von mehr als 250 KW, dürfen aus Sicherheitsgründen nicht mitgenommen werden.

Elektroroller (mit Versicherungskennzeichen) sind eigenständige Beförderungsmittel und dürfen nur zusammengeklappt als Handgepäck im Rahmen des vorhandenen Platzes mitgenommen werden.

## 18. Beförderung schwerbehinderter Menschen

Die Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch (SGB IX). Die hieraus resultierende kostenfreie Beförderung erstreckt sich auf die o.g. Strecken im Regelzugverkehr. Sonderverkehre können hiervon ausgenommen sein. Für Assistenzhunde gilt 20. Mitnahme von Tieren.

## 19. Beförderung von Kinderwagen, Rollstühlen und Hilfsmitteln

Zugänge für Kinderwagen und Rollstühle sind entsprechend ausgewiesen. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal. Bei Elektro-Scootern ist eine große Typenvielfalt gebräuchlich. Eine unentgeltliche Beförderung von Elektro-Scootern und deren Unterbringung auf dem Rollstuhlstellplatz ist von der Einhaltung der ISO-Maße, den geltenden Gewichtsgrenzen sowie einer amtlich anerkannten Gehbehinderung (Schwerbehindertenausweis mit Merkzeichen „G“ und „aG“) abhängig.

Sofern eine dieser Voraussetzungen nicht erfüllt ist, ist eine Beförderung ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind: übergroße Outdoor- (Allrad-) Freizeitrollstühle, ggf. mit Straßenzulassung, sowie Elektro-Scooter, die nicht der ISO-Norm oder den geltenden Gewichtsgrenzen entsprechen sowie nicht durch gehbehinderte Personen genutzt werden.

## 20. Mitnahme von Tieren

Lebende Haustiere, die klein (bis zur Größe einer Hauskatze), ungefährlich und in geschlossenen Behältnissen (z. B. Tierboxen, Tiertrageetaschen) wie Handgepäck untergebracht sind, können mitgenommen werden. Die Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass Beeinträchtigungen für Personen und Sachen ausgeschlossen sind. Die Beförderung dieser Tiere erfolgt unentgeltlich.

Darüber hinaus können Hunde, die in Behältnissen wie Handgepäck nicht untergebracht sind oder nicht untergebracht werden können, unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass sie angeleint und mit einem für sie geeigneten Maulkorb versehen sind und von einer geeigneten Person beaufsichtigt werden. Für sie fällt ein Beförderungsentgelt entsprechend den Tarifen im jeweiligen Geltungsbereich (gem. Ziffer 1) an.

Kann die hundeführende Person trotz Ermahnung durch das Kontroll- und Betriebspersonal die Anforderungen nicht gewährleisten, so können Hundeführer und Hund von der Beförderung ausgeschlossen werden. Für Schäden, die durch mitgeführte Hunde verursacht werden, haftet die hundeführende Person auch gegenüber Dritten. Wird den Anordnungen des Personals keine Folge geleistet, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 20,00 € erhoben. Die Vertragsstrafe wird sofort nach Feststellung des Sachverhaltes fällig (§ 271 BGB).

Nachweislich ausgebildete Assistenzhunde wie Blindenführhunde, Diabetikerwarnhunde und Epilepsiehunde, die eine berechnigte Person begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen und werden kostenfrei befördert. Sie sind von der Pflicht einen Maulkorb zu tragen befreit.

Nicht lebende Tiere sind von der Beförderung ausgeschlossen.

## 21. Videoüberwachung

Die Erfurter Bahn GmbH ist berechnigt, Videoüberwachung in den Beförderungsmitteln und auf den Betriebsanlagen durchzuführen. Überwachte Bereiche sind gekennzeichnet.

## 22. Fundsachen

Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Hat die gefundene Sache einen Wert über 50,00 €, hält das Betriebspersonal auf Verlangen des Finders dessen Namen und den Fundgegenstand schriftlich fest. Die Fundsache wird beim Verkehrsunternehmen drei Monate aufbewahrt, danach an ein Fundbüro bzw. geeignete örtlich festgelegte Stellen übergeben. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das für das Verkehrsunternehmen, bzw. durch das zuständige Fundbüro gegen Zahlung eines Entgelts für die Aufbewahrung zurückgegeben (Gebühr lt. Anlage B). Sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist bei Nachweis zulässig. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.

## 23. Auskunftsstellen

Für Tarifberatung, Auskunftserteilung, Anmeldung von Gruppenreisen, Reservierung, Bestellung, Reklamation, Fundsachen und Kundenwünsche stehen nachfolgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

Erfurter Bahn GmbH,  
Am Rasenrain 16,  
99086 Erfurt

Kundencenter der Erfurter Bahn GmbH  
Bahnhofplatz 7 (im Bahnhofsgebäude)  
07545 Gera

Telefon: 0361 74207 250  
Internet: [www.erfurter-bahn.de](http://www.erfurter-bahn.de)  
Email: [kundencenter@erfurter-bahn.de](mailto:kundencenter@erfurter-bahn.de)

Weitere Kontaktstellen sind in Anlage C Kundencenter und Servicecenter aufgeführt.

## 24. Veröffentlichung

Die Tarif- und Beförderungsbestimmungen sind auf der Website der Erfurter Bahn GmbH ([www.erfurter-bahn.de](http://www.erfurter-bahn.de)) veröffentlicht. Sie sind an den von der Erfurter Bahn GmbH betriebenen Vertriebsstellen zur Einsicht hinterlegt. Das Verkaufs- und Kontrollpersonal gibt hierüber Auskunft.

## 25. Verjährung

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

Für Schäden am Fahrzeug, die durch den Reisenden oder durch mitgeführte Tiere oder Gegenstände verursacht werden, haftet der Reisende bzw. der das Tier oder den Gegenstand mitführende Reisende sofern er nicht beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte. Die verursachten Kosten sind vom Reisenden zu ersetzen.

Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des Anspruchs. Dieser ist in Verbindung mit dem gültigen Fahrausweis sofort anzuzeigen und innerhalb von vier Wochen geltend zu machen. Beweispflichtig für Ansprüche ist der Fahrgast.

## 26. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergeben, ist Erfurt.

## 27. Inkrafttreten

Diese Beförderungsbestimmungen treten am 13.12.2020 in Kraft.

## Anlage A: Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr bei Zugverspätungen, Zugausfällen und resultierenden Anschlussversäumnissen.

Die aktuellen jeweils gültigen Bestimmungen zur Regelung von Ansprüchen sind einsehbar unter:

<https://www.fahrgastrechte.info/Weitere-Informationen-und-Unterlagen.75.0.html>

Ihre Beschwerden zu Fahrgastrechten:

Servicecenter Fahrgastrechte  
60647 Frankfurt am Main  
Deutschland

Das Antragsformular finden Sie hier: <https://www.fahrgastrechte.info/Fahrgastrechte-Formular.18.0.html>

Für Rückfragen zum Bearbeitungsstand Ihres Antrages erreichen Sie das Servicecenter Fahrgastrechte auch telefonisch unter der Rufnummer 0180 6 20 21 78 (20 ct/Anruf aus dem deutschen Festnetz, Tarife bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf).

Schlichtungsverfahren SÖP Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Telefonnummer +49 (0)30 644 99 33-0

Den Antrag befindet sich hier: <https://soep-online.de/beschwerdeformular-bahn/>

Durchsetzungsstelle

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) überwacht die Einhaltung der gesetzlich verankerten Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr. Die Fahrgastrechte beinhalten unter anderem Regelungen zum Beförderungsvertrag, zu Fahrpreisschädigungen und –erstattungen bei Verspätungen, zum Umgang mit mobil eingeschränkten Personen und zur Reisendeninformation. Sie erreichen das Eisenbahn-Bundesamt schriftlich unter folgender Anschrift:

Eisenbahn-Bundesamt  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn

E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de)  
Telefax: +49 228 9826–9199

Der Antrag befindet sich hier: [https://www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/Bahn/Beschwerdeformular/beschwerdeformular\\_node.html](https://www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/Bahn/Beschwerdeformular/beschwerdeformular_node.html)



## Anlage B: Übersicht Gebühren und Entgelte

Bezug in den Beförderungsbestimmungen	Erläuterungen	Gebühr/Entgelt
4. Verhalten der Fahrgäste	wenn in Fahrzeugen Rollschuhe, Skateboards, Inlineskater oder ähnliches benutzt wird	50,00 €
4. Verhalten der Fahrgäste	Pauschale Reinigungsgebühr für leichte Verschmutzungen und kleinere Schäden	20,00 €
4. Verhalten der Fahrgäste	wenn in Fahrzeugen geraucht wird	20,00 €
4. Verhalten der Fahrgäste	bei Missbrauch der Notbremse oder anderer Sicherheitseinrichtungen	200,00 €
8. Erhöhter Fahrpreis	Gebühr für die erste Mahnung bis zu	10,00 €
8. Erhöhter Fahrpreis	Erhöhtes Beförderungsentgelt	60,00 €
8. Erhöhter Fahrpreis	ermäßigtes erhöhtes Beförderungsentgelt	7,00 €
11. Erstattung von Beförderungsentgelt	Bearbeitungsentgelt bei Erstattungen Entsprechend Tarifgebieten: - VMT - MDV - Tarif der Deutschen Bahn AG - Tarif der Erfurter Bahn GmbH	2,00 € 17,50 € 17,50 € 17,50 €
20. Mitnahme von Tieren	bei Verletzung der Maulkorbpflicht für Hunde	20,00 €
22. Fundsachen	Fundsachenaufbewahrung Rückversand (versichert, per Nachnahme)	10,00 € Nach Aufwand



## Anlage C: Kunden- und Servicecenter

### **Kundencenter Gera**

Kundencenter der Erfurter Bahn GmbH  
Bahnhofsplatz 7 (im Bahnhofsgebäude)  
07545 Gera

### **Service-Center Erfurt Hbf**

im Reisezentrum der Deutschen Bahn im Bahnhofsgebäude  
Willy-Brandt-Platz 12  
99084 Erfurt

### **Service-Center Jena**

im Servicecenter des Jenaer Nahverkehr (JNV) in der Holzmarkt-Passage  
Holzmarkt 1  
07743 Jena

### **Service-Center Leipzig Hbf**

im Reisezentrum der Deutschen Bahn im Bahnhofsgebäude  
Willy-Brandt-Platz 5  
04109 Leipzig

### **Service-Center Saalfeld**

im Service-Center der KomBus am Busbahnhof  
Bahnhofstraße 21a  
07318 Saalfeld

### **Service-Center Schweinfurt Hbf**

im Reisezentrum der Deutschen Bahn im Bahnhofsgebäude  
Hauptbahnhofstraße 11  
97424 Schweinfurt

### **Service-Center Zeitz**

im Bahnhofsgebäude Zeitz, DRE Bahnverkehr GmbH  
Baenschstraße 5  
06712 Zeitz

### **Videoreisezentrum Bad Kissingen**

Bahnhofstraße 5  
97688 Bad Kissingen

### **Videoreisezentrum Bad Neustadt**

Siemensstraße 12  
97616 Bad Neustadt (Saale)