

# **Beförderungsbedingungen & Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH**

**Gültig ab 01.10.2023**  
(Gesamtausgabe)

Stand: August 2023

## Inhaltsverzeichnis

I.	Beförderungsbedingungen der <i>metronom</i> Eisenbahngesellschaft mbH.....	3
1.	Geltungsbereich.....	3
2.	Rechte und Pflichten.....	3
3.	Ausschluss von der Beförderung.....	5
4.	Mitnahme von Sachen und Tieren.....	6
5.	Mitnahme von Fahrrädern und Krankenfahrstühlen/Rollstühlen/elektrisch betriebenen Tretrollern.....	7
6.	Fundsachen.....	9
7.	Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis.....	9
8.	Service.....	9
9.	Videoüberwachung.....	10
10.	Datenschutz.....	10
11.	Verjährung.....	10
12.	Gerichtsstand.....	10
13.	Haftung.....	10
II.	Tarifbestimmungen der <i>metronom</i> Eisenbahngesellschaft mbH.....	11
1.	Allgemeine Tarifbestimmungen.....	11
1.1	Geltungsbereich.....	11
1.2	Fahrkarten.....	11
1.3	Beförderungsentgelt.....	13
1.4	Unentgeltliche Beförderung.....	13
1.5	Erhöhtes Beförderungsentgelt.....	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 für Studierende.....	19
2.2	Sitzplatzreservierung.....	19
3.	Tarifliche Sonderangebote.....	20
3.1	Benutzungsbedingungen für das Kombiticket <i>enno-phaeno</i> .....	20
4.	Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr.....	21
5.	Definition Schüler/-innen und Studierende.....	24

## I. Beförderungsbedingungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Bedingungen gelten für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH.

- 1.2 Diese Beförderungsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen der Eisenbahnverkehrs-Verordnung (EVO) in ihrer jeweiligen gültigen Fassung und der Verordnung (EG) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates.
- 1.3 Die Reisenden erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH sowie gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen, auch der Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften, als rechtsverbindlich an. Die Beförderungsbedingungen sind Bestandteil des Beförderungsvertrages.
- 1.4 Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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) die reisende Person 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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH entsprochen wird.
  - (3) die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Zügen möglich ist.
  - (4) die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann.

Das Verkehrs- und Betriebspersonal sowie beauftragte Dritte (z. B. Sicherheitsdienst oder Verkehrs- und Betriebspersonal) 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, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Reisende gebietet. Anweisungen des Verkehrs- und Betriebspersonals sowie beauftragter Dritter (z. B. Sicherheitsdienst oder Verkehrs- und Betriebspersonal) ist uneingeschränkt Folge zu leisten.

- (1) Jede reisende Person 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 (Rauchverbot) sowie alkoholhaltige Getränke zu konsumieren und/oder in geöffneten Behältnissen mitzuführen (Alkoholkonsumverbot). Dies gilt auch für angebrochene und alkoholhaltige Getränke in Behältnissen, die wiederverschließbar sind. Die Beförderung von nicht angebrochenen Behältnissen, die verschlossen bzw. versiegelt sind, ist gestattet. Das Rauchverbot gilt auch für elektrische Zigaretten.
- (6) in Fahrzeugen Sportgeräte zu benutzen (z.B. Fahrräder, Inlineskates, 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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH möglich. Für Mitfahrten auf Fahrkarten 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. Die verursachende Person kann gegenüber der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH den Nachweis führen, dass der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH ein geringerer Schaden als in Höhe von 40 € aufgrund von Verunreinigungen entstanden ist. In diesem Fall ist die nachgewiesene Schadenshöhe der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 entwendet 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 Uelzen, oder in unserem *metronom* Servicecenter vorzubringen, möglichst unter Angabe von Datum, Uhrzeit und Zugnummer.
- 2.8 Für Schäden und die Beeinträchtigung des laufenden Betriebs, die durch die reisende Person oder durch mitgeführte Tiere oder Sachen verursacht werden, haftet die reisende Person bzw. die das Tier oder die Sache mitführende reisende Person. Die verursachten Kosten sind von der reisenden Person 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 (§ 6 EVO). Fahrgäste, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, können an geeigneter Stelle der Obhut einer betreuenden Person, von Betriebspersonal am Bahnsteig oder der Polizei übergeben werden. Ungültige Fahrkarten können durch das Verkehrs- oder Betriebspersonal, sowie durch beauftragte Dritte (z.B. Sicherheitsdienst oder Verkehrs- und Betriebspersonal) der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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, von 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.
  - (6) Reisende, die aufgrund des Infektionsschutzgesetzes oder anderweitig und behördlich verordneter Gebote oder Verbote zur Bekämpfung übertragbarer Krankheiten nicht befolgen.
- 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 oder Verkehrs- und Betriebspersonal) der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH. Auf dessen Aufforderung hin ist das Fahrzeug zu verlassen.

## 4. Mitnahme von Sachen und Tieren

- 4.1 Die reisende Person darf leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck/Traglasten) unentgeltlich in den *metronom* 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. Das Belegen von Sitzplätzen durch Gepäck ist nicht gestattet.
- 4.2 Die reisende Person hat mitgeführte Sachen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen unterzubringen, vorrangig an den Wagenenden in den speziellen Koffer- / Gepäckbereichen. Der reisenden Person steht für leicht tragbare Gegenstände der Raum über und unter ihrem 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 jeder Zeit 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 Die reisende Person ist für die Sicherung und die Beaufsichtigung ihrer 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 und/oder Stoffe, deren Beförderung aufgrund sonstiger Rechtsvorschriften verboten ist,
  - (2) unverpackte und ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
  - (3) Gegenstände, die über die Fahrzeugumgrenzung hinausragen,
  - (4) Schusswaffen, es sei denn, diese werden von Vollzugsbeamten oder Bundes- und Landespolizei befördert, die zum Führen von Schusswaffen berechtigt sind und dies auf Verlangen nachweisen können,
  - (5) Mopeds, Mofas und andere Fahrzeuge / Werkzeuge mit Verbrennungsmotor.

4.5 Besteht der begründete Verdacht, dass die reisende Person von der Beförderung ausgeschlossene Gegenstände oder Stoffe mit sich führt, so ist sie verpflichtet, dem Verkehrsunternehmen unverzüglich die Begutachtung des betreffenden Gegenstandes oder Stoffes zu gestatten und gegebenenfalls dessen 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 der reisenden Person 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, auch nicht nach dem Auflegen einer Unterlage, untergebracht werden. Bei Zuwiderhandlung werden Reinigungskosten nach 2.4 erhoben.

4.6.5 Alle weiteren Tiere, die nicht in kleinen Transportbehältern untergebracht werden können, sowie Tiere mit ansteckenden Krankheiten sind von der Beförderung ausgeschlossen.

## 5. Mitnahme von Fahrrädern und Krankenfahrstühlen/Rollstühlen/elektrisch betriebenen Tretrollern

5.1 Die Mitnahme von Fahrrädern und konventionellen bzw. elektrisch betriebenen Tretrollern ist im Rahmen der vorhandenen Platzkapazität und nur in den entsprechend gekennzeichneten Wagen bzw. Bereichen möglich. Die Beförderung kann bei Platzmangel abgelehnt werden, insbesondere dann, wenn der für die Fahrradmitnahme vorgesehene Platz für die Beförderung von Fahrgästen, im Speziellen von Kindern in Kinderwagen und Rollstuhlfahrern, benötigt wird. Die Beförderung kann ebenfalls bei Ersatzverkehr mit Bussen abgelehnt werden. In Zweifelsfällen entscheidet hierüber das Betriebs- und Kontrollpersonal. Den Anordnungen des Betriebs- oder Kontrollpersonals ist uneingeschränkt Folge zu leisten. Jede reisende Person darf nur ein Fahrrad mitnehmen, auch wenn sie mehrere Fahrradtafeln löst. Als Fahrrad gelten:

- (1) zweirädrige einsitzige Fahrräder
- (2) zusammengeklappte Fahrradanhänger
- (3) Fahrräder mit Elektro-Hilfsmotor (mit und ohne Versicherungspflicht)
- (4) Tandems
- (5) Liege- und Dreiräder
- (6) Elektrisch oder konventionell betriebene Tretroller, die die Größe eines Fahrrads erreichen (bspw. Nordic Scooter)

Die Mitnahme von versicherungspflichtigen, elektrohilfsmotorisierten Fahrrädern (z.B. S-Pedelecs) erfolgt ausschließlich, wenn diese pedalbetrieben sind und die Größe eines Fahrrades nicht übersteigen.

Vor dem Einsteigen sind grundsätzlich alle Gepäckstücke vom Fahrrad abzunehmen. Das Be- und Entladen des Fahrrades erfolgt durch die reisende Person. 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 oder Verkehrs- und Betriebspersonal) der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH.

Übergroße Outdoor- (Allrad-) Freizeitrollstühle, sowie Elektro-Scooter, die nicht der ISO-Norm oder den geltenden Gewichtsgrenzen (inkl. Nutzer max. 350 kg) entsprechen sowie alle genannten, die nicht durch gehbehinderte Personen genutzt werden, sind ebenfalls von der Mitnahme ausgeschlossen.

Kleinere Tretroller (bspw. konventionelle oder elektrisch betriebene Tretroller) werden bei vorhandenen Platzkapazitäten kostenfrei befördert. Eine Unterbringung muss in den für den Fahrrad- bzw. in den für den Gepäcktransport vorgesehenen Bereichen erfolgen.

- 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 der reisenden Person 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 Gepäck kann auf eigenes Risiko des Fahrgastes am Fahrrad bleiben. Bei beengten Platzverhältnissen kann jedoch das Zugpersonal die Abnahme des Gepäcks verlangen. Das Be- und Entladen des Fahrrades erfolgt durch die reisende Person. Fahrräder dürfen nur in Mehrzweckabteilen untergebracht werden. Durch die Mitnahme von Fahrrädern dürfen Ordnung und Sicherheit des Bahnbetriebs nicht gefährdet sowie andere Reisende nicht gefährdet bzw. belästigt werden.
- 5.4 Die reisende Person ist für die Sicherung und die Beaufsichtigung ihres Fahrrades bzw. ihres 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 oder sonstiger Hilfsmittel entsprechend II. Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH Kapitel 1.4.2 nicht beeinträchtigt werden.
- 5.5 Die reisende Person 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.



- 5.6 Für Fahrten innerhalb von Verkehrsverbänden und Tarifgemeinschaften gelten für die Fahrradmitnahme gesonderte Bedingungen. Diese sind den jeweiligen Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbände und Tarifgemeinschaften zu entnehmen.
- 5.7 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 oder Verkehrs- und Betriebspersonal) abzuliefern. Eine Fundsache wird an die verlierende Person durch das Fundbüro der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH ausgehändigt. Eine sofortige Rückgabe an die verlierende Person durch das Verkehrs- und Betriebspersonal sowie durch beauftragte Dritte (z. B. Sicherheitsdienst oder Verkehrs- und Betriebspersonal) ist zulässig, wenn sie sich einwandfrei als verlierende Person ausweisen kann, sich die Fundsache noch im gleichen Zug befindet und diese dem Fundbüro als Fundsache noch nicht gemeldet worden ist. Die verlierende Person hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.
- 6.2 Die verlierende Person hat zur Wahrung der Ansprüche der findenden Person bei Aushändigung des Fundgegenstandes in jedem Fall ihre 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 der Fundsache erfolgt für die ersten 21 Tage nach Benachrichtigung kostenfrei. Nach Ablauf der kostenfreien Abholfrist werden pro Werktag (montags bis samstags) Lagerkosten in Höhe von 2,- € berechnet. Fälligkeit sofort und in bar vor Ort. Die maximale Aufbewahrungsfrist beträgt sechs Monate. Als Zeitpunkt der Benachrichtigung gilt bei Benachrichtigungen per Telefon, Telefax oder E-Mail – sofort – und bei schriftlichen Benachrichtigungen über den postalischen Versand – ab Datum des Schreibens.
- 6.6 Die Rücksendung der Fundsache an die verlierende Person erfolgt frei, wenn die Versandgebühr von 20,- € vorab durch die verlierende Person überwiesen wurde und die verlierende Person den Haftungsausschluss unterzeichnet und zurückgesandt hat. Bei Sperrgut- sowie Auslandsversand fallen entsprechend abweichende Versandgebühren an.

## 7. Haftung bei Ausfall, Verspätung und Anschlussversäumnis

Abweichungen von Fahrplänen begründen keine weiteren Ansprüche als die in Teil II Punkt 4 genannten Fahrgastrechte.

## 8. Service

In den Zügen des enno-Netzes (Hannover-Wolfsburg-Hildesheim), sowie des *metronom*-Netzes stellt ein von *metronom* beauftragtes Unternehmen für die Fahrgäste ein eigenständiges Angebot zur Verbindung mit dem Internet mittels WLAN bereit. Es besteht kein Anspruch auf Verfügbarkeit, Geschwindigkeit oder Bandbreite. Die Nutzung ist kostenfrei und erfolgt auf eigene Gefahr. Für das Angebot ist das von der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH beauftragte Unternehmen 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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH vor, Fahrgasträume mit Videogeräten zu überwachen. Die Fahrzeuge, in denen eine Videoüberwachung erfolgt, sind besonders gekennzeichnet.

## 10. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden durch die *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH nach aktuellen Bestimmungen von Artikel 5 und 6 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) 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 2021/782.

## 12. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus diesen Beförderungsbedingungen ergeben, ist Uelzen.

## 13. Haftung

Die *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH haftet der reisenden Person 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/die Vertragspartner/-in 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 jeder reisenden Person auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 2021/782 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

## II. Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH

### 1. Allgemeine Tarifbestimmungen

#### 1.1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Regelungen zu den Tarifbestimmungen beziehen sich ausschließlich auf die regelmäßig nach Fahrplan verkehrenden Züge der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH.

Die Züge der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH verkehren in den nachfolgenden Verkehrsverbänden und Tarifgemeinschaften:

- Niedersachsentarif
- Deutsche Bahn (BB DB)
- Deutschlandtarifverbund (DTV) [ab Tarifstart des DTV]
- Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN)
- Hamburger Verkehrsverbund (HVV)
- Großraum-Verkehr Hannover (GVH)
- Verkehrsverbund Süd-Niedersachsen (VSN)
- Verbundtarif Region Braunschweig (VRB)

Da das Streckennetz der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH sich in seiner Gesamtheit im Anwendungsbereich des Niedersachsentarifs befindet, werden wesentliche Bestimmungen des Niedersachsentarifs als Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 *metronom* Zügen die jeweils geltenden Tarife des Verkehrsverbundes oder der Tarifgemeinschaft maßgebend, soweit die Vorrangigkeit der Tarifbestimmungen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH nicht ausdrücklich bestimmt ist.

#### 1.2 Fahrkarten

Fahrkarten können grundsätzlich, sofern es tariflich möglich ist (vgl.: 1.1), in *metronom* eigenen bzw. dafür gekennzeichneten Servicecentern/ Agenturen sowie an den Fahrkartenautomaten erworben werden. Die Beförderung in den *metronom* Zügen ist nur mit gültiger Fahrkarte möglich. Die Fahrkarte muss vor Fahrtantritt 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.

- 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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 Fahrtberechtigung, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen benutzt werden, sind ungültig und können eingezogen werden. Eine Fahrkarte oder Fahrtberechtigung 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.

Sobald eine fehlende Fahrtberechtigung bei einer Fahrkartenkontrolle festgestellt wird, ist ein nachträgliches Hinzufügen einer Fahrtberechtigung durch Mitnahme durch eine andere Person nicht möglich.

1.2.4 Erstattung

Über *metronom* 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 15 € im Niedersachsentarif bzw. 17,50 € im DB Tarif Nahverkehr bzw. 19,00 € im DTV (ab Tarifstart) erstattet. Beweispflichtig für die Nichtbenutzung oder Teilnutzung der Fahrkarte ist die reisende Person. Ländertickets sowie Quer-durch's-Land-Tickets sind von Umtausch und Erstattung ausgeschlossen!

Abweichende Regelungen zur Erstattung können im jeweiligen Tarifangebot beschrieben sein.

1.2.5 Umtausch

Eine Fahrkarte, die über *metronom* 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 15,- € im Niedersachsentarif bzw. 17,50 € im DB Tarif Nahverkehr bzw. 19,00 € im DTV (ab Tarifstart) möglich. Andere Regelungen zum Umtausch sind im jeweiligen Tarifangebot beschrieben.

## 1.2.6 Überzahlungsgutschein

Ein Überzahlungsgutschein kann durch einen Fahrkartenautomaten der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH ausgestellt werden. Dieser kann innerhalb von 3 Jahren im Servicecenter, im Kundenzentrum oder an einem Fahrkartenautomaten der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH eingelöst werden. Bei der Einlösung am Fahrkartenautomaten ist darauf zu achten, dass der Preis der Fahrkarte gleich- oder höherwertiger als der Gutscheinwert ist.

## 1.3 Beförderungsentgelt

1.3.1 Das Fahrgeld ist bar oder bargeldlos (EC-Karte per Lastschrift) zu entrichten.

1.3.2 Das Fahrgeld soll von der reisenden Person abgezahlt bereitgehalten werden. Das Verkaufspersonal ist nicht verpflichtet, Geldbeträge über 50 € zu wechseln oder Ein- und Zweicent 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 der reisenden Person ein Überzahlungsgutschein (vgl.: Punkt 1.2.6) ausgestellt. Es ist Sache der reisenden Person, das Wechselgeld unter Vorlage des Überzahlungsgutscheins im *metronom* Servicecenter, am Fahrkartenautomaten oder im Kundenzentrum in Uelzen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 die reisende Person mangels passenden Fahrgeldes keine Fahrkarte vor Fahrtantritt erwerben, ist das Verkehrspersonal dazu berechtigt, von der reisenden Person 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, Krankenfahrrädern und ihres Handgepäcks richtet sich nach den entsprechenden Regelungen im Sozialgesetzbuch (SGB IX) in der jeweils gültigen Fassung. Ergänzend werden innehabende Personen eines Schwerbehindertenausweises, die bei einem Versorgungsamt eine gültige Wertmarke erworben haben, in den Zügen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH 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 1.2.3).  
Kopien, auch beglaubigte, sind keine Fahrtberechtigungen.

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 Krankenfahrrades - soweit die Beschaffenheit des

Verkehrsmittels dies zulässt (zu beachten: im enno-Netz aufgrund der Rampenkonstruktion eine Gewichtsbeschränkung von 350 kg) - und sonstiger orthopädischer Hilfsmittel unentgeltlich.

Enthält der Schwerbehindertenausweis ein „G“ oder „aG“ können Hilfsmittel wie z. B. Dreirad, Liegedreirad, langes Laufrad (> 1200 mm) oder nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike) gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises unentgeltlich mitgeführt werden, sofern in den Zügen in den dafür vorgesehenen Bereichen ausreichend Platz vorhanden ist. Einstiegsbereiche, sowie Gänge dürfen jedoch nicht versperrt, oder beeinträchtigt werden.

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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH in der 2. Wagenklasse unentgeltlich befördert, wenn sie ihre Dienstuniform tragen. Ein Diensthund wird ebenfalls kostenlos befördert und ist vom Maulkorbzwang befreit.

## 1.5 Erhöhtes Beförderungsentgelt

- 1.5.1 Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts (§ 6 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, 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 eine Fahrpreisnacherhebung ausgestellt. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt.

- 1.5.2 Der erhöhte Fahrpreis beträgt das Doppelte des normalen Fahrpreises für die von der reisenden Person zurückgelegten Strecke, mindestens aber 60 €. Der erhöhte Fahrpreis kann nach der ganzen vom Zug zurückgelegten Strecke berechnet werden, wenn der Fahrgast die zurückgelegte Strecke nicht glaubhaft machen kann.

Das erhöhte Beförderungsentgelt wird nur für *metronom* Strecken ausgestellt und gilt maximal bis zum Endhalt der Zugfahrt, bei der das erhöhte Beförderungsentgelt ausgestellt wurde. Es berechtigt nicht zur Weiterfahrt in anderen Zugfahrten der *metronom* oder mit Verkehrsmitteln eines anderen Verkehrsunternehmens.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften.

Bei nicht sofortiger Zahlung des Erhöhten Beförderungsentgelts werden zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen personenbezogene Daten nach Artikel 9 und 10 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben.

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.

Die Speicherung, Verarbeitung und Löschung der Daten der reisenden Person ohne gültige Fahrkarte ist wie folgt geregelt:

Die personenbezogenen Daten der reisenden Person werden gelöscht, sobald die reisende Person das erhöhte Beförderungsentgelt entrichtet hat und innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht erneut ohne gültige Fahrkarte in Zügen der metronom Eisenbahngesellschaft mbH angetroffen wird. Falls die reisende Person innerhalb dieses Zeitraums erneut ohne gültige Fahrkarte in Zügen der metronom Eisenbahngesellschaft mbH angetroffen wird, erfolgt die Löschung der gespeicherten Daten der reisenden Person spätestens 12 Monate nach dem jeweiligen Reisedatum, sofern das erhöhte Beförderungsentgelt von der reisenden Person entrichtet wurde.

Entrichtet die reisende Person das erhöhte Beförderungsentgelt nicht, werden zum Zwecke der zivilrechtlichen Geltendmachung die Daten der reisenden Person 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 der reisenden Person unmittelbar nach Zahlung des Fahrpreises.

- 1.5.3 Abweichend vom §6 Abs. 3 EVO ermäßigt sich der erhöhte Fahrpreis auf 7,- €, wenn die reisende Person innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag schriftlich im Servicecenter oder im Kundenzentrum Uelzen der metronom Eisenbahngesellschaft mbH nachweisen kann, dass sie zum Zeitpunkt der Feststellung innehabende Person einer gültigen personenbezogenen Zeitfahrkarte bzw. einer gültigen BahnCard war. Sollte ein erhöhtes Beförderungsentgelt von der metronom Eisenbahngesellschaft mbH mit einem 2D Barcode ausgestellt worden sein, kann die Ermäßigung auch innerhalb der tariflich vorgegebenen Frist im Zug der metronom 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 metronom Eisenbahngesellschaft mbH zu vertreten sind, erhält die reisende Person zu ihrer Fahrpreisnacherhebung 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.

## 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 Großelternanteils 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 Großelternanteils oder deren Lebenspartner/-in 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

Innehabende 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 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 die reisende Person bei der Fahrkartenkontrolle keine gültige BahnCard vorlegen, so wird dem Fahrgast ein erhöhtes Beförderungsentgelt nach Punkt 1.5 ausgestellt.

## 1.9 Gruppenfahrkarten

- 1.9.1 Gruppenfahrkarten können 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 Servicecenter bzw. über eine personenbediente Verkaufsstelle/Agentur ausgegeben.

- 1.9.4 Der Umtausch oder die Erstattung von Gruppenfahrkarten mit bis zu 20 Teilnehmenden 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 Bearbeitungsentgelts in Höhe von 15 € im Niedersachsentarif bzw. 17,50 € im DB Tarif Nahverkehr bzw. 19,00 € im DTV (ab Tarifstart) möglich. Im Übrigen ist der Umtausch ausgeschlossen.

- 1.9.5 Vor dem ersten Geltungstag einer Fahrkarte für Gruppen mit bis zu 20 Teilnehmenden 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 Bearbeitungsentgelts in Höhe von 30 € möglich; bei Rücktritt einzelner Teilnehmenden 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 *metronom* Züge sind mit Plätzen der 2. Klasse und der 1. Klasse ausgestattet. Der Wagenbereich der 1. Klasse darf nur mit einer Fahrkarte für die 1. Klasse genutzt werden.

- 1.10.2 Wünscht eine reisende Person mit einer Fahrkarte für die 2. Klasse die Beförderung in der 1. Klasse, so kann sie 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 sie in der 1. Klasse zurücklegen möchte. Für bestimmte Fahrkartenarten kann der



Klassenübergang in die 1. Klasse ausgeschlossen werden. Nutzt eine reisende Person die 1. Wagenklasse mit einem Ticket für die 2. Wagenklasse, welches keine Übergangszahlung in die 1. Wagenklasse erlaubt, ist das erhöhte Beförderungsentgelt gemäß Punkt 1.5 zu entrichten.

- 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 die reisende Person im Besitz einer gültigen BahnCard für die 1. Klasse (BahnCard 25 / BahnCard 50) ist. Ist die reisende Person 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 Schülerzeitkarten und berechtigen die innehabende Person 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

Schülerzeitkarten werden ausgegeben als:

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

Schülerzeitkarten können von Schüler/-innen, Studierenden und sonstigen Personen gemäß IV. Definition Schüler/-innen und Studierende für Fahrten von und zum Ausbildungsort in Anspruch genommen werden.

- 1.12.2 Zeitliche Gültigkeit  
Streckenzeitkarten werden mit gleitender Geltungsdauer ausgestellt und gelten bis 03:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Tages.

Schülermonatskarten werden für einen Kalendermonat und Schülerwochenkarten für eine Kalenderwoche ausgestellt. Schülerzeitkarten gelten bis 03:00 Uhr des auf den letzten Geltungstag folgenden Tags.

## 1.12.3 Räumliche Gültigkeit

Strecken- und Schülerzeitkarten berechtigen die innehabende Person 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 2. Wagenklasse ausgegeben.  
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. Auf Streckenzeitkarten werden keine weiteren Ermäßigungen gewährt.

## 1.12.6 Nutzung

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

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

Bei Inhabenden ab 15 Jahren sind Schülerzeitkarten nur in Verbindung mit einem gültigen, durch die innehabende Person 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, Sonntagen sowie niedersächsischen Feiertagen bis einschließlich 3:00 Uhr des Folgetages. 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/-innen 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 die innehabende Person mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann sie das Vertragsverhältnis innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung gegenüber dem Abo-Center zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Tarif- bzw. Preisänderung kündigen. Macht die innehabende Person von ihrem 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 in den *metronom* Agenturen abgegeben werden und werden von der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH bzw. deren Dienstleistern weitergeleitet.

## 2. Besondere Tarifbestimmungen

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

### 2.1 Landesweites Semesterticket für Studierende

Die *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH erkennt das Landesweite Semesterticket an. Hierfür gelten die Bestimmungen des Landesweiten Semestertickets ([www.dein-semesterticket.de](http://www.dein-semesterticket.de)) in vollem Umfang. Zudem erkennt die *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH auch die im SPNV gültigen Verbundsemestertickets entsprechend der Tarif- und Beförderungsbedingungen der jeweiligen Verbünde an.

### 2.2 Sitzplatzreservierung

Das Angebot der Sitzplatzreservierung ist ein zusätzlicher Service der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH. Ein Anspruch auf dauerhafte Bereitstellung dieses Services besteht nicht. Bitte haben Sie im Zug zur Sicherheit immer den Ausdruck Ihrer Online-Reservierung bei sich.

Wir akzeptieren pro Person, pro Fahrt und Richtung nur eine Reservierung. Beachten Sie, dass Sie eine Reservierung nur mit einer Vorbuchungsfrist von 24 Stunden vornehmen können. Weitere Informationen und Anmeldung auf [www.der-metronom.de](http://www.der-metronom.de).

#### 2.2.1 Stammpplatzreservierung

Inhabende einer persönlichen Abokarte, einer Jahreskarte oder eines Jobtickets haben die Möglichkeit, sich bei der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH in besonders gekennzeichneten Wagen einen Stammpplatz kostenlos online zu reservieren. Die Stammpplätze stehen von Montag bis Freitag ab der ersten Zugfahrt am Morgen bis um 20 Uhr abends für die Reservierung zur Verfügung.

Ebenfalls die nachfolgend aufgeführten Strecken:  
Hamburg Hbf - Uelzen - Celle - Hannover Hbf - Göttingen  
Hamburg Hbf - Tostedt - Rotenburg (Wümme) - Bremen Hbf  
Hannover Hbf - Wolfsburg Hbf  
Wolfsburg Hbf - Braunschweig Hbf - Hildesheim Hbf

Bei Vorliegen einer gültigen Zeitkarte auf dem betroffenen Streckenabschnitt der Stammpplatzreservierung 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.

## 2.2.2 Einzelplatzreservierung

Darüber hinaus bieten wir auf den Strecken

Hamburg Hbf - Uelzen - Celle - Hannover Hbf - Göttingen  
Hamburg Hbf - Tostedt - Rotenburg (Wümme) - Bremen Hbf  
Hannover Hbf - Wolfsburg Hbf und  
Wolfsburg Hbf – Braunschweig Hbf - Hildesheim Hbf

für gelegentlich Reisende, die im Besitz einer gültigen Fahrkarte sind, die kostenlose Einzelplatzreservierung an. Die Einzelplatzreservierung bezieht sich im Gegensatz zur Stammplatzreservierung auf nur eine gewählte Zugfahrt.

Die Einzelplätze stehen auf den beiden o. a. Strecken ganztägig für die Reservierung zur Verfügung. Der Gültigkeitszeitraum entspricht der gewählten Zugfahrt.

## 3. Tarifliche Sonderangebote

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

### 3.1 Benutzungsbedingungen für das Kombiticket *enno-phaeno*

#### 3.1.1 Laufzeit

Das Kombiticket gilt für die Jahre 2023 sowie 2024

#### 3.1.2 Fahrkartenangebot

Folgende Kombiticketarten bestehen:

- Kombiticket 1 Schüler
- Kombiticket 1 Begleitperson
- Familienticket 2 Erwachsene sowie 2 eigene Kinder/Enkel unter 15 J.

Es handelt sich bei diesem Angebot um eine Fahrkarte mit erheblich ermäßigtem Beförderungsentgelt im Sinne von § 3 der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). Ein Ersatz der erforderlichen Aufwendungen für die Nutzung eines anderen Zuges aufgrund § 11 Abs. 1 Nr. 1 EVO i.V.m. § 11 Abs. 2 EVO erfolgt daher nicht.

#### 3.1.3 Örtlicher Geltungsbereich

Das Kombiticket ist für die 2. Wagenklasse in den *enno* Zügen auf den Strecken

*RE 30 Hannover Hbf – Wolfsburg Hbf*

*RE 50 Wolfsburg Hbf – Braunschweig Hbf – Hildesheim Hbf*

gültig.

#### 3.1.4 Zeitlicher Geltungsbereich

Das Schüler-Kombiticket sowie das Kombiticket für die Begleitpersonen sind ganztags am **eingetragenen Geltungstag** für eine Hin- und Rückfahrt gültig.

Das Familien-Kombiticket ist an dem auf der Fahrkarte **eingetragenen Geltungstag** montags bis freitags ab 09:00 Uhr bis 03:00 Uhr des Folgetages sowie samstags, sonntags und feiertags ganztägig für eine Hin- und Rückfahrt gültig.

#### 3.1.5 Fahrpreise

Der Fahrpreisanteil ist im Preis des Kombitickets enthalten und beinhaltet die Hin- und Rückfahrt.

- 3.1.6 Klassenübergang  
Der Übergang in die 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen.
- 3.1.7 Weitere Bestimmungen  
Für die Mitnahme von Hunden und/oder Fahrrädern gelten die *metronom* Beförderungsbedingungen.  
Eine Übertragung des Kombitickets und damit dem Fahrkartennachweis auf Dritte Personen ist nicht zulässig und führt zur Ungültigkeit als Fahrkarte.
- 3.1.8 Rückgabe, Umtausch, Erstattung  
Die Erstattung des Fahrpreisanteils der Eintrittskarte bei Nichtnutzung ist ausgeschlossen.

## 4. Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr

### 4.1 Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

#### 4.1.1 Rechtsgrundlage der unentgeltlichen Beförderung

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

#### 4.1.2 Zugangsregeln nach der TSI PRM

Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193- Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Informationen zu fahrzeuggebundenen oder mobilen Einstiegshilfen der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH sind erhältlich im Internet unter [www.der-metronom.de](http://www.der-metronom.de) sowie telefonisch unter der Rufnummer (0581) 971 64 165 der *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH (zum Ortstarif).

#### 4.1.3 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.der-metronom.de](http://www.der-metronom.de) spätestens bis 48 Stunden vor Abfahrt des ausgewählten Zugs vornehmen. Telefonisch sind Reservierungen sowie weiterführende Auskünfte unter der Rufnummer (0581) 97 16 4 165 erhältlich.

In besonderen Fällen, z.B. Hilfeleistungen durch Dritte, können dort abweichende Anmeldefristen gelten.

#### 4.1.4 Erstattung / Entschädigung

Für Erstattungen und Entschädigungen aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen gelten die Regelungen aus der EVO.

### 4.2 Beförderung von Reisegepäck

Auf die Beförderung von Reisegepäck und die Haftung sind die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr anzuwenden.

## 4.3 Beschwerden, Verfahren zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen

### 4.3.1 Kundeneingaben allgemeiner Art

Kundeneingaben im Zusammenhang mit Fahrpreisnacherhebungen können wie folgt übermittelt werden:

Per Fax: 0581 - 97 164 169

Per Brief: *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH  
Postfach 22 53  
76492 Baden-Baden

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 *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH gerichtet werden sollen, können wie folgt übermittelt werden:

Per Telefon: 0581 - 97 164 164

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

Per Brief: *metronom* Eisenbahngesellschaft mbH  
Kundenzentrum  
St.-Viti-Straße 15  
29525 Uelzen

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

Per E-Mail: [automat@der-metronom.de](mailto:automat@der-metronom.de)

### 4.3.2 Anträge auf Fahrpreiserstattung

Soll ein Fahrpreis 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 abgebrochen, sind Erstattungsanträge mit einem vollständig ausgefüllten Fahrgastrechte-Formular und Originalunterlagen an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

### 4.3.3 Anträge auf Fahrpreisschädigung

Anträge auf eine Fahrpreisschädigung aufgrund von Ausfall oder Verspätung von Zügen oder resultierendem Anschlussversäumnis sind zusammen mit einem vollständig ausgefüllten „Fahrgastrechte-Formular“ und beigefügten Originalbelegen 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 von der reisenden Person 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.

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

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

#### 4.4 Schlichtung und nationale Durchsetzungsstellen

##### 4.4.1 Schlichtung

Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann die reisende Person eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen. Streitigkeiten liegen z.B. vor, wenn zuvor einer schriftlichen Beschwerde der reisenden Person vom vertraglichen Beförderer nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde. Eine geeignete Schlichtungsstelle ist die Nahverkehr- Schlichtungsstelle (SNUB):

Postfach 6025  
30060 Hannover  
E-Mail: [Kontakt@Nahverkehr-SNUB.de](mailto:Kontakt@Nahverkehr-SNUB.de)  
[www.Nahverkehr-SNUB.de](http://www.Nahverkehr-SNUB.de)

##### 4.4.2 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  
Tel.: +49 (0)228 30795-400  
E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de)  
[www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)

##### 4.5 Haftung

Aus anderen Rechtsgründen haftet der Beförderer der reisenden Person 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/die Vertragspartner/-in 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 jeder reisenden Person auf einen Höchstbetrag von 1.000 € beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfG) sowie der Verordnung (EG) Nr. 2021/782 einschließlich ihres Anhangs I (CIV) bleiben im Übrigen unberührt.

## 5. Definition Schüler/-innen und Studierende

1. Schüler/-innen und Studierende 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;
3. Personen, die an einer Volkshochschule oder einer anderen Einrichtung der Weiterbildung Kurse zum nachträglichen Erwerb des Hauptschul- oder Realschulabschlusses besuchen;
4. 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. Praktikumskräfte und Personen im Volontariat, 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/-innen des einfachen und mittleren Dienstes sowie Praktikumskräfte und Personen, die durch Besuch eines Verwaltungslehrgangs die Qualifikation für die Zulassung als Beamtenanwärter/-in des einfachen oder mittleren Dienstes erst erwerben müssen, sofern sie keinen Fahrkostenersatz von der Verwaltung erhalten;
8. Teilnehmende an einem freiwilligen sozialen Jahr oder an einem freiwilligen ökologischen Jahr oder eines vergleichbaren sozialen Dienstes.