

Allgemeine Beförderungsbedingungen der Hanseatischen Eisenbahn GmbH (HANS) für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Stand **10.05.2023**

Änderungen und Ergänzungen

Nummer der Berichtigung	gültig ab	Kurzer Inhalt	berichtigt am	berichtigt durch
01	10.04.2020	Erweiterung Geltungsbereich	15.03.2020	KA
02	12.12.2021	Änderung Geltungsbereich	10.12.2021	KA
03	20.04.2022	Erweiterung Geltungsbereich	10.04.2022	KA
04	20.05.2023	Änderung Geltungsbereich	19.05.2023	KA

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1	Geltungsbereich..... 4
2	Anspruch auf Beförderung..... 4
3	Von der Beförderung ausgeschlossene Personen 5
4	Verhalten der Fahrgäste 5
5	Zuweisung von Wagen und Plätzen 6
6	Beförderungsentgelte, Fahrscheine und deren Verkauf 7
7	Ungültige Fahrscheine 7
8	Erhöhtes Beförderungsentgelt 8
9	Erstattung von Beförderungsentgelt 9
10	Mitnahme von Sachen 9
11	Mitnahme von Tieren 10
12	Fundsachen 11
13	Haftung 11
14	Ausschluss von Ersatzansprüchen 11
15	Fahrgastrechte..... 11
16	Gerichtsstand..... 13

1. Geltungsbereich

- (1) 1. Für die Beförderung von Personen und die Mitnahme von Tieren und Sachen in den Beförderungsmitteln der HANS gelten:
 - a.) die gesetzlichen Regelungen, insbesondere die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 sowie die Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO), Abschnitte I, II, III und V
 - b.) die Beförderungsbedingungen für Personen der Deutschen Bahn AG sowie die Beförderungsbedingungen und Geltungsbereiche für Aktionsangebote der DB Regio AG (BB DB) auf den Strecken Stendal – Tangermünde und Stendal – Rathenow und Bergen auf Rügen – Sassnitz Fährhafen
 - c.) die Beförderungsbedingungen für Personen im Anstoßverkehr der Eisenbahnunternehmen in Deutschland (BB Anstoßverkehr) im Anstoßverkehr zu den Strecken Meyenburg – Pritzwalk – Neustadt (Dosse) Neustrelitz – Mirow
 - d.) die nachfolgenden Bestimmungen in den Abschnitten 2 ff. und die Tarifbestimmungen der Hanseatischen Eisenbahn GmbH für den Schienenpersonennahverkehr im Binnenverkehr auf den Linien Meyenburg – Karow (Meckl) sowie Neustrelitz – Mirow.
 2. Für Fahrten, die ausschließlich im Verbundgebiet des Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) stattfinden, gilt der gemeinsame Tarif der im VBB zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen.
- (2) Als Beförderungsmittel gelten die regelmäßig nach veröffentlichtem Fahrplan verkehrenden Beförderungsmittel der HANS.
 - (3) Das Hausrecht in den Beförderungsmitteln der HANS wird durch ihr Personal wahrgenommen. Personal im Sinne dieser Bestimmungen sind alle von der HANS zur Erfüllung ihrer Aufgaben beauftragten Personen.
 - (4) Die Fahrgäste erkennen mit dem Betreten der Fahrzeuge die Beförderungsbedingungen der HANS, gegebenenfalls sonstige besondere Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen an.
 - (5) Die Fahrgäste treten mit Fahrtantritt auch dann ausschließlich in eine Rechtsbeziehung mit dem befördernden Unternehmen HANS, wenn sie ihren Fahrschein von einem anderen Verkehrsunternehmen, z.B. der DB AG, bezogen haben.

2. Anspruch auf Beförderung

- (1) Anspruch auf Beförderung besteht im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten, wenn
 1. der Fahrgast im Besitz einer gültigen Fahrkarte ist und diese nach Aufforderung vorzeigt
 2. den geltenden Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, den behördlichen Anordnungen und den sonstigen allgemeinen Anordnungen der HANS entsprochen wird
 3. die Beförderung mit fahrplanmäßig verkehrenden Beförderungsmitteln möglich ist

4. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die von der HANS nicht zu verantworten sind und deren Auswirkungen sie auch nicht abwenden kann, Gründe/Umstände, die unter die Verordnung (EG) 1371/2007 fallen, sind davon ausgenommen
 5. der Fahrgast nicht von der Fahrt ausgeschlossen wurde
- (2) Tiere und Sachen dürfen nur nach Maßgabe der Abschnitte 10 und 11 mitgeführt werden.

3. Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

- (1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebs oder für die Fahrgäste darstellen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, können insbesondere ausgeschlossen werden:
1. Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen
 2. Personen mit ansteckenden Krankheiten, die die Gesundheit mitreisender Fahrgäste oder des Personals gefährden können
 3. Personen mit Waffen, die unter das Waffengesetz fallen, es sei denn, dass sie zum Führen von Schusswaffen berechtigt sind
 4. Personen, die Gewaltbereitschaft zeigen oder Gewalt ausüben
 5. verschmutzte und/oder übelriechende Personen
 6. Personen, die mit einem Hausverbot belegt sind
- (2) Personen ohne gültigen Fahrschein, die die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes (EBE) und die Angabe der Personalien verweigern, sind ebenfalls ausgeschlossen.
- (3) Über den Ausschluss von der Beförderung entscheidet das Personal, auf dessen Aufforderung ist das Fahrzeug zu verlassen.
- (4) Kinder bis zum vollendeten 4. Lebensjahr können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht in Begleitung einer geeigneten Aufsichtsperson sind.
- (5) Der rechtmäßige Ausschluss von der Fahrt bzw. rechtmäßige Verweis aus dem Fahrzeug begründet keinen Anspruch auf Schadenersatz.

4. Verhalten der Fahrgäste

- (1) Fahrgäste haben sich so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, ihre eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen gebieten. Anweisungen des Betriebspersonals sowie zuständiger Behörden ist Folge zu leisten.
- (2) Fahrgästen ist insbesondere untersagt:
1. sich während der Fahrt mit dem Triebfahrzeugführer zu unterhalten
 2. die Türen eigenmächtig zu öffnen sowie Sicherheitseinrichtungen und Notrufeinrichtungen missbräuchlich zu benutzen
 3. Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen
 4. die Benutzbarkeit der Fahrzeuge, insbesondere der Durchgänge und der Ein- und Ausstiege z.B. durch sperrige Gegenstände zu beeinträchtigen

5. während der Fahrt auf- oder abzuspringen
 6. Fahrzeuge und Betriebsanlagen zu betreten, die nicht zur Benutzung freigegeben sind
 7. nicht für den Fahrgast zur Benutzung bestimmte Betriebseinrichtungen zu betätigen
 8. in den Fahrzeugen, auf den Bahnsteigen sowie in den gesamten Bahnhofsbereichen zu rauchen, sofern dafür keine gesonderten Bereiche ausgewiesen sind, dies gilt auch für elektrische Zigaretten
 9. Tonwiedergabegeräte, Musikinstrumente oder lärmerzeugende Gegenstände zu benutzen, wenn dadurch andere Fahrgäste belästigt werden
 10. Mobiltelefone in Bereichen zu nutzen, in denen das Verbot der Benutzung mittels Piktogramm angezeigt ist
 11. Fahrräder, Rollschuhe, Rollbretter oder vergleichbare Fortbewegungsmittel zu benutzen
 12. ohne Erlaubnis zu musizieren
 13. Waren, Dienstleistungen oder Sammlungen ohne Zustimmung der HANS anzubieten bzw. durchzuführen; zu betteln, zu sammeln, zu werben oder mit dem Ziel des Gelderwerbs Schau- oder Darstellungen zu tätigen
 14. Verkehrsmittel und Betriebsanlagen zu beschädigen oder zu verunreinigen
- (3) Fahrzeuge dürfen nur an Haltestellen betreten und verlassen werden; Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Betriebspersonals. Soweit besonders gekennzeichnete Eingänge oder Ausgänge vorhanden sind, sind diese beim Betreten oder Verlassen der Fahrzeuge zu benutzen. Wird die Abfahrt angekündigt oder schließt sich die Tür, darf das Fahrzeug nicht mehr betreten oder verlassen werden. Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug grundsätzlich einen festen Halt zu verschaffen.
- (4) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt deren Begleitern. Sie haben insbesondere dafür zu sorgen, dass Kinder nicht auf den Sitzplätzen knien oder stehen.
- (5) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten nach den Absätzen 1 bis 4, so kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; in schwerwiegenden Fällen ist eine vorherige Ermahnung nicht erforderlich.
- (6) Bei Verunreinigungen von Verkehrsmitteln und Betriebsanlagen werden die tatsächlichen Reinigungskosten erhoben, mindestens jedoch 20,00 €. Weitere Ansprüche bleiben unberührt.
- (7) Wer missbräuchlich die Notbremse oder andere Sicherungseinrichtungen betätigt, hat unbeschadet einer Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren und weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche einen Betrag in Höhe von € 200,00 € zu zahlen.
- (8) Bei Straftaten und Ordnungswidrigkeiten haben das Betriebspersonal sowie Beauftragte das Recht, die Personalien festzustellen und, wenn dies verweigert wird, die Verursacher bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten oder aber vom Hausrecht Gebrauch zu machen.

5. Zuweisung von Wagen und Plätzen

- (1) Das Betriebspersonal kann Fahrgäste auf bestimmte Wagen und Plätze verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.
- (2) Jeder Fahrgast darf nur einen Sitzplatz belegen, ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht nicht. Sitzplätze sind für behinderte Menschen, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.

6. Beförderungsentgelte, Fahrausweise und Verkauf

- (1) Für die Beförderung sind die festgesetzten Beförderungsentgelte zu entrichten. Die Fahrausweise werden im Namen und auf Rechnung der HANS verkauft. Bei Verlust oder Diebstahl besteht kein Anspruch auf Ersatz durch die HANS.

Beförderungsentgelte und Fahrscheinarten sind den Tarifbestimmungen zu entnehmen. Ein Fahrschein ist nur übertragbar, wenn er nicht auf den Namen lautet und die Fahrt noch nicht angetreten ist.

- (2) Die Fahrausweise können im Zug beim Zugbegleitpersonal oder Triebfahrzeugführer bei Fahrtantritt erworben werden. Der Fahrpreis soll abgezahlt bereitgehalten werden. Das Personal ist nicht verpflichtet, Banknoten über 50,00 € zu wechseln und mehr als 20 Münzstücke anzunehmen. Soweit das Personal Geldbeträge über 50,00 € nicht wechseln kann, ist dem Fahrgast eine auf sechs Monate befristet Überzahlungsquittung über den zurückbehaltenen Betrag auszustellen. Es ist Sache des Fahrgastes, das Wechselgeld unter Vorlage der Quittung bei den Fahrkartenausgaben der HANS in Pritzwalk und Kyritz abzuholen. Daneben hat der Fahrgast die Möglichkeit die Überzahlungsquittung im Original postalisch bei der Verwaltung der HANS in 16949 Putlitz, Pritzwalker Straße 8 einzureichen. Die Auszahlung des Wechselgeldes erfolgt in diesem Fall durch Überweisung auf ein von ihm benanntes Konto. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, hat er die Fahrt abzurechnen. Neben der Barzahlung mit Münzen und Banknoten ist das bargeldlose Zahlen per Maestro-/EC-Karte möglich.

Fahrpreisermäßigungen werden grundsätzlich nur gewährt, wenn die Berechtigung zur Inanspruchnahme durch entsprechende Unterlagen bzw. Nachweise nachgewiesen wird. Die Berechtigung zur Inanspruchnahme einer Fahrpreisermäßigung ist vor dem Lösen des Fahrausweises unaufgefordert und bei nachfolgenden Kontrollen im Zug auf Verlangen durch Vorlage der entsprechenden Unterlagen nachzuweisen. Eine nachträgliche Berechtigung auf Fahrpreisermäßigung über eine Fahrgeldrückerstattung ist ausgeschlossen.

- (3) Ist der Fahrgast im Besitz eines zu entwertenden Fahrausweises, so muss dieser vor Fahrtantritt am Bahnsteig entwertet werden. Der Fahrgast hat sich von der ordnungsgemäßen Entwertung zu überzeugen.
- (4) Der Fahrgast hat den Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt sowie bis zum Verlassen des Bahnsteiges sowie seiner Zu- und Abgänge aufzubewahren und ihn dem Betriebspersonal auf Verlangen zur Prüfung vorzuzeigen und auszuhändigen. Die Fahrt gilt als beendet, wenn der Fahrgast an seiner Zielhaltestelle angekommen ist und das Fahrzeug verlassen hat.
- (5) Kommt der Fahrgast seiner Pflicht nach den Absätzen 2 bis 4 trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach 9 bleibt unberührt.
- (6) Beanstandungen des Fahrausweises, Wechselgeldes oder Quittungen sind unverzüglich vorzubringen. Spätere Beanstandungen können aus Beweisgründen nicht mehr berücksichtigt werden.

7. Ungültige Fahrausweise

- (1) Fahrausweise, die entgegen den Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder des Tarifs benutzt werden, sind ungültig und werden eingezogen; dies gilt insbesondere für Fahrscheine, die
 1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung nicht sofort ausgefüllt werden

2. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark beschmutzt, unleserlich oder unerlaubt laminiert sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können
3. eigenmächtig geändert oder unrechtmäßig erworben oder hergestellt sind
4. von Nichtberechtigten benutzt werden
5. zu anderen als zu den zulässigen Fahrten benutzt werden oder
6. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen (z.B. Tarifänderung) verfallen sind

Das Beförderungsentgelt wird nicht erstattet.

- (2) Ein Fahrausweis, der nur in Verbindung mit einer Bescheinigung oder einem in den Tarifbestimmungen vorgesehenen Personenausweis zur Beförderung berechtigt, gilt als ungültig und kann eingezogen werden, wenn die Bescheinigung oder der Personenausweis auf Verlangen nicht vorgezeigt wird.
- (3) Die Einziehung des Fahrscheines wird auf Verlangen schriftlich bestätigt. Ersatzansprüche für Zeitverluste oder Verdienstauffälle sind ausgeschlossen.

8. Erhöhtes Beförderungsentgelt

- (1) Ein Fahrgast ist zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er
 1. für sich oder –soweit der Tarif hierfür ein Beförderungsentgelt vorsieht– für von ihm mitgebrachte Tiere, Fahrräder bzw. Sachen keinen gültigen Fahrausweis beschafft hat und dies dem Personal nicht unverzüglich mitteilt
 2. sich einen gültigen Fahrausweis beschafft hat, diesen jedoch bei einer Überprüfung nicht vorzeigen kann
 3. den Fahrausweis nicht oder nicht unverzüglich im Sinne des Abschnittes 6 Abs. 3 entwertet hat oder entwerten ließ oder
 4. den Fahrausweis auf Verlangen nicht zur Prüfung vorzeigt oder aushändigt

Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt unberührt. Die Vorschriften unter Nr. 1 und 3 werden nicht angewendet, wenn das Beschaffen eines gültigen Fahrscheines oder die Entwertung des Fahrscheines aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

Ein Fahrgast, der zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes verpflichtet ist, hat bei Aufforderung durch das Personal, sich diesem gegenüber mittels amtlichen Lichtbildausweises zu legitimieren. Soweit dies nicht erfolgt oder falsche Angaben gemacht werden, sind von ihm die hierdurch entstehenden Kosten zu tragen.

- (2) Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die vom Reisenden zurückgelegte Strecke, mindestens jedoch 60,00 €.

Die Zahlungsaufforderung oder die Quittung über die Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes ist kein Fahrausweis für die Weiterfahrt.

- (3) Wird das erhöhte Beförderungsentgelt nicht sofort bar bezahlt, so ist die Zahlung binnen 14 Tagen ab Zahlungsaufforderung zu leisten. Nach Ablauf dieser Frist ist die HANS berechtigt für jede schriftliche Mahnung ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt von 15,00 € zu erheben. Weitergehende Ansprüche nach § 288 Absatz 1 BGB bleiben unberührt. Muss bei Nichtzahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes zur Feststellung der Personalien eine Auskunft bei der zuständigen Behörde eingeholt werden, so sind die zusätzlich anfallenden Kosten vom Fahrgast zu tragen.

- (4) Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich im Falle von Abs. 1 Nr. 2 auf 7,00 €, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche der HANS (Fahrkartenausgaben oder Verwaltung) seinen zum Zeitpunkt der Feststellung gültigen persönlichen Zeitfahrchein vorlegt.
- (5) Bei Verwendung von ungültigen Zeitkarten bleiben weitergehende Ansprüche der HANS unberührt.

9. Erstattung von Beförderungsentgelt

- (1) Wird ein bei der HANS erworbener 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.
- (2) Wird ein bei der HANS erworbener Fahrausweis nur auf einem Teil der Strecke zur Fahrt benutzt, so wird der Unterschied zwischen dem gezahlten Beförderungsentgelt und dem für die zurückgelegte Strecke erforderlichen Beförderungsentgelt auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Beweispflichtig für die nur teilweise Benutzung des Fahrausweises ist der Fahrgast.
- (3) Wird eine bei der HANS erworbene Zeitkarte nicht oder nur teilweise benutzt, so wird das Beförderungsentgelt für die Zeitkarte unter Anrechnung des Beförderungsentgelts für die durchgeführten Einzelfahrten auf Antrag gegen Vorlage des Fahrausweises erstattet. Für die Feststellung des Zeitpunkts, bis zu dem Einzelfahrten – je Tag zwei Fahrten - als durchgeführt gelten, ist der Tag der Rückgabe oder Hinterlegung der Zeitkarte oder das Datum des Poststempels der Übersendung der Zeitkarte mit der Post maßgeblich. Ein früherer Zeitpunkt kann nur dann und nur bei persönlichen Zeitkarten berücksichtigt werden, wenn die Bescheinigung eines Arztes, eines Krankenhauses oder einer Krankenkasse über Krankheit, Unfall oder Tod des Fahrgastes vorgelegt wird. Bei der Anrechnung des Beförderungsentgelts für die durchgeführten Einzelfahrten wird eine Ermäßigung nur bei Vorliegen der hierfür erforderlichen Voraussetzungen, im Übrigen das Beförderungsentgelt für einfache Fahrt zugrunde gelegt.
- (4) Anträge nach den Absätzen 1 bis 3 sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit des Fahrausweises zu stellen.
- (5) Von dem zu erstattenden Betrag wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 3,50 € 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 Unternehmen zu vertreten hat.
- (6) Bei Ausschluss von der Beförderung besteht, ausgenommen § 3 Absatz 1 Satz 2 Nr. 2, kein Anspruch auf Erstattung des entrichteten Entgelts.
- (7) Für Fahrpreisentschädigungen und –erstattungen im Rahmen der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr gelten zusätzlich besondere Bestimmungen (siehe Abschnitt 15).

10. Mitnahme von Sachen

- (1) Ein Anspruch auf Mitnahme von Sachen besteht, soweit nicht Absatz 6 etwas Abweichendes bestimmt, nur bei Handgepäck und im Rahmen der nachfolgenden Regelungen. Sachen werden nur bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können. Eine Mitnahme von Sachen scheidet aus, wenn hierdurch der Haltestellenaufenthalt über das übliche Maß verlängert wird oder die Gefahr besteht, dass auf Grund der

Mitnahme der Sache andere Fahrgäste keinen Platz im Fahrzeug finden. Die Fahrgäste haben wegen der Unterbringung der Sachen die Anordnungen des Betriebspersonals zu befolgen.

- (2) Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere:
 1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe ,
 2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt oder verschmutzt werden können und
 3. Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.
- (3) Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen und Rollstuhlfahrern richtet sich nach den Vorschriften des Abschnittes 2 (*Anspruch auf Beförderung*) Satz 1. Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen und Rollstuhlfahrer nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.
- (4) Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt oder geschädigt werden können. Soweit durch mitgeführte Sachen Schäden an Personen oder Gegenständen entstehen, gelten die allgemeinen Haftungsvorschriften.
- (5) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.
- (6) Die Mitnahme von Fahrrädern ist in den Zügen der HANS unter bestimmten Voraussetzungen gestattet:
 1. Als Fahrräder gelten handelsübliche Fahrräder (Zweiräder), Tandems, Liege- und Klappräder, Fahrradanhänger, auch mit fest verbundenen Kindersitzen, Fahrradkörben, -boxen und -taschen, die nicht über die Breite der Lenkstange und die Länge des Fahrrades hinausragen.

Dreirädrige Fahrräder, Fahrräder und andere Fortbewegungsmittel mit Hilfsmotor, Mofas sowie Fahrräder zum Lastentransport und Anhänger sind ebenfalls von der Beförderung ausgeschlossen (ausgenommen Fahrräder mit Treithilfe durch einen Elektro-Hilfsmotor, z. B. Pedelects). Grundsätzlich von der Beförderung ausgeschlossen sind Fahrzeuge jeglicher Bauart, für die ein Führerschein erforderlich ist bzw. die ein Versicherungs- oder Zulassungskennzeichen tragen
 2. Die Fahrräder dürfen nur an den eigens hierfür gekennzeichneten Stellen untergebracht werden. Das Be- und Entladen des Fahrrads erfolgt durch den Fahrgast. Sind Vorrichtungen zur Transportsicherung des Fahrrades zugänglich, so sind diese zu nutzen, anderenfalls muss sich der Fahrgast bei seinem Fahrrad aufhalten und dieses festhalten.
 3. Ein Anspruch auf Mitnahme besteht nicht. Fahrräder werden nur im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten und bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet und belästigt werden.

11. Mitnahme von Tieren

- (1) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde müssen – soweit sie nicht in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden – an der kurz gehaltenen

Leine geführt werden; Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen, der ein Beißen ausschließt. Besitzer sind gegenüber der HANS in vollem Umfang haftbar.

- (2) Soweit andere gesetzliche Bestimmungen die Begleitung durch Hunde gestatten (Assistenzhunde, Polizeihunde), sind diese zur Beförderung stets zugelassen und von der Maulkorbpflicht befreit.
- (3) Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältnissen mitgenommen werden.
- (4) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

12. Fundsachen

- (1) Fundsachen sind gemäß § 978 BGB unverzüglich dem Betriebspersonal abzuliefern. Eine Fundsache wird an den Verlierer durch das Fundbüro der HANS (Bahnhofstraße 1 - 16928 Pritzwalk), sofern die Sache in deren Betriebsmittel oder -anlagen gefunden wurde, zurückgegeben. Die Rückgabe erfolgt gegen Zahlung eines Entgeltes für die Aufbewahrung sowie gegebenenfalls Zusendung an den Verlierer. Eine sofortige Rückgabe an den Verlierer durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn er sich einwandfrei als Verlierer ausweisen kann. Der Verlierer hat den Empfang der Sache schriftlich zu bestätigen.
- (2) Die HANS ist gesetzlich verpflichtet, Fundsachen sechs Monate aufzubewahren (Ausnahme: verderbliche Sachen und solche, deren Aufbewahrung mit erheblichen Kosten verbunden ist). Für Fundsachen wird keine Haftung übernommen.

13. Haftung

Die HANS haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden haftet die HANS gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000,00 €; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

14. Ausschluss von Ersatzansprüchen

- (1) Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder Unterbrechungen sowie Platzmangel begründen keine Ersatzansprüche; insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen. (Ausnahme: Abschnitt 15 (*Fahrgastrechte*)) Der Anspruch auf Beförderung gilt auch als erfüllt, wenn die HANS aus betrieblichen Gründen andere als im Fahrplan angegebene Fahrzeuge bereitstellt oder Umleitungsstrecken gefahren werden. Weitergehende Ansprüche aus § 17 EVO bei einer Beförderung mit der Eisenbahn bleiben unberührt.
- (2) Die HANS haftet nicht für Unrichtigkeiten im Fahrplan und bei Ausfall von Zügen, deren Ursache sie nicht zu vertreten haben. Für die Fahrplanangaben an Haltestellen sowie für Auskünfte des Personals haften die Unternehmen entsprechend den für sie geltenden Rechtsvorschriften.

15. Fahrgastrechte

- (1) Grundlage der Fahrgastrechte sind die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr und das Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr vom 26. Mai 2009 (BGBl. I S. 1146).
- (2) Der Erstattungs- bzw. Entschädigungsanspruch besteht gesetzlich nicht, wenn der Ausfall oder die Unpünktlichkeit auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist und der Fahrgast über die Ursachen rechtzeitig unterrichtet wurde oder die Ursachen offensichtlich waren:
 - betriebsfremde Umstände, die die HANS trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnte
 - Verschulden des Fahrgastes
 - Verhalten eines Dritten, dass die HANS trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen sie nicht abwenden konnte

Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zur HANS nicht als Dritter anzusehen.
- (3) Macht der Fahrgast von seinen Fahrgastrechten Gebrauch, kann er bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen eine Erstattung oder eine Entschädigung verlangen.
- (4) Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Erstattung, wenn
 - eine Ankunftsverspätung des gewählten Zuges am Zielort um mehr als 60 Minuten absehbar ist. Der Fahrgast kann in diesem Fall von der Reise zurücktreten und sich den Fahrpreis erstatten lassen. Eine gleichzeitige Erstattung und Entschädigung für die gleiche Fahrt ist ausgeschlossen.
 - eine Ankunftsverspätung des gewählten Zuges am Zielort von mindestens 20 Minuten absehbar ist. Der Fahrgast kann in diesem Fall seine Reise mit einem anderen Zug durchführen, sofern für diesen Zug keine Reservierungspflicht besteht. Wenn der Fahrgast für den ersatzweise genutzten Zug einen weiteren Fahrausweis erwerben muss (zum Beispiel für den Fernverkehr), kann er den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.
 - der Zug, dessen planmäßige Ankunftszeit zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr liegt, um mindestens 60 Minuten verspätet ist. Der Fahrgast kann in diesem Fall andere Verkehrsmittel zu seinem Zielort benutzen, zum Beispiel ein Taxi. Gleiches gilt, wenn die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages mit dem Zug ausfällt und der Fahrgast den Zielort bis 24:00 Uhr nicht mehr erreichen kann. Der Fahrgast kann hierfür den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 € verlangen. Der Fahrgast hat eine Schadensminderungspflicht. Das bedeutet, dass ein Ersatz der Aufwendungen nicht verlangt werden kann, wenn eine alternative Beförderung (zum Beispiel Omnibus, Sammeltaxi) zur Verfügung gestellt wurde.
- (5) Der Fahrgast hat einen Anspruch auf Entschädigung bei relationsbezogenen Fahrausweisen für eine einfache Fahrt,
 - ab einer Verspätung von 60 Minuten am Zielort in Höhe von 25 Prozent des Fahrpreises.
 - ab einer Verspätung von 120 Minuten am Zielort in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises.

Die Entschädigung beträgt pauschal 0,40 € pro Fahrt für Fahrausweise für Fahrräder, in Summe jedoch maximal 25 Prozent des tatsächlich gezahlten Fahrpreises.

Zeitkarten des Nahverkehrs werden bei einer Verspätung ab 60 Minuten mit 1,50 € (2. Klasse) bzw. 2,25 € (1. Klasse) je Fall pauschal entschädigt. Aufgrund des Mindestauszahlungsbetrages von 4,00 € müssen die Verspätungen gesammelt und gemeinsam eingereicht werden.

Der Entschädigungsbetrag wird auf volle fünf Cent aufgerundet. Der Auszahlungsbetrag für eine Entschädigung muss mindestens 4,00 € betragen, das heißt, Fahrpreisentuschädigungen unter diesem Betrag werden nicht ausbezahlt.

- (6) Eine Erstattung oder Entschädigung kann nur erfolgen, wenn keine anderen Fahrtalternativen vorhanden waren oder die Verspätung zum Zeitpunkt des Fahrausweiserwerbs noch nicht bekannt war.

Der Fahrgast muss seinen Erstattungs- bzw. Entschädigungsanspruch innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend machen. Zur Bearbeitung der Erstattung oder Entschädigung ist das Fahrgastrechte-Formular zusammen mit Fahrausweis(en) und ggf. weiteren Belegen einzureichen bei den Fahrkartenausgaben der HANS oder an das

Servicecenter Fahrgastrechte
60647 Frankfurt/Main

- (7) Im Falle von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle kontaktieren. Eine Streitigkeit liegt vor, wenn einer schriftlichen Beschwerde des Fahrgastes nicht binnen eines Monats abgeholfen wurde bzw. eine andere Rechtsauffassung durch den Kunden vertreten wird.

16. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus den Beförderungsbedingungen ergeben, ist der Sitz der HANS.