Hausordnung ASEAG

(1) Grundlagen

Auf der Grundlage der AVV-Beförderungsbedingungen regelt die Hausordnung Details im Zusammenspiel zwischen ASEAG und Fahrgästen, die beiderseitigen Rechte und Pflichten sowie die Benutzungsmöglichkeiten der öffentlichen Verkehrsmittel.

Mit dem Betreten eines Fahrzeugs bzw. dem Betreten der Betriebsanlagen der ASEAG und seiner Auftragsunternehmen akzeptiert der Fahrgast die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des AVV sowie die Hausordnung als Bestandteil des Beförderungsvertrages.

(2) Geltungsbereich

Die Beförderungsbedingungen und die Hausordnung gelten für die Beförderung von Personen, Sachen und Tieren auf allen Linien der ASEAG.

(3) Rechte und Pflichten des Fahrgastes

(3.1) Rechte des Fahrgastes

(1) Wenn nach den gesetzlichen Bestimmungen eine Beförderungspflicht besteht bzw. der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorzeigen kann, hat er einen Anspruch auf Beförderung. Die Angaben auf dem Fahrschein bzw. beim elektronischen Ticket die auf dem Chip befindlichen Angaben sind maßgeblich für die Beförderung. Ein Anspruch auf einen Sitzplatz besteht grundsätzlich nicht.

Kinder in Kinderwagen werden in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert, wenn die Beschaffenheit des Fahrzeuges es zulässt. Die Entscheidung über die Beförderung liegt beim Betriebspersonal (im Folgenden Personal genannt), dass nach Möglichkeit dafür Sorge trägt, dass Fahrgäste mit Kind in Kinderwagen nicht zurückgewiesen werden.

(2) Rechtsbeziehungen, die sich aus einer Beförderung ergeben, kommen nur mit den Verkehrsunternehmen zustande, deren Verkehrsmittel der Fahrgast benutzt. Beschwerden richten Fahrgäste daher auch an die Verwaltung des jeweiligen Verkehrsunternehmens.

(3) Bei Beanstandungen des Fahrausweises oder des Wechselgeldes bzw. einer vom Fahrpersonal ausgestellten Quittung sollte sich der Fahrgast direkt an das Personal im Fahrzeug oder vor Ort wenden, um die Sachlage zu klären.

(3.2) Pflichten des Fahrgastes

(1) Jeder Fahrgast muss sich bei der Benutzung der Haltestellen und der Fahrzeuge so verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes, seine eigene Sicherheit und die Rücksicht auf andere Personen erfordern.

(2) Dabei müssen die Fahrgäste den Anweisungen des Betriebspersonals (in der Folge Personal genannt) grundsätzlich Folge leisten. So kann das Personal Fahrgäste beispielsweise auf bestimmte Wagen verweisen, wenn dies aus betrieblichen Gründen oder zur Erfüllung der Beförderungspflicht notwendig ist.

(3) Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und Fahrgäste mit kleinen Kindern benötigen Sitzplätze. Bei Bedarf müssen andere Fahrgäste aufstehen.

(4) Fahrgästen ist insbesondere untersagt,

1. sich während der Fahrt mit der Busfahrerin oder dem Busfahrer zu unterhalten,
2. die Türen während der Fahrt und außerhalb der Haltestellen eigenmächtig zu öffnen,
3. Gegenstände aus dem Fahrzeug zu werfen oder hinausragen zu lassen,
4. in Fahrzeugen zu rauchen oder elektrische Zigaretten („E-Zigaretten") zu nutzen
5. Tonwiedergabegeräte, Rundfunk- und Fernsehempfänger, Musikinstrumente oder lärmerzeugende Gegenstände zu benutzen,
6. Flugblätter und Werbemittel zu verteilen.

(5) Personen, die sich an Haltestellen aufhalten, müssen bei Ankunft der Fahrzeuge dem Personal zu verstehen geben, dass sie mitfahren wollen, wenn diese Absicht nicht ohne weiteres zu erkennen ist.

(6) Jeder Fahrgast ist verpflichtet, sich im Fahrzeug stets einen festen Halt zu verschaffen. Die Absicht auszusteigen, ist dem Personal rechtzeitig bekanntzugeben.

(7) Die Beaufsichtigung von Kindern obliegt den Begleitern. Sie haben insbesondere dafür zu sorgen, dass Kinder nicht auf den Sitzbänken knien oder stehen.

(8) Nur mit Einwilligung der ASEAG dürfen in den Fahrzeugen und auf den Betriebsanlagen Waren bzw. Zeitschriften angeboten oder Sammlungen durchgeführt werden.

(9) Verletzt ein Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden.

(4) Ausschluss von der Beförderung

(1) Die Verkehrsunternehmen können Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder auch für andere Fahrgäste darstellen, von der Beförderung ausschließen.

(2) Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen:

1. Personen, die unter dem Einfluss von Alkohol oder anderer berauschender Mittel stehen,
2. Personen mit Schusswaffen, es sei denn, sie besitzen einen Waffenschein,
3. Personen mit ansteckenden meldepflichtigen Krankheiten
4. Personen, die explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe mit sich führen,
5. Personen mit Gegenständen (z.B. Pommes frites, Speiseeis, unverschlossene Farbbehälter), die eine Verunreinigung der Kleidung der Fahrgäste oder Fahrzeuge verursachen können,
6. Personen mit angeschnallten Rollschuhen (Roller- bzw. Inline-Skater). Die Mitnahme von Tretrollern, Kickbords und dgl. ist nur zulässig, wenn diese zum Transport zusammengeklappt werden.

(3) Kinder unter 6 Jahren müssen, wenn sie nicht bereits eine Schule besuchen, von einem Erwachsenen oder einem anderen Kind begleitet werden, das mindestens 6 Jahre alt ist. Ansonsten können sie von der Beförderung ausgeschlossen werden.

(5) Rechte des Verkehrsunternehmens

(5.1) Feststellung der Personalien

Sind bei Tätlichkeiten, Beleidigungen, Hausfriedensbruch, Beschädigung von Verkehrsmitteln und deren Einrichtung, bei Schäden, die durch die Beförderung von Sachen oder Tieren verursacht werden, bei der Einbeziehung von Fahrausweisen sowie bei Ablehnung der Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes oder von Reinigungskosten die Personalien eines Fahrgastes nicht glaubwürdig feststellbar, kann er zu diesem Zweck gemäß §§ 229 BGB bzw. 127 Abs. 1 und 3 StPO im Fahrzeug festgehalten werden oder veranlasst werden die nächste Polizeiwache aufzusuchen.

(5.2) Verunreinigungen von Fahrzeugen

Wenn der Fahrgast ein Fahrzeug verschmutzt oder die Betriebsanlagen verunreinigt, kann das Verkehrsunternehmen ein Reinigungsentgelt in Höhe von 20 € verlangen. Ist der Schaden höher, kann das Verkehrsunternehmen weitergehende Ansprüche geltend machen. Dem Fahrgast bleibt dabei der Nachweis möglich, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(5.3) Missbrauch von Nothilfemitteln

Der Fahrgast darf Sicherungseinrichtungen nur dann betätigen, wenn Gefahr für seine Sicherheit, die Sicherheit anderer oder des Fahrzeugs bzw. der Betriebsanlagen besteht. Bei Missbrauch muss er einen Betrag in Höhe von 30 € zahlen; weitergehende Ansprüche bleiben davon unberührt.

(6) Fahrausweise, deren Vertrieb und Gültigkeit

(6.1) Fahrpreise, Fahrausweise

(1) Beim Einsteigen muss der Fahrgast einen für die gesamte Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen sofort und unaufgefordert nachlösen.

(2) Beim Einsteigen müssen Einzelfahrscheine, 4-Fahrtenkarten, Tageskarten und Sondertarife grundsätzlich entwertet sein. Falls nicht, muss der Fahrgast dem Personal seinen Fahrschein sofort und unaufgefordert aushändigen, damit dieser entwertet werden kann. In Fahrzeugen mit Entwertern muss der Fahrgast den Fahrausweis unverzüglich selbst entwerten und sich davon überzeugen, dass der Aufdruck auch richtig aufgebracht wurde.

(3) Der Fahrausweis muss so lange aufbewahrt werden, bis die Fahrt endet. Das Personal kann den Fahrgast jederzeit dazu auffordern, den Fahrschein zur Kontrolle vorzuzeigen oder auszuhändigen – der Fahrgast ist verpflichtet, dieser Aufforderung zu folgen.

(4) Besitzt der Fahrgast keinen gültigen Fahrausweis, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden. Dabei muss das Personal die Umstände des jeweiligen Einzelfalls prüfen und dafür Sorge tragen, dass insbesondere junge oder ältere Fahrgäste sowie hilflose Personen danach keinen Gefahren ausgesetzt sind.

(5) Der Fahrgast kann auch von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn er der Aufforderung des Personals nicht nachkommt, einen Fahrausweis nachzulösen. Darüber hinaus kann der Fahrgast verpflichtet werden, ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu zahlen.

(6) Der Fahrgast muss dem vor Ort erreichbaren Personal Beanstandungen des Fahrausweises sofort mitteilen. Das Verkehrsunternehmen ist ansonsten nicht verpflichtet, spätere Beanstandungen zu berücksichtigen.

(6.2) Zahlungsmittel

(1) Das Personal ist nicht verpflichtet, Geldscheine über 10 Euro zu wechseln und Ein- und Zwei-Cent-Stücke im Betrag von mehr als 0,10 Euro sowie erheblich beschädigte Geldscheine und Münzen anzunehmen.

(2) Wenn das Personal Geldscheine über 10 Euro nicht wechseln kann, wird es dem Fahrgast eine Quittung über den ausstehenden Betrag ausstellen. Der Fahrgast kann das Wechselgeld dann – unter Vorlage der Quittung – im Kundencenter der ASEAG abholen. Ist der Fahrgast mit dieser Regelung nicht einverstanden, kann er die Fahrt nicht antreten bzw. muss sie abbrechen.

(6.3) Ungültige Fahrausweise

(1) Fahrausweise sind ungültig, wenn sie gegen die Vorschriften der Beförderungsbedingungen oder der Tarifbestimmungen verstoßen bzw. entgegen den Vorschriften eingesetzt werden.

(2) Das gilt auch für Fahrausweise, die

1. nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind und trotz Aufforderung des Personals nicht ausgefüllt werden,
2. nicht mit einer gültigen Wertmarke – falls erforderlich – versehen sind,
3. zerrissen, zerschnitten oder sonst stark beschädigt, stark verschmutzt oder unleserlich sind, so dass sie nicht mehr geprüft werden können,
4. eigenmächtig erstellt oder geändert (z. B. eingeschweißt) sind,
5. von Nichtberechtigten benutzt werden,
6. zu anderen als den zulässigen Fahrten benutzt werden,
7. wegen Zeitablaufs oder aus anderen Gründen verfallen bzw. gesperrt sind,
8. ohne den ggf. erforderlichen Lichtbildausweis benutzt werden.

(3) Das Personal kann ungültige Fahrausweise einziehen, das Fahrgeld wird in solchen Fällen nicht erstattet.

(4) Fahrausweise, die nur in Verbindung mit einem bestimmten Ausweis gelten, können vom Personal eingezogen werden, wenn der Fahrgast diesen Ausweis nicht vorzeigen kann. Fahrausweise, die auf eine bestimmte Person ausgestellt sind, gelten nur in Verbindung mit einem amtlichen Ausweis mit Lichtbild.

(5) Wird ein Fahrausweis zu Unrecht eingezogen, erstattet das Verkehrsunternehmen dem Fahrgast den Preis für den neu gelösten Fahrausweis sowie eventuelle Mehrkosten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel, einschließlich einfacher Portoauslagen. Der Fahrgast muss dem Verkehrsunternehmen die entsprechenden Fahrausweise vorlegen bzw. zuschicken. Ein zu Unrecht eingezogener Fahrausweis wird zurückgegeben, wenn der Fahrgast ihn noch für weitere Fahrten verwenden kann. Weitere Ersatzansprüche, insbesondere für Zeitverlust oder Verdienstausfall, sind ausgeschlossen.

(6.4) Erhöhtes Beförderungsentgelt

(1) Ein Fahrgast muss dann ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er

1. keinen gültigen Fahrausweis hat
   - und zwar auch dann, wenn er den entsprechenden Fahrausweis zwar besitzt oder gekauft hat, ihn bei einer Kontrolle jedoch nicht vorzeigen kann,
2. den Fahrausweis nicht oder nicht sofort entwertet hat oder entwerten ließ,
3. den Fahrausweis bei Kontrollen nicht vorzeigt oder dem Personal aushändigt.

(2) Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt 60 €.

Das erhöhte Beförderungsentgelt ist an das zuständige Personal zu entrichten. Über den gezahlten Betrag wird eine Quittung ausgestellt. Ist der Fahrgast nicht bereit oder in der Lage, das erhöhte Beförderungsentgelt sofort zu entrichten, so erhält er eine Zahlungsaufforderung. Die Quittung über den gezahlten Betrag oder die Zahlungsaufforderung gilt als Fahrausweis bis zur Beendigung der Fahrt, jedoch ohne Umsteigeberechtigung. Muss der Betrag nach Ablauf einer Woche von der ASEAG angemahnt werden, wird ein Bearbeitungsgeld von 3 € erhoben. Der Fahrgast ist in jedem Fall verpflichtet, seine Personalien anzugeben und sich auf Verlangen auszuweisen.

Das Verkehrsunternehmen kann weitergehende Ansprüche geltend machen, wenn der Fahrgast einen ungültigen Zeitfahrausweis benutzt hat. Eine Verfolgung im Straf- oder Bußgeldverfahren bleibt von der Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes unberührt.

(3) Der Fahrgast muss kein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, wenn er sich aus Gründen, die außerhalb seiner Verantwortung liegen, keinen Fahrschein beschaffen bzw. diesen nicht entwerten konnte. In Zweifelsfällen liegt die Nachweispflicht beim Fahrgast.

(4) Kann der Fahrgast nachweisen, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle einen gültigen persönlichen Zeitfahrausweis besessen hat, wird statt des erhöhten Beförderungsentgeltes in Höhe von 60,00 € nur ein reduziertes in Höhe 7 € fällig. Den Nachweis über den gültigen Fahrausweis muss der Fahrgast innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Kontrolle im Büro für erhöhtes Beförderungsentgelt der ASEAG erbringen.

(7) Fahrpreiserstattung

Siehe hierzu Tarifbestimmungen für den AVV (Stand 01.01.2015) Punkt 11 „Erstattung/Umtausch"

(8) Mitnahme von Sachen und Tieren

(8.1) Sachen

(1) Der Fahrgast darf Sachen mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet wird. Andere Fahrgäste dürfen durch die Mitnahme ebenfalls weder gefährdet noch belästigt werden. Der Fahrgast muss seine Sachen dementsprechend unterbringen und beaufsichtigen. Dabei dürfen die Gegenstände keinen eigenen Sitzplatz blockieren. Der Fahrgast haftet für jeden Schaden, der durch die Mitnahme der Sachen verursacht wird.

(2) Von der Beförderung ausgeschlossen sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände, insbesondere

a) explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übel riechende oder ätzende Stoffe,

b) unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
c) Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.

(3) Das Personal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind. Vermutet das Personal, dass sich in einem Gepäckstück oder Frachtgut gefährliche Stoffe befinden, so kann es

vom Fahrgast Angaben zum Inhalt verlangen. Verweigert der Fahrgast die Auskunft, so wird das Gepäckstück von der Beförderung ausgeschlossen.

(4) Das Personal muss alle Möglichkeiten ausschöpfen, damit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer mitgenommen werden können. Dabei bleibt dem Personal die letztliche Entscheidung über Mitnahmemöglichkeiten und Unterbringung vorbehalten.

(5) Ein Anspruch auf die Beförderung von Sachen besteht nicht.

(8.2) Fahrradmitnahme

(1) Fahrräder werden dann befördert, wenn im Fahrzeug geeignete Abstellmöglichkeiten bestehen bzw. wenn die Platzsituation dies zulässt:
Im Bus dürfen Fahrräder nur auf dem Platz für Kinderwagen abgestellt werden. In den Gängen dürfen keine Fahrräder abgestellt werden.

(2) Sind die vorgesehenen Rad-Stellplätze eines Fahrzeugs besetzt, können weitere Fahrgäste mit Fahrrädern nicht mehr zusteigen. Fahrgäste mit Kinderwagen und Rollstuhlfahrer haben jederzeit Vorrang vor Radfahrern.

(3) Jeder Fahrgast darf nur ein Fahrrad mitnehmen und muss dieses selbst ein- und ausladen. Kinder bis einschließlich 6 Jahren, die ein Fahrrad mitnehmen wollen, müssen von einem Erwachsenen begleitet werden. Fahrräder mit Hilfsmotor und Konstruktionen, die von ihren Abmessungen her nicht zur Mitnahme geeignet sind, sind von der Beförderung grundsätzlich ausgeschlossen.

(4) Im Busverkehr werden Fahrräder in Fahrzeugen der ASEAG oder deren Unternehmer montags bis freitags ab 19.00 Uhr, samstags ab 15.00 Uhr und sonntags und an gesetzlichen Feiertagen ganztägig befördert.

(5) Dem Personal ist die Entscheidung vorbehalten, ob noch Platz zur Verfügung steht.

(6) Der Fahrgast ist verpflichtet, sein Fahrrad so zu sichern, dass es keine Gefahr für die Sicherheit im Bus darstellt. Darüber hinaus muss der Fahrgast Sorge dafür tragen, dass es durch sein Rad zu keinen Beschädigungen des Fahrzeugs kommt bzw. dass andere Fahrgäste nicht gefährdet oder beschmutzt werden. Für entstehende Schäden haftet der Fahrgast.

(7) Ein Anspruch auf Fahrradbeförderung besteht nicht.

(8.3) Tiere

(1) Fahrgäste können, ohne hierauf einen Rechtsanspruch zu haben, Tiere mitnehmen, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet ist und andere Fahrgäste nicht belästigt werden.

(2) Hunde bedürfen grundsätzlich der Aufsicht durch eine geeignete Person. Sie müssen kurz angeleint werden. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen zudem einen Maulkorb tragen. Im Übrigen gilt die Landeshundeverordnung.

(3) Hunde dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden, sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden, die ebenfalls keine Sitzplätze blockieren dürfen.

(4) Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind immer zur Beförderung zugelassen.

(9) Fundsachen

(1) Der Fahrgast muss Fundsachen aus Fahrzeugen oder von Betriebsanlagen unverzüglich dem Personal übergeben.

(2) Fundsachen, von denen unter Umständen eine Gefährdung für die Sicherheit ausgeht, können entsprechend kontrolliert bzw. zuständigen Stellen übergeben werden. Über Fundsachen, deren Aufbewahrung nicht zumutbar ist (z.B. leicht verderbliche Sachen), kann das Unternehmen frei verfügen.

(3) Sonstige Fundsachen liegen im Fundbüro zur Abholung bereit. Beansprucht ein Kunde die Fundsache, muss er glaubhaft machen, dass diese sein Eigentum ist. Der Kunde erhält die Fundsache dann zurück. Die ASEAG kann eine Aufbewahrungsgebühr von 3 € erheben.

(4) Fundsachen werden sechs bis acht Wochen aufbewahrt.

(5) Das Personal kann dem Verlierer eine Fundsache auch an Ort und Stelle zurückgeben, wenn dieser glaubhaft machen kann, dass sie ihm gehört.

(6) Für Fundsachen wird bis zur Ablieferung an das Fundbüro der ASEAG gegenüber dem Verlierer keine Haftung übernommen.

(10) Haftung

(1) Die Haftung des Verkehrsunternehmens ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ausgeschlossen und im Falle von Fahrlässigkeit im Übrigen auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden beschränkt, welcher in der Regel 1.000 € nicht übersteigt.

(2) Wesentliche Vertragspflichten sind solche, auf deren Einhaltung der Fahrgast vertrauen darf.

(3) Im Falle der Verletzung von Leben, Leib und Gesundheit sowie im Falle der Verletzung einer Garantie und der Haftung nach dem ProdHaftG haftet das Verkehrsunternehmen unabhängig vom Verschuldensgrad in der Höhe unbeschränkt.

(4) Die Verkehrsunternehmen haften nicht bei Schäden, die von mitgeführten Sachen oder Tieren verursacht werden.

(11) Verjährung

Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag verjähren in zwei Jahren nach der Entstehung des Anspruchs. Im Übrigen richtet sich die Verjährung nach den allgemeinen Vorschriften.

(12) Ausschluss von Ersatzansprüchen

Abweichungen von Fahrplänen durch Verkehrsbehinderungen, Betriebsstörungen oder -unterbrechungen sowie Platzmangel in den Fahrzeugen begründen keine Ersatzansprüche. Insoweit wird auch keine Gewähr für das Einhalten von Anschlüssen übernommen.

(13) Gerichtsstand

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

Herr Carmincke
Vorstand ASEAG