

# Beförderungsbedingungen Graz Linien

Stand Juli 2019

## A. Geltungsbereich

1. Die Beförderungsbedingungen gelten für den Straßenbahn- und Autobuslinienverkehr der Graz Linien.
2. Wer die Anlagen und Fahrzeuge der Graz Linien benützt, anerkennt diese Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen.

## B. Fahrzeuge

1. Die Beförderung erfolgt mit den nach dem veröffentlichten Fahrplan verkehrenden Fahrzeugen und den Sonderfahrten der Graz Linien bzw. mit Fahrzeugen im Auftrag der Graz Linien.

## C. Beförderungspflicht

Die Graz Linien sind zur Beförderung entsprechend dem veröffentlichten Fahrplan verpflichtet, wenn

1. der Fahrgast die gegenständlichen Beförderungsbedingungen bzw. die geltenden Rechtsvorschriften beachtet;
2. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die die Graz Linien nicht abwenden können, denen sie auch nicht abzuhelpen vermögen.

## D. Ausschluss von der Benützung der Anlagen und der Betriebsmittel

1. Von der Benützung sind insbesondere ausgeschlossen:
  - a) Personen, welche die gegenständlichen Beförderungsbedingungen bzw. die geltenden Rechtsvorschriften nicht beachten oder den zu ihrer Einhaltung getroffenen Anordnungen der Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter der Graz Linien nicht Folge leisten.
  - b) Personen, die durch ihr Verhalten den übrigen Fahrgästen offensichtlich lästig fallen bzw. den Betrieb oder die Verkehrsabwicklung stören.
  - c) Personen, von denen zu erwarten ist, dass sie durch ihren äußeren Zustand oder wegen ihrer mitgeführten Gegenstände, oder den von ihnen mitgeführten Tieren anderen Fahrgästen Schaden zufügen oder die Fahrzeuge verunreinigen bzw. beschädigen würden.
  - d) Personen mit einer anzeigepflichtigen und übertragbaren Krankheit, wenn Ihnen der Kontakt mit anderen Personen im öffentlichen Raum aus medizinischen und/oder juristischen Gründen nicht gestattet ist.
  - e) Personen, die geladene Schusswaffen mit sich führen, mit Ausnahme von Sicherheitsorganen.
  - f) Kinder unter sechs Jahren ohne Begleitung.
2. Die Fahrgäste dürfen in ein Fahrzeug, das von einer Mitarbeiterin oder von einem Mitarbeiter der Graz Linien als besetzt erklärt wurde, nicht einsteigen.
3. Wird die Ausschließung erst während der Benützung der Anlagen oder eines Fahrzeuges ausgesprochen, hat der Fahrgast über Aufforderung der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters der Graz Linien das Fahrzeug zu verlassen. Bei Vorliegen eines Ausschließungsgrundes wird der bezahlte Fahrpreis nicht erstattet.

## E. Feiertage

Als Feiertage gelten jeweils die im Feiertagsruhegesetz bzw. Arbeitsruhegesetz, in den jeweils geltenden Fassungen, als solche festgesetzten Tage.

## **F. Fahrpreise**

Der Fahrgast ist verpflichtet, den in den Tarifabstimmungen festgesetzten Fahrpreis zu bezahlen.

## **G. Fahrausweise**

1. Jeder Fahrgast muss, ausgenommen Punkt 2, bereits beim Betreten eines Fahrzeuges einen gültigen bzw. entwerteten Fahrausweis besitzen oder diesen sofort nach Betreten des Fahrzeuges entwerten.
2. Sofern er nicht bereits im Besitz eines gültigen Fahrausweises ist, hat der Fahrgast beim Bus die vordere Türe zu benützen und unmittelbar beim Fahrpersonal einen Fahrschein zu lösen. Bei der Straßenbahn hat der Fahrgast die gekennzeichnete Tür (Ticketsymbol) zu benützen und unmittelbar einen Fahrschein beim Fahrscheinautomaten zu lösen. Für die „Altstadt-BIM“ gilt, dass der Fahrschein bis zum Ende der Freifahrtstrecke gelöst oder entwertet sein muss, wenn die Ausstiegshaltestelle außerhalb der Freifahrtstrecke liegt. (Pkt. VI. der Tarifbestimmungen der Graz Linien).
3. Ab 20 Uhr ist bei allen Bussen der Graz Linien das Einsteigen generell nur bei der ersten Türe gestattet. Menschen mit Kinderwägen und mobilitätseingeschränkte Personen können die hinteren Türen bei den Bussen weiterhin zum Einsteigen benützen. Für das Aussteigen sind alle Türen, bis auf die erste Tür beim Fahrer, vorgesehen.
4. Das Fahrpersonal im Busbereich ist nicht verpflichtet, Münzen und Banknoten über Euro 20,- zu wechseln. Das Fahrpersonal ist in solchen Fällen berechtigt, den Fahrgast zum Verlassen des Wagens aufzufordern.
5. Jeder Fahrausweis ist bis zum Ende der Fahrt aufzubewahren.
6. Fahrausweise dürfen vom Fahrgast nicht beschrieben, bedruckt oder in sonstiger Weise verändert werden; ausgenommen sind Eintragungen, die der Fahrgast nach den Tarifbestimmungen selbst vorzunehmen hat.

## **H. Überprüfung der Fahrausweise**

1. Der Fahrgast ist verpflichtet, seinen Fahrausweis jederzeit auf Verlangen einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters der Graz Linien oder eines durch die Graz Linien beauftragten Unternehmens zur Prüfung zu übergeben. Wird von der Mitnahmeberechtigung Gebrauch gemacht, sind bei jeder Fahrausweiskontrolle jene Personen bekannt zu geben, die von der Karteninhaberin bzw. vom Karteninhaber mitgenommen werden.
2. Ein Fahrgast, der nach Fahrtantritt ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wird, hat – unbeschadet allfälliger strafrechtlicher Verfolgung – neben dem für die Fahrt zu entrichtenden Fahrpreis das in den Tarifbestimmungen festgesetzte zusätzliche Beförderungsentgelt (erhöhtes Fahrgeld) zu entrichten.
3. Verweigert der Fahrgast die sofortige Bezahlung des entsprechenden Fahrpreises oder des zusätzlichen Beförderungsentgeltes, ist das Fahrpersonal der Graz Linien oder das Personal eines von den Graz Linien beauftragten Unternehmens berechtigt, die Ausweisleistung zu verlangen und den Fahrgast von der Fahrt auszuschließen. Kann die Ausweisleistung nicht erbracht werden, sind die Daten von der Polizei festzustellen. Der Fahrgast kann bis zum Eintreffen der Sicherheitsorgane festgehalten werden.

## **I. Fahrpreisrückerstattung**

Eine Rückerstattung für Fahrausweise, die nicht oder nur teilweise benützt worden sind, erfolgt gemäß den Tarifbestimmungen.

## **J. Einnehmen der Sitzplätze**

Über Aufforderung einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters der Graz Linien sind die Fahrgäste, sofern Ihnen zumutbar ist, verpflichtet, ihren Sitzplatz hilfsbedürftigen Fahrgästen, wie älteren, gebrechlichen oder mobilitätseingeschränkten Personen, schwangeren Frauen oder Fahrgästen mit Kleinkindern zu überlassen. Auf die Reservierung von Sitzplätzen besteht kein Anspruch. Das in Anspruch nehmen von Sitzplätzen für Gegenstände ist untersagt.

## **K. Schadenersatz**

Das Versäumen der Abfahrt oder des Anschlusses, die verspätete Abfahrt oder Ankunft eines Fahrzeuges sowie Betriebsstörungen, Betriebsunterbrechungen aller Art und Platzmangel begründen keinen Anspruch auf Schadenersatz, soweit die Schäden nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters der Graz Linien verursacht werden. Steht im jeweiligen Fall dem Fahrgast ein Schadenersatzanspruch zu, wird der Fahrpreis erstattet.

## **L. Verhalten der Fahrgäste**

1. Die Fahrgäste haben sich in den Anlagen und den Fahrzeugen so zu verhalten, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes und die Rücksicht auf andere gebieten und wie es in den geltenden Rechtsvorschriften und den sonstigen für die Benützung maßgebenden Bestimmungen festgesetzt ist.

Insbesondere gilt Folgendes:

- a) Es sind alle Handlungen untersagt, die die Mitarbeiterinnen bzw. die Mitarbeiter der Graz Linien bei der Ausübung ihres Dienstes behindern könnten.
  - b) Das Ein- und Aussteigen ist nur an den festgesetzten Haltestellen gestattet. Wird außerhalb einer Haltestelle angehalten, so dürfen die Fahrgäste nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Fahrpersonals der Graz Linien aussteigen.
  - c) Aussteigende Fahrgäste haben vor den einsteigenden Vorrang.
  - d) Es ist verboten, sich aus dem Fahrzeug zu lehnen sowie Gegenstände hinausragen zu lassen oder hinauszwerfen.
  - e) Jeder Fahrgast hat sich im Fahrzeug festen Halt zu verschaffen.
  - f) In den Fahrzeugen ist das Rauchen verboten.
  - g) In den Anlagen und Fahrzeugen ist verboten zu lärmern, zu musizieren und Lärm erzeugende Geräte zu betreiben. Mit Rücksicht auf andere Fahrgäste besteht in den Fahrzeugen das Gebot, das Telefonieren zu unterlassen und die zusätzlichen Funktionen des Mobiltelefones (SMS, Internet, Kalender, Spiele, etc.) nur im Lautlos-Modus zu nutzen.
  - h) Bei Meinungsverschiedenheiten der Fahrgäste untereinander über das Öffnen und Schließen der Fenster oder die Benützung sonstiger, für den Gebrauch der Fahrgäste bestimmter Anlagen, sind die Fahrgäste verpflichtet, den Anordnungen des Fahrpersonals der Graz Linien Folge zu leisten.
  - i) Es ist untersagt, die Füße auf die Sitze zu legen. Stehen oder Knien auf den Sitzen ist nicht gestattet.
  - j) Das Hantieren mit spitzen Gegenständen und offenem Feuer ist verboten.
2. Die Fahrgäste dürfen Notbrems- oder Notrufeinrichtungen nur im Falle einer Gefahr für ihre Sicherheit, für die Sicherheit anderer Personen oder für die Sicherheit des Fahrzeuges betätigen. Das Verkehrsunternehmen ist berechtigt, von Fahrgästen, die entgegen diesen Bestimmungen die Notbrems- oder Notrufeinrichtungen betätigen oder durch ihr Verhalten das Betätigen dieser Einrichtungen verursachen, die Ausweisleistung zu verlangen und durch ihre Mitarbeiterin bzw. durch ihren Mitarbeiter das in den Tarifbestimmungen festgesetzte Entgelt einzuheben. Die Bezahlung befreit nicht von der Verpflichtung zum Ersatz eines dieses Entgelt übersteigenden Schadens.
  3. Die Graz Linien sind berechtigt von Fahrgästen, welche Anlagen oder Fahrzeuge des Unternehmens verunreinigen, die in den Tarifbestimmungen festgesetzten Reinigungskosten einzuheben.
  4. Anlagen und Fahrzeuge der Graz Linien dürfen für Ankündigungen, insbesondere zum Anbringen und Verteilen von Werbematerial bzw. bei Film- oder Fotoaufnahmen aller Art, nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Graz Linien benützt werden. Es ist verboten, ohne eine entsprechende Genehmigung Waren in den Betriebsmitteln anzubieten oder zu verkaufen.

## **M. Ausweisleistung**

Erfordert das Verhalten eines Fahrgastes in einer Anlage oder in einem Fahrzeug die Bezahlung eines Schadenersatzes oder eines in den Tarifbestimmungen festgesetzten Entgeltes, ist der Fahrgast verpflichtet, dem Verlangen nach Ausweisleistung zu entsprechen. Wird dies verweigert, so sind die Mitarbeiterinnen und die Mitarbeiter der Graz Linien sowie das Personal eines von den Graz

Linien beauftragten Unternehmens berechtigt, Name und Anschrift dieses Fahrgastes festzustellen und hiezu allenfalls die Mitwirkung der Sicherheitsorgane in Anspruch zu nehmen.

#### **N. Verlorene oder zurückgelassene Gegenstände**

Wer im Bereich einer Anlage oder eines Fahrzeuges der Graz Linien einen verlorenen oder zurück gelassenen Gegenstand entdeckt, hat die Möglichkeit, diesen Gegenstand dem Verkehrsunternehmen im Rondeau am Jakominiplatz zu übergeben. Die sofortige Rückgabe an den Besitzer des Verlustgegenstandes ist gegen entsprechenden Identifikationsnachweis zulässig, wenn über dessen Empfangsberechtigung kein Zweifel besteht. Die dem Fahrpersonal abgelieferten Fundgegenstände werden binnen 24 Stunden (samstags, sonn- und feiertags ausgenommen) im Rondeau am Jakominiplatz abgegeben und dann der Fundservicestelle der Stadt Graz übergeben. Hinsichtlich der Fundgebarung und der Finderrechte gelten die gesetzlichen und behördlichen Vorschriften. Die Abwicklung von liegengelassenen Gegenstände und die Handhabung kann unter [www.fundamt.gv.at](http://www.fundamt.gv.at) nachgelesen werden. Dort ist auch ersichtlich ob ein Gegenstand gefunden wurde und wann und wie dieser ausgehändigt werden kann! Das Verkehrsunternehmen übernimmt keine Haftung für die in Fahrzeugen und Anlagen zurückgelassenen, vergessenen bzw. verlorenen Gegenstände.

#### **O. Mitnahme von Handgepäck, Rollstühlen u. Kinderwagen, Fahrrädern, Benützung von Rollschuhen und Inline Skates**

1. Der Fahrgast ist berechtigt, leicht tragbare Gegenstände (Handgepäck) in die Anlagen und Fahrzeuge mitzunehmen. Diese Gegenstände sind so abzustellen, dass durch sie keine Gefährdung und Störung zu erwarten sind. Von der Mitnahme in Anlagen und Fahrzeugen sind jedenfalls Gegenstände ausgeschlossen, die Fahrgäste gefährden, diesen lästig fallen oder Schaden verursachen könnten.
2. Anlagen und Fahrzeuge dürfen mit nicht zusammengeklappten Kinderwagen und Rollstühlen nur nach Maßgabe der technischen Voraussetzungen und des vorhandenen Platzangebotes benützt werden.
3. Es dürfen ausnahmslos nur die hierfür gekennzeichneten Türen benützt werden.
4. Jeder Rollstuhl muss bei Hochflurfahrzeugen von mindestens einer erwachsenen Person begleitet werden. Diese Begleitperson hat für Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen der mobilitätseingeschränkten Person und für das Ein- und Ausladen des Rollstuhles zu sorgen.
5. Beim Ein- und Aussteigen ist das Fahrpersonal dazu angehalten, Hilfestellung zu leisten.
6. Für die Sicherung von Rollstühlen und Kinderwagen mittels der vorhandenen Befestigungseinrichtungen im Wageninneren ist selbst zu sorgen.
7. Über die Zulässigkeit der Mitnahme im Sinne der Bestimmungen der Punkte 1. und 2. hat im Zweifelsfall das Fahrpersonal der Graz Linien zu entscheiden.
8. Der Fahrgast ist verpflichtet, alle Gegenstände, die er mit sich führt oder an sich trägt, selbst zu beaufsichtigen.
9. Die Benützung von Rollschuhen oder Inline Skates ist in allen Betriebsmitteln untersagt.
10. Die Mitnahme von Fahrrädern für Erwachsene ist in allen Betriebsmitteln untersagt.

#### **P. Mitnahme von lebenden Tieren**

1. Hunde mit einem bissicheren Maulkorb dürfen mitgeführt werden, wenn sie ohne Belästigung oder Behinderung der anderen Fahrgäste untergebracht werden können. Sie müssen getragen oder an kurzer Leine geführt werden. Der Fahrgast hat die Tiere zu beaufsichtigen. Sie dürfen nicht auf Sitzplätzen befördert werden. Blindenführhunde und Assistenzhunde sind von der Maulkorbpflicht ausgenommen.
2. Für die Beförderung eines Hundes ist der halbe Fahrpreis zu entrichten.
3. Ausgebildete Assistenzhunde mit gültigem Ausweis und der Führhund eines blinden Fahrgastes werden unentgeltlich befördert.
4. Sonstige kleine ungefährliche Tiere (gilt auch für kleine Hunde) dürfen in geeigneten Behältern mitgeführt werden, wenn sie ohne Belästigung der Fahrgäste befördert werden können. Die Beförderung erfolgt unentgeltlich, soweit die Bestimmungen über die Beförderung von Handgepäck Anwendung finden.
5. Für die ordnungsgemäße Sicherung des Tieres ist ausschließlich der/die HundehalterIn verantwortlich. Bei Verunreinigung durch das Tier hat der/die HundehalterIn die in den

- Tarifbestimmungen festgelegte Reinigungsgebühr zu entrichten.
6. Für die Einhaltung der veterinärpolizeilichen Vorschriften ist der Fahrgast verantwortlich.

### **Q. Kundenzentrum, Kundenanliegen**

Kundenanfragen sind, sofern im Mobilitäts- und Vertriebscenter diese nicht durch eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter der Graz Linien unmittelbar Erledigung finden, mittels des aufliegenden Formulars (Feedbackbogen), unter Angabe der Linie, Fahrtrichtung, Zeit, Wagenummer und des Datums an das Mobilitäts- und Vertriebscenter, Jakoministraße 1, 8010 Graz oder das Rondeau am Jakominiplatz zu richten.

Eine weitere Möglichkeit besteht per Post, per E-Mail [linien@holding-graz.at](mailto:linien@holding-graz.at) bzw. per Internet [www.holding-graz.at](http://www.holding-graz.at) per Fax. 0316/887 4251, oder per Telefon 0316 / 887 4224 während der Betriebszeiten 4:30 – 23:30 Uhr.

### **R. Datenschutz**

Im Rahmen der Beförderung von Fahrgästen werden in Ausnahmefällen, nämlich im Anlassfall zur Feststellung der Identität (siehe Punkt H.) sowie zur Durchsetzung von rechtlichen Ansprüchen (siehe Punkt M.), aufgrund unseres überwiegenden berechtigten Interesses gemäß Art 6 Abs 1 lit f DSGVO personenbezogene Daten von Mitarbeitern der Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH als Datenschutzverantwortliche oder einen dritten Diensteanbieter als Auftragsverarbeiter erhoben.

Zur Durchsetzung unserer Rechtsansprüche kann es notwendig sein, die Daten an Rechtsvertreter, Inkassobüros und/oder Behörden zu übermitteln.

Wir werden die Daten grundsätzlich nur so lange aufbewahren, als dies zur Durchsetzung unserer Ansprüche oder aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungsfristen erforderlich ist.

Sie haben ein Recht auf Auskunft über die verarbeiteten personenbezogenen Daten, deren Berichtigung, Löschung sowie Einschränkung der Verarbeitung durch die Holding Graz, sofern diesen Ansprüchen nicht andere Rechte entgegenstehen. Darüber hinaus steht Ihnen ein Beschwerderecht bei der Österreichische Datenschutzbehörde ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)) zu.

Sollten Sie zu der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Fragen haben, wenden Sie sich bitte an uns: Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH, Andreas Hofer Platz 15, 8010 Graz, T +43 (0)316 / 887-0; Kontakt unseres Datenschutzbeauftragten Dr. Kurt Stangl: [datenschutz@holding-graz.at](mailto:datenschutz@holding-graz.at).

### **S. GERICHTSSTAND**

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Beförderungsvertrag ergeben, ist Graz. Hier können Sie die >> **Beförderungsbedingungen** als PDF-Dokument downloaden.

