

# Beförderungsbedingungen der Holding Graz Linien

---



## Inhalt

- A. Geltungsbereich
- B. Fahrzeuge
- C. Beförderungspflicht
- D. Ausschluss von der Benützung der Anlagen und der Betriebsmittel
- E. Feiertage
- F. Fahrpreise
- G. Fahrausweise
- H. Überprüfung der Fahrausweise
- I. Fahrpreiserückerstattung
- J. Einnahmen der Sitzplätze
- K. Schadenersatz
- L. Verhalten der Fahrgäste
- M. Ausweisleistung
- N. Verlorene oder zurückgelassene Gegenstände
- O. Mitnahme von Handgepäck, Rollstühlen u. Kinderwagen, Fahrrädern, E-Scootern, Benützung von Rollschuhen und Inline Skates
- P. Mitnahme von lebenden Tieren
- Q. Kundenzentrum, Kundenanliegen
- R. Gerichtsstand

## A. Geltungsbereich

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

## B. Fahrzeuge

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 gegenständliche 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 abzuwenden vermögen.

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

1. Von der Benützung sind insbesondere ausgeschlossen:

- a) Personen, welche die gegenständliche 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.
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 (**derzeit eingestellt**) und diesen sofort zu entwerten und bei der Straßenbahn die gekennzeichnete Tür zu benützen und unmittelbar einen Fahrschein zu lösen. Fahrscheine sind bei folgenden Verkaufsstellen erhältlich: [Graz Mobil-App](#), [Onlineshop](#), [Trafiken](#), stationäre Fahrscheinautomaten, Mobilitäts- und Vertriebscenter sowie in den P+R-Parkhäusern.
3. Das Fahrpersonal ist nicht verpflichtet, Münzen und Banknoten über 20,00 Euro zu wechseln (**derzeit eingestellt**). Das Fahrpersonal ist in solchen Fällen berechtigt, den Fahrgast zum Verlassen des Wagens aufzufordern.
4. Jeder Fahrausweis ist bis zum Ende der Fahrt aufzubewahren.
5. 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 hinauszuerwerfen.
  - 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 Mobiltelefons (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.
  - k) Jeder Fahrgast ist für die Dauer der Gültigkeit der jeweiligen Verordnungen und aufgrund des COVID-19-Maßnahmegesetzes dazu verpflichtet, in öffentlichen Verkehrsmitteln eine FFP2-Maske über Mund und Nase zu tragen. Das gilt für die gesamte Fahrt.
  - l) Von der FFP2-Masken-Pflicht sind Kinder bis zum vollendeten sechsten Lebensjahr und Personen, denen das Tragen aus gesundheitlichen Gründen nicht zugemutet werden kann, ausgenommen. Im Fall einer Kontrolle ist die Befreiung der FFP2-Masken-Pflicht mittels eines ärztlichen Attests nachzuweisen. Das Attest muss von einem in Österreich niedergelassenen Arzt ausgestellt sein.
  - m) Zuwiderhandelnde Fahrgäste werden von den Holding Graz Linien befugten Personen und von der Exekutive von der Weiterfahrt ausgeschlossen. Bei Verstoß gegen die FFP2-Masken-Pflicht wird von Holding Graz Linien befugten Personen eine Mehrgebühr in der Höhe von 50 Euro eingehoben.
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. Ausweiseleistung**

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 Ausweiseleistung 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 hierzu 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 zu übergeben.

Die sofortige Rückgabe an den Besitzer des Verlustgegenstandes ist zulässig, wenn über dessen Empfangsberechtigung kein Zweifel besteht. Die dem Fahrpersonal abgelieferten Fundgegenstände werden binnen 24 Stunden (samstags, sonn- und feiertags ausgenommen) im Mobilitäts- und Vertriebscenter, Jakoministraße 1 abgegeben und dann dem Fundbüro der Stadt Graz übergeben. Hinsichtlich der Fundgebarung und der Finderrechte gelten die gesetzlichen und behördlichen Vorschriften.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt keine Haftung für die in Fahrzeugen und Anlagen zurückgelassenen, vergessenen bzw. verlorenen Gegenstände.

#### **O. Mitnahme von Handgepäck, Rollstühlen u. Kinderwagen, Fahrrädern, E-Scootern, Benutzung 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.

- a) Folgende Maße dürfen von Rollstuhl und Kinderwagen nicht überschritten werden:  
 Breite: max. 800 mm  
 Länge: max. 1.200 mm  
 Wendekreis: max. 1.500 mm  
 Gewicht (inkl. Fahrer:in und Gepäck: max. 300 kg  
 Der Rollstuhl muss über eine funktionierende Feststelleinrichtung/Bremse verfügen.
- b) Fahrzeuge mit den folgenden Eigenschaften sind von der Beförderung ausgeschlossen: mehrspurige elektrisch angetriebene Fahrzeuge, mit Lenksäule, offen oder überdacht.
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. Rollstühle und Kinderwagen sind an den dafür vorgesehenen Aufstellplätzen in der vorgesehenen Richtung abzustellen. Der Fahrgast hat für die Sicherung von Rollstühlen und Kinderwagen mittels Feststelleinrichtung/Bremse und der vorhandenen Befestigungseinrichtungen im Wageninneren 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.
  11. Die Mitnahme von E-Scootern ist nur zusammengeklappt erlaubt. E-Scooter sind kleine, einspurige, offene, elektrisch angetriebene Leichtfahrzeuge mit Lenksäule, die nur die Fahrzeuglenkerin bzw. den Fahrzeuglenker befördern können.
- P. Mitnahme von lebenden Tieren**
1. Der Fahrgast ist berechtigt, kleine lebende Tiere, sofern es nicht gefährliche Tiere sind, unentgeltlich in die Anlagen und Fahrzeuge mitzunehmen, wenn diese Tiere in geschlossenen Behältnissen untergebracht sind.  
  
 Diese Behältnisse müssen so beschaffen sein und sind so abzustellen, dass Verletzungen, Verunreinigungen oder Geruchsbelästigung von Personen sowie Beschädigungen und Verunreinigungen von Anlagen und Fahrzeugen ausgeschlossen sind.

2. Hunde, abgesehen von Punkt 1., dürfen nur mit angelegtem Bisschutz in Anlagen und Fahrzeuge mitgenommen werden, wenn diese Tiere entweder getragen oder am Boden kurz an der Leine gehalten werden. Für die Beförderung eines Hundes ist der im Tarif festgelegte Fahrpreis zu bezahlen. Ausgebildete Assistenzhunde mit gültigem Ausweis werden unentgeltlich und ohne Bisschutz mitbefördert. Für die ordnungsgemäße Sicherung des Tieres ist ausschließlich die Hundehalterin bzw. der Hundehalter verantwortlich. Bei Verunreinigung durch das Tier hat die Hundehalterin bzw. der Hundehalter die in den Tarifbestimmungen festgelegte Reinigungsgebühr zu entrichten.

#### **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 der Kontaktaufnahme 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. Gerichtsstand**

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

Stand Jänner 2021