
	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

Beförderungsbedingungen
vom
ALPEN EXPRESS

Herausgeber: Railexperts Services B.V.
Postweg 53D
3769 BV Soesterberg

KVK: 65872436

Gültig ab: 21. September 2020


	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

Inhoudsopgave

DEEL A - Beförderungsbedingungen

Inhoud


1	Geltungsbereich; Vorbemerkung	4
2	Gegenstand und Abschluss des Beförderungsvertrages	4
2.1	Voraussetzung für die Beförderung	4
2.2	Personenbedienter Verkauf	4
2.3	Online-Buchung und Buchung über Kundenservice.....	4
2.4	Beförderungsdokumente (Fahrkarte)	4
2.5	Pflicht des Reisenden.....	5
3	Leistungen	5
3.1	Beförderung von Personen.....	5
3.2	Beförderung von Kindern	6
3.3	Beförderung von Gepäck.....	6
4	Beförderungsentgelt.....	6
4.1	Normalpreis	6
4.2	Ermäßigung für Kinder.....	6
4.3	Ermäßigung für Begleitpersonen von behinderten Menschen	7
4.4	Besondere Preisangebote.....	7
5	Reservierung, Fahrplan.....	7
5.1	Reservierungspflicht; Vorbuchungszeitraum; Buchungsschluss	7
5.2	Bekanntgabe des Fahrplans.....	7
6	Umbuchung und Stornierung durch den Reisenden	7
6.1	Umbuchung	7
6.2	Ausschluss Umbuchungen.....	7
6.3	Stornierung.....	7
7	Stornierung / Rücktritt durch die Railexperts Services B.V.	8
8	Haftung des Reisenden.....	8
8.1	Einhaltung der Verpflichtungen	8
8.2	Haftungsgründe	8
8.3	Verjährung.....	9
9	Haftung gegenüber Reisenden	9

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

9.1	Zugausfälle und Verspätung	9
9.2	Abbruch der Reise durch den Reisenden	9
9.3	Voraussetzungen für Erstattungen	9
9.4	Verjährung	9
9.5	Weitere Haftungsgründe	9
10	Reklamationen und Schadensabwicklung	10
11	Elektronische Datenverarbeitung	10
12	Anzuwendendes Recht	10
13	Kontakt	10
14	Besondere Bedingungen im Zusammenhang mit COVID-19	10
14.1	Aktuelle Maßnahmen an Bord des Zuges	10
14.2	Barwagen	11
14.3	Code orange / rot	11

Teil B - Anlage 1 – Preise

Teil B - Anlage 2 – Verkehrstage AEX 2020/2021

	Beförderungsbedingungen	Kenmerk	RXPS-563	
		Versie	1.1	
	Alpen Express		Datum	22-09-2020
			Eigenaar	DIR

1 Geltungsbereich; Vorbemerkung

Die Beförderungsbedingungen zur Benutzung des ALPEN EXPRESS („AEX“) der Railexperts Services B.V. gelten für die Beförderung von Personen sowie die Mitnahme von Haustieren, Reisegepäck und Sperrgepäck.

2 Gegenstand und Abschluss des Beförderungsvertrages

2.1 Voraussetzung für die Beförderung

Voraussetzung für die Beförderung ist der vorherige Abschluss eines Beförderungsvertrages. Der Kunde erkennt darin die Bedingungen und Preise des AEX-Tarifs an. Soweit nicht anders geregelt, entspricht der Kauf einer Fahrkarte dem Abschluss eines Beförderungsvertrages. Durch den Beförderungsvertrag verpflichtet sich die Railexperts Services B.V. als vertraglicher Beförderer zur Beförderung von Reisenden. Der Inhalt des Vertrags wird dabei in den vom Beförderer ausgegebenen Buchungsbestätigungen und Beförderungsdokumenten (Fahrkarte) dokumentiert.

Die Beförderungsdokumente (Fahrkarte) bestehen mindestens aus einer Buchungsbestätigung für die zu befördernde(n) Person(en). Der Beförderungsvertrag (Fahrkarte) ist personengebunden und nicht übertragbar.

2.2 Personenbedienter Verkauf

Bei Buchung in einer personenbedienten Verkaufsstelle kommt der Vertrag, je nach Vorgabe der Verkaufsstelle, entweder mit der Anzahlung oder vollständigen Bezahlung der gebuchten Leistungen zustande. Die Übergabe der Buchungsbestätigung erfolgt in der Verkaufsstelle.

Das Beförderungsdokument (Fahrkarte) erhält der Kunde nach vollständiger Zahlung.


2.3 Online-Buchung und Buchung über Kundenservice

Bei Online-Buchung oder bei Buchung über den Kundenservice per Telefon oder schriftlicher Bestellung (E-Mail, Fax, postalisch) ist eine Anzahlung nicht möglich. Die Zahlung wird in diesen Fällen sofort und in voller Höhe fällig. Der Vertrag kommt mit der vollständigen Zahlung der gebuchten Leistungen zustande. Die Bezahlung ist per Überweisung, iDeal oder Kreditkarte möglich. Die Beförderungsdokumente (Fahrkarte) werden dem Kunden ca. 14 Tage vor Abfahrt per E-Mail zugestellt, sofern die Zahlung vollständig erfolgt ist. Die Angabe von Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail Adresse des Reisenden sowie die Anzahl der mitreisenden Personen und Haustiere ist erforderlich. Die personenbezogenen Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und genutzt. Diese Daten können zum Zwecke der Identitätsprüfung, Bonitätsprüfung und Zahlungsabwicklung an den Zahlungsdienstleister weitergegeben werden. Während der Buchung werden alle Daten durch eine verschlüsselte Online-Verbindung (https) zwischen dem Gerät des Reisenden und dem verbundenen Server geschützt. Aufgrund der technischen Besonderheiten des Internets kann eine jederzeitige Verfügbarkeit aller Buchungsmodule nicht gewährleistet werden.

2.4 Beförderungsdokumente (Fahrkarte)

Die Beförderungsdokumente (Fahrkarte) werden erst nach vollständiger Bezahlung des Fahrpreises an den Kunden ausgehändigt. Während der Fahrt muss der Kunde in der Lage sein, die Beförderungsdokumente (Fahrkarte) den Mitarbeitern der Railexperts Services B.V. auf Anfrage vorzulegen. Die Geltungsdauer der Beförderungsdokumente (Fahrkarte) ergibt sich aus den angegebenen Daten der Reservierung auf den Dokumenten. Die Reservierungen gelten nur am ausgewiesenen Reisetag für den gebuchten Zug.

Der Kunde verpflichtet sich, die persönlichen Beförderungsdokumente (Fahrkarte) nicht zu verändern oder weiterzuverkaufen. Veränderte oder weiterverkaufte Dokumente berechtigen nicht zur Beförderung mit dem Zug. Bei Abschluss eines Vertrages mit Reisemittlern u.a. kann ein Recht zur Weiterveräußerung dediziert vereinbart werden.

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

Es besteht kein Anspruch auf den Ersatz verlorengegangener Buchungsbestätigungen und Beförderungsdokumente (Fahrkarte). Im Falle des Verlusts bleibt der Anspruch der Railexperts Services B.V. auf das Beförderungsentgelt bestehen. Die Beförderungsdokumente (Fahrkarte), auf denen jeweils die Reservierungsangaben – gebuchte Unterbringungsart (Sitz, Liege- oder Schlafwagen) – vermerkt sind, müssen entweder ausgedruckt oder auf einem mobilen Gerät (Smartphone, Tablet-Computer etc.) so gespeichert werden, dass sie bei der Fahrkartenkontrolle am oder im Zug vorgezeigt werden können.

2.5 Pflicht des Reisenden

Der Kunde ist verpflichtet, die zur Buchung einer Fahrt mit dem AEX persönlichen Daten und die Anzahl der mitreisenden Personen wahrheitsgemäß und korrekt anzugeben. Sind diese Angaben unzutreffend, kann die Railexperts Services B.V. die Mitnahme von Reisenden verweigern und der Kunde kann in diesem Fall keine Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche geltend machen.

Der Kunde hat nach Erhalt der Unterlagen die Beförderungsdokumente (Fahrkarte) auf deren Richtigkeit hin zu prüfen. Informationen über die Fahrzeiten werden dem Reisenden während des Buchungsprozesses mitgeteilt bzw. auf den Beförderungsdokumenten (Fahrkarte) aufgedruckt.

Aufgrund ggf. kurzfristig auftretender Änderungen an Fahrzeiten ist der Kunde angehalten bei der Buchung Kontaktdaten zu hinterlegen, über die er auch an seinem Urlaubsort erreichbar ist bzw. aktuelle Beförderungsunterlagen (Fahrkarte) erhalten kann – i.A. ist dies die E-Mailadresse sowie eine Mobilfunk-Nummer. Zusätzlich hat vor Antritt der Fahrt eine eigenständige Überprüfung eventueller Änderung an den Fahrzeiten durch den Kunden zu erfolgen.

Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellen oder den Anordnungen des Eisenbahnpersonals nicht folgen, können von der Beförderung ausgeschlossen werden. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises.

Bei der Kontrolle von Fahrkarten durch das Personal im Zug werden die persönlichen Daten anhand der vom Kunden vorzulegenden Beförderungsdokumente geprüft. Im Falle des Missbrauchs liegt eine Beförderung ohne gültige Beförderungsdokumente (Fahrkarte) vor. In diesem Fall wird dem Reisenden ein erhöhter Fahrpreis (in Höhe des doppelten Preises, für den jeweiligen Fahrtermin) berechnet. Darüber hinaus wird Missbrauch zur Strafanzeige gebracht und der Kunde für weitere Buchungen gesperrt.


3 Leistungen

3.1 Beförderung von Personen

Die Railexperts Services B.V. befördert Personen. Die Beförderung wird nur im Rahmen der verfügbaren Plätze vorgenommen. Die Railexperts Services B.V. reserviert im AEX für Personen Plätze in Liege- und Schlafwagen. Züge mit abweichenden Belegungsarten, z.B. im Rahmen möglicher Kooperationszüge, werden besonders ausgewiesen. In Sitz- und Liegewagen sind sowohl Einzelplatzbuchungen als auch Abteilmöglichkeiten möglich.

Bei Einzelplatzbuchungen im Liegewagen beträgt die Abteilbelegung bis zu 4 unabhängig voneinander reisenden Personen. Bei Abteilmöglichkeiten zur alleinigen Nutzung kann das Abteil neben dem Reisenden mit maximal bis zu 5 mitreisenden Personen belegt werden. In Schlafwagen werden ausschließlich Abteilmöglichkeiten angeboten. Ein Schlafwagenabteil kann je nach Bauart des Schlafwagens mit bis zu 2 oder 3 Personen belegt werden.

Rauchen ist im gesamten AEX nicht gestattet. Ab Oktober 2020 ist auch an den Bahnhöfen, auf den Bahnsteigen in den Niederlanden das Rauchen nicht mehr gestattet. Bei Verstößen gegen das Rauchverbot im Zug werden 50 Euro Gebühr erhoben. Verstöße gegen das Rauchverbot an Bahnhöfen können von NS-Mitarbeitern mit Geldstrafen belegt werden..

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

3.2 Beförderung von Kindern

Als Kinder gelten Personen bis einschließlich 14 Jahre.
Kinder dürfen nur in Begleitung eines Erwachsenen im AEX reisen.

3.3 Beförderung von Gepäck

Der Kunde ist für die Einhaltung der zoll- und verwaltungsbehördlichen Bestimmungen und Verpflichtungen seines mitgeführten Gepäcks verantwortlich. Von der Mitnahme als Handgepäck oder Traglast sind Gegenstände und Stoffe ausgeschlossen, die geeignet sind, Mitreisende zu stören oder zu verletzen oder den Wagen zu beschädigen.

Von der Beförderung ausgeschlossen sind insbesondere gefährliche Stoffe und Gegenstände, Schusswaffen, explosive und entzündbare Stoffe und Gegenstände, entzündend wirkende, giftige, radioaktive, ätzende und ansteckungsgefährliche Stoffe sowie sonstige gefährliche Güter nach dem Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter (GGBefG) und der hierzu ergangenen Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt (GGVSEB), sowie Stoffe und Gegenstände, deren Beförderung aufgrund sonstiger Rechtsvorschriften verboten ist.

Nach den Freistellungsvorschriften der Ordnung über die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter (RID) sind für den persönlichen Gebrauch jedoch Zündhölzer, Feuerzeuge, Spraydosen mit ungefährlichem Inhalt, elektronische Aufnahme- und Abspielgeräte, Mobiltelefone sowie tragbare Computer zugelassen.

Besteht der begründete Verdacht, dass der Reisende von der Beförderung ausgeschlossene Stoffe oder Gegenstände mit sich führt, so ist er 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 Stoffe oder Gegenstände mit sich führen, können von der Beförderung oder Weiterbeförderung ohne Anspruch auf Erstattung ausgeschlossen werden. Gepäck darf während der Beförderung mit dem AEX mit in die Abteile genommen werden.

4 Beförderungsentgelt

Das Beförderungsentgelt wird als entfernungsunabhängiger Globalpreis erhoben und unterscheidet zwischen dem Beförderungsentgelt für einzelne Personen und der Buchung von Abteilen.

Zusätzlich wird ein nicht erstattbarer Betrag von 19 € (Buchungskosten) pro Reservierung erhoben.

4.1 Normalpreis

Der Normalpreis (Ab-Preis) ist das Beförderungsentgelt für eine Verbindung in Abhängigkeit von gewählter Unterbringungsart sowie tagesaktueller Auslastung und richtet sich nach den Basispreisen gemäß „Anlage 1 Preise“.

4.2 Ermäßigung für Kinder


Als Kinder gelten Personen bis einschließlich 14 Jahre.

Kinder dürfen nur in Begleitung eines Erwachsenen im AEX reisen.

Mit dem AEX fahren Kinder bis 3 Jahre unentgeltlich, wenn für sie kein eigener Platz bzw. keine eigene Liege in Anspruch genommen wird.

Für Kinder bis einschließlich 14 Jahren wird bei Buchung von Einzelplätzen eine Ermäßigung gemäß „Anlage 1 Preise“ gewährt.

Bei Abteibuchungen wird eine Ermäßigung nicht gewährt. tot en met 14 jaar worden als kinderen aangemerkt.

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

4.3 Ermäßigung für Begleitpersonen von behinderten Menschen

Eine im Ausweis für behinderte Menschen nachgewiesene notwendige Begleitperson (Merkzeichen B) wird beim AEX unentgeltlich befördert. Bei Abteibuchungen im Liegewagen reduziert sich der Preis um den jeweiligen Preis einer Einzelliege. Weitere Ermäßigungen werden nicht gewährt. Eine Ermäßigung für den behinderten Menschen wird nicht gewährt.

4.4 Besondere Preisangebote

„Besondere Preisangebote“ sind Preise, die nicht nach Nr. 4.1. bis 4.3. einzugliedern sind. Diese Angebote und deren abweichenden Bedingungen werden sofern vorhanden gesondert in „Anlage 1 Preise“ aufgeführt.

5 Reservierung, Fahrplan

5.1 Reservierungspflicht; Vorbuchungszeitraum; Buchungsschluss

Für den AEX besteht Reservierungspflicht. Buchungen sind grundsätzlich bis zur Abfahrt des Zuges möglich. Dabei sind die besonderen Pflichten im Umgang mit den Beförderungsdokumenten (Fahrkarte) nach Nr. 2. vom Kunden zu beachten.

5.2 Bekanntgabe des Fahrplans

Der endgültige, verbindliche Fahrplan wird üblicherweise spätestens bis 14 Tage vor der Abfahrt des AEX bekanntgegeben, und zwar über verfügbare Informationsmedien, insbesondere im Internet unter <https://alpen.express/de> Der Fahrplan des Alpen Express wird ausdrücklich nicht auf der Website Niederländische Eisenbahnen (NS) veröffentlicht.

Aufgrund von kurzfristigen Änderungen im Betriebsablauf kann es zu Abweichungen kommen, über die die Railexperts Services B.V. die Kunden unter der bei der Buchung hinterlegte E-Mailadresse oder Mobilnummer informiert.

Bei Fahrkarten, die früher als 14 Tage vor Abfahrt des AEX ausgegeben werden, sind die dort angegebenen Fahrzeiten vorläufig und entsprechen dem Stand bei Ausstellung der Beförderungsdokumente (Fahrkarte).

Es obliegt dann auch dem Reisenden, sich eigenverantwortlich über den endgültigen Fahrplan und damit etwaige Abweichungen vom bei der Buchung mitgeteilten Fahrplan zu informieren. Dies ist möglich über die obengenannten Informationsmedien sowie beim Kundenservice.

6 Umbuchung und Stornierung durch den Reisenden

6.1 Umbuchung

Umbuchungen können bis 2 Tage vor dem jeweilig gebuchten Fahrtantritt vorgenommen werden, wenn für den alternativen Reisetag Plätze verfügbar sind.

Für eine Umbuchung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 Euro zzgl. ggf. eines Differenzbetrages auf einen teureren Reisetag erhoben. Änderungen, die die ursprünglich gebuchte Leistung reduzieren (z.B. Absage Abteile oder Personenanzahl) sowie Nichtantritt der Fahrt oder Rücktritt gelten als (Teil-)Stornierung.


6.2 Ausschluss Umbuchungen

Die Umbuchung einer bereits vorhandenen Buchung zum Normalpreis in eine Buchung von „Besondere Preisangebote“ ist ausgeschlossen.

6.3 Stornierung

Der Reisende ist bis zum Antritt der Fahrt berechtigt, jederzeit vom Beförderungsvertrag zurückzutreten. Die Stornierungserklärung ist an die Railexperts Services B.V. (Kundenservice) bzw. die ermächtigte Verkaufsstelle zu richten und muss schriftlich (E-Mail, Fax, postalisch) erfolgen.

Bei Stornierung wird ein angemessener Ersatz für die getroffenen Vorkehrungen und Aufwendungen verlangt. Maßgeblich für die Berechnung des Stornierungsentgelts ist der Zeitpunkt des Zugangs der

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

schriftlichen Rücktrittserklärung. Bei zwei oder mehr Fahrten (z. B. Hin- und Rückfahrt) ist für die Berechnung der Frist der Tag des jeweilig gebuchten Fahrtantritts entscheidend.

Storniert der Kunde nach Buchungsabschluss bis zu einem Zeitraum von;

- (i) 60 Tagen vor gebuchtem Fahrtantritt, schuldet er 30 %,
- (ii) 59 bis 15 Tage vor gebuchtem Fahrtantritt schuldet er 50 %,

des vereinbarten Beförderungsentgelts.

Ab 14 Tage vor jeweiligem Reisedatum ist eine Stornierung ausgeschlossen bzw. werden 100% des vereinbarten Beförderungsentgelts fällig.

Der Fahrpreis wird grundsätzlich nur dann vollständig erstattet, wenn der Reisende aus Gründen, welche die Railexperts Services B.V. zu vertreten hat, die Fahrt nicht antreten kann.

Für die Stornierung oder Umbuchung von Fahrkarten zu „Besonderen Preisangeboten“ gelten die, im jeweiligen Anhang, angegebenen abweichenden Bedingungen.

7 Stornierung / Rücktritt durch die Railexperts Services B.V.

Die Railexperts Services B.V. kann von dem Beförderungsvertrag vor Antritt der Fahrt und während der Beförderung aus wichtigem Grund zurücktreten.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine eventuelle (Rest-) Zahlung des Kunden nicht spätestens vor Antritt der Fahrt bei der Railexperts Services B.V. geleistet ist.

Grundsätzlich sind Abweichungen, Änderungen oder Absagen einzelner Fahrtleistungen und Pflichten vom vereinbarten Inhalt des Beförderungsvertrages, die nach Vertragsabschluss aus Gründen notwendig werden, die die Railexperts Services B.V. nicht zu vertreten hat, bis zur Abfahrt möglich (z.B. Änderungen von Fahrzeiten, Änderung der Unterbringung im Zug wegen Fahrzeugausfall, Änderung von Abfahrts- oder Zielort durch kurzfristig mitgeteilte Baustellen oder Unbefahrbarkeit der Strecke, Streik, Naturkatastrophen, behördliche Maßnahmen, Pandemien, o.ä.).

Sowohl im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Beförderungsleistung bzw. Pflicht als auch des Zurücktretens der Railexperts Services B.V. vom Beförderungsvertrag wird dem Kunden der bereits gezahlte Reisepreis für die ausgefallene Leistung erstattet. Weiterer Anspruch auf Erstattung individueller Kosten oder Schadensersatz besteht nicht.

8 Haftung des Reisenden


8.1 Einhaltung der Verpflichtungen

Der Kunde ist verpflichtet, den in den Beförderungsbedingungen aufgeführten Verpflichtungen nachzukommen.

8.2 Haftungsgründe

Der Reisende haftet dem Beförderer für jeden Schaden, der dadurch entsteht, dass er diesen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist, sofern er nicht beweist, dass der Schaden auf Umstände zurückzuführen ist, die er trotz Anwendung der von einem gewissenhaften Reisenden geforderten Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte.

Diese Bestimmung berührt nicht die Haftung des Beförderers nach Artikel 26 und 33 Absatz 1 der CIV in der Fassung des Anhangs I zur Verordnung (EG) 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

8.3 Verjährung

Für die Verjährung von Ansprüchen aus dem Beförderungsvertrag gelten die Bestimmungen des Artikels 60 der CIV in der Fassung des Anhangs I zur Verordnung (EG) 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

9 Haftung gegenüber Reisenden

9.1 Zugausfälle und Verspätung

Die Haftung der Railexperts Services B.V. gegenüber Reisenden für Zugausfälle und Verspätungen richtet sich nach Art. 15 ff. der Verordnung (EG) 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

Der Alpen Express verkehrt jedoch außerhalb regulär veröffentlichter Fahrpläne als privater Personenverkehrs zug, so dass es nicht möglich ist, einen umgehenden Ersatztransport zu einem nächstmöglichen Zeitpunkt oder eine Entschädigung für entstandene Verspätungen geltend zu machen. Im Falle einer Verspätung wird dies im Voraus oder gegebenenfalls während der Zugfahrt den Reisenden aktiv mitgeteilt.

9.2 Abbruch der Reise durch den Reisenden

Der Reisende kann wählen, ob er die Reise abbrechen oder gar nicht erst antreten möchte. Er hat dann Anspruch auf Erstattung unter Berücksichtigung von Nr. 6.3.. Weiterer Anspruch auf Erstattung oder Entschädigung für Leistungen, die über die Zugfahrt hinausgehen, kann nicht geltend gemacht werden.

9.3 Voraussetzungen für Erstattungen

Für die Geltendmachung der (teilweisen) Rückerstattung gemäß Nr. 9.1 und 9.2. steht dem Reisenden ein Fahrgastrechte-Formular zur Verfügung, entweder

- (i) je nach Verfügbarkeit im Zug beim Servicepersonal oder
- (ii) auf <https://alpen.express/de> zum Ausdruck

Weitere Informationen zum Thema Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr finden Sie auch unter <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/spoor> Dort können Sie die aktuellen Regelungen zum Thema Erstattung nachlesen – insbesondere zum Thema Erstattung von zusätzlich entstandenen Kosten für alternative Beförderungsmittel oder von Übernachtungen.

Diese Kosten werden nur unter bestimmten Umständen erstattet.

9.4 Verjährung


Ansprüche nach Nr. 9.1. bis Nr. 9.3. verjähren ein Jahr nach Ablauf der Geltungsdauer der Fahrkarte.

9.5 Weitere Haftungsgründe

Für die Haftung aus der Beförderung von Personen und ihrem Reisegepäck gelten die Bestimmungen der CIV in der Fassung des Anhangs I zur Verordnung (EG) 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

Aus anderen Rechtsgründen haftet der Beförderer dem Reisenden grundsätzlich nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Herbeiführung von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auch bei leichter Fahrlässigkeit.

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 jedem Reisenden auf einen Höchstbetrag von 1.000 Euro beschränkt. Die Bestimmungen des Haftpflichtgesetzes (HPfIG) bleiben im Übrigen unberührt.

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

10 Reklamationen und Schadensabwicklung

(i) Entschädigungsansprüche inkl. Fahrgastrechts-Anträge

(ii) Sonstige Reklamationen

sind zu senden an

per E-Mail: ikhebeenklacht@alpen.express

postalisch: Railexperts Services B.V., Postweg 53D, NL-3769 BV Soesterberg

Beschwerden, die plausibel während der Zugfahrt an Bord des Zuges durch Mitteilung an das Zugpersonal hätten gelöst werden können, werden nicht mehr nachträglich nach der Zugfahrt bearbeitet.

Andere Beschwerden können bis zu 1 Monat nach der jeweiligen Reisetrip bei der Railexperts Services B.V. eingereicht werden.

11 Elektronische Datenverarbeitung

Die Railexperts Services B.V. erhebt, speichert und verarbeitet die personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragsabwicklung und zur Kundenbetreuung nach den gesetzlichen Bestimmungen.

12 Anzuwendendes Recht

Auf die Beförderung finden die Vorschriften deutschen Rechts Anwendung. Alle Leistungen erbringt die Railexperts Services B.V. ausschließlich zu den vorstehend genannten Bedingungen.

Ist der Beförderungsvertrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes abgeschlossen, ist der ausschließliche Gerichtsstand Utrecht (NL).

13 Kontakt

Informationen zur Buchung und Reise erhalten Sie unter

<https://alpen.express/de>

per E-Mail an: info@alpen.express

Telefonisch beim Kundenservice: 0031-85-0495122

14 Besondere Bedingungen im Zusammenhang mit COVID-19


Besondere Bedingungen gelten im Zusammenhang mit der weltweiten Situation in Bezug auf COVID-19.

Über zusätzliche zu ergreifende Maßnahmen kann die Railexperts Services B.V. auch kurzfristig an Bord des Zuges entscheiden.

14.1 Aktuelle Maßnahmen an Bord des Zuges

Basierend auf dem Rat des RIVM und der Regierungen der Länder, durch die der Alpen Express fährt, sind Maßnahmen für die Durchführung des Zuges zu ergreifen. Die jeweils aktuellen Maßnahmen werden rechtzeitig vor Abfahrt an die Reisenden mitgeteilt.

Um im Zug ausreichend Abstand zu halten, können in der Wintersaison 2020/2021 Einzelplatzbuchungen nur in Abteilen mit maximal 4 Personen gebucht werden. Die Abteilbelegung mit 5 oder 6 Personen ist nur möglich, wenn das Abteil als Privatabteil gebucht wird.

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

Außerhalb des Abteils müssen Mund-Nase-Bedeckungen getragen werden.

14.2 Barwagen

Der Barwagen ist nur zur Abholung von Speisen und Getränken geöffnet. Aufgrund aktueller Entwicklungen kann der Barwagen außerplanmäßig geschlossen werden. Speisen und Getränke können auch über das Servicepersonal bestellt und ins Abteil serviert werden.

14.3 Code orange / rot

Bei Reisewarnungen in bzw für Niederlande, Deutschland und / oder Österreich zwischen 14 Tagen und 1 Tag vor Abfahrt (Code orange oder Code rot), wird die Zugfahrt von der Railexperts Services B.V. vollständig abgesagt und es erfolgt eine Rückerstattung von 100% des Reisepreises (ausschließlich der Buchungsgebühr).

Weiterer Anspruch auf Erstattung individueller Kosten (z.B. Stornierungskosten für Unterkunft, Skiverleih usw.) oder Schadensersatz besteht ausdrücklich nicht.


Wenn regional für Niederlande, Deutschland und / oder Österreich eine Reisewarnung mit Code orange oder rot ausgerufen wird und dieser nicht mit der Route der Alpen Express überlappt, bleibt der Beförderungsvertrag in Kraft und im Falle einer Stornierung ist eine Rückerstattung nicht möglich.

Wenn die Reise des Kunden nach der Ankunft Alpen Express in ein Gebiet fortgesetzt wird, das in den Code orange / rot geändert wurde, ist eine Rückerstattung ebenfalls nicht möglich, da dies nicht Teil des Beförderungsvertrags ist, der zwischen dem Alpen Express-Kunden und Railexperts Services B.V. erfolgte.

Teil B - Anlage 1 – Preise

Alle Preisangaben sind Ab-Preise für Endkunden inkl. der jeweils gesetzlichen Mehrwertsteuer.

	Weihnachten	Frühjahrsferien
Schlafwagen Abteil	€1195,-	€1395,-
Liege 6 Abteil	€1285,-	€1495,-

	Beförderungsbedingungen Alpen Express	Kenmerk	RXPS-563
		Versie	1.1
		Datum	22-09-2020
		Eigenaar	DIR

Liege 5 Abteil	€1255,-	€1475,-
Liege 4 Einzelplatz	€325,-	€382,-
Kinderrabatt Einzelplatz*	€20,-	€20,-
Fruhstuck liegewagen	€13,- retour	€13,- retour

*b/z 14 jahre, nur Einzelplatz

Einweg: nur zu Weihnachten möglich, 75% von Hin-und Rückfahrtpreise.

Teil B - Anlage 2 – Verkehrstage AEX 2020/2021

	Weihnachten	Frühjahrsferien
Abfahrt in NL + DE	18-12-2020	19-2-2021
Abfahrt in Österreich	26-12-2020	27-2-2021

Abfahrt in gleiche Fahrtrichtungen am Nachmittag / Abend, Ankunft Nächste morgen.