

ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN VON DE LIJN (FLÄMISCHE VERKEHRSGESELLSCHAFT)

Gültig ab 1. SEPTEMBER 2022



De Lijn - Motstraat 20 - 2800 Mechelen

RPR Mechelen: 0242.069.537

MWST Nr.: BE 0242.069.537

1 INHALTSVERZEICHNIS

2	Einleitung	3
2.1	Wie kann ich dieses Dokument verwenden?.....	3
2.2	Über De Lijn	3
2.3	Gegenstand dieser allgemeinen Beförderungsbedingungen.....	4
2.4	Änderung unserer Bedingungen	5
3	Begriffsliste.....	6
4	Das Angebot von De Lijn	8
4.1	Geregelter ÖPNV	8
4.2	Der Rufbus	9
4.3	Verkehr für spezifische Gelegenheiten und Situationen	9
4.4	Geschäftliches Angebot	10
4.5	Reisetipps	10
5	Die Reiseprodukte von De Lijn	11
5.1	Abonnements	11
5.2	Tickets.....	12
6	Fahren und Reisen mit De Lijn	13
6.1	Reiseregeln für eine angenehme Reise	13
6.1.1	Sie dürfen keine Schäden verursachen:	13
6.1.2	Sie dürfen die anderen Fahrgäste nicht stören:	13
6.1.3	Sie dürfen die gute Funktion nicht behindern:.....	13
6.1.4	Geltende Vereinbarungen	14
6.1.5	Was passiert, wenn Sie sich nicht an die geltenden Vereinbarungen halten?	15
6.1.6	Spezifische Regeln in Bezug auf die Kontrolle	18
6.2	Was dürfen Sie auf Ihre Reise mitnehmen?.....	18
6.2.1	Handgepäck	18
6.2.2	Fahrräder.....	18
6.2.3	Tiere	18
6.3	Verarbeitung personenbezogener Daten	19
7	Noch Fragen? Fragen an den Kundendienst	20

2 EINLEITUNG

2.1 WIE KANN ICH DIESES DOKUMENT VERWENDEN?

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an den Dienstleistungen von De Lijn!

Mit diesem Dokument geben wir Ihnen - neben einem praktischem Handbuch über die Benutzung der Dienste von De Lijn - auch eine Übersicht aller Verhaltensmaßregeln und Benutzungsbedingungen, die gelten, wenn Sie diese Dienste benutzen.

Wir haben versucht, die Lektüre dieser Beförderungsbedingungen so anwenderfreundlich wie möglich zu machen, indem wir für Sie als Fahrgast eine klare Struktur anzubringen. Der rote Faden in der Struktur der Beförderungsbedingungen ist die Erfahrung von dem, was sie als Fahrgast verspüren, auf der Suche nach, dem Kauf und der Verwendung unseres Sortiments von Produkten, das wir im Folgenden kurz beschreiben.

In der Einleitung erklären wir kurz, wer De Lijn ist und wofür sie steht. Wir geben Ihnen auch nötigen Hinweise mit, wo Sie weitere Informationen bekommen können, und zwar sowohl auf der Website von De Lijn, der Datenbank der Unternehmen als auch der Beschlüsse und Dekrete, die den Auftrag von De Lijn regeln.

Eine Übersicht unserer Dienstleistung finden Sie in Kapitel 4: "Das Angebot von De Lijn".

Danach gehen wir näher auf die verschiedenen Produkte ein, die wir im Rahmen unserer Dienstleistung dem Fahrgast anbieten. Eine Übersicht unseres allgemeinen Angebots an Produkten finden Sie in Kapitel 5: "Die Reiseprodukten von De Lijn".

Wenn Sie erst einmal ein Produkt gekauft haben, ist es wichtig, zu wissen, welche Regeln Sie bei der Benutzung unserer Dienste einhalten müssen und welches die Sanktionen bei der Nichteinhaltung der Regeln sind. Eine Übersicht der Regeln sowie der Geldbußen, die bei ihrer Nichteinhaltung angewendet werden, finden Sie in Kapitel 6: "Reisen mit De Lijn".

Sollte bei der Benutzung unserer Dienste ein Problem für Sie auftreten, dann gibt es verschiedene Arten, wie De Lijn Sie unterstützen kann. Eine Übersicht der Arten, wie De Lijn Sie unterstützen kann, finden Sie in Kapitel 7: "Fragen".

Eine Anzahl von Begriffen aus diesen "Allgemeinen Beförderungsbedingungen" werden in der Begriffsliste im hierauf folgenden Kapitel erklärt.

2.2 ÜBER DE LIJN

Unter dem Markennamen De Lijn bietet die Flämische Verkehrsgesellschaft ÖPNV in Flandern an. Sie tut das auf Anfrage der Flämischen Regierung, wobei der Auftrag in einem öffentlichen Dienstvertrag festgelegt ist und durch unter anderem die folgenden Dekrete und Schlüsse geregelt wird (Zusammenfassung, die nicht als begrenzend zu betrachten ist).

- Das Dekret vom 31. Juli 1990 zur Errichtung der Flämischen Verkehrsgesellschaft (VVM)
- Der Beschluss der Flämischen Regierung vom 14. Mai 2004 über den Betrieb und die Tarife der VVM, und
- Das Dekret vom 26. April 2019 über die Basiserreichbarkeit.

Dieser Auftrag lässt sich in der folgenden Aufgabenbeschreibung zusammenfassen:

- De Lijn will der **smarte Reisebegleiter** für Fahrten in ganz Flandern sein.
- De Lijn steht dicht bei ihren Fahrgästen mit einem umfassenden Angebot an **nachhaltigen** und qualitativ hochwertigen Verkehrslösungen, bei denen Sicherheit, Zuverlässigkeit und Effizienz im Zentrum stehen.
- De Lijn ist ein **wichtiger Gesprächspartner** der flämischen Behörden für den **Ausbau der Mobilitätspolitik** und unterstützt damit die ökonomische, ökologische und soziale Entwicklung.

- De Lijn schafft ein **stimulierende und respektvolle Arbeitsumgebung**, so dass unsere freundlichen und kompetente Mitarbeiter unsere Botschafter sind.
- So trägt De Lijn zu einem **Flandern bei, das schnell erreichbar ist** und in dem das Leben angenehm ist.

Weitere Informationen über den Auftrag von De Lijn finden Sie auf unserer Website delijn.be/de und insbesondere an dieser Stelle: delijn.be/de/content/over-de-lijn/toekomst-waarden

Sollten Sie eher auf der Suche nach aktuellen Informationen über unser Unternehmen sein, ist der jährliche Nachhaltigkeitsbericht zu empfehlen. Den neuesten Bericht können Sie hier finden: delijn.be/de/content/over-de-lijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/duurzaamheid/

De Lijn hat ihren Hauptsitz in Mechelen (Motstraat 20, 2800 Mechelen) und ist in der Unternehmensdatenbank mit den folgenden Referenzen zu finden: RPR Mechelen: 0242.069.537, MWST Nr.: BE242069537.

2.3 GEGENSTAND DIESER ALLGEMEINEN BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN

In diesem Dokument geben wir eine Übersicht der Rechte und Pflichten der Fahrgäste und von De Lijn.

Diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen sind anwendbar, sobald Sie die Dienste von De Lijn benutzen. Daneben enthalten diese Bedingungen beiderseitige Verpflichtungen von Ihnen und De Lijn bei der Benutzung der Verkehrsmittel, Stationen oder Haltestellen. Die Bedingungen finden auch dann Anwendung, wenn Sie Ersatzverkehr benutzen, der von De Lijn eingesetzt wurde. Das Personal von De Lijn achtet darauf, dass die Fahrgäste und das Publikum im Allgemeinen die Bestimmungen aus diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen von De Lijn erfüllen.

Diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen geben Ihnen allgemeine Informationen über Ihre Rechte und Pflichten in Bezug auf das Angebot unserer Dienstleistung und unserer Produkte und den in unseren Fahrzeugen einzuhaltenden Verhaltensregeln.

In Ergänzung dieser Allgemeinen Beförderungsbedingungen gelten zusätzliche Produktbedingungen für spezifische Reiseprodukte, wie unter anderem Abonnements (Abos) und Produkte, mit denen Sie eine Anzahl von Fahrten machen können. Informationen über unsere Abonnements und Produkte können Sie über die Produktseiten auf unserer Website finden:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen

Daneben gelten spezifische Verkaufsbedingungen, die sich auf den Verkauf unserer Produkte sowie die Rechte und Pflichten von De Lijn beziehen und die Sie über den folgende Link finden können:

delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de

2.4 ÄNDERUNG UNSERER BEDINGUNGEN

Alle unsere Bedingungen können geändert werden. Änderungen unserer Bedingungen gelten dann für alle neuen und bestehenden Verkehrsverträge und bei der Benutzung unserer Dienste.

Änderungen der Bedingungen werden mindestens einen Monat von Eingang dieser Änderungen auf der Website von De Lijn bekannt gemacht.

Änderungen unserer Bedingungen werden erst einen Monat nach der Veröffentlichung unserer Bedingungen auf der Website von De Lijn in Kraft treten.

Ein Teil unserer Bedingungen findet sich in den bestehenden flämischen Rechtsvorschriften. Diese Rechtsvorschriften haben immer Vorrang vor diesem Dokument, und Änderungen in den Vorschriften werden anwendbar sein, sobald sie wirksam werden. Im Falle von Konflikt oder Widerspruch zwischen den aktuellen Bedingungen und den Rechtsvorschriften der flämischen Regierung sollen die Rechtsvorschriften der flämischen Regierung Vorrang haben.

Die Tarife der verschiedenen Tickets werden von der flämischen Regierung festgelegt. Daneben kann De Lijn - nach Rücksprache mit Partnern oder auch nicht - besondere/vorübergehende Tickets mit abweichenden spezifischen Kennzeichen anbieten. Sie können diese Tarife über den folgenden Link abfragen: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen

3 BEGRIFFSLISTE

In diesen 'Allgemeinen Beförderungsbedingungen von De Lijn' gelten die nachstehend aufgeführten Definitionen:

- **Rufbus:** Bus für von der Nachfrage abhängigen, geregelten Verkehr, fährt nur nach vorangehender Buchung durch einen Fahrgast und bedient ausschließlich diejenigen Haltestellen, für die im Voraus eine Anfrage erfolgt ist
- **cEMV:** kontaktloses Europay, Mastercard, Visa. Ausführlichere Informationen in Bezug auf die Benutzung kontaktloser Medien als Träger für Tickets finden Sie hier: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen/
- **Fahrer:** Fahrer einer Straßenbahn oder eines Busses von De Lijn
- **Kontrollpersonal:** Personal, das vom Minister eingestellt wurde und mit der Aufsicht über die Bestimmungen aus den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von De Lijn beauftragt ist. Es verfügt über ein vom Generaldirektor der Vlaamse Vervoermaatschappij (Flämischen Verkehrsgesellschaft) unterzeichneten Dienstausweis.
- **De Lijn:** Geschäftsbezeichnung der VVM - De Lijn (abgekürzt VVM - De Lijn)
- **Fahrplan:** Tabelle pro Linie mit Abfahrts- und Ankunftszeiten an den wichtigsten Haltestellen der Fahrzeuge von De Lijn, die für den geregelten Verkehr bestimmt ist
- **Veranstaltung/Event:** örtliches, öffentliches Ereignis, das einen einmaligen oder zyklischen Charakter hat und für das spezielle Tickets mit angepassten Tarifen vorgesehen werden können, und für das ein spezielles Sonderangebot vorgesehen werden kann
- **elektronische Karte:** ein Träger für Tickets/Fahrscheine. Ausführlichere Informationen in Bezug auf die elektronische Karte finden Sie hier: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen
- **Gebiet:** Das ganze oder ein Teil des Verkehrsgebietes von De Lijn, in dem ein bestimmter Tarif und Fahrplan gilt
- **Gültigkeitsdauer:** Die Dauer, in Stunden, Tagen oder Monaten ausgedrückt, in der ein Ticket gültig ist
- **geregelter Verkehr:** Stadt- oder Regionalverkehr von Personen, mit einer bestimmten Regelmäßigkeit und auf einer bestimmten Strecke, wobei an vorab festgelegten Haltestellen Fahrgäste ein- und aussteigen können. Dieser Verkehr ist für jedermann zugänglich.
- **Fundsachen:** Das Verfahren in Bezug auf Gegenstände, die Sie in Fahrzeugen von De Lijn verloren haben, finden Sie hier: delijn.be/hc/de/articles/360039675731-Was-soll-ich-tun-wenn-ich-einen-Gegenstand-verloren-habe-im-Bus-oder-in-der-Straßenbahn-
- **Haltestelle:** Der ‚Stopp-Platz‘ des geregelten Verkehrs oder Verkehrs nach Maß, wo Fahrgäste aufgenommen oder abgesetzt werden dürfen
- **in-app-Nachricht:** ein Träger für Tickets. Umfassendere Informationen in Bezug auf die Verwendung einer in-app-Nachricht finden Sie hier: delijn.be/de/content/reisinfo/ontdek-de-app
delijn.be/de/tickets
delijn.be/de/abonnementen/e-sales
- **Linie des geregelten Verkehrs:** Die Kombination für die Bedienung von Haltestellen im geregelten Verkehr, durch eine einzigartige Liniennummer angegeben
- **Lijnwinkel:** Verkaufsstelle von De Lijn
- **Monat:** 1 Monat im Zusammenhang mit Abonnements (Duplikate, Rückzahlung, usw.): Periode von 28, 29, 30 oder 31 aufeinanderfolgende Kalendertagen, ab einem bestimmten Tag eines Monats zu rechnen (= Anfangsdatum des Abonnements) bis zu dem Tag, der demselben Datum (wie das Anfangsdatum) des folgenden Monats vorangeht
- **MIVB:** Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer Brussel. Eine Gesellschaft, die den Stadtverkehr in der Hauptstadtregion Brüssel organisiert.
- **MOBIB-Karte:** Ein Träger für Tickets. Umfassendere Informationen in Bezug auf die Benutzung der MOBIB-Karte finden Sie hier: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/mobib

- **neue Fahrgäste:** Ein Fahrgast, der entweder seine Fahrt beginnt, oder für ein gültiges Umsteigen nicht in Betracht kommt
- **NMBS/SNCB/NGBE:** Nationale Maatschappij van de Belgische Spoorwegen, Société Nationale des Chemins de Fer Belges, Nationale Gesellschaft der Belgischen Eisenbahnen
- **scannen:** das vollständige oder teilweise Vermindern des Wertes eines Tickets mit dem Fahrpreis, das Registrieren eines gültigen Verkehrsrechts oder im Rahmen des cEMV die Zustimmung zum Abbuchen des Fahrpreises von Ihrem Konto. Das Scannen erfolgt an den Geräten, die dafür in den Fahrzeugen von De Lijn angebracht sind
- **umsteigen:** Ist die Benutzung von zwei oder mehr Fahrzeugen durch den Fahrgast, und zwar innerhalb einer bestimmten Zeit, um den Zielpunkt seiner Fahrt zu erreichen.
- **Datenschutzgesetz:** Darunter wird das Gesetz vom 30. Juli 2018 über den Schutz natürlicher Personen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten und die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 über den Schutz natürlicher Personen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten und betreffs des freien Verkehrs dieser Daten und zur Zurücknahme von Richtlinie 95/46/EG (Allgemeine Datenschutz-Verordnung)
- **psychotroper Stoff:** Ein Stoff, der Änderungen im seelischen Zustand oder in den geistigen Funktionen bewirkt, wie im Königlichen Beschluss vom 6. September 2017 über die Regelung von Betäubungsmitteln und psychotropen Stoffe definiert wird.
- **registrieren:** Das Lesen und Schreiben eines Tickets innerhalb der Zeitgrenze durch die Entwertungsgeräte ohne finanzielle Auswirkungen für die Fahrgäste
- **Fahrgast:** Jeder, der die Dienste von De Lijn benutzt oder sich an einer Haltestelle, in einem Wartehäuschen oder in einem öffentlichen Raum von De Lijn befindet
- **Fahrgast beim Umsteigen:** Ticket- oder Karten-Fahrgast, der vor dem Verstreichen der Frist das Fahrzeug wechselt, um seine Fahrt fortzusetzen oder um zurückzukehren
- **Fahrpreis:** für Ticket- und Karten-Fahrgäste derjenige Preis, der für eine Fahrt mit De Lijn angerechnet wird. Bei einer Fahrt, bei welcher der Fahrgast ein- oder mehrmals umsteigen muss, ist der Fahrpreis der Preis für die gesamte Strecke.
- **SMS:** ein Träger für Tickets, der nur bei bestimmten Telekom-Anbietern zu kaufen ist. Umfassendere Informationen in Bezug auf die Benutzung der SMS-Nachricht finden Sie hier:
delijn.be/de/gsm-operatoren
- **TEC:** Transport en Commun, eine Gesellschaft, die den Stadt- und Regionalverkehr in der Wallonischen Region organisiert
- **Terminal:** Das Bezahlterminal oder das Zahlungsgerät, zum Beispiel für das kontaktlose Bezahlen (cEMV), das nur am weißen Terminal in einem Fahrzeug von de Lijn erfolgen kann
- **Frist:** Die Zeit, bis zu der ein Ticket gültig ist
- **VDAB:** „Flämische Agentur für Arbeit und Berufsausbildung“
- **Ermäßigungskarte:** Jeder Nachweis, der Anrecht auf den Kauf oder die Benutzung von Tickets zum ermäßigten Tarif gibt
- **Ticket/Fahrschein:** Jeder Nachweis, der Anrecht auf die Benutzung der Dienste von De Lijn gibt
- **Fahrzeug von De Lijn:** Jedes öffentlich zugängliche Fahrzeug, das für den geregelten Verkehr eingesetzt wird, der von De Lijn organisiert wird

4 DAS ANGEBOT VON DE LIJN

4.1 GEREGLTER ÖPNV (ÖFFENTLICHER VERKEHR)

De Lijn ist durch ihr Angebot von geregelter öffentlichen Verkehr am besten bekannt. Wir sprechen über geregelten Verkehr, weil dieses Angebot einen festen Fahrplan hat.

Die Dienstleistung von De Lijn ist in Form von Linien organisiert, die von Bussen und Straßenbahnen befahren werden. Die Routen und der Fahrplan unserer Linien können Sie hier finden:

www.delijn.be/de/content/reisinfo/perronindelingen. Noch einfacher ist die Benutzung des Routenplaners: www.delijn.be/de/routeplanner Mehr darüber später!

An unserer Küste kann jeder die Kusttram (Küsten-Straßenbahn) benutzen, ein Angebot, das ganz von De Panne bis Knokke läuft. Die Kusttram ist spezifisch darauf eingerichtet, Ihren Aufenthalt an unserer Küste so angenehm wie möglich zu machen. So können Sie unter anderem Ihr Fahrrad in die Kusttram mitnehmen, und es wird der Fahrplan in Abhängigkeit von der Verkehrsdichte erweitert. Sie können die neuesten Nachrichten immer finden unter de kusttram.be/de/

De Lijn hat auch eine Anzahl von Expresslinien in Ihrem Angebot. So gibt es einen geregelten Busdienst zwischen Maaseik und Brüssel, Brüssel und Hamont sowie zwischen Antwerpen und Bocholt, und diese werden oft die Limburger Expresslinien genannt. Diese Expresslinien haben ihre eigenen, spezifischen Tickets und Tarife.

In manchen Städten bietet De Lijn auch spezifisch geregelten Abend- und Nachtverkehr an. Das aktuelle Angebot finden Sie hier: delijn.be/de/content/reisinfo/avond-nachtvervoer/

Das Angebot von De Lijn ist kinderfreundlich. Kinder im Alter von unter sechs Jahren reisen kostenlos und brauchen kein Ticket vorzeigen zu können, nur einen Ausweis, der ihr Alter anzeigt, wie z.B. eine Kids-ID. Sie müssen von jemand begleitet werden, der 12 Jahre oder älter ist. Ein Begleiter kann maximal 4 Kinder im Alter von unter 6 Jahren kostenlos mitnehmen. Ab dem fünften Kind pro Begleiter muss der Preis von einer (1) Fahrt bezahlt werden.

Für Menschen mit einer Behinderung ist die Mehrzahl der Fahrzeuge barrierefrei und der Status der Barrierefreiheit der Haltestellen ist auf der Website und der App von De Lijn verfügbar. Weitere Informationen darüber finden Sie hier: delijn.be/de/content/toegankelijkheid/toegankelijke-haltes/

Wenn Sie mit einem Rollstuhl reisen, brauchen Sie bei der Benutzung der regulären Verkehrsdienste (mit Ausnahme des Rufbusses) Ihre Fahrt nicht zu reservieren. Eine Mitnahme des Rollstuhls ist möglich, wenn die Einstiegshaltestelle und die Ausstiegshaltestelle mindestens den Status 'barrierefrei mit Assistenz' haben und das Fahrzeug barrierefrei ist. Sie können selbst den Status der Barrierefreiheit der Ein- und Ausstiegshaltestelle auf der Website überprüfen und die Anmeldeöglichkeit über die Rufbuszentrale nutzen. Bei Benutzung der Anmeldeöglichkeit wird zusätzlich die Verfügbarkeit eines barrierefreien Fahrzeugs überprüft. Die Informationen auf der Website sind hier zu finden: delijn.be/de/content/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen/

Mit einer Karte für "kostenloser Begleiter" fährt der Begleiter kostenlos mit.

Der Fahrer legt, falls möglich, die Auffahrtrampe aus. Auch ein Begleiter oder Mitreisender darf die Auffahrtrampe auslegen. Der Rollstuhlbenuer betritt das Fahrzeug aus eigener Kraft, oder auch mit Hilfe eines Begleiters, und positioniert sich auf eine korrekte Weise auf dem dafür vorgesehenen Rollstuhlplatz. Der Rollstuhlbenuer kann mit, wenn der vorbehaltene Rollstuhlplatz im Fahrzeug verfügbar ist und die Haltestelle mindestens den Status barrierefrei mit Assistenz hat. Wenn der Rollstuhlbenuer durch äußere Umstände nicht mitkommen kann, dann teilt der Fahrer die Ursache dem betreffenden Fahrgast mit.

4.2 DER RUFBUS

Manchmal bietet die Bahn oder eine feste Linie keine oder nur eine teilweise Lösung für Ihre Fahrt. Dann können Sie Ihre Fahrt vielleicht mit einem Rufbus machen. Ein Rufbus fährt in einem Rufbusgebiet und stoppt nach Reservierung an den Rufbus-Haltestellen.

Um zu überprüfen, ob Sie sich mit dem Rufbus auf den Weg machen können, reservieren Sie bitte als bestehender Kunde online oder wenden Sie sich an die Rufbuszentrale. Bitte berücksichtigen Sie dabei, dass Sie nur mit dem Rufbus fahren können, wenn es keine andere Möglichkeit mit dem festen Bus oder der Bahn gibt, und dass wir ihre Fahrt mit dem Rufbus nur reservieren können, wenn es noch Platz für Ihre Mitfahrt gibt.

Ein Ticket für den Rufbus kaufen Sie vorab über eine Verkaufsstelle, einen Lijnwinkel, einen Fahrkartenautomaten, eine SMS oder mit der App.

Wenn Sie den Rufbus nehmen möchten, müssen Sie eine Fahrt bei der Rufbuszentrale oder online reservieren. Auf der Website (delijn.be/de/content/reisinfo/belbus) finden Sie, wie es geht. Reservierungen erfolgen immer auf den Namen.

Wenn Sie den Rufbus zum ersten Male reservieren, erhalten Sie ein Schreiben mit Erklärung zum Reservierungsverfahren und den Rufbus-Vorschriften.

Benötigen Sie den Rufbus nicht mehr oder kamen Sie nicht rechtzeitig zur Haltestelle? Dann möchten wir Sie bitte, die Rufbuszentrale rechtzeitig zu benachrichtigen. Auf diese Weise muss der Rufbus nicht unnötig zu einer Haltestelle fahren. Das vermeidet einen nutzlosen Umweg und es begrenzt die Fahrzeit der anderen Fahrgäste. Darüber hinaus wird ein Sitzplatz frei, wodurch andere Fahrgäste mitfahren können.

Wenn Sie ein erstes Mal nicht erscheinen, ohne Ihre Reservierung annulliert zu haben, erhalten Sie zuerst eine Mahnung. Fahrgäste, die innerhalb einer Periode von zwölf Monaten nicht erscheinen, ohne annulliert zu haben, erhalten zuerst eine Mahnung. An den folgenden Malen erhalten Sie eine Sperre und eine Geldbuße:

- 1. Mal: Der Fahrgast erhält einen Brief mit Erklärung über das Reservierungsverfahren und die Folgen, wenn die Vereinbarungen nicht eingehalten werden.
- 2. Mal: Der Fahrgast wird einen Monat lang gesperrt. In diesem Zeitraum kann er den Rufbus nicht benutzen.
- 3. Mal und folgende: Der Fahrgast erhält eine neue Sperre für einen Monat und eine Geldbuße. Der Betrag der Geldbuße erhöht sich bei Wiederholung des Verstoßes innerhalb von 12 Monaten.

4.3 VERKEHR FÜR SPEZIFISCHE GELEGENHEITEN UND SITUATIONEN

De Lijn sorgt bei einer großen Anzahl von Veranstaltungen für zusätzlichen Verkehr. So haben Sie bei bestimmten Veranstaltungen eine flottere Verbindung, und Sie können regelmäßiger einen Bus oder eine Straßenbahn nehmen.

Das Angebot wird dauernd angepasst und Sie können es auf der folgenden Website finden: delijn.be/de/content/reisinfo/avond-nachtvervoer

delijn.be/de/content/reisinfo/evenementen

4.4 GESCHÄFTLICHES ANGEBOT

De Lijn hat auch ein geschäftliches Angebot, das sehr breit gefächert an Beförderung für Arbeitnehmer, Lehrlinge und Azubis, Studenten und Jugendgruppen angepasst ist, das aber auch für Einwohner von Städten und Gemeinden eingesetzt werden kann.

Die Möglichkeiten dieses Angebots können Sie hier finden: delijn.be/de/content/zakelijk

4.5 REISETIPPS

Reisetipps für den ÖPNV sind eine kostenlose Dienstleistung von De Lijn. Reisetipps finden Sie an erster Stelle in der App von De Lijn oder auf der Website von De Lijn. Daneben werden Reisetipps im Lijnwinkel und über De Lijn-Info angeboten. Man bespricht gerne mit Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten, um Ihre Reise- oder Fahrpläne zu realisieren.

Weitere Informationen finden Sie hier:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/verkooppunten/lijnwinkels

delijn.be/de/content/de-lijninfo

Der Routenplaner auf der Website: delijn.be/de/routeplanner und in der App ist rund um die Uhr (24 Stunden am Tag) verfügbar. Er sucht für Sie im Fahrplan des geregelten Verkehrs (von De Lijn und ihren Partner) nach der Fahrt/Reise, die am besten an Ihre Bedürfnisse anschließt. Wo möglich, berücksichtigt der Routenplaner die aktuelle Verkehrssituation (Bauarbeiten, Umleitungen und so weiter), und versucht auf diese Weise nicht nur die Strecke, die sich für Sie am besten anschließt, sondern auch eine genauere Einschätzung der Fahrzeit zu finden. Aber eine absolute Garantie ist hierbei leider nicht möglich!

5 DIE REISEPRODUKTE VON DE LIJN

De Lijn bietet ihre Beförderungsdienste in Form von Produkten an. Die Aktivierung eines Produkts auf einem funktionierenden Träger gibt Ihnen Zugang zu unserer Dienstleistung.

Der Träger kann verschiedene Formen annehmen, und zwar sowohl traditionell als auch elektronisch. Im Folgenden eine Zusammenfassung der verschiedenen Formen von Trägern:

- eine MOBIB-Karte,
- kontaktlose EMV Medien (cEMV),
- eine elektronische Karte,
- eine SMS-Nachricht,
- eine in-app-Nachricht.

Unsere Reiseprodukte können in zwei Kategorien aufgeteilt werden:

- Abonnements: ein Ticket auf den Namen, das während einer bestimmten Geltungsdauer auf allen Diensten des geregelten Verkehrs von De Lijn gültig ist, mit Ausnahme der Limburger Express-Linien.
- Tickets: Ein Fahrschein mit einer kürzeren Geltungsperiode, die für eine Fahrt oder eine Anzahl von Fahrten bestimmt ist, wobei Sie selbst auswählen, wann Sie sie durchführen. Tagestickets und 3-Tages-Tickets fallen auch unter "Tickets".

Unsere Reiseprodukte werden durch Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) mit spezifischen Regeln geregelt, die sich auf den Verkauf unserer Produkte und die Rechte und Pflichten von De Lijn beziehen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf der Website über den folgenden Link wieder:

delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de

Reiseprodukte sind Veränderungen unterworfen. Diese Änderungen gelten für Sie als Fahrgast, ohne dass sie zu einem Recht auf Entschädigung Anlass geben. Diese Änderungen können aus einer Tarifänderung, einer Änderung im Angebot oder Änderungen in den Zugangs- und Nutzungsbedingungen des ÖPNV-Dienstes (öffentlichen Verkehrsdienstes), infolge eines Beschlusses der zuständigen Behörde oder des zuständigen Organs, oder infolge eines Beschlusses von oder Vereinbarung mit den zuständigen Instanzen oder Organen der anderen ÖPNV-Netze erfolgen, mit denen De Lijn im Rahmen der Interoperabilität zusammenarbeitet (MIVB, TEC und NMBS).

5.1 ABONNEMENTS

Mit einem Abonnement können Sie eine bestimmte Zeit lang - während der Geltungsdauer - alle Dienstleistungen des geregelten Verkehrs von De Lijn benutzen, mit Ausnahme der Limburger Express-Linien.

Abonnements erfolgen immer auf den Namen, und nur die angegebene Person - der Inhaber - kann mit diesem Abonnement von den Diensten von De Lijn gültigen Gebrauch machen. Das Teilen Ihres Abonnements mit anderen ist also nicht möglich. Während der Dauer des Abonnements kann es der Inhaber nicht verändern.

Um ein gültiges Ticket zu haben, müssen Sie bei einem Abonnement sowohl Ihre MOBIB-Karte als auch Ihren Personalausweis (Identitätskarte) in Ihrem Besitz haben, und zwar im Rahmen einer eventuellen Kontrolle. Doch aufgepasst! Sollten Sie Ihr Abonnement nicht bei sich haben, müssen Sie ein anderes Ticket beschaffen. Dieses Ticket wird nicht zurückgezahlt!

Ein Abonnement von De Lijn können Sie auch mit einem Bahnabonnement bei der NMBS/SNCB/NGBE kombinieren. Weitere Information finden Sie hier:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abbonementen/de-lijn-nmbs

De Lijn, TEC, NMBS und MIVB bieten ein kombiniertes Abonnement an: Für die Benutzung auf den Netzen von Region Brüssel-Hauptstadt wird es Brupass (XL) genannt. Die Gültigkeit des Brupass XL umfasst auch der Brüsseler Vorstadt-Bereich. Weitere Informationen finden Sie hier:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abbonementen/brupass-abonnement

Umfassendere Informationen und die aktuellen Tarife des vollständig geltenden Angebots von Abonnements finden Sie jederzeit auf der Website:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen

Je nach Ihrer persönlichen Lage kann De Lijn Ihnen einen ermäßigten Tarif anbieten.

Beiliegend finden Sie eine Übersicht aller Ermäßigungen und Vorteilstarife:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/kortingen

Alle Geschäftsbedingungen in Bezug auf den Kauf, die Rückzahlung und die Beendigung Ihres Abonnements finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie über den folgenden Link abfragen können: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de

5.2 TICKETS

Neben Abonnements bietet De Lijn auch eine Menge Tickets an, mit denen Sie eine oder mehrere Fahrten machen können. Auch wenn Sie in einer Gruppe reisen, gibt es vorteilhafte Möglichkeiten. Alle diese Produkte gelten für den geregelten Verkehr, mit Ausnahme der Limburger Express-Linien. Die einzige Ausnahme von dieser allgemeinen Regel ist der Rufbus: Er ist nicht mit Terminals für das kontaktlose Bezahlen ausgestattet.

Sie können auch ein Ticket für einen Tag oder ein Ticket für drei Tage anschaffen. Wir nennen Sie Tagestickets. Mit einem Tagesticket können Sie das vollständige Angebot des geregelten Verkehrsangebots von De Lijn benutzen, mit Ausnahme der Limburger Express-Linien. Weitere Informationen über Tagestickets finden Sie hier:

delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/dagticket

Das vollständige Angebot von Tickets finden Sie hier: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets und dort finden Sie auch, über welchen Kanal Sie das Produkt kaufen können. Wir helfen Ihnen gern beim Auswählen in einem Lijnwinkel oder telefonisch durch die Lijn-Info.

Alle Geschäftsbedingungen in Bezug auf den Kauf, die Rückzahlung und die Beendigung von Fahrscheine in Form von Tickets finden Sie in unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie über den folgenden Link befragen können: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de

6 FAHREN UND REISEN MIT DE LIJN

Wir bringen Sie gerne komfortabel, sicher und in aller Ruhe zu Ihrem Zielort. Das verlangt einige Höflichkeit und vor allem gesunden Menschenverstand.

Wenn Sie die Dienstleistungen von De Lijn benutzen, müssen Sie die folgenden Verhaltensregeln sowie die Anweisungen von De Lijn-Mitarbeitern strikt befolgen.

Es ist ein gesetzlicher Rahmen entstanden, der darauf gerichtet ist, die Benutzung des ÖPNV für die Fahrgäste, die Öffentlichkeit und die Mitarbeiter von De Lijn so angenehm wie möglich zu machen. Das trägt dazu bei, mögliche Konflikte zu schlichten. Sollte es Situationen geben, bei denen es scheint, als ob sich unsere Reiserregeln vom gesetzlichen Rahmen unterscheiden, hat die Gesetzgebung immer Vorrang.

Weiter unten finden Sie die Verhaltensregeln, von denen manche in der Gesetzgebung festgelegt sind.

Doch aufgepasst! Die Nichterfüllung der Reiserregeln kann zu Geldbußen führen!

6.1 REISEREGELN FÜR EINE ANGENEHME REISE

6.1.1 SIE DÜRFEN KEINEN SCHADEN VERURSACHEN:

- Indem Sie die Infrastruktur, die Anlagen oder die Geräte von De Lijn beschädigen oder durcheinanderbringen
- Indem Sie die Fahrzeuge von De Lijn behindern, verzögern oder beschädigen
- Indem Sie die Infrastruktur, die Anlagen, die Geräte oder die Fahrzeuge von De Lijn verschmutzen oder falschen Gebrauch von ihnen machen
- Indem Sie auf die Gleise, in die Fahrzeuge, an die Haltestellen oder in die öffentlichen Räume von De Lijn einen (un-/gefährlichen Stoff) werfen oder ihn dort hinterlassen
- Indem Sie die Signale von De Lijn anfassen oder ihre Sichtbarkeit beeinträchtigen
- Indem Sie die elektrischen Leitungen und Anlagen von De Lijn anfassen
- Indem Sie sich ohne Genehmigung Zugang zu den Diensträumen und Durchgängen verschaffen, die für das Publikum als verboten angegeben sind

6.1.2 SIE DÜRFEN DIE ANDEREN FAHRGÄSTE NICHT STÖREN:

- Indem Sie in den Fahrzeugen, an den Haltestellen oder in den öffentlichen Räumen von De Lijn die öffentliche Ordnung stören oder die Ruhe der Anwesenden ernsthaft stören, durch:
 - Eindeutigen Zustand der öffentlichen Trunkenheit oder Bnebelung durch Betäubungsmittel oder psychotrope Stoffe
 - Einen eindeutigen Zustand der Unreinheit
 - Unerwünschte körperliche Kontakte
 - Beleidigende, unsittliche, einschüchternde oder bedrohende Äußerungen oder Handlungen
- Rauchen in den Fahrzeugen, in den Wartehäuschen und in den anderen überdachten öffentlichen Räumen von De Lijn. Diese Reiserregel folgt aus der Anwendung des Königlichen Beschlusses vom 15. Mai 1990 über das Rauchverbot an bestimmten öffentlichen Plätzen (die E-Zigarette fällt ebenfalls unter das Verbot!)
- Durch in den Fahrzeugen, an den Haltestellen oder in den öffentlichen Räumen von De Lijn im Besitz eines Gegenstands oder eines Stoffs zu sein, der eindeutig und unmittelbar Personen verschmutzen, behindern kann, ihnen Beschwerden verursachen kann oder sie verletzen kann, oder sie einer anderen Gefahr für ihre körperliche Unversehrtheit aussetzen kann.

6.1.3 SIE DÜRFEN DIE GUTE FUNKTION NICHT VERHINDERN:

- Indem Sie in den Fahrzeugen, an den Haltestellen oder in den öffentlichen Räumen von De Lijn den Dienst von De Lijn behindern
- indem Sie den Fahrer der Fahrzeuge bei der Fahrt behindern, weil Sie unnötig mit ihm sprechen oder seine Sicht behindern

- indem Sie sich weigern, den Anweisungen der Fahrer der Fahrzeuge oder der Personen Folge zu leisten, die mit der Aufsicht über die obenstehenden und hiernach folgende Reiserregeln sowie der anwendbaren Vorschriften betraut sind, sowie von denen, die in den anwendbaren Vorschriften angegeben sind
- indem Sie während der Fahrt den Fahrer oder einen anderen Mitarbeiter irreführen, dadurch, dass Sie Fehlalarm auslösen, oder auf eine andere Art und Weise
- durch missbräuchliche Verwendung des Notsignals
- dadurch, dass Sie die Türen blockieren oder sich gegen sie lehnen
- durch das Benutzen der Notbedienung der Türen, oder durch Öffnen der Türen auf eine andere Weise, außer im Falle von Gefahr oder wenn das Fahrzeug stillsteht
- durch Ein- oder Aussteigen aus dem Fahrzeug, bevor es vollständig stillsteht oder wenn es am Manövrieren ist
- durch Nichteinhalten der Regeln für den Gebrauch der Türen der Fahrzeuge von De Lijn
- durch Werfen eines Gegenstands oder eines Stoffes aus dem Fahrzeug
- durch das Beugen oder sich Begeben über die Sicherheitsabsperungen oder -Markierungen der Bahnsteige
- durch Übertretung der Maßnahmen, welche die zuständigen Behörden zum Schutze der öffentlichen Ordnung, der nationalen Sicherheit, der nationalen Gesundheit oder zur Bekämpfung oder Verhinderung von Katastrophen in den Fahrzeugen, an den Haltestellen oder in den öffentlichen Räumen von De Lijn ergriffen haben
- durch das Mitnehmen von Tieren, die eindeutig eine Gefahr für andere Fahrgäste mit sich bringen können, sie beschmutzen, behindern oder ihnen Unannehmlichkeiten verursachen können, unvermindert der Anwendung von Artikel 6.2.3
- durch Mitnehmen von Päckchen oder anderen Gepäckstücken, die aufgrund ihres Umfangs, der Art oder ihres Geruchs die anderen Fahrgäste verletzen, verschmutzen, behindern oder ihnen Unannehmlichkeiten verursachen können, unvermindert der Anwendung von Artikel 6.2.1
- Durch Besetzthalten von Plätzen, die für Rollstuhlbenutzer oder Behinderte vorbehalten sind.

6.1.4 GELTENDE ABSPRACHEN

- Sie werden freundlich gebeten, Ihren Sitzplatz an Behinderte, Ältere, schwangere Frauen und Fahrgäste mit kleinen Kindern abzugeben. Diese Personen haben auch Vorrang beim Einsteigen in das Fahrzeug.
- In den Fahrzeugen von De Lijn dürfen Sie weder trinken noch essen.
- Sie sind verpflichtet, in einen Bus vorne einzusteigen. Bei Straßenbahnen ist das nicht nötig. Auf diese Weise können Sie Ihr Ticket dem Fahrer zeigen oder an dazu vorgesehenen Geräten scannen. Fahrgäste mit einem Kinderwagen oder einem Rollstuhl dürfen an jeder Tür einsteigen. Auch diese Fahrgäste müssen ihr Ticket scannen.
- Sobald Sie in ein Fahrzeug von De Lijn einsteigen, müssen Sie im Besitz eines gültigen Tickets oder einer gültigen Freikarte sein. Sie müssen das Ticket dem Fahrer zeigen und bei jedem Einsteigen scannen oder registrieren. Das Ticket muss für die gesamte Fahrt gültig sein, die Sie damit zurücklegen.
- Sie müssen Ihr gültiges Ticket, Ihre gültige Freikarte oder Ihr kontaktloses EMV-Medium während der gesamten Fahrt aufbewahren und immer den Personen vorzeigen können, die mit der Kontrolle beauftragt sind.
- Sie müssen immer Ihre Identität nachweisen können. Das gilt auf jeden Fall, wenn Sie ein Ticket auf den Namen benutzen, wie zum Beispiel die meisten Abonnements.
- Wenn mehrere Personen mit einem gültigen Ticket zusammenfahren, dann müssen sie während der gesamten Fahrt zusammenbleiben. Sollte jemand aus der Gruppe seine Fahrt unterbrechen, dann müssen die übrigen Fahrgäste das Ticket während der restlichen Fahrt aufbewahren.
- Es versteht sich von selbst, dass es nicht erlaubt ist, ein gefälschtes Ticket zu benutzen, einen gefälschten Nachweis für kostenlose Beförderung oder eine Tarifiermäßigung, oder eine gefälschte Ermäßigungskarte. In diesen Fällen darf der Kontrolleur die Ticket-Nachweise in Beschlag nehmen und es ist die Rede von Betrug.
- Es ist ebenso wenig zugelassen, ein personalisiertes Ticket zu verwenden, einen Nachweis, der Anrecht auf kostenlose Beförderung oder eine Tarifiermäßigung gibt, oder eine Ermäßigungskarte, jeweils auf den Namen eines anderen.

- Der Fahrer darf die Fahrgäste bitten, so im Fahrzeug Platz zu nehmen, dass die maximale Besetzung des Fahrzeugs möglich ist. Er darf Fahrgäste ablehnen, wenn das Fahrzeug vollständig besetzt ist.
- Der Fahrer eines Fahrzeugs von De Lijn und die Personen, die mit der Aufsicht betraut sind, können Fahrgäste ablehnen oder sie bitten, das Fahrzeug zu verlassen, wenn sie die Bestimmungen aus den aktuellen Allgemeinen Beförderungsbedingungen von De Lijn und die anwendbaren Vorschriften nicht befolgen.

6.1.5 WAS PASSIERT, WENN SIE SICH NICHT AN DIE GELTENDEN ABSPRACHEN HALTEN?

Wenn Sie die Dienste von De Lijn benutzen, müssen Sie ein gültiges Ticket vorweisen können. Um ein gültiges Ticket/Fahrschein zu haben, müssen Sie ein aktives Produkt haben (in der Bedeutung wie es/sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen van De Lijn beschrieben ist), das Sie auf einem funktionierenden Träger vorzeigen können.

Regelmäßig bringt De Lijn Kontrollpersonal auf den Weg, um Tickets zu kontrollieren und zu überprüfen, ob die Bestimmungen aus diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen erfüllt sind. Sie können den entsprechenden Mitarbeiter an seinem Dienstausweis wiedererkennen, der vom Generaldirektor von De Lijn unterzeichnet ist. Manche Produkte werden auf den Namen angeboten, und dann darf das Kontrollpersonal auch nach Ihrem Personalausweis (Ausweis) und Ihrer/n Ermäßigungskarte/n fragen.

Das Kontrollpersonal ist ermächtigt, Ihre Tickets und Ermäßigungskarten zu kontrollieren und eventuell zu beschlagnahmen, und der sanktionierende Mitarbeiter ist ermächtigt, Geldbußen oder Aufsichts- und Verwaltungsgebühren aufzuerlegen. Bitte berücksichtigen Sie, dass jedes verfallende, gefälschte, betrügerisch angewendete oder unleserliches Ticket eingezogen bzw. beschlagnahmt wird. Wenn das Kontrollpersonal einen Verstoß vermutet oder feststellt, darf es Sie nach Ihrem Personalausweis fragen.

De Lijn versucht, diese Kontrollen so schnell und angenehm wie möglich durchzuführen. Ergibt sich aber doch ein Verstoß, werden Sie das folgende Verfahren durchlaufen.

Sind Sie mehrjährig, dann gilt das folgende Verfahren:

1. Beim Feststellen eines Verstoßes stellt das Kontrollpersonal ein Protokoll auf und informiert Sie darüber, falls möglich, sofort. Das Kontrollpersonal informiert die „Abteilung Verwaltungsgebühren“ (Dienst Administratieve Boetes) über jede Übertretung, die es festgestellt hat.
2. Der Fahrgast, der bei Kontrolle kein gültiges Ticket vorlegen kann oder sein Ticket nicht aktiviert oder gescannt hat, erhält vom Kontrollpersonal ein Dokument, in dem das Verfahren erklärt wird, versehen mit der Feststellung von Uhrzeit und Datum. Dieses Dokument gilt als vorläufiges Ticket für die Fahrt, die der Fahrgast mit dem Fahrzeug zurücklegt, in dem die Kontrolle durchgeführt wurde. Der Fahrgast kann mit diesem Dokument die Fahrt beenden, aber nicht mehr umsteigen.
3. Wenn Sie es wünschen, kann das Kontrollpersonal die Verwaltungsgebühr sofort über das Bezahlterminal einziehen. Die Bezahlung dieser Geldbuße oder eines Teils davon nimmt dem Fahrgast nicht das Recht, administrativ oder gerichtlich gegen das Auferlegen der Geldbuße vorzugehen.
4. Eine Abschrift der Anzeige wird durch den sanktionierenden Mitarbeiter innerhalb von 15 Werktagen nach Feststellung der Übertretung dem Fahrgast über einen Einschreibebrief oder über einen zertifizierten elektronischen Briefwechsel zur Kenntnis gebracht. In der Abschrift der Anzeige werden die Höhe der Geldbuße (genannt: „Beschlussantrag“) sowie die Modalitäten zur Regelung der Geldbuße angegeben, die vom sanktionierenden Mitarbeiter dem Fahrgast auferlegt, diesem zur Kenntnis gebracht und mitgeteilt werden.
5. Nach der Bekanntmachung des Beschlussantrags verfügen Sie über eine Frist von 30 Tagen, um entweder die Geldbuße zu bezahlen oder schriftlich Widerspruch einzulegen.

6. Wenn innerhalb der festgelegten Frist kein schriftlicher Widerspruch eingelegt wird, wie es nachstehend weiter beschrieben wird, wird der Beschluss zum Auferlegen einer Geldbuße durch den sanktionierenden Mitarbeiter endgültig und unwiderruflich. Wenn der Verkehrssünder die Geldbuße nicht innerhalb der Frist bezahlt, wird die Geldbuße, die um die Verwaltungsgebühren erhöht wurde, durch Zahlungsbefehl eingefordert. Der führende sanktionierende Mitarbeiter fertigt den Zahlungsbefehl aus und erklärt ihn für ausführbar. Die Zahlungsbefehle werden durch Zustellung durch den Gerichtsvollzieher überbracht.
7. Wenn sie mit dem Beschlussantrag nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb von dreißig Tagen nach der Bekanntmachung durch den sanktionierenden Mitarbeiter Ihre Verteidigungsmittel gegen diesen Beschluss per (Ein-)Schreiben, E-Mail oder über das Online-Beschwerdeformular formulieren. Wenn Sie es wünschen, können Sie angehört werden, und Sie können sich von einem Rechtsbeistand unterstützen lassen. Der Antrag auf Anhörung muss ebenfalls innerhalb von dreißig Tagen nach der Bekanntmachung formuliert werden.
8. Der sanktionierende Mitarbeiter entscheidet innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Verteidigung endgültig über die Geldbuße. Diese Frist kann auf der Grundlage eines begründeten Antrags einmal um drei Monate verlängert werden. Wird innerhalb dieser Frist keine Entscheidung getroffen, wird dem Antrag stattgegeben; während dieser Frist wird die Verpflichtung zur Zahlung der Geldbuße ausgesetzt, und Sie sind nicht verpflichtet, die Geldbuße während dieser Frist zu zahlen.
9. Die endgültige Entscheidung über die Geldbuße nach Eingang einer fristgerecht eingereichten Klageerwiderung wird per Einschreiben oder per elektronischer Post zugestellt. Mit der Zustellung der endgültigen Entscheidung beginnt eine neue Frist von 30 Tagen für die Zahlung der Geldbuße zu laufen. Zahlt der Zuwiderhandelnde die Geldbuße nicht innerhalb der Frist, wird die Geldbuße zuzüglich der Verwaltungskosten durch einen Vollstreckungstitel beigetrieben. Der Verurteilte kann innerhalb von 60 Tagen nach Zustellung der endgültigen Entscheidung beim Staatsrat Einspruch einlegen. Der zuständige Sanktionsbeamte stellt die Verfügung aus und erklärt sie für vollstreckbar. Die Vollstreckungsbescheide werden durch einen Gerichtsvollzieher mit Zahlungsbefehl zugestellt.

Sind Sie minderjährig, dann gilt das folgende Verfahren:

1. Wird ein Verstoß festgestellt, so erstellt das Kontrollpersonal einen offiziellen Bericht und unterrichtet nach Möglichkeit unverzüglich den Minderjährigen. Das Kontrollpersonal unterrichtet die Behörde für Verwaltungskosten über jeden von ihm festgestellten Verstoß.
2. Vater, Mutter oder Erziehungsberechtigte und andere Personen, die die elterliche Gewalt über den Minderjährigen ausüben, haften zivilrechtlich für die Zahlung der gegen den Minderjährigen verhängten Geldbuße.
3. Einem Minderjährigen, der zum Zeitpunkt der Kontrolle keinen gültigen Fahrschein vorweisen kann oder der seinen Fahrschein nicht aktiviert oder eingescannt hat, wird vom Kontrollpersonal ein Dokument ausgehändigt, in dem das Verfahren sowie die Uhrzeit und das Datum der Kontrolle angegeben sind. Dieses Dokument dient als Fahrschein für die Fahrt des Minderjährigen in dem kontrollierten Fahrzeug. Der Minderjährige kann dieses Dokument zum Beenden der Reise verwenden, darf aber nicht umsteigen.
4. Wenn der Minderjährige es wünscht, kann das Kontrollpersonal die Geldbuße sofort über einen Zahlungsterminal einziehen. Die Zahlung der Geldbuße oder eines Teils davon nimmt dem Minderjährigen nicht das Recht, gegen die Verhängung der Geldbuße verwaltungsrechtlich oder gerichtlich vorzugehen.
5. Eine Kopie des offiziellen Berichts wird durch den sanktionierenden Bediensteten innerhalb von fünf bis zehn Arbeitstagen nach der Feststellung des Verstoßes per Einschreiben oder per elektronischer Post zugestellt. Die Kopie des Berichts informiert den Minderjährigen über die Höhe der Geldbuße (genannt: "vorgeschlagene Entscheidung") sowie über die Modalitäten für die Begleichung der Geldbuße, die von dem Bediensteten, der die Sanktion

verhängt hat, festgelegt und dem Minderjährigen mitgeteilt wurden. In dem Bericht wird auch auf das Recht des Minderjährigen hingewiesen, sich von einem Rechtsanwalt, seinem Vater, seiner Mutter und/oder seinem Erziehungsberechtigten unterstützen zu lassen.

6. Wenn der Minderjährige, der Vater, die Mutter oder die Erziehungsberechtigten, die den Minderjährigen in ihrer Obhut haben, mit der vorgeschlagenen Entscheidung nicht einverstanden sind, können der Minderjährige, der Vater, die Mutter oder die Erziehungsberechtigten, die den Minderjährigen in ihrer Obhut haben, innerhalb von 30 Tagen nach der Benachrichtigung durch den sanktionierenden Bediensteten per Einschreiben, E-Mail oder über das Online-Beschwerdeformular ihre Verteidigung gegen diese Entscheidung vorbringen. Der Minderjährige kann angehört werden, wenn er dies wünscht, und kann dabei von einem Berater, seinem Vater, seiner Mutter und/oder die Erziehungsberechtigten, die für den Minderjährigen zuständig sind, unterstützt werden. Der Antrag auf Anhörung muss ebenfalls innerhalb von dreißig Tagen nach der Benachrichtigung formuliert werden.
7. Wird von dem Minderjährigen, dem Vater, der Mutter oder die Erziehungsberechtigten, wie nachstehend definiert, innerhalb der festgelegten Frist keine schriftliche Verteidigung eingereicht, wird die Entscheidung des sanktionierenden Bediensteten, eine Geldbuße zu verhängen, endgültig und unwiderruflich. Zahlt der Minderjährige, der Vater, die Mutter oder die Erziehungsberechtigten unter der Obhut des Minderjährigen die Geldbuße nicht innerhalb der Frist, wird die Geldbuße zuzüglich der Verwaltungskosten durch Gerichtsbeschluss eingezogen. Der zuständige Sanktionsbeamte stellt die Verfügung aus und erklärt sie für vollstreckbar. Der Vollstreckungstitel wird dem Vater, der Mutter und/oder den Erziehungsberechtigten, die den Minderjährigen in ihrer Obhut haben, durch einen Gerichtsvollzieher mit einem Zahlungsbefehl zugestellt.
8. Der die Sanktion verhängende Mitarbeiter entscheidet innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Klagebeantwortung endgültig über die Geldbuße. Diese Frist kann auf der Grundlage eines begründeten Antrags einmal um drei Monate verlängert werden. Wird innerhalb dieser Frist keine Entscheidung getroffen, so wird dem Antrag stattgegeben.

Während dieses Zeitraums wird die Verpflichtung zur Zahlung der Geldbuße ausgesetzt, und der Minderjährige, der Vater, die Mutter und/oder die Erziehungsberechtigten, die den Minderjährigen unter ihrer Obhut haben, sind während dieses Zeitraums nicht zur Zahlung der Geldbuße verpflichtet

9. Die endgültige Entscheidung über die Geldbuße nach Eingang einer fristgerecht eingereichten Klagebeantwortung wird per Einschreiben oder elektronischer Post zugestellt. Mit der Zustellung der endgültigen Entscheidung beginnt eine neue Frist von 30 Tagen für die Zahlung der Geldbuße zu laufen. Der Minderjährige sowie der Vater, die Mutter oder die Erziehungsberechtigten, die das Sorgerecht für den Minderjährigen haben, können innerhalb von 60 Tagen nach Zustellung der Entscheidung ein kostenloses Verfahren vor dem Jugendgericht einleiten, wenn sie mit der endgültigen Entscheidung nicht einverstanden sind. Wenn der Minderjährige, der Vater, die Mutter und/oder die Erziehungsberechtigten die Geldbuße nicht innerhalb der Frist bezahlen, wird die Geldbuße zuzüglich der Verwaltungskosten durch einen Vollstreckungstitel beigetrieben. Die mit der Vollstreckung beauftragte Person stellt den Vollstreckungstitel aus und erklärt ihn für vollstreckbar. Die Vollstreckungsbescheide werden durch einen Gerichtsvollzieher mit Mahnbescheid zugestellt.

Die Höhe der Geldbuße hängt von der Art des Verstoßes ab und davon, ob es sich um den ersten Verstoß handelt. Nach der Meldung eines Verstoßes gilt eine Frist von zwölf Monaten, in der ein ähnlicher Verstoß als zweiter oder weiterer Verstoß gewertet wird. Nach zwölf Monaten ohne Verstoß sinkt der Zähler auf null. Weitere Informationen über die Höhe der Geldbuße finden Sie hier: help.delijn.be/hc/de/sections/360007938371-Bußgelder

6.1.6. SPEZIFISCHE REGELN IN BEZUG AUF DIE KONTROLLE

Bei einer Kontrolle muss der Fahrgast immer eine funktionierende MOBIB-Karte, ein entwertetes elektronisches Ticket, ein digitales Ticket auf einem funktionierenden Mobiltelefon oder Smartphone oder einen lesbaren Ausdruck des Tickets auf Papier vorlegen, sowie alle zusätzlichen Dokumente, die in den besonderen Bedingungen des ausgestellten Tickets angegeben sind. Der Fahrkartenkontrolleur kann den Fahrgast auffordern, seine persönlichen Daten und seinen Sicherheitscode vollständig offenzulegen.

Bei der Kontrolle der Fahrkarten ist der Kontrolleur berechtigt, Ihre Mobiltelefonnummer oder Ihren Personalausweis (und in Ermangelung eines Personalausweises einen anderen Ausweis) zu verlangen. Die neuen Tickets per App oder Website lauten auf Ihren Namen, der mit dem Namen auf Ihrem Personalausweis übereinstimmen muss. Die SMS-Tickets können über die Handynummer abgefragt werden.

6.2 WAS KÖNNEN SIE AUF IHRE REISE MITNEHMEN?

6.2.1 HANDGEPÄCK

Als Reisender dürfen Sie im Fahrzeug maximal zwei Handgepäckstücke von angemessener Größe mitführen, darunter zum Beispiel Koffer von normaler Größe, einen Rucksack, einen Rollstuhl, einen Kinderwagen, einen Einkaufswagen, ein Falt-/Klappfahrrad oder einen Klapproller. Sie müssen Ihr Handgepäck selbst beaufsichtigen. Sie können für Schäden, die durch Ihr Handgepäck verursacht werden, haftbar gemacht werden, es sei denn, es wird nachgewiesen, dass der Schaden durch das Verschulden von De Lijn verursacht wurde.

Der Fahrer kann Packstücke oder Gegenstände zurückweisen, die aufgrund ihrer Größe, ihrer Beschaffenheit oder ihres Geruchs andere Reisende verletzen, beschmutzen, behindern oder belästigen können. Der Fahrer kann sich auch weigern, das Gepäck zu befördern, wenn es überfüllt ist.

6.2.2 FAHRRÄDER

In der Küstenstraßenbahn ist die Mitnahme eines Fahrrads erlaubt. Sie müssen Ihr Fahrrad selbst in die Küstenstraßenbahn ein- und ausladen. Pro Fahrrad muss ein zusätzlicher Fahrschein entwertet werden. Pro Fahrzeug sind maximal 2 Fahrräder erlaubt, und bei starkem Verkehr kann der Fahrer entscheiden, keine Fahrräder im Fahrzeug mitzuführen.

Die Mitnahme von Fahrrädern ist auf anderen Linien von De Lijn nicht gestattet. Falt-/Klapprad oder Klapproller werden von De Lijn kostenlos befördert. Voraussetzung ist, dass das Klapprad oder der Klapproller zusammengeklappt ist und den Vorschriften für die Beförderung von Handgepäck entspricht.

6.2.3 TIERE

Tiere, die ungehindert auf dem Schoß gehalten werden können, Blindenhunde für Menschen mit einer Sehbehinderung oder Hunde, die Polizeibeamte begleiten, dürfen kostenlos in den Fahrzeugen von De Lijn mitfahren.

Hunde und Katzen, die nicht auf dem Schoß gehalten werden können, werden ebenfalls kostenlos befördert, wenn sie an der Leine geführt werden und, falls sie eine Gefahr für andere Fahrgäste darstellen könnten, einen Maulkorb tragen. Hunde und Katzen, die nicht auf dem Schoß gehalten werden können, müssen auf dem Boden sitzen.

Sie müssen das Tier, das Sie in einem De Lijn-Fahrzeug mitnehmen, beaufsichtigen. Sie können für die von Ihrem Tier verursachten Schäden oder Verunreinigungen haftbar gemacht werden, es sei denn, es kann nachgewiesen werden, dass die Schäden oder Verunreinigungen von De Lijn oder einer anderen Partei verursacht wurden.

Der Fahrer kann Tiere zurückweisen, wenn sie eine Gefahr für andere Fahrgäste darstellen oder diese beschmutzen, behindern oder belästigen können. Der Fahrer kann sich auch weigern, Tiere zu transportieren, wenn sie überfüllt sind.

6.3 VERARBEITUNG PERSONENGEBUNDENER DATEN

Im Rahmen ihrer Dienstleistung sammelt und verarbeitet De Lijn personenbezogene Daten ihrer Kunden in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften. De Lijn erhält diese persönlichen Daten entweder direkt vom Kunden oder indirekt über einen der Partner von De Lijn.

De Lijn tut alles in ihrer Macht Stehende, um Ihre Privatsphäre zu schützen. De Lijn wird stets die erforderlichen Vereinbarungen mit den Dritten treffen, die von ihr eingesetzt wurden, die personenbezogene Daten im Auftrag von De Lijn verarbeiten. Die Datenschutzbestimmungen von De Lijn finden Sie hier: delijn.be/privacy: delijn.be/de/content/privacy

7 FRAGEN? FRAGEN SIE DEN KUNDENDIENST

Wenn Sie eine Frage oder eine Beschwerde haben, gibt es verschiedene Arten, um den Kundendienst von De Lijn zu erreichen. Wir helfen Ihnen dort gerne weiter!

Die Seite "Fragen & Kontakt" (help.delijn.be/hc/de) ist der beste Platz, um zu starten. Die Website ist rund um die Uhr (24 Stunden am Tag) verfügbar und enthält Antworten auf eine Menge Fragen, die andere Fahrgäste stellten. Finden Sie Ihre Antwort nicht, dann gibt es ein Kontaktformular, um Ihre Fragen in Ihren eigenen Worten zu stellen.

Wenn Sie einen Gegenstand in einem Fahrzeug, einem Wartehäuschen, einem Bahnhof, einer Station oder einem Nebengebäude von De Lijn verloren haben, können Sie dazu Kontakt aufnehmen mit De Lijn-Info oder über das Ausfüllen eines Formulars über die Website. Weitere Informationen dazu finden Sie hier: help.delijn.be/hc/de/articles/360039675731-Was-soll-ich-tun-wenn-ich-einen-Gegenstand-verloren-habe-im-Bus-oder-in-der-Straßenbahn-

Haben Sie Fragen zur Rückzahlung, Kündigung oder Einstellung unserer Produkte, dann finden Sie diese in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen über den folgenden Link: delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de

Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen

- über die MOBIB-Karte können Sie hier finden: help.delijn.be/hc/de/sections/360007836712-Meine-MOBIB-Karte
- über das kontaktlose Bezahlen können Sie hier finden: help.delijn.be/hc/de/sections/360008299652-Kontaktlos-bezahlen
- über Tickets auf elektronischer Karte können Sie hier finden: delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/elektronische-kaart
- über SMS-Nachrichten können Sie hier finden: help.delijn.be/hc/de/sections/360007836752-Kaufen-über-SMS-Ticket-und-Tagesticket-per-SMS-
- über in-app-Nachrichten können Sie hier finden: help.delijn.be/hc/de/sections/360007836732-Kaufen-über-die-Website-oder-App-Ticket-10-Fahrten-Ticket-Tagesticket-

Finden Sie mit dem Kundendienst von De Lijn keine Lösung, dann können Sie sich noch an den flämischen Ombudsdienst wenden: vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst.