

# ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN VON DE LIJN (FLÄMISCHE VERKEHRSGESELLSCHAFT)

Gültig ab 6. JANUAR 2024



*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 .....	10
4.1	Geregelter Verkehr .....	10
4.2	De Lijn Flex .....	11
4.2.1	Nutzung von De Lijn Flex .....	11
4.2.2	Reservierung stornieren und Sperrung.....	11
4.3	Verkehr für spezifische Gelegenheiten und Situationen .....	12
4.4	Geschäftliches Angebot .....	12
4.5	Reisetipps.....	12
5	Die Reiseprodukte von De Lijn.....	13
5.1	Abonnements.....	13
5.2	Tickets .....	14
5.3	Kombi-Angebote.....	14
6	Reisen mit De Lijn .....	16
6.1	Reiseregeln für eine angenehme Reise.....	16
6.1.1	Sie dürfen keinen Schaden verursachen:.....	16
6.1.2	Sie dürfen die anderen Fahrgäste nicht stören: .....	16
6.1.3	Sie dürfen die gute Funktion nicht verhindern:.....	17
6.1.4	Geltende Absprachen .....	17
6.1.5	Was passiert, wenn Sie sich nicht an die geltenden Absprachen halten?.....	18
6.1.6	Spezifische Regeln in Bezug auf die Kontrolle .....	21
6.2	Was können Sie auf Ihre Reise mitnehmen? .....	21
6.2.1	Handgepäck .....	21
6.2.2	Fahrräder .....	22
6.2.3	Tiere .....	22
6.3	Verarbeitung personenbezogener Daten .....	22
7	Fragen? Fragen Sie den Kundendienst.....	23

## 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. Einen Überblick über die Bestimmungen und die bei Nichteinhaltung geltenden Bußgelder 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 De Lijn den öffentlichen Personenverkehr in Flandern an. Dies erfolgt auf Ersuchen der flämischen Regierung, wobei der Auftrag in einem Vertrag über öffentliche Dienstleistungen festgelegt ist und unter anderem durch die folgenden Dekrete und Erlasse geregelt wird (die Liste ist nicht erschöpfend).

- Das Dekret vom 31. Juli 1990 zur Errichtung der Flämischen Verkehrsgesellschaft (VVM)
- Der Beschluss der Flämischen Regierung vom 16. September 2022 über den Betrieb und die Tarife der VVM
- Das Dekret vom 26. April 2019 über die Basiserreichbarkeit
- Beschluss der flämischen Regierung vom 23. März 2023 zur Festlegung der Satzung der Flämischen Verkehrsgesellschaft De Lijn

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](https://delijn.be/de) und insbesondere an dieser Stelle: [delijn.be/de/content/over-de-lijn/toekomst-waarden](https://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/](https://delijn.be/de/content/over-de-lijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/duurzaamheid/)

Neben vielen Statistiken enthält der Jahresbericht einen Überblick über die Politik von De Lijn im vergangenen Jahr, die Zukunftspläne und die finanzielle Situation. Sie können die Jahresberichte hier einsehen: [delijn.be/de/content/over-de-lijn/organisatie/jaarverslagen](https://delijn.be/de/content/over-de-lijn/organisatie/jaarverslagen)

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.: BE0242069537.

## 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:

[www.delijn.be/de/content/vervoerbewijzen](https://www.delijn.be/de/content/vervoerbewijzen)

Darüber hinaus gelten besondere Geschäftsbedingungen, die sich auf den Vertrieb und die korrekte Nutzung unserer Produkte, die Art und Weise, wie Sie mit einem Gültigen Ticket fahren, sowie auf

die Rechte und Pflichten von De Lijn beziehen und die Sie unter folgendem Link finden können:  
[delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de](https://delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de)

Mit der Inanspruchnahme der Leistungen von De Lijn erkennen Sie an, dass Sie die vorliegenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen, die ergänzenden Produktbedingungen für bestimmte Beförderungsprodukte und die besonderen Geschäftsbedingungen kennen und vorbehaltlos einhalten.

## 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. Änderungen, die sich aus behördlichen Beschlüssen oder operativen Aktivitäten von De Lijn ergeben, werden jedoch mit der Veröffentlichung der geänderten Bedingungen auf der Website von De Lijn und gegebenenfalls mit der Veröffentlichung im Belgischen Staatsanzeiger wirksam.

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.

### 3 BEGRIFFSLISTE

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

- Abteilung für Verwaltungsstrafen: Die Abteilung für Verwaltungsstrafen von De Lijn ist für die unabhängige und objektive Bearbeitung und Abwicklung der von den Kontrollmitarbeiter von De Lijn erstellten Protokolle zuständig
- Autorisierte(r) Partner: Dritte(r), der/die von De Lijn autorisiert wurde(n), das Ticketangebot zu kommerziellen Zwecken zu bewerben und zu vertreiben, wie z. B. ein M-Lieferant oder ein anderer Kooperationspartner von De Lijn
- 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/](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen/)
- 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)
- De Lijn: Geschäftsbezeichnung der VVM - De Lijn (abgekürzt VVM - De Lijn)
- De Lijn-App: mobile App von De Lijn, die im Google Play Store oder im iOS App Store heruntergeladen werden kann und Zugriff zum Kauf von Tickets bietet
- De Lijn Flex: bedarfsgesteuerter Service, den De Lijn für Fahrgäste anbietet, für die der Linienverkehr keine Lösung für (einen Teil) ihrer Fahrt bietet
- De Lijn Flex-Ticket: ein Träger für Tickets, die nur mit De Lijn Flex erhältlich sind, aber auch in anderen De Lijn-Fahrzeugen gültig sind. Genauere Informationen zur Verwendung finden Sie hier: [www.delijn.be/de/content/vervoerbewijzen](https://www.delijn.be/de/content/vervoerbewijzen)
- De Lijn-Konto: ein E-Mail-Konto, das nach Anlegen der Mitgliedschaft den Zugriff zur Nutzung der digitalen Dienste der flämischen Verkehrsgesellschaft De Lijn ermöglicht, einschließlich des Erwerbs und der Nutzung der über digitale Kanäle angebotenen Tickets
- De Lijn-Verkaufsstelle: der Lijnwinkel-Shop oder die physische Verkaufsstelle, die von Mitarbeitern von De Lijn oder von einem autorisierten Partner betrieben wird
- De Lijn-Website: die Internetseiten, die unter den Domainnamen [www.delijn.be](https://www.delijn.be) fallen (einschließlich der Seiten, die als externe Links aufgeführt und über den Domainnamen [www.delijn.be](https://www.delijn.be) erreichbar sind)
- De LijnInfo: die öffentliche Informationsstelle von De Lijn
- 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](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/contactloos-betalen)
- Ermäßigungskarte: Jeder Nachweis, der Anrecht auf den Kauf oder die Benutzung von Tickets zum ermäßigten Tarif gibt
- Fahrer: Fahrer eines De-Lijn-Fahrzeugs
- 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: Fahrgast, der vor dem Verstreichen der Frist das Fahrzeug wechselt, um seine Fahrt fortzusetzen oder um zurückzukehren
- Fahrpreis: 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.

- Fahrplan: Tabelle pro Linie mit Abfahrts- und Ankunftszeiten an den Haltestellen der Fahrzeuge von De Lijn, die für den Regelmäßigen Verkehr bestimmt ist
- Fahrzeug von De Lijn: jedes Fahrzeug, das für den Linienverkehr von De Lijn und De Lijn Flex eingesetzt wird, einschließlich der im Auftrag von De Lijn betriebenen Fahrzeuge
- Flexbus: Fahrzeug von De Lijn zur bedarfsabhängigen Beförderung, das nur nach vorheriger Buchung durch einen Fahrgast ausfährt und nur die Flexhaltestellen bedient, für die im Voraus eine Anfrage gestellt wurde.
- Flexgebiet: ein Teil oder die Gesamtheit des Verkehrsgebiets, in dem De Lijn Flex betrieben wird
- Flexhaltestelle: die Haltestelle eines De Lijn Flexbusses, an der die Fahrgäste im Rahmen des De Lijn Flexdienstes abgeholt oder abgesetzt werden können
- Frist/Zeitlimit: Die Zeit, bis zu der ein Ticket gültig ist
- 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-](https://delijn.be/hc/de/articles/360039675731-Was-soll-ich-tun-wenn-ich-einen-Gegenstand-verloren-habe-im-Bus-oder-in-der-Straßenbahn-)
- Gebiet: ein Teil oder das gesamte Verkehrsgebiet für den Linienverkehr von De Lijn, in dem ein bestimmter Tarif und ein bestimmter Fahrplan gilt
- Gelbes Scangerät: das Gerät zum Scannen der Tickets auf der elektronischen Karte und der MOBIB-Karte bei jedem Einsteigen und Umsteigen in die/den Fahrzeugen von De Lijn (mit Ausnahme des Flexbusses und der Limburger Schnelllinien)
- Gültigkeitsdauer: Die Dauer, in Stunden, Tagen oder Monaten ausgedrückt, in der ein Ticket gültig ist
- Regelmäßiger 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.
- Gültiges Ticket: ein Ticket für ein aktives De Lijn-Fahrprodukt, das Sie auf einem funktionierenden und lesbaren Träger vorlegen können, der verschiedene Formen haben kann, sei es auf Papier, elektronisch oder digital, und der – soweit gemäß den Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder den Geschäftsbedingungen von De Lijn anwendbar – korrekt registriert wurde
- Haltestelle: der Haltepunkt eines De Lijn-Fahrzeugs, an dem Fahrgäste im Rahmen des Dienstes von De Lijn aufgenommen oder abgesetzt werden können, wie in Kapitel 4 beschrieben
- Hoppin-App: mobile Anwendung, die aus dem Google Play Store oder dem iOS App Store heruntergeladen werden kann und Zugriff auf die Planung einer Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln, zum Kauf von De Lijn-Tickets und zur Reservierung eines Flexbusses bietet
- Hoppincentrale: verantwortlich für die Planung von Fahrten mit De Lijn Flex und die operative Verwaltung der Fahrzeuge, die in den Flexgebieten eingesetzt werden, sowie für die Fahrtberatung und die Beantwortung von Fragen zu Hoppin
- Identitätsnachweis: Einen gültigen Personalausweis oder Reisepass
- Käufer: jede Person, die ein De Lijn-Ticket erwirbt, das sie zur Nutzung der Dienstleistungen von De Lijn berechtigt
- Kontrollpersonal: Personal, das vom Minister eingestellt wurde und mit der Aufsicht über die Bestimmungen aus den Allgemeinen Beförderungsbedingungen von De Lijn beauftragt ist. Das Kontrollpersonal verfügt über vom Generaldirektor der Flämischen Verkehrsgesellschaft unterzeichnete Dienstaussweise
- Limburger Schnelllinien: Linienbusverkehr zwischen Maaseik und Leuven/Brüssel und zwischen Bocholt und Leuven/Brüssel mit speziellen Tickets und Tarifen

- Linie des Regelmäßigen Verkehrs: Die Kombination für die Bedienung von Haltestellen im Regelmäßigen Verkehr, durch eine einzigartige Liniennummer angegeben
- Mitglied: eine natürliche oder juristische Person oder eine öffentliche Einrichtung, die einen Mitgliedschaftsvertrag abschließt
- 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](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/mobib)
- 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
- 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
- Personenbezogene Daten: eine Reihe von Daten, die sich auf eine natürliche Person beziehen, einschließlich Name, Vorname und relevante Daten zur Aktivierung und Aktualisierung eines oder mehrerer Zahlungsmittel sowie die Nationalregisternummer, die von De Lijn angefordert werden kann, um Zugriff auf die Tickets zu gewähren
- 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.
- Rabatt(e): Sonderrabatte, besondere Abonnements, Beiträge zu Ticketpreisen durch Drittzahler oder Formeln, die (vorübergehend) zu Sonderkonditionen zugunsten bestimmter Zielgruppen angeboten werden
- Registrieren: Das Lesen und Schreiben eines Tickets innerhalb der Zeitgrenze durch die Entwertungsgeräte ohne finanzielle Auswirkungen für die Fahrgäste
- Registrierungsformular: Formular, das von einem Antragsteller ausgefüllt werden muss, um Zugang zu den über die digitalen Kanäle angebotenen Tickets zu erhalten. Das Anmeldeformular kann über die De Lijn-Website, die De Lijn-App oder über eine De Lijn-Verkaufsstelle angefordert, ausgefüllt und eingereicht werden
- 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 ((mit Ausnahme von Flexbus und Limburger Schnelllinien) angebracht sind
- SMS-Ticket: ein Träger für Tickets in Form einer SMS-Nachricht, die nur bei bestimmten Telekommunikationsbetreibern erworben werden können. Genauere Informationen über die Verwendung des SMS-Tickets finden Sie hier: [delijn.be/gsm-operatoren](https://delijn.be/gsm-operatoren)
- TEC: Transport en Commun, eine Gesellschaft, die den Stadt- und Regionalverkehr in der Wallonischen Region organisiert
- Ticket/Fahrschein: Jeder Nachweis, der Anrecht auf die Benutzung der Dienste von De Lijn gibt
- Ticket auf Digitalem Träger: Ticket, das über die De Lijn-Website, mit der De Lijn-App oder mit der App eines autorisierten Partners von De Lijn gekauft und aktiviert wurde
- Umsteigen: die Benutzung von zwei oder mehr Fahrzeugen von De Lijn durch den Fahrgast innerhalb einer bestimmten Zeit, um das Ziel seiner Fahrt zu erreichen. Das



Umsteigen von STIB-, TEC- oder SNCB-Fahrzeugen in Kombination mit De Lijn-Fahrzeugen ist auch für eine begrenzte Anzahl interoperabler Tickets im Rahmen von Kombi-Systemen erlaubt

- 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
- VDAB: „Flämische Agentur für Arbeit und Berufsausbildung“
- Weißes Terminal: das Zahlungsterminal für die kontaktlose Zahlung (cEMV) in den Fahrzeugen von De Lijn (mit Ausnahme von Flexbus und Limburger Schnelllinien)

## 4 DAS ANGEBOT VON DE LIJN

Der von De Lijn erbrachte Dienst wird in Form von Linien organisiert, die von De Lijn-Fahrzeugen gemäß Kapitel 4.1 gefahren werden, oder in Form von De Lijn Flex, das in Flexgebieten verkehrt und vom Flexbus auf Reservierung eines Fahrgasts gemäß Kapitel 4.2 bedient wird.

### 4.1 GEREGLTER VERKEHR

De Lijn ist durch ihr Angebot von Geregelterm Verkehr am besten bekannt. Diese Beförderung erfolgt mit einer gewissen Regelmäßigkeit und auf einer bestimmten Strecke, an der Sie an vorher festgelegten Haltestellen ein- und aussteigen können.

Die Routen und der Fahrpläne unserer Linien können Sie hier finden:

[delijn.be/de/content/reisinfo/netplannen-perronindelingen](https://delijn.be/de/content/reisinfo/netplannen-perronindelingen)

An der belgischen 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. Es sind maximal 2 Fahrräder pro Küstenstraßenbahn erlaubt. Bei starkem Verkehr kann der Fahrer entscheiden, keine Fahrräder in der Küstenstraßenbahn zuzulassen. Sie können die neuesten Nachrichten immer finden unter [dekuusttram.be/de](https://dekuusttram.be/de)

De Lijn hat auch eine Anzahl von Expresslinien in Ihrem Angebot. So gibt es eine regelmäßige Busverbindung zwischen Maaseik und Leuven/Brüssel sowie zwischen Bocholt und Leuven/Brüssel, die sich vor allem an Studierende richtet. Diese werden oft als Limburger Schnelllinien bezeichnet und haben ihre eigenen Tickets und Tarife. Weitere Informationen dazu finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/snellijnen-limburg](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/snellijnen-limburg)

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

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

Wenn Sie mit einem Rollstuhl reisen, brauchen Sie bei der Benutzung der regulären Verkehrsdienste (mit Ausnahme De Lijn Flex) 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 den Status der Barrierefreiheit der Ein- und Ausstiegshaltestelle selbst auf der Website abrufen oder De LijnInfo unter 070 220 200 (kostenpflichtige Nummer) kontaktieren. Die Informationen auf der Website sind hier zu finden: [delijn.be/de/content/rolstoeltoegankelijke-rit-plannen](https://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 Rollstuhlbenutzer 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 Rollstuhlbenutzer kann mit, wenn der vorbehaltene Rollstuhlplatz im Fahrzeug

verfügbar ist und die Haltestelle mindestens den Status barrierefrei mit Assistenz hat. Wenn der Rollstuhlbenutzer durch äußere Umstände nicht mitkommen kann, dann teilt der Fahrer die Ursache dem betreffenden Fahrgast mit.

## 4.2 DE LIJN FLEX

### 4.2.1 NUTZUNG VON DE LIJN FLEX

In manchen Fällen bietet die Beförderung im Linienverkehr keine Lösung oder nur eine Teillösung für Ihre Fahrt. In einer solchen Situation sollten Sie überlegen, einen De Lijn Flexbus einzusetzen. Ein Flexbus fährt innerhalb eines bestimmten Flexgebiets und holt Sie an den Flexhaltestellen ab und setzt Sie dort wieder ab.

Sie können den Flexbus nur nutzen, wenn es keine andere Möglichkeit mit dem Linienverkehr oder der Straßenbahn gibt und wenn noch freie Plätze für Ihre Fahrt vorhanden sind. Reservierungen sind erforderlich und bis zu 30 Tage im Voraus möglich. Die Reservierung erfolgt immer auf den Namen des Fahrgastes, der die Fahrt antritt.

Um zu prüfen, ob Sie den Flexbus benutzen können, konsultieren Sie den Online-Routenplaner, die Hoppin-App oder nehmen Sie Kontakt mit der Hoppincentrale auf. Wenn Sie sich qualifizieren, können Sie eine Fahrt online über die Hoppin-App oder Hoppincentrale buchen. Wenn Sie einen Kinderwagen oder Rollstuhl mitbringen möchten, teilen Sie dies bitte bei der Reservierung mit. Wenn Sie weniger mobil sind oder besondere Anforderungen an die Barrierefreiheit haben, kontaktieren Sie bitte die Hoppincentrale bei Ihrer ersten Reservierung.

Weitere Informationen über De Lijn Flex finden Sie hier: [delijn.be/de/content/reisinfo/flex](https://delijn.be/de/content/reisinfo/flex)

Weitere Informationen darüber, wie Sie mit einem gültigen und aktiven Ticket mit De Lijn Flex fahren können, finden Sie in unseren Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie hier: [delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de](https://delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de)

### 4.2.2 RESERVIERUNG STORNIEREN UND SPERRUNG

Wenn Sie Ihre Flexbus-Reservierung nicht mehr benötigen oder nicht rechtzeitig an der Haltestelle erscheinen können, bitten wir Sie, die Reservierung so früh wie möglich über die Hoppin-App oder die Hoppincentrale zu stornieren. Auf diese Weise muss der Flexbus nicht unnötig an eine Haltestelle fahren, außerdem wird ein Sitzplatz für einen anderen Fahrgast frei.

Wenn Sie nicht erscheinen, gelten die folgenden Regeln:

- Erstes und zweites Nichterscheinen: Nach dem ersten und zweiten Nichterscheinen innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen erhalten Sie eine schriftliche Benachrichtigung. In dieser Benachrichtigung werden die Verfahren für die Reservierung und Stornierung von Terminen sowie die Folgen der Nichteinhaltung von Terminen erläutert.
- Drittes Nichterscheinen: Ein drittes Nichterscheinen innerhalb von 30 Tagen nach der zweiten Benachrichtigung führt zu einer Sperrung. Sie werden sofort für einen Zeitraum von 30 Tagen gesperrt. Während dieser Sperrung werden geplante Reservierungen storniert und Sie haben keinen Zugang zu den Diensten von De Lijn Flex.
- Ein weiteres Nichterscheinen nach einer Sperrung: Wenn Sie innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf einer Sperrung erneut nicht erscheinen, wird eine neue 30-tägige Sperrung verhängt. Während dieses Zeitraums werden geplante Reservierungen storniert und Sie haben keinen Zugang zu den Diensten von De Lijn Flex.

### 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](https://delijn.be/de/content/reisinfo/avond-nachtvervoer)

[delijn.be/de/content/reisinfo/evenementen](https://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](https://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 De Lijn-App oder auf der De Lijn-Website. Daneben werden Reisetipps im Lijnwinkel und über De LijnInfo 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/verkoop punten/lijnwinkels](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/verkoop punten/lijnwinkels)

[delijn.be/de/content/de-lijininfo](https://delijn.be/de/content/de-lijininfo)

Der Routenplaner auf der Website: [delijn.be/de/routeplanner](https://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 Geregeltten 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! Fahrttipps für der Flexverkehr erhalten Sie über die Hoppincentrale oder die Hoppin-App

## 5 DIE REISEPRODUKTE VON DE LIJN

De Lijn bietet ihre Beförderungsdienste in Form von Produkten an. Die Aktivierung eines Produkts auf einem funktionierenden und lesbaren 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
- ein SMS-Ticket,
- ein Digitaler Träger über die App oder die Website von De Lijn,
- ein De Lijn Flex-Ticket,
- ein Digitaler Träger über einen Autorisierten Partner

Unsere Reiseprodukte können in zwei Kategorien aufgeteilt werden:

- Abonnements: ein Ticket auf den Namen, das während einer bestimmten Geltungsdauer auf allen Diensten des Geregelteten Verkehrs und De Lijn Flex von De Lijn gültig ist, mit Ausnahme der Limburger Schnelllinien.
- 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".

Für unsere Fahrprodukte gelten Geschäftsbedingungen mit spezifischen Regeln für den Verkauf unserer Produkte, die Art und Weise, wie Sie mit einem gültigen und aktiven Ticket fahren, sowie die Rechte und Pflichten von De Lijn. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf der Website über den folgenden Link wieder: [delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de](https://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 Geregelteten Verkehrs und De Lijn Flex von De Lijn benutzen, mit Ausnahme der Limburger Schnelllinien.

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 als Abonnementinhaber einen gültigen Fahrausweis zu besitzen, müssen Sie sowohl Ihr Einsteigen als auch Ihr Umsteigen ordnungsgemäß im Fahrzeug registrieren und Ihren Personalausweis für mögliche Kontrollen mit sich führen. Im Linienverkehr können Sie Ihr Ein- oder Umsteigen auf zwei Arten ordnungsgemäß registrieren. Halten Sie entweder Ihre MOBIB-Karte vor das gelbe Scangerät, bis Sie ein Bestätigungssignal erhalten (grüner Bildschirm mit weißem Häkchen und Piepton), oder

registrieren Sie Ihr Ein- oder Umsteigen in der De Lijn-App. Sie erhalten auch eine Bestätigung darüber. Wenn Sie mit De Lijn Flex fahren, registrieren Sie Ihr Abonnement in der Hoppin-App oder über die Hoppincentrale.

Achtung! Wenn Sie Ihr Abonnement nicht mit sich führen oder nicht in der Lage sind, Ihr Ein- oder Umsteigen ordnungsgemäß zu registrieren, müssen Sie ein anderes Ticket kaufen. Dieses Ticket ist nicht erstattungsfähig. Wenn Sie Ihr Abonnement nicht (rechtzeitig) erhalten oder Ihr Umsteigen aus Gründen, die De Lijn zu verantworten hat, nicht ordnungsgemäß registrieren können, können Sie eine Rückerstattung für das andere gekaufte Ticket beantragen.

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

[delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen](https://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](https://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](https://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 Geregelteten Verkehr, mit Ausnahme der Limburger Schnelllinien. Für De Lijn Flex gelten einige Ausnahmen, da der Flexbus nicht mit den Gelben Scangeräten oder den Weißen Terminals ausgestattet ist.

Das vollständige Angebot von Tickets finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets) und dort erfahren Sie auch, über welche Kanäle Sie das Produkt kaufen können und welche besonderen Regelungen für De Lijn Flex gelten. Wir helfen Ihnen gern beim Auswählen in einem Lijnwinkel oder telefonisch durch die LijnInfo.

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](https://delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de)

## 5.3 KOMBI-ANGEBOTE

De Lijn kann in Zusammenarbeit mit anderen Parteien bestimmte Dienstleistungen gemeinsam für die Fahrgäste von De Lijn anbieten. Die Zusammenarbeit kann darin bestehen, dass gemeinsam Abonnements oder Tickets mit oder ohne Ermäßigungsmöglichkeit auf die Leistungen von De Lijn oder des Kooperationspartners von De Lijn angeboten werden. Diese Kombi-Angebote werden auch als „kombinierte Abonnements“ oder „kombinierte Tickets“ bezeichnet.

So bieten De Lijn, TEC, SNCB und STIB ein kombiniertes Abonnement für die Netze der Region Brüssel-Hauptstadt mit dem Namen Brupass (XL) an. Der Geltungsbereich von Brupass XL erstreckt sich auch auf die Brüsseler Vorstadtzone. Weitere Informationen finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen/brupass-abonnement](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen/brupass-abonnement)

Die Kombinationsmöglichkeiten mit De Lijn-Abonnements finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/abonnementen)

Die möglichen Kombi-Angebote mit De Lijn-Tickets finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoer-bewijzen/tickets](https://delijn.be/de/content/vervoer-bewijzen/tickets)

De Lijn ist ausschließlich für seine eigenen Produkte und Dienstleistungen verantwortlich. Die Haftung von De Lijn erstreckt sich nicht auf Fehler oder Unzulänglichkeiten in den Produkten und Dienstleistungen der Kooperationspartner, die Zugang zu den Dienstleistungen von De Lijn bieten. Im Rahmen von kombinierten Abonnements oder kombinierten Tickets tritt der Fahrgast direkt und separat in ein Vertragsverhältnis mit dem Kooperationspartner. Das Vertragsverhältnis mit dem Kooperationspartner funktioniert rechtlich völlig selbständig auf Grundlage eigener Kontaktbedingungen.

## 6 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 Dienste von De Lijn in Anspruch nehmen, müssen Sie sich an die Gesetze und Vorschriften halten, sich normal umsichtig und vorsichtig verhalten sowie die folgenden Verhaltensregeln und Anweisungen der Mitarbeiter von De Lijn strikt befolgen.

Als Fahrgast von De Lijn dürfen Sie sich nicht so verhalten, dass Sie De Lijn oder anderen Fahrgästen Schaden zufügen, sie belästigen oder ihnen Unannehmlichkeiten bereiten. Nachstehend finden Sie die Verhaltensregeln, die zusammen mit den bestehenden Rechtsvorschriften gelesen werden sollten.

Es ist ein gesetzlicher Rahmen, 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 Reiseregeln vom gesetzlichen Rahmen unterscheiden, hat die Gesetzgebung immer Vorrang.

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

### 6.1 REISEREGELN FÜR EINE ANGENEHME REISE

#### 6.1.1 SIE DÜRFEN KEINEN SCHADEN VERURSACHEN:

- Indem Sie die Infrastruktur, die Einrichtungen und die Ausrüstung von De Lijn dürfen nicht beschädigt, gestört oder behindert werden
- 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 Benebelung 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 Reiseregeln 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 Reiseregeln 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 verschmutzen, 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 Besetzhalten 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. 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 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 Dienstaussweis 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 befugt – innerhalb des gesetzlichen Rahmens – Ihre Tickets und vergünstigte Karten zu überprüfen und gegebenenfalls einzuziehen, und das sanktionierende Personal ist befugt, Bußgelder oder Aufsichts- und Verwaltungsgebühren zu verhängen. Denken Sie daran, dass abgelaufene, gefälschte, in betrügerischer Absicht verwendete oder unleserliche Tickets eingezogen werden. Wenn das Kontrollpersonal einen Verstoß vermutet oder feststellt, kann es einen Identitätsnachweis von Ihnen verlangen.

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-Kontakt-formular 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 das 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-Kontaktformular 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](http://help.delijn.be/hc/de/sections/360007938371-Bußgelder)

#### 6.1.6. SPEZIFISCHE REGELN IN BEZUG AUF DIE KONTROLLE

Bei einer Kontrolle muss der Fahrgast stets ein gültiges Ticket eines funktionierenden Trägers sowie die in den besonderen Bedingungen des ausgestellten Tickets genannten zusätzlichen Dokumente vorlegen können. Der Kontrolleur des Kontrollpersonals kann den Fahrgast auffordern, die personenbezogenen Daten sowie den Sicherheitscode vollständig sichtbar zu machen.

Bei der Ticketkontrolle ist der Kontrolleur des Kontrollpersonals berechtigt, um Ihre Mobiltelefonnummer oder einen Personalausweis zu bitten (und in Ermangelung eines Personalausweises um einen anderen Identitätsnachweis). Neue Tickets über die App oder die Website werden auf den Namen ausgestellt, der mit dem Namen auf Ihrem Ausweis übereinstimmen muss. Die SMS-Tickets können über die Handynummer geprüft werden.

## 6.2 WAS KÖNNEN SIE AUF IHRE REISE MITNEHMEN?

### 6.2.1 HANDGEPÄCK

Als Fahrgast dürfen Sie im Fahrzeug maximal zwei Handgepäckstücke von angemessener Größe mitführen, darunter zum Beispiel normal große Koffer, einen Rucksack, einen Rollstuhl, einen Kinderwagen, einen Einkaufswagen, ein Klappfahrrad oder einen Klapproller. Sie müssen Ihr Handgepäck, das Sie in einem Fahrzeug von De Lijn mitnehmen, beaufsichtigen und insbesondere während der gesamten Fahrt dafür sorgen, dass das Handgepäck die reibungslose und sichere Benutzung des

Beförderungsmittels nicht beeinträchtigt oder behindert, indem es in irgendeiner Weise Verletzungen oder Unannehmlichkeiten für andere Fahrgäste verursacht. Sie können für Schäden, die durch Ihr Handgepäck verursacht werden, haftbar gemacht werden, es sei denn, es wird nachgewiesen, dass der Schaden durch einen Fehler von De Lijn oder einer dritten Partei 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 die Beförderung von Handgepäck bei Überfüllung auch ablehnen.

### 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. Es sind maximal 2 Fahrräder pro Küstenstraßenbahn erlaubt. Bei starkem Verkehr kann der Fahrer entscheiden, keine Fahrräder in der Küstenstraßenbahn zuzulassen. Weitere Informationen finden Sie hier: [delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/fietsticket](https://delijn.be/de/content/vervoerbewijzen/tickets/fietsticket)

Bei anderen Diensten von De Lijn ist die Mitnahme von Fahrrädern nicht erlaubt. Ein Klapprad oder ein Klapproller kann jedoch kostenlos in einem Fahrzeug von De Lijn transportiert werden. 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 Schäden oder Verschmutzungen, die durch Ihr Tier verursacht werden, haftbar gemacht werden, es sei denn, es wird bewiesen, dass die Schäden oder Verschmutzungen durch einen Fehler 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](https://delijn.be/privacy): [delijn.be/de/content/privacy](https://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](http://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.

Weitere Informationen, wenn Sie einen Gegenstand in einem De Lijn-Fahrzeug, -Unterstand, -Bahnhof oder in De Lijn-Anlagen verloren haben, 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-](http://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](http://delijn.be/verkoopsvoorwaarden-de)

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