

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

rufmobil.nrw

Die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (im Folgenden „VRR“) betreibt unter dem Namen rufmobil.nrw eine Buchungsplattform für eine bedarfsgesteuerte Personenbeförderung durch Kraftfahrzeuge (nachfolgend On-Demand-Dienste) in NRW.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Rechtsbeziehungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Nutzung der rufmobil.nrw-Buchungswebsite und -App. Hierunter fallen auch die telefonischen Buchungen bei den Verkehrsunternehmen, da diese ebenfalls über die rufmobil.nrw-Software abgewickelt werden. Die gebuchten Beförderungsleistungen unterliegen den im jeweiligen Verkehrsgebiet gültigen Gemeinschaftstarifen der Verkehrsverbünde.

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragspartner

- (1) Der VRR vermittelt über die rufmobil.nrw-Plattform bedarfsgesteuerte Personenbeförderungsleistungen. Hierbei handelt es sich um ein Mobilitätsangebot des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV).
- (2) Die an der Personenbeförderungsleistung interessierte Person (nachfolgend als „Nutzer“ bezeichnet) kann die Leistung mittels App, Website oder telefonisch buchen. Hierzu wird ein Vertrag über die Nutzung der On-Demand-Dienste mit dem jeweils zuständigen Verkehrsunternehmen geschlossen.
- (3) Die rufmobil.nrw-App und die Buchungswebseite zur Buchung der On-Demand-Dienste werden durch den Softwaredienstleister Via Technologies Europe B.V. (nachfolgend „Via“) bereitgestellt.
- (4) Die gebuchte Personenbeförderungsleistung wird vertraglich verantwortlich durch Verkehrsunternehmen erbracht. Die jeweils verantwortlichen Verkehrsunternehmen erbringen die Personenbeförderungsleistung im eigenen Namen, unter eigener Verantwortung und für eigene Rechnung. Die verantwortlichen Verkehrsunternehmen werden vor der Buchung ausgewiesen; dies kann auch in den im jeweiligen Verkehrsgebiet geltenden lokalen Tarif- und Beförderungs- oder Nutzungsbedingungen (im Folgenden: besondere Nutzungsbedingungen) geschehen. Der VRR ist an der Beförderung nicht beteiligt.

§ 2 Beförderungsvertrag

- (1) Der Vertragsabschluss zur Nutzung der On-Demand-Dienste (Personenbeförderungsvertrag) kommt mit dem Nutzer und dem jeweils verantwortlichen Verkehrsunternehmen zustande. Voraussetzung für den Abschluss des Personenbeförderungsvertrages ist eine Bestellung dieser Dienste über die in § 4 genannten Wege, die Zustimmung zu diesen AGB und den besonderen Nutzungsbedingungen des lokalen Angebots durch den Nutzer sowie der Verfügbarkeit der angebotenen Dienste von Seiten des Verkehrsunternehmens.

- (2) Der Nutzer gibt mit seiner Bestellung des On-Demand-Dienstes ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Personenbeförderungsvertrags ab. Die Bestellung der On-Demand-Dienste ist rechtsverbindlich und keine bloße Reservierung. Der VRR weist darauf hin, dass gemäß § 312 Abs. 8 BGB auf Verträge über die Beförderung von Personen lediglich § 312a Absatz 1 und 3 bis 6 anzuwenden ist, und dem Nutzer insbesondere kein Widerrufsrecht nach § 312g Abs. 1 BGB zusteht.
- (3) Der Beförderungsvertrag tritt mit Erhalt der Buchungsbestätigung in der App oder auf der Buchungswebsite oder nach Abschluss der telefonischen Buchung in Kraft. Vorher besteht kein Anspruch auf Beförderung durch die On-Demand-Dienste. Der Fahrpreis ist mit Abschluss des Beförderungsvertrages fällig. In Verkehrsgebieten mit Zahlungsmöglichkeit im Fahrzeug ist der Fahrpreis, bei Wahl dieser Zahlungsmöglichkeit durch den Nutzer, vor Fahrtantritt zu entrichten.
- (4) Im Einzelfall behält sich das zuständige Verkehrsunternehmen vor, das Vertragsangebot des Fahrgastes abzulehnen oder das Konto zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen wesentlichen Verstoß aus diesen AGB oder gegen geltendes Recht vorliegen.
- (5) Es gelten die lokalen Nutzungsbedingungen, insbesondere die lokalen Tarif- und Beförderungsbedingungen.

§ 3 Fahrausweiserwerb und Bezahlung

- (1) Die Möglichkeiten zum Erwerb von Fahrausweisen für die Benutzung der On-Demand-Dienste sowie die Zahlungsarten können je Verkehrsgebiet variieren. Das Nähere ist den besonderen Nutzungsbedingungen der lokalen Angebote zu entnehmen.
- (2) Etwaig gewährte Rabatte für bestimmte Nutzergruppen sind den besonderen Nutzungsbedingungen der lokalen Angebote zu entnehmen.
- (3) Das verantwortliche Verkehrsunternehmen kann für sein Angebot eine Bezahlung über die rufmobil.nrw-App oder -Website und deren Webshop ermöglichen. Zur Abwicklung dieses e-Payment-Services werden die Dienstleistungen des Finanzunternehmens Stripe Technology Company Limited (STC) (nachfolgend Stripe) in Anspruch genommen. Alle Zahlungsmethoden stehen nur voll geschäftsfähigen Personen über 18 Jahren zur Verfügung.

Der Nutzer kann für Bestellungen im Webshop zwischen verschiedenen Zahlungsmethoden wählen. Angeboten werden SEPA-Lastschrift, Kreditkarte und PayPal. Andere Zahlungsmethoden sind in der App und Webbuchung ausgeschlossen. Ein Anspruch des Nutzers zur Nutzung einer bestimmten der genannten Zahlungsmethoden besteht nicht.

§ 4 Bestellung und Inanspruchnahme der On-Demand-Dienste

- (1) Die Bestellung der On-Demand-Dienste erfolgt über das Nutzerkonto in der rufmobil.nrw-App, der -Buchungswebsite oder - sofern dies vom verantwortlichen Verkehrsunternehmen angeboten wird - telefonisch.

Die Bestellung ist personengebunden. Der Nutzer muss die Fahrt persönlich antreten, die Bestellung ist nicht an Dritte übertragbar. Der Nutzer kann Fahrten für weitere Mitreisende mitbuchen, sofern er selbst an der Fahrt teilnimmt. Die maximale Anzahl der Mitreisenden kann je Verkehrsgebiet variieren. Bei der Bestellung muss die genaue Anzahl der Mitreisenden angegeben werden. Wird die bei der Bestellung angegebene Personenzahl bei Abholung überschritten, ist das Fahrpersonal berechtigt, überzählige Personen von der Fahrt auszuschließen.

- (2) Bei der Bestellung sind der gewünschte Abfahrtsort sowie Zielort, die gewünschte Personenzahl und eine gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit anzugeben.
- (3) Nach Abschluss der Bestellung erhält der Nutzer eine Bestellbestätigung mit den notwendigen Informationen der gebuchten Fahrt.
- (4) Die im Rahmen der Buchung mitgeteilte Abhol- oder Ankunftszeit sind Schätzungen auf Basis der jeweils aktuellen Verkehrslage innerhalb des jeweiligen Bedienegebiets zum Zeitpunkt der Bestellung und können von den tatsächlichen Zeiten abweichen.
- (5) Zur gebuchten Fahrt besteht aufgrund der mit dem On-Demand-Angebot verbundenen Bündelung von Fahrtwünschen mehrerer Fahrgäste weder ein Anspruch auf Beförderung auf einem bestimmten Fahrweg noch zur Durchführung innerhalb der prognostizierten Fahrtzeit.
- (6) Der Nutzer hat sicherzustellen, dass er den Abholort pünktlich zum in der Bestellbestätigung angegebenen Abholzeitpunkt erreicht. Es besteht keine Wartepflicht seitens des On-Demand-Dienstes.

§ 5 Stornierung von Bestellungen, Erstattung von Fahrtkosten, Ausfall von Fahrten

- (1) Stornierungsbedingungen können je Verkehrsgebiet variieren. Diese sind den besonderen Nutzungsbedingungen der lokalen Angebote zu entnehmen.
- (2) Im Falle sich nutzerseitig wiederholender Stornierungen oder No-Shows behält sich das zuständige Verkehrsunternehmen vor, das Nutzerkonto auszusetzen oder zu löschen, was zum Ausschluss der Nutzung des On-Demand-Dienstes führt. Dies liegt in alleinigem Ermessen des zuständigen Verkehrsunternehmens.

§ 6 Nutzerkonto

- (1) Zur Nutzung der rufmobil.nrw-App und -Buchungswebsite bedarf es einer Registrierung des Nutzers. Für die Nutzung von App und Buchungswebsite fallen keine Kosten an.
- (2) Die Registrierung erfordert die Hinterlegung folgender personenbezogener Daten:
 - Vor- und Nachname
 - Mobilfunknummer
 - E-Mail-Adresse

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gelten die separaten Datenschutzhinweise.

- (3) Durch den Abschluss der Registrierung erklärt sich der Nutzer mit diesen AGB einverstanden.
- (4) Die VRR kann das Konto des Nutzers auch für die gesamte Plattform sperren, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Nutzer wiederholt trotz Abmahnung oder in schwerwiegender Weise gegen die vorliegenden AGB oder die besonderen Nutzungsbedingungen oder Tarif- und Beförderungsbedingungen eines verantwortlichen Verkehrsunternehmens verstößt. Ein wichtiger Grund liegt zudem vor, wenn das Konto des Nutzers wiederholt oder aufgrund schwerwiegender Verstöße gegen die Nutzungs- oder Tarif- und Beförderungsbedingungen von einem verantwortlichen Verkehrsunternehmen gesperrt wurde. Ein wichtiger Grund liegt ebenso vor, wenn das Konto erkennbar ausschließlich oder überwiegend mit der Absicht genutzt wird, den Betrieb oder die Integrität der On-Demand-Plattform zu stören.

§ 8 Kündigung

- (1) Der Nutzungsrahmenvertrag und das mit der Registrierung eingerichtete Nutzerkonto kann vom Nutzer jederzeit in der App, auf der Website oder schriftlich gegenüber dem Plattformbetreiber VRR oder jedem angeschlossenen Mandanten fristlos gekündigt werden. Eine ordentliche Kündigung seitens des Plattformbetreibers kann mit einer 14-tägigen Frist über E-Mail oder schriftlich erfolgen. Offene Forderungen bleiben auch bei einer wirksamen Kündigung bestehen.
- (2) Den zuständigen Verkehrsunternehmen steht bei geeignetem Grund die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung zu. Ein solcher Kündigungsgrund kann sich ergeben:
 - aus den in diesen AGB genannten Gründen
 - bei wirtschaftlicher Unzumutbarkeit
 - bei Missbrauch der Leistungen von Vertragspartnern
 - wenn ein weiterer wichtiger Grund vorliegt, der eine Unzumutbarkeit der Vertragsfortführung begründet.

§ 10 Haftung des VRR

- (1) Der VRR übernimmt keine Haftung für die jederzeitige Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der rufmobil.nrw-Plattform und des Kundenkontos und der dort angebotenen Funktionen.
- (2) Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des VRR, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.
- (3) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der VRR nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (4) Die Einschränkungen der Abs. 1 – 3 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des VRR, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- (5) Die sich aus Abs. 1 – 3 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit der VRR den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie übernommen hat.
- (6) Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- (7) Eine Haftung für Schäden, die auf falschen oder unvollständigen Angaben des Nutzers beruhen, ist ausgeschlossen.
- (8) Der VRR haftet auch nicht für Schäden im Zusammenhang mit den Leistungen, die über das Kundenkonto gebucht werden. Insofern gelten allein die mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen geschlossenen separaten Verträge mit den dortigen Bedingungen, insbesondere den jeweils geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

§ 10 Datenschutz

- (1) Es gelten die Datenschutzhinweise, die unter https://www.mobil.nrw/fileadmin/01_Content_Sales_Hub/Downloadcenter/Datenschutzhinweise_App_rufmobilnrw.pdf eingesehen werden können.

§ 11 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- (1) Der VRR ist berechtigt, die AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern und anzupassen, wenn die Änderungen aufgrund einer für den VRR bei Vertragsschluss unvorhersehbaren Störung des Äquivalenzverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße oder aufgrund von Rechtsprechungs- oder Gesetzesänderung für die weitere Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- (2) Die Änderung der Hauptleistungspflichten ist ausgeschlossen.

- (3) Die geänderten AGB übermittelt der VRR dem Nutzer mindestens vier Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform und weist dabei auf die Neuregelungen sowie das Datum des Inkrafttretens der geänderten AGB gesondert hin. Erfolgt bis zum Inkrafttreten der geänderten AGB keine Erklärung des Nutzers, ob er die geänderten AGB für die weitere Inanspruchnahme des Kundenkontos akzeptiert, gelten die geänderten Bedingungen als vereinbart. Der VRR weist den Kunden gesondert auf diese Rechtsfolge hin.

§ 12 Streitbeilegungsverfahren

- (1) Für alle Streitigkeiten aus Verträgen, die über das Internet abgeschlossen wurden, hat die Europäische Kommission eine Online-Streitbeilegungsplattform eingerichtet (https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_de). Bei Streitigkeiten aus einem Onlinekauf- oder -dienstleistungsvertrag können Verbraucher über dieses Portal die jeweils zuständige Streitbeilegungsstelle finden, die sich mit ihrem Anliegen befasst.
- (2) Der VRR ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nicht bereit.

§ 13 Schlussbestimmungen

- (1) Auf Verträge zwischen dem VRR und den Nutzern findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften, insbesondere des Staates, in dem der Nutzer als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.
- (2) Sofern es sich beim Nutzer um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und dem Anbieter Gelsenkirchen.
- (3) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Vertragsbestimmungen werden die Vertragsparteien eine angemessene Regelung vereinbaren, die in wirtschaftlicher Hinsicht dem am nächsten kommt, was üblicherweise vereinbart worden wäre, wenn die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit bekannt gewesen wäre. Die vorstehende Regelung gilt auch, wenn sich bei der Durchführung oder in der Auslegung des Vertrages eine ausfüllungsbedürftige Lücke ergibt.