

Allgemeine Geschäftsbedingungen HandyTicket Deutschland

1.

Allgemeines

1.1

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Erwerb von HandyTickets und ergänzen die jeweils gültigen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der am HandyTicket Deutschland beteiligten Verkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbünde speziell für das HandyTicket.

1.2

Die am HandyTicket Deutschland beteiligten Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde bieten einen Service an (im folgenden HandyTicket-Service genannt), welcher es dem registrierten Kunden (im folgenden Nutzer genannt) ermöglicht, Tickets gemäß den jeweils gültigen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der am HandyTicket-Service beteiligten Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde bargeldlos per mobilem Endgerät zu erwerben.

Die Erweiterung der allgemeinen Geschäftsbedingungen für den eTarif ist der Anlage 1 zu entnehmen.

1.3

Die am HandyTicket Deutschland beteiligten Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde bedienen sich zur Abwicklung des gesamten HandyTicket-Services eines IT-Dienstleisters, der HanseCom Public Transport Ticketing Solutions GmbH, Hamburg, und eines Finanzunternehmens, der LogPay Financial Services GmbH, Eschborn. Hierfür werden zur Vertragsabwicklung erforderliche, personenbezogene Daten an die o. g. Dienstleister übermittelt.

1.4

Der Einzug der Entgeltforderung für die erworbenen Tickets erfolgt durch das Finanzunternehmen LogPay Financial Services GmbH, Schwalbacher Str. 72, 65760 Eschborn, an welche sämtliche Entgeltforderungen einschließlich des Anspruches auf Erstattung etwaiger Gebühren verkauft und abgetreten wurden (Abtretungsanzeige). Die LogPay Financial Services GmbH ist Drittbegünstigte der nachfolgenden Bestimmungen. Sie ist zudem ermächtigt, den Forderungseinzug im eigenen Namen und für eigene Rechnung durchzuführen.

2.

Anmeldung (Vertragsabschluss)

2.1

Um den HandyTicket-Service nutzen zu können, muss sich der Nutzer unter wahrheitsgemäßer und vollständiger Angabe der nachfolgenden Punkte bei der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG registrieren:

Handy-Nummer,
Name und vollständige Adresse
Geburtsdatum
E-Mail-Adresse
Gewünschte Zahlart
Kontoverbindung mit IBAN (im Falle Zahlungsweise SEPA-Lastschrift)
Kreditkartendaten (im Falle Zahlungsweise Kreditkarte)
gültiges Kontrollmedium (z.B. Personalausweis, Kreditkarte, girocard etc.) gemäß Angaben auf dem Internetportal der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

Der Nutzer verpflichtet sich, die für die Vertragsbeziehung wesentlichen Daten (insbesondere Adresse und Zahlungsweise) bei Änderungen unverzüglich in seinem persönlichen Login-Bereich entsprechend zu ändern. Kommt der Nutzer seiner Informationspflicht nicht nach, ist das Finanzunternehmen berechtigt, den Nutzer mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

Interessenten aus Drittländern, die weder über einen Deutschen oder EU-Reisepass bzw. Deutschen Personalausweis verfügen, können sich gegen Vorlage des Personalausweises bzw. Reisepasses ihres Herkunftslandes über den Kundenservice der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG registrieren lassen und somit am HandyTicket Deutschland teilnehmen.

Die Registrierung und der Vertragsschluss erfolgen in deutscher Sprache.

Die Registrierung und Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt das Angebot des Nutzers zum Abschluss des Vertrages über die Nutzung des HandyTicket-Services (im folgenden Nutzungsvertrag genannt) dar. Mit Bestätigung der Registrierung kommt zwischen der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG und dem Nutzer der Nutzungsvertrag nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen in der jeweils gültigen Fassung zustande. Der HandyTicket-Service steht voll geschäftsfähigen natürlichen Personen offen. Beschränkt geschäftsfähige Personen können mit Einwilligung des gesetzlichen Vertreters und, soweit sie im Besitz eines gültigen Kontrollmediums sind, über die Zahlungsweise Prepaid am HandyTicket Deutschland mit einem Maximalbetrag von 50 Euro teilnehmen. Für voll geschäftsfähige natürliche Personen gilt der Maximalbetrag nicht.

2.2

Ein Anspruch auf Registrierung für den HandyTicket-Service besteht nicht.

2.3

Mit Akzeptanz dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewährt die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG ihren Nutzern eine einfache Lizenz zur Verwendung der Software "HandyTicket Deutschland" zur zweckgebundenen Nutzung der darin enthaltenen Funktionen. Jede anderweitige Nutzung, Änderung und/oder Modifizierung der Software ist dem Nutzer verboten. Insoweit ist es dem Nutzer auch nicht gestattet, dass ihm an "HandyTicket Deutschland" eingeräumte Recht zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu lizenzieren, abzutreten oder anderweitig zu übertragen. Die Ermittlung und Offenlegung des Quellcodes des Programms ist verboten.

Im Fall des Verstoßes gegen den vereinbarten Nutzungsumfang steht der Nutzer den Vertragspartnern für den daraus resultierenden Schaden ein. Erfasst von diesem Anspruch wird insbesondere ein möglicher Folgeschaden bei Dritten.

Die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG übernimmt keinerlei Gewährleistung bezüglich der Anwendbarkeit und Leistungsfähigkeit von "HandyTicket Deutschland".

3.

Widerrufsbelehrung

3.1

Sofern der Nutzer ein Verbraucher ist und der Vertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wurde, steht dem Nutzer das unten beschriebene gesetzliche Widerrufsrecht zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

47053 Duisburg, Bungertstr. 27

Fax: 0203 604-2900

E-Mail: info@dvj-duisburg.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite <https://www.handyticket.de/portals/web/nutzer/dvj/login.html> elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bei einer Dienstleistung erlischt das Widerrufsrecht automatisch, wenn der Vertragspartner mit der Ausführung der Dienstleistung mit der ausdrücklichen Zustimmung des Nutzers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Nutzer selbst diese veranlasst hat.

Ende der Widerrufsbelehrung

3.2

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An

Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

47053 Duisburg, Bungertstr. 27

Fax: 0203 604-2900

E-Mail: info@dv-g-duisburg.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*): _____

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

4.

Kündigung

4.1

Der Nutzer kann den Nutzungsvertrag gegenüber der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist elektronisch per Internetportal oder schriftlich kündigen. Offene Forderungen gegenüber dem Nutzer (z. B. Abrechnung noch nicht bezahlter Fahrten) bleiben von der Kündigung unbenommen. Die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG kann den Nutzungsvertrag jederzeit schriftlich oder in Textform per E-Mail durch ordentliche Kündigung, jeweils an die vom Nutzer zuletzt bekannte gegebene Adresse bzw. der vom Nutzer hinterlegten E-Mail-Adresse, unter Einhaltung einer 14-tägigen Frist kündigen. Eine ordentliche Kündigung erfolgt automatisch, wenn der Nutzer innerhalb von 2 Jahren keine Tickets erworben und an seinen Vertragsdaten keine Veränderung vorgenommen hat.

4.2

Zur außerordentlichen Kündigung des Nutzungsvertrages mit sofortiger Wirkung ist die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG insbesondere berechtigt, wenn

der Nutzer gegen die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (z. B. durch Manipulationen am HandyTicket-System) oder im Rahmen der Nutzung des HandyTicket-Services gegen geltendes Recht verstößt,
der Nutzer bei der Anmeldung falsche Daten angegeben hat,
eine Forderung gegen den Nutzer nicht einbringbar ist oder die wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Nutzers droht bzw. zu vermuten ist,
der Nutzer im Zusammenhang mit der Nutzung des HandyTicket-Services Rechte Dritter, insbesondere Rechte der beauftragten Dienstleister, verletzt,
der Nutzer Leistungen der Vertragspartner missbraucht,
der Nutzer nicht mehr im Besitz der angegebenen Mobilfunknummer ist und dies der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG nicht mitgeteilt hat oder
ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt, durch den die Fortsetzung des Nutzungsvertrages für die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG wegen des Vertrauensverlustes (z. B. bei Manipulationen) unzumutbar ist.

Für die Form der außerordentlichen Kündigung gilt 4.1 entsprechend.

4.3

Mit Wirksamwerden der Kündigung kann mit sofortiger Wirkung der HandyTicket-Service nicht mehr genutzt werden. Das Finanzunternehmen wird ein etwa vorhandenes Guthaben nach Beendigung der Geschäftsbeziehung auf ein vom Nutzer anzugebendes Bankkonto überweisen. Eine Barauszahlung ist ausgeschlossen. Die Rückzahlung erfolgt in Euro.

5.

HandyTicket Erwerb und Nutzung

5.1

Der Nutzer muss für die Nutzung des HandyTicket-Services bei einem am HandyTicket Deutschland beteiligten Verkehrsunternehmen die jeweils dort angebotenen Tickets vor Fahrtantritt erwerben und sich vom Erhalt des gültigen Tickets überzeugen. Die dabei ihm entstehenden Übertragungskosten trägt der Nutzer. Mit der Bestellung des Tickets über das vom Nutzer angemeldete mobile Endgerät gibt der Nutzer ein Angebot auf Abschluss eines Kauf- und Beförderungsvertrages ab. Der Kaufvertrag kommt zwischen dem Nutzer und dem Verkehrsunternehmen, bei dem das Ticket gekauft wurde, durch die Bereitstellung des Tickets zustande, der Beförderungsvertrag mit dem Verkehrsunternehmen, dessen Verkehrsmittel jeweils genutzt werden. Für die Gültigkeit des Tickets ist letztendlich der Datenbankeintrag beim IT-Dienstleister maßgeblich. Das Ticket gilt, soweit es nicht mit einem genauen Geltungszeitraum versehen ist, zum sofortigen Fahrtantritt. Erstattungen richten sich nach den jeweils geltenden Tarifbestimmungen.

5.2

Die Höhe der Zahlungsverpflichtung ergibt sich aus dem Kaufvertrag zzgl. ggf. entstandener Gebühren bei Zahlungsstörungen (siehe Punkte 7.6 und 8.7 dieser Bestimmungen), sowie den gültigen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des jeweiligen Verkehrsunternehmens bzw. Verkehrsverbundes. Der Kaufpreis ist sofort fällig. Die Zahlung hat an das Finanzunternehmen zu erfolgen, an den die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG ihren Anspruch abtritt.

5.3

Das Ticket auf dem betriebsbereiten mobilen Endgerät mit der registrierten Telefonnummer und das Kontrollmedium sind zu Kontrollzwecken bei der Fahrt bzw. in den Betriebsanlagen ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Personal des Verkehrsunternehmens vorzuzeigen und ggf. auszuhändigen (mobiles Endgerät und Kontrollmedium).

5.4

Der Nutzer ist für die Betriebsbereitschaft des mobilen Endgerätes, für die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch sowie für die Anzeige des vollständigen Textinhaltes des Tickets verantwortlich. Dies gilt auch für die Aktualität des Kontrollmediums.

5.5

Nach Fahrtantritt über das mobile Endgerät erworbene Tickets werden nicht anerkannt. Gemäß den jeweils geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen wird in diesen Fällen vom Nutzer ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben.

5.6

Tickets auf dem mobilen Endgerät gelten nur für den im Ticket angegebenen Nutzer in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis bzw. in Verbindung mit dem im Ticket angegebenen Kontrollmedium. Unbenommen davon kann der Nutzer weitere Tickets für Mitreisende erwerben, sofern dies die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der am HandyTicket-Service beteiligten Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbände zulassen oder vorsehen.

5.7

Kann der Nutzer den Nachweis des Tickets bei der Ticketkontrolle wegen Versagens des mobilen Endgerätes nicht erbringen (z. B. infolge technischer Störungen, leerer Akku etc.) wird dies als Fahrt ohne gültiges Ticket nach den Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen geahndet. Für den Fall der Nichtverfügbarkeit, der fehlerhaften bzw. unvollständigen Übertragung des Tickets ist der Nutzer vor Fahrtantritt verpflichtet, anderweitig ein gültiges Ticket zu erwerben.

5.8

Im Übrigen gelten die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des jeweils genutzten Tarifgebietes.

6.

Zahlungsweisen und Abrechnung

6.1

Der Nutzer kann zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:

Abrechnung über SEPA-Lastschrift

Abrechnung über Kreditkarte (Visa, MasterCard und American Express)

Abrechnung über Prepaid durch eigenständige Überweisung

Abrechnung über Prepaid durch Überweisung per giropay

Abrechnung über PayPal

Abrechnung über Apple Pay

Abrechnung über Google Pay

Der Vertragsabschluss kommt mit der DVG zustande. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Rücksendung einer Bestätigung über den gewählten Auslieferungskanal als Kaufbestätigung seitens des Verkehrsunternehmens. Der Kaufpreis ist sofort fällig.

Ein Anspruch des Nutzers zur Teilnahme an einem bestimmten der genannten Zahlungsweisen besteht nicht. Für die Zahlung des gebuchten Tickets gelten ergänzend zu den oben beschriebenen Bedingungen die nachfolgenden Regelungen. Alle Zahlarten stehen nur voll geschäftsfähigen Personen über 18 Jahren zur Verfügung. Prepay-Verfahren stehen auch beschränkt geschäftsfähigen Minderjährigen ab 7 Jahren zur Verfügung.

Das Finanzunternehmen wird im Rahmen des Registrierungsprozesses zum HandyTicket Deutschland eine Überprüfung der Angaben und der Bonität des Nutzers durchführen (ausgenommen Abrechnung über eine Prepaid-Zahlungsweise). Dies erfolgt durch Abgleich der angegebenen Personendaten gegen den Datenbestand der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden.

6.2

Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren oder Kreditkarte erfolgt durch LogPay in der Regel innerhalb der nächsten fünf (5) Bankarbeitstage nach Kauf des Tickets. Die Belastung des Kontos oder der Kreditkarte ist abhängig von der Verarbeitung des Zahlungsdienstleisters des Kunden. Die Übersicht über die getätigten Ticketkäufe (nachfolgend auch „Umsatzübersicht“) enthält Einzelkaufnachweise und ist ausschließlich elektronisch über den Webshop nur vom registrierten Kunden einsehbar und abrufbar.

6.3

Der Nutzer hat die Umsatzübersicht sorgfältig zu prüfen und Einwände innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zurverfügungstellung der Abrechnung gegenüber der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG vorzubringen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwände gilt als Genehmigung. Der Nutzer wird in den Umsatzübersichten auf diese Rechtsfolge hingewiesen. Gesetzliche Ansprüche des Nutzers bleiben hiervon unberührt.

7.

Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

7.1

Bei Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind personenbezogene Daten des Kunden (Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail-Adresse) und eine Kontoverbindung für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für ein erworbenes Ticket erforderlich. Bei Auswahl dieser Zahlart ermächtigt der Kunde mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen LogPay, Zahlungen von seinem angegebenen Konto innerhalb der Europäischen Union mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von LogPay auf sein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen kann. Es gelten dabei die mit seinem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen. Im Falle, dass der Kunde nicht der Kontoinhaber des angegebenen Kontos ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Kontoinhabers für den SEPA-Lastschrifteinzug vorliegt.

7.2

Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber und International Bank Account Number (IBAN, Internationale Bankkontonummer)) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular im Shopsystem oder der App einzutragen. Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (Prenotification) durch LogPay über Einziehungstag und -betrag. Der Kunde erhält die Vorabankündigung (Prenotification) mindestens zwei (2) Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Vorabankündigung (Prenotification) erfolgt auf elektronischem Wege mit der Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse.

7.3

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Zahler zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Zahlungsdienstleister aus von ihm zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen

unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Kontodaten oder Widerspruch - scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

7.4

Der Kunde verzichtet auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber dem Zahlungsdienstleister des Kunden, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Kunde einverstanden. Bei Wegfall oder Unwirksamkeit des Verzichts ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Mandatserteilung unverzüglich nachzureichen. Dazu genügt eine E-Mail an sepa@logpay.de mit der Bitte um Zusendung des SEPA-Lastschriftmandatsformulars. Der Kunde erhält im Anschluss das Formular für das SEPA-Lastschriftmandat, welches er vollständig ausgefüllt und eigenhändig unterschrieben an LogPay postalisch zurückschicken muss. Sofern der Kunde nicht der Kontoinhaber ist, ist er verpflichtet, die Mandatsreferenznummer an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

8.

Zahlung per Kreditkarte

8.1

Die Abrechnung der gekauften Tickets über das Kreditkartenverfahren ist nur mit Visa und MasterCard möglich. Andere Kreditkartentypen werden nicht akzeptiert.

8.2

Während des Bestellvorgangs werden die folgenden Kreditkartendaten des Kunden erfasst

- Name und Vorname des Kreditkarteninhabers
- Kreditkartentyp (Visa oder MasterCard [...])
- Nummer der Kreditkarte
- Ablaufdatum der Kreditkarte
- CVC-Code der Kreditkarte

und an den Server der LogPay zum Forderungseinzug übertragen.

8.3

Das System der LogPay überprüft die vom Kunden angegebenen Kreditkartendaten auf Richtigkeit und gegebenenfalls vorhandene Sperrvermerke des jeweiligen Kreditkartenherausgebers. Im Falle, dass der Kunde nicht der Inhaber der angegebenen Kreditkarte ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Karteninhabers für die Belastung vorliegt. Der Kunde hat zudem sicher zu stellen, dass die angegebene Kreditkarte nicht gesperrt ist und über ein ausreichendes Limit verfügt. Sollte die Autorisierung aus irgendeinem Grund fehlschlagen, erhält der Kunde eine entsprechende Fehlermeldung.

8.4

Der Zeitpunkt der Abbuchung vom Konto des Kunden ist durch den jeweiligen Kreditkartenvertrag des Kunden mit seinem Zahlungsdienstleister festgelegt.

8.5

Sofern der Zahlungsdienstleister des Kunden das „3D Secure-Verfahren“ (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™) unterstützt, findet dieses zur Erhöhung der Sicherheit gegen Missbrauch für die Bezahlung mit Kreditkarte Anwendung. Sollte der Zahlungsdienstleister des Kunden das 3D Secure-Verfahren nicht unterstützen, erfolgt die Prüfung nicht.

8.6

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass die Forderung über die Kreditkarte eingezogen werden kann. Sollte der Kunde ungerechtfertigt ein Charge Back (Rückgabe des Betrages) veranlassen oder der Einzug der Forderung aus von ihm zu vertretenden Gründen scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

8.7

Die eingereichten Forderungen, welche aus dem Kauf von Tickets resultieren, erscheinen dem Kunden in der Kreditkartenabrechnung seines Zahlungsdienstleisters als Gesamtbetrag in Euro. Detaillierte Informationen über die Zusammensetzung des Gesamtbetrages kann der registrierte Kunde über den Webshop einsehen und abrufen.

9.

Zahlung per Prepay durch SEPA-Überweisung (Vorauszahlung)

9.1

Durch Nutzung von Prepay mittels SEPA-Überweisung können Kunden ihr Guthaben, welches für den Ausgleich ihrer künftigen Zahlungsverpflichtungen aus Ticketkäufen genutzt wird, bei LogPay aufladen. Nach Auswahl dieses Verfahrens und des zu zahlenden Betrages erhält der Kunde eine E-Mail, welche die für die SEPA-Überweisung notwendigen Informationen (Kontoverbindung der LogPay, Betrag und Verwendungszweck) enthält. Der Kunde ist verpflichtet, bei seiner SEPA-Überweisung an die LogPay den in der E-Mail angegebenen Verwendungszweck zu verwenden. Ein Ticketerwerb ist nur bei ausreichendem Prepaid-Guthaben bei der LogPay möglich.

10.

Zahlung per Prepay durch SEPA-Überweisung über giro pay oder eps (Vorauszahlung)

10.1

Mit Hilfe der Zahlart giro pay oder eps können Kunden ihr Guthaben bei LogPay, welches für den Ausgleich ihrer künftigen Zahlungsverpflichtungen aus Ticketkäufen genutzt wird, über eine vorgefertigte SEPA-Überweisung aufladen. Voraussetzung für die Teilnahme an giro pay oder eps ist die Teilnahme des Zahlungsdienstleisters des Kunden am giro pay- oder eps-Verfahren. Ferner muss der Kunde für das OnlineBanking-Verfahren bei seinem Zahlungsdienstleister zugelassen sein. Eine SEPA-Überweisung per giro pay oder eps ist nur dann möglich, wenn für das Konto des Kunden bei seinem Zahlungsdienstleister ein ausreichendes Guthaben oder Verfügungsrahmen besteht.

10.2

Hat der Kunde dieses Verfahren gewählt, kann er mittels giro pay oder eps einen vorausgewählten Betrag über das OnlineBanking-Verfahren seines Zahlungsdienstleisters von seinem Konto an LogPay überweisen. Nach Absendung seiner IBAN wird der Kunde, sofern sein Zahlungsdienstleister am giro pay- oder eps-Verfahren teilnimmt, zum OnlineBanking seines Zahlungsdienstleisters weitergeleitet. Innerhalb seines Accounts gibt der Kunde dann die SEPA-Überweisung frei. Der Service wird freigeschaltet, wenn die SEPA-Überweisung über giro pay oder eps erfolgreich durchgeführt wurde. Der Kunde erhält hierüber direkt nach Abschluss der Transaktion eine Bestätigung oder Ablehnung. Ein Ticketerwerb ist nur bei ausreichendem Guthaben bei LogPay möglich.

11

Um mittels PayPal zu zahlen, wählt der Kunde PayPal als Zahlart aus. Er wird dann auf die Seite von PayPal geleitet, wo er die erforderlichen Daten eingibt und die Zahlung bestätigt. Nach erfolgreicher Zahlung erhält der Kunde eine Bestätigung über den Kauf, andernfalls erhält er eine Ablehnung. Das Kaufangebot des Kunden kann nur dann angenommen werden, wenn die Zahlung mittels PayPal erfolgreich durchgeführt wurde.

12

Für die Bezahlung mittels Apple Pay ist es erforderlich, dass der Kunde in seiner Apple Wallet ein Zahlmedium hinterlegt hat. Um mittels Apple Pay zu zahlen, wählt der Kunde in der App den Webshop Apple Pay als Zahlart aus. Zur Auslösung der Zahlung muss der Kunde den Kauf bestätigen. Nach erfolgreicher Zahlung erhält der Kunde das Ticket über die App/den Webshop ausgestellt, andernfalls erhält er eine Fehlermeldung.

13

Für die Bezahlung mittels Google Pay ist es erforderlich, dass der Kunde in seiner Google Wallet ein Zahlmedium hinterlegt hat. Um mittels Google Pay zu zahlen, wählt der Kunde in der App den Webshop Google Pay als Zahlart aus. Zur Auslösung der Zahlung muss der Kunde den Kauf bestätigen. Nach erfolgreicher Zahlung erhält der Kunde das Ticket über die App/den Webshop ausgestellt, andernfalls erhält er eine Fehlermeldung.

14.

Sperrungen

14.1

Stellt der Nutzer einen Missbrauch seines Nutzungsvertrages fest, ist er verpflichtet, dies unverzüglich bei der Hotline des Verkehrsunternehmens, bei dem er registriert ist, und dem Finanzunternehmen anzugeben. Das gleiche gilt bei Verlust, Diebstahl oder Veräußerung des Mobilfunkgerätes bzw. der registrierten SIM-Karte (Telefonnummer). Bis zum Eingang der Meldung haftet der Nutzer für die bis dahin entstandenen Forderungen. Die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG unterstützt den Nutzer dahingehend, dass die Nutzung des HandyTicket-Services sofort gesperrt wird.

14.2

Stellt ein Verkehrsunternehmen, ein Verkehrsverbund oder die Dienstleister einen Missbrauch fest, wird die Nutzung des HandyTicket-Services sofort gesperrt. Die Sperrmitteilung erfolgt über eine SMS-Benachrichtigung durch den IT-Dienstleister. Jeder erfolgte Ticketkauf bzw. jede Inanspruchnahme von Leistungen, die mit der registrierten SIM-Karte erfolgte, gilt bis zum Zeitpunkt der Sperrung als vom Nutzer veranlasst.

14.3

Für den Fall einer Zahlungsstörung jedweder Art, unabhängig von der gewählten Zahlungsweise, wird der Nutzer für weitere HandyTicket-Käufe gesperrt bis die Zahlungsforderungen ausgeglichen sind. In diesem Fall wird der Nutzer in einem Mahnschreiben durch das Finanzunternehmen über die erfolgte Sperrung informiert.

15.

Datenschutz

15.1

Die Daten werden von der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG und/oder den Dienstleistern erhoben, gespeichert und verwaltet. Hierbei wird zwischen personenbezogenen, Nutzungs- und Umsatzdaten unterschieden.

15.2

Die von der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG bzw. den Dienstleistern erhobenen Nutzungsdaten werden im System 12 Monate nach Abschluss der Transaktionen endgültig gelöscht, danach sind sie nicht mehr einsehbar. Personenbezogene Daten werden 12 Monate nach Kündigung und Abschluss aller Transaktionen archiviert, danach sind diese nicht mehr einsehbar. Die Archivierungszeit richtet sich nach den gesetzlichen Grundlagen.

15.3

Die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG kann die personenbezogenen Daten der bei ihr angemeldeten Nutzer zum Zwecke der Kundenbetreuung nutzen und speichern. Die personenbezogenen Daten werden ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Nutzers nicht für Werbezwecke genutzt.

Die Dienstleister dürfen diese Daten nur im Rahmen des Vertragszwecks nutzen und zur Durchführung der Abrechnung speichern. Die anderen am HandyTicket Deutschland beteiligten Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbände haben keinen Zugriff auf die personenbezogenen Daten.

15.4

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten (Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, E-Mail-Adresse, Kontoverbindung, Kreditkartendaten, ggf. Telefonnummer sowie Daten zu Ihren jeweiligen Ticketkäufen) und alle Änderungen an die LogPay Financial Services GmbH zum Zwecke des Verkaufes und der Abtretung unserer Forderungen gegen Sie, welche im Zusammenhang mit Ihrem Ticketkauf entstehen, weiter. Dies erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO. Das berechtigte Interesse auf unserer Seite besteht in der Auslagerung der Zahlungsabwicklung und des Forderungsmanagements. Das berechtigte Interesse auf Seiten der LogPay Financial Services GmbH besteht in der Erhebung der Daten zum Zwecke der Abwicklung von Zahlungen, zum Forderungsmanagement, der Bewertung der Zulässigkeit von Zahlarten und der Vermeidung von Zahlungsausfällen.

Sie können der Übermittlung dieser Daten an die LogPay Financial Services GmbH jederzeit widersprechen, allerdings ist dann keine Bestellung mehr über den elektronischen Vertriebskanal möglich.

Die datenschutzrechtlichen Informationen der LogPay Financial Services GmbH können Sie unter <https://www.logpay.de/DE/datenschutzinformationen/> abrufen.

15.5

Im Fall einer Verarbeitung personenbezogener Daten zur Wahrnehmung von im öffentlichen Interesse liegenden Aufgaben (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e DS-GVO) oder zur Wahrnehmung

berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO), können Sie der Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Im Fall des Widerspruchs haben wir jede weitere Verarbeitung Ihrer Daten zu den vorgenannten Zwecken zu unterlassen, es sei denn,

- es liegen zwingende, schutzwürdige Gründe für eine Verarbeitung vor, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder
- die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

15.6

Daten aus Sperrlisteneinträgen werden 6 Monate nach Fortfall des Sperrgrundes gelöscht.

16.

Informations- und Sorgfaltspflicht des Nutzers

Die persönliche Identifikations-Nummer (PIN), die ihm bei der Anmeldung für seinen persönlichen Internetzugang zugesendet wurde, ist vom Nutzer geheim zu halten.

17.

Haftung der am HandyTicket Deutschland beteiligten
Verkehrsunternehmen/Verkehrsverbände und Dienstleister

Zur Nutzung des HandyTicket-Services ist es erforderlich, technische Systeme und Dienstleistungen Dritter einzusetzen. Die Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbände und ihre Dienstleister übernehmen für Endgeräte, Softwareprogramme, Übertragungswege, Telekommunikations- und andere Dienstleistungen Dritter weder eine Gewährleistung noch eine Haftung. Für eine fehlerhafte oder nicht erfolgte Übermittlung des Tickets übernehmen weder die Verkehrsunternehmen, die Verkehrsverbände noch die Dienstleister die Haftung, sofern der Fehler nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegt.

Der gesamte Schriftverkehr ist an die genannten Anschrift/Mailadresse zu richten:

Duisburger Verkehrsgesellschaft AG

Bungertstr. 27

47053 Duisburg

Tel.: 0203 604-4555

Fax: 0203 604-2900

E-Mail: info@dvg-duisburg.de

Anlage 1 ergänzende besondere Geschäftsbedingungen für den Verkauf von eezyTickets des eTarifs (streckenbezogener Tarif) über die HandyTicketDeutschlandApp

18. Allgemeines

(1) Dieser Teil der allgemeinen Geschäftsbedingungen bezieht sich ausschließlich auf den Verkauf von eezyTickets im eTarif (im Folgenden eezyTickets) über die HandyTicketDeutschlandApp.

(2) Mit „eTarif“ im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind alle im Folgenden ausgezählten eTarife der Verkehrsverbände und Tarifgemeinschaften in NRW (nachfolgend zusammen als Verkehrsverbund bezeichnet) sowie der Verbände übergreifende eTarif NRW gemeint.

Im Einzelnen gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen daher die

- Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif VRR) des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr AöR (nachfolgend VRR genannt),
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif VRS) des Verkehrsverbund Rhein-Sieg (nachfolgend VRS genannt),
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif AVV) des Aachener Verkehrsverbundes (nachfolgend AVV genannt)
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (Westfalen eTarif) des Zweckverbandes Westfalen-Lippe (nachfolgend ZWL genannt)
- sowie die Tarifbestimmungen des Verbände übergreifenden eTarif NRW

in der vom Kunden beim jeweiligen Kauf bestätigten Fassung, welche aktualisiert unter <https://www.mobil.nrw/service/faq.html> abrufbar sind.

Der konkret auf eine oder mehrere Fahrten des Kunden anzuwendende eTarif richtet sich danach, welche Fahrten der Kunde mit seinem eTicket innerhalb eines Zeitraumes von 24 Stunden macht. Werden vom Kunden ausschließlich Fahrten innerhalb eines Verkehrsverbundes (VRR, VRS, AVV, ZWL) wahrgenommen, kommt der jeweilige eTarif des Verkehrsverbundes in dem die Fahrten durchgeführt werden zur Anwendung. Führt der Kunde verbundübergreifende Fahrten durch, findet der eTarif NRW Anwendung. Einzelheiten zur Preisfindung sind im eTarif NRW unter folgendem Link sowie unter Ziffer 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutert: <https://www.mobil.nrw/service/faq.html>.

(3) Ausgenommen vom eTarif sind Taxen und On-Demand-Verkehre. Die eezyTickets gelten auf den Linien der Eisenbahnverkehrsunternehmen in allen zuschlagfreien Zügen (RB, RE, S-Bahn), sofern diese nicht im Fahrplan oder durch Aushang von der Benutzung mit Fahrausweisen nach dem eTarif ausgeschlossen sind. Zuschlagpflichtige Züge der DB AG (IC/EC, ICE), die zur Benutzung nach dem eTarif freigegeben sind, werden gesondert bekannt gegeben.

19. Vertragsschluss / Kundeninformationen bei Erwerb eines eezyTickets

(1) Die über die App der DVG angebotenen eezyTickets stellen kein verbindliches Angebot i.S.d. §§ 145 ff. BGB dar, vielmehr handelt es sich um eine Aufforderung an den Kunden zur Aufgabe einer verbindlichen, zahlungspflichtigen Bestellung.

(2) Durch den Kunden wird mittels der Betätigung des Buttons „Check-In“ der Wunsch zum Start einer Fahrt mit der Abrechnung über den eTarif abgegeben. Im weiteren Verlauf des Buchungsvorgangs werden durch den Kunden die Daten zur Fahrt einschließlich weiterer Angaben (wie z. B. Mitfahrer, Fahrradmitnahme) angegeben.

Mit einem Klick auf den Button „Check-In“ gibt der Kunde eine verbindliche, zahlungspflichtige Bestellung für das gewünschte eTicket auf. Damit akzeptiert der Kunde diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die unter Ziffer 18 Abs. 2 genannten eTarif- und Beförderungsbedingungen sowie die Datenschutzerklärung <https://www.dvg-duisburg.de/mybus/datenschutzerklaerung>.

(3) Das Angebot des Kunden über ein eTicket in der App wird von der DVG durch Übermittlung des Barcodes an das Mobilfunkgerät (Smartphone) des Kunden angenommen. Die Berechnung des Fahrpreises wird nachfolgend in Ziffer 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt.

(4) Nach dem Check-Out werden dem Kunden die Bestelldaten einschließlich des Fahrpreises unverzüglich durch eine E-Mail, an die von ihm hinterlegte E-Mail-Adresse, bestätigt.

20. Berechnung des Ticketpreises beim eTicket

(1) Der Ticketpreis eines eezyTickets berechnet sich nach einem entfernungsabhängigen eTarif. Die zurückgelegte Fahrtstrecke wird im eTarif mittels GPS-Tracking ermittelt. Das Tracking startet nach Bestätigung des Fahrtantritts (Check-In) und Auslieferung des Barcodes in die App. Das Tracking endet mit dem, vom Kunden manuell vorzunehmenden, Check-Out (Beendigung der Fahrt). Die Berechnungsmodalitäten sind in den Tarifbestimmungen zum jeweiligen eTarif (siehe Ziffer 18, Abs. 2) festgelegt. Sofern der Kunde keinen manuellen Check-Out vornimmt, wird das Tracking fortgesetzt. Das Tracking wird erst automatisch beendet, wenn 420 Minuten überschritten werden oder nach Verlassen des Gültigkeitsbereichs. Bis zu diesem Zeitpunkt erfolgt die Berechnung der Fahrtstrecke.

(2) Zur Nutzung des eezyTickets ist es zwingend notwendig, dass während der gesamten Fahrtstrecke das GPS-Tracking einschließlich mobiler Datennutzung in dem jeweiligen Mobilfunkgerät (Smartphone) aktiviert ist. Ein Ausschalten des GPS-Trackings/mobiler Datennutzung führt zur Beendigung der Fahrt und damit zum Erlöschen der Fahrerlaubnis mit der Rechtsfolge, des Fahrens ohne gültigen Fahrausweis. Hieraus können sich weitere Forderungen des Verkehrsunternehmens (insbesondere die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes) ergeben.

(3) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass während der gesamten Nutzungsdauer (Fahrtstrecke) das Mobilfunkgerät in Betrieb und die Mobicdatenübertragung aktiviert ist. Eine technische Nichtverfügbarkeit des Mobilfunkgerätes geht zu Lasten des Kunden.

(4) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle manuell von ihm erfassten Daten (insbesondere Start- und Endpunkt der Fahrt, Angaben zu Mitfahrern, Angaben zur Fahrradmitnahme oder weitere für die Preisberechnung relevante Angaben, die in der App abgefragt werden) wahrheitsgemäß erfolgen. Sollten dem Kunden nachträglich Fehler oder falsche Eingaben auffallen, so hat er unverzüglich der DVG hierüber in Textform zu informieren, damit diese eine Korrektur veranlassen kann.

(5) Der Gültigkeitsbereich der erworbenen eezyTickets richtet sich nach den zugrundeliegenden Tarifbestimmungen, die entweder über die DVG, den Verbundraum oder das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) einzusehen sind <https://www.mobil.nrw/service/faq.html>

(6) Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der App und den Erwerb von eezyTickets sind der Anlage 1 Datenschutzerklärung zur App zu entnehmen <https://www.dvg-duisburg.de/mybus/datenschutzerklaerung>.

21. Gültigkeitszeitraum und Nutzung des eezyTickets

(1) Das eezyTicket ist unmittelbar nach Start des Check-Ins und Erhalt des Barcodes gültig und wird elektronisch auf dem Mobiltelefon des Kunden bereitgestellt.

(2) Vor dem Betreten des Fahrzeugs und je nach den örtlichen Umständen bereits vor Betreten von Bahnsteigen/ Bahnanlagen/ Haltestellen, hat sich der Kunde von der Aktivierung des gültigen eezyTickets zu überzeugen. Das eezyTicket muss bereits vor Antritt der Fahrt erworben worden sein. Nach Fahrtantritt erworbene eezyTickets werden nicht anerkannt. Gemäß den jeweils geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des eTarif der unter Ziffer 16 Abs. 2 genannten Verkehrsverbände und Verkehrsunternehmen kann in diesen Fällen vom Nutzer ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben werden.

(3) Zu Kontrollzwecken ist das eezyTicket auf dem betriebsbereiten Mobiltelefon des Kunden während der Fahrt ständig aktiv zu halten und insbesondere das GPS-Signal einschließlich der mobilen Datenübertragung dauerhaft zu aktivieren.

(4) Bei der Fahrkartenkontrolle hat der Kunde nach Aufforderung durch das Prüfpersonal das Mobiltelefon mit der auf dem Display angezeigten Fahrtberechtigung (Barcodes) bei aktivierter Hintergrundbeleuchtung vorzuzeigen. Für die Betriebsbereitschaft des Mobiltelefons, für die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch sowie für die Anzeige des vollständigen Textinhaltes des eezyTickets ist der Kunde verantwortlich. Für den Fall der Nichtverfügbarkeit des Dienstes oder der fehlerhaften bzw. unvollständigen Übertragung des eezyTickets muss vor Fahrtantritt anderweitig ein gültiges (e)Ticket erworben werden.

(5) Kann der Kunde bei der Fahrkartenkontrolle kein gültiges eezyTicket vorlegen, wird dies zunächst als Fahrt ohne gültigen Fahrausweis gemäß den Bestimmungen des eTarifs sowie den Beförderungs- und Tarifbestimmungen der angeschlossenen Verkehrsverbände gewertet. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich gemäß der geltenden Beförderungsbedingungen, wenn der Kunde innerhalb einer Woche nachweist, dass er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen eezyTickets war.

(6) Eine Übertragung der erworbenen eezyTickets auf ein anderes Mobiltelefon zur Nutzung durch den Kunden ist nicht möglich und nicht gestattet.

22. Stornierung und Erstattung beim eezyTicket

(1) Die Stornierung einer einmal angetretenen Fahrt ist nicht möglich. Der Kunde hat jedoch jederzeit die Möglichkeit, die Fahrt durch ein Check-Out zu beenden. In diesem Fall erfolgt die Abrechnung der Fahrt vom Startpunkt bis zum Endpunkt der Fahrt. Sofern ein Check-Out an der Starthaltestelle, also vor dem Antritt der Fahrt erfolgt, wird keine Fahrt in Rechnung gestellt.

(2) Erstattungen sind grundsätzlich ausgeschlossen. Stellen Kund:innen nach der Reise fest, dass durch die Applikation ein unkorrekter Tarif berechnet oder eine durch eine betriebsbedingte Störung erhöhte Preisberechnung in Rechnung gestellt wurde, so haben Kund:innen dies innerhalb von 14 Tagen nach Reisedatum dem Kundenservice der DVG zu melden. Stellt der Kundenservice fest, dass den Kund:innen ohne eigenes Verschulden ein unkorrekter Preis berechnet wurde, wird ihnen der Differenzbetrag zum korrekten Preis zurückerstattet.

(3) Die DVG hat in diesen Fällen eine Frist von 30 Tagen, um den Nachweis zu prüfen und das Erstattungsersuchen zu bearbeiten. Bei schwierigen Fallgestaltungen kann diese Frist durch die DVG auf maximal 90 Tage verlängert werden. Der Kunde wird hierüber unterrichtet. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle Nahverkehr oder die Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO anzurufen und eine Klärung über diesem Wege herbei zu führen. Um den gesetzlichen Anforderungen zur Speicherung von Daten gerecht zu werden, werden personenbezogene Daten (Bewegungsdaten) innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Fristen gelöscht. Näheres ist der Datenschutzerklärung zu entnehmen. Die Erstattungen sind nach Löschung der Daten ausgeschlossen.

(4) Sofern die DVG aufgrund von Analysen, die im Hintergrundsystem stattfinden, Fehler in der Abrechnung feststellt, wird die DVG unaufgefordert eine Korrektur der Abrechnung vornehmen und den Kunden hierüber unverzüglich informieren. Die Korrekturbuchungen werden durch die DVG veranlasst.