

der  
Bremer Straßenbahn AG  
vertreten durch den Vorstand: Michael Hünig, Hans Joachim Müller (Sprecher)  
Flughafendamm 12 | 28199 Bremen  
Telefon: +49 421 5596-0 | Fax: +49 421 5596 302  
E-Mail: [Info@bsag.de](mailto:Info@bsag.de) | Website: [www.bsag.de](http://www.bsag.de)

nachstehend als **BSAG** bezeichnet.

## A. GEMEINSAME BEDINGUNGEN FÜR DIE REGISTRIERUNG AUF DEM KUNDEN-PORTAL UND DIE BESTELLUNG VON JAHRESTICKETS (IM ABONNEMENT)

### § 1 Allgemeines

(1) Die BSAG stellt unter der Internet-Adresse [www.bsag.de](http://www.bsag.de) ein Online-Portal zur Verfügung (im Folgenden: Kundenportal), auf welchem Kunden sich für die Verwaltung eines laufenden JahresTickets für den öffentlichen Personennahverkehr im Gebiet des Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (Am Wall 165–167, 28195 Bremen) (nachstehend **VBN**), registrieren oder neue JahresTickets für den öffentlichen Personennahverkehr im Gebiet des VBN bestellen können.

(2) Die folgenden Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB) gelten für die Geschäftsbeziehung zwischen der BSAG und dem Kunden in ihrer zum Zeitpunkt der Registrierung bzw. Bestellung gültigen Fassung.

(3) Sofern es um die Bestellung von JahresTickets geht, so tritt die BSAG allein als Vertreter auf. Der Vertrag über die JahresTickets kommt zwischen dem Kunden und dem VBN zustande. In Bezug auf die Bestellung von JahresTickets gelten daher zusätzlich zu diesen AGB die jeweils **gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungs-Bedingungen des VBN** (einschließlich ihrer Anhänge und Anlagen), in der jeweils aktuellen Fassung.

(4) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

### § 2 Begriffsbestimmungen

(1) Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

(2) Unternehmer im Sinne dieser AGB sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

(3) Kunden im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

(4) Bestandskunden im Sinne dieser AGB sind Kunden, die bereits ein Abonnement für ein JahresTicket erworben haben.

(5) Neukunden im Sinne dieser AGB sind Kunden, die zum Zeitpunkt der Registrierung noch kein JahresTicket besitzen.

(6) Unter JahresTickets im Sinne dieser AGB sind Abonnement-Verträge zwischen dem Kunden und dem VBN über den Bezug eines JahresTickets für den öffentlichen Personennahverkehr im Gebiet des VBN zu verstehen.

### § 3 Leistungen der BSAG

(1) Im Rahmen des Kundenportals bietet die BSAG folgende Leistungen an:

• Bestandskunden können sich für das Kundenportal registrieren und dort ihr bestehendes JahresTicket verwalten. Sie können insbesondere folgendes vornehmen:

- Adresse ändern
- Kontaktdaten ändern
- Kontodaten ändern
- Verträge kündigen
- Verträge verlängern
- Geltungsbereiche ändern
- Verlust der Jahreskarte melden
- Fotos hochladen/ändern
- weitere JahresTickets im Abonnement bestellen

• Neukunden können ein Abonnement für ein JahresTicket bestellen

(2) Für die angebotenen Dienste im Kundenportal gewährleistet die BSAG eine Erreichbarkeit seiner Internet-Infrastruktur von 98 % im Monatsmittel bzw. von 99 % im Jahresmittel, sofern die BSAG nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiten, innerhalb derer die Server aufgrund von Geschehnissen nicht erreichbar sind, die nicht von der BSAG beeinflussbar sind. Hierzu zählen beispielsweise höhere Gewalt, Handlungen Dritter, die nicht durch die BSAG beauftragt sind oder technische Probleme außerhalb des Einflussbereichs der BSAG. Gleichermaßen kann auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur negativen Einfluss auf die Leistungen der BSAG haben.

(3) Die BSAG kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

(4) Die BSAG führt an ihren Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes

regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke kann die BSAG ihre Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend teilweise einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Die BSAG wird die Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die BSAG den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

### § 4 Haftungsbeschränkungen

(1) Die BSAG übernimmt keine Haftung für die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit des Systems sowie für systembedingte Ausfälle, Unterbrechungen und Störungen der technischen Anlagen und der Dienste unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de), die nicht von der BSAG zu vertreten sind. Die BSAG haftet insbesondere nicht für Störungen der Qualität des Zugangs zu den Diensten unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de) aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die diese nicht zu vertreten hat. Darunter fallen insbesondere Streiks, Aussperrungen, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskampfmaßnahmen und behördliche Anordnungen. Weiter zählen hierzu auch der vollständige oder teilweise Ausfall der zur eigenen Leistungserbringung erforderlichen Kommunikations- und Netzwerkstrukturen und Gateways anderer Anbieter und Betreiber. Die BSAG ist berechtigt, die ihr obliegende Leistung für die Dauer des hindernden Ereignisses zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit aufzuschieben. Für unwesentliche Unterbrechungen der Dienste übernimmt die BSAG keine Haftung.

(2) Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung der BSAG – wie auch seiner Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter – auf den nach Art der Dienstleistung vorhersehbaren, vertragstypischen unmittelbaren Durchschnittsschaden. Zudem haftet die BSAG bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Die BSAG haftet hingegen für die Verletzung vertragswesentlicher Rechtspositionen ihrer Kunden. Vertragswesentliche Rechtspositionen sind solche, die die BSAG ihren Kunden nach Vertragsinhalt und -zweck zu gewähren hat. Die BSAG haftet ferner für die Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung ihre Kunden vertrauen dürfen.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche der Kunden aus Produkthaftung und/oder Garantie. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Arglist und/oder zurechenbaren Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit der Kunden, die der BSAG zurechenbar sind und/oder bei vorsätzlichen bzw. grob fahrlässigen Pflichtverletzungen.

(3) Für den Verlust von Daten haftet die BSAG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es Kunden unterlassen haben, eine Datensicherung durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(4) Die BSAG haftet nur für eigene Inhalte auf der Website des Portals unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de). Soweit mit Links der Zugang zu anderen Internetseiten ermöglicht wird, ist die BSAG für die dort enthaltenen fremden Inhalte nicht verantwortlich. Die BSAG macht sich die fremden Inhalte nicht zu Eigen. Sofern die BSAG Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten auf externen Internetseiten erhält, wird er den Zugang zu diesen Seiten unverzüglich sperren.

(5) Die BSAG gibt gegenüber ihren Kunden keine Garantien im Rechtssinne ab, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

### § 5 Sonstiges

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei Verbrauchern, die den Vertrag nicht zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken abschließen, gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung. §§ 19, 10 Abs. 4 S. 1 TDSG bleibt unberührt.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag das an dem Geschäftssitz der BSAG zuständige Gericht, sofern nicht ein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. Die BSAG ist jedoch auch berechtigt, den Kaufmann an seinem Wohn- oder Geschäftssitzgericht zu verklagen. Die Zuständigkeit aufgrund eines ausschließlichen Gerichtsstands bleibt hiervon unberührt.

(3) Gegenüber Verbrauchern ist die BSAG bereit an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen.

Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist:  
Nahverkehr-Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e.V., Postfach 6025,  
30060 Hannover, [www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de).

Für die Beilegung von Streitigkeiten aus dem mit Ihnen bestehenden Vertragsverhältnis können Sie mit uns ein Verfahren zur alternativen Streitbeilegung durchführen.

(4) Für die Durchführung wird seitens der Europäischen Kommission eine Plattform zur sog. Online-Streitbeilegung bereitgehalten. Diese Plattform können Sie unter folgendem Link abrufen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Unsere E-Mail-Adresse für die Online-Streitbeilegung lautet:  
[Kundenbetreuung@bsag.de](mailto:Kundenbetreuung@bsag.de)

## B. REGISTRIERUNG IM KUNDENPORTAL

### § 6 Anmeldung (Eröffnung eines Kundenkontos)

(1) Die Nutzung der im Kundenportal bereitgestellten Leistungen ist kostenfrei möglich, sofern die Leistung nicht in der Bestellung von JahresTickets liegt oder sonst ausdrücklich anders angegeben wird.

(2) Der Zugang zur Nutzung der Dienste im Kundenportal unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de) setzt eine Registrierung voraus, bei welcher der Kunde alle zum Zeitpunkt der Registrierung erforderlichen Pflichtfelder wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben hat.

(3) Der Kunde erhält sodann eine E-Mail mit einem Aktivierungslink.

Der Vertrag über die Nutzung des Kundenkontos kommt mit Aktivierung des Kundenkontos durch die BSAG zustande.

Der Vertragstext wird von der BSAG gespeichert und dem Kunden nebst den rechts-wirksam einbezogenen AGB per E-Mail nach Vertragsschluss zugesandt.

(4) Nach erfolgter Registrierung können

- Bestandskunden sich für die Verwaltung einer laufenden Jahreskarte freischalten lassen (vgl. § 8) oder gemäß den Regelungen unter Abschnitt C ein weiteres JahresTicket bestellen.

- Neukunden gemäß den Regelungen unter Abschnitt C ein neues JahresTicket bestellen

(5) Mit der Registrierung im Kundenportal erklärt sich der Kunde mit den jeweils geltenden Allgemeinen Nutzungsbedingungen der BSAG für das Kundenportal ausdrücklich einverstanden.

(6) Ein Anspruch auf Zulassung zu den Dienstleistungen im Kundenportal besteht nicht. Insbesondere behält sich die BSAG vor, die von Kunden bei der Anmeldung gemachten Angaben zu überprüfen. Im Falle von deren Unrichtigkeit ist die BSAG berechtigt, den Zugang des Kunden zu den Dienstleistungen im Kundenportal zu sperren.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, ein Zugangspasswort zu wählen, dieses in jedem Fall geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben. Erlangt der Kunde Kenntnis vom Missbrauch seiner Zugangsdaten, so hat er die BSAG unverzüglich davon zu unterrichten. Bei Missbrauch ist die BSAG berechtigt, den Zugang zu den Dienstleistungen im Kundenportal zu sperren. Die Aufhebung der Sperre ist nur durch entsprechenden Antrag des Kunden in Textform (z.B. schriftlich, per Fax oder E-Mail) möglich. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.

(8) Der Kunde ist verpflichtet, die persönlichen Daten in seinem Kundenkonto umgehend zu aktualisieren, wenn sich diese geändert haben.

Minderjährige sind grundsätzlich berechtigt, sich im Kundenportal zu registrieren. Es bedarf jedoch einer ausdrücklichen Genehmigung der Erziehungsberechtigten.

### § 7 Laufzeit und Kündigung des Kundenkontos

(1) Die Mitgliedschaft des Kunden im Kundenportal ist unbefristet.

(2) Der Kunde kann seine Mitgliedschaft jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist im Rahmen des Kundenkontos direkt oder elektronisch per E-Mail an [Kundenbetreuung@bsag.de](mailto:Kundenbetreuung@bsag.de) kündigen. Die Kündigung der Mitgliedschaft im Kundenportal hat keine Auswirkungen auf das Bestehen laufender JahresTicket-Verträge und/oder auf offene und künftige Forderungen aus den Verträgen.

(3) Die BSAG kann die Mitgliedschaft jederzeit unter Einhaltung einer 14-tägigen Frist durch entsprechende E-Mail an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse oder schriftlich an die vom Kunden hinterlegte Postanschrift kündigen.

(4) Das Recht der BSAG zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde das Kundenkonto und/oder die dort bereit gestellten Leistungen der BSAG missbraucht oder
- der Kunde im Rahmen seines Kundenkontos oder bei der Registrierung falsche Angaben macht

Im Hinblick auf die Form der außerordentlichen Kündigung gilt Abs. 3 entsprechend.

(5) Die BSAG behält sich das Recht vor, die Zugangsberechtigung eines Kunden zurückzunehmen bzw. die Registrierung abzulehnen oder den Zugang des Kunden vorläufig ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde das Kundenkonto rechtswidrig nutzt. Von einer Zurücknahme der Zugangsberechtigung bzw. der Ablehnung der Anmeldung sowie Sperrung des Zugangs wird der Kunde von der BSAG unverzüglich per E-Mail informiert.

### § 8 Freischaltung (Bestandskunden)

(1) Um ein bestehendes JahresTicket verwalten zu können, muss der registrierte Kunde sein Kundenkonto für diese Leistung freischalten lassen. Dies setzt eine Identifizierung bzw. Verifizierung der Kunden voraus und erfolgt durch Eingabe verschiedener Kundendaten durch den Kunden und anschließendem Abgleich mit den Kundenstammdaten der im System erfassten Daten bei der BSAG.

(2) Sofern die eingegebenen Daten mit den bei der BSAG hinterlegten Daten übereinstimmen, wird das Kundenkonto nach Eingabe der Verifizierungsdaten

freigeschaltet und der Kunde erhält eine entsprechende Benachrichtigung per E-Mail. Sollten die Daten nicht mit den bei der BSAG hinterlegten übereinstimmen, wird er darauf hingewiesen, dass eine Freischaltung mit den eingegebenen Daten nicht möglich ist.

## C. BESTELLUNG VON JAHRESTICKETS

### § 9 Vertragsschluss bei Bestellung von JahresTickets

(1) Die Präsentation der JahresTickets auf dem Kundenportal unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de) stellt kein Angebot im Rechtssinne dar, sondern lediglich eine Aufforderung an den Kunden, ein Angebot im Rechtssinne abzugeben.

(2) Die Bestellung über das Kundenportal von der BSAG kann nur durch den registrierten Kunden erfolgen. Durch Anklicken des Buttons »Jetzt kostenpflichtig bestellen« im Rahmen des Bestellvorgangs unter [www.bsag.de](http://www.bsag.de) geben Kunden der BSAG gegenüber ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Abonnement-Vertrages mit dem VBN bezüglich einer Jahreskarte ab.

(3) Die BSAG wird den Zugang der Bestellung des Kunden unverzüglich im Auftrag der VBN per E-Mail bestätigen.

Mit Ausnahme von den nachfolgend benannten Fällen, kommt der Vertrag bereits mit dieser Bestätigungsmail zustande.

a) Sollte der Kunde bereits über einen JahresTicket verfügen wird zunächst geprüft, ob es sich um eine Doppelbestellung handelt. Der Vertrag kommt erst mit Übersendung einer gesonderten E-Mail mit einer Auftragsbestätigung zustande.

b) Im Falle der Zahlung per SEPA-Lastschrift erfolgt nach Eingang der Bestellung eine Bonitätsprüfung. Es wird insoweit auf die Datenschutzerklärung unter <https://www.bsag.de/datenschutz.html> bzw. <https://www.vbn.de/datenschutz.html> verwiesen. Im Fall einer negativen Bonitätsprüfung kommt der Vertrag nicht mit der Bestätigungsmail zustande. Der Kunde wird mit gesondertem Schreiben über die Ablehnung seiner Bestellung informiert.

(4) Die BSAG ist berechtigt, das in der Bestellung des Abonnement-Vertrages liegende Vertragsangebot im Auftrag der VBN innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang anzunehmen.

(5) Der Vertragstext wird von der BSAG und der VBN gespeichert und dem Kunden nebst den rechts-wirksam einbezogenen AGB per E-Mail nach Vertragsschluss zugesandt.

(6) Für das Zustandekommen von Abonnementverträgen für JahresTickets gelten die jeweils gültigen **Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN** (einschließlich ihrer Anhänge und Anlagen), in der jeweils aktuellen Fassung ergänzend.

### § 10 Besondere Regelungen für einzelne JahresTickets/ Bestellung von Produkten mit Nachweis/Dokumenten

Bestellt der Kunde ein JahresTicket, das einer Nachweis-/Dokumentenpflicht unterliegt, so steht der Vertragsschluss unter der aufschiebenden Bedingung, dass der/das geforderte Nachweis/Dokument durch den Kunden erbracht wird.

### § 11 Laufzeit/ Beginn des Vertrages

(1) JahresTickets können nicht für einen laufenden Monat bestellt werden. Frühester Gültigkeitsbeginn ist jeweils der Kalendertag des Folgemonats. Voraussetzung hierfür ist, dass die Bestellung spätestens am 20. Kalendertag des laufenden Monats erfolgt. Hiervon abweichend muss die Bestellung für das JahresTicket »Jugend-Freizeit-Ticket« bereits am 10. Kalendertag des laufenden Monats erfolgen.

Die Dauer des jeweiligen JahresTicket-Abonnements ergibt sich aus den gültigen **Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN** (einschließlich ihrer Anhänge und Anlagen), in der zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Fassung.

### § 12 Versand der JahresTickets

(1) Nach Bestellung eines JahresTickets wird dem Kunden das JahresTicket an die von ihm im Kundenkonto hinterlegte Adresse gesendet. Für den Versand des JahresTickets fallen keine Versandkosten an.

(2) Der Versand der jeweils erworbenen Jahreskarten erfolgt in den Folgejahren rechtzeitig vor Beginn der Gültigkeit per Post an die im Kundenkonto hinterlegte Adresse.

### § 13 Zahlungsmöglichkeiten

(1) Für die Zahlung des bestellten JahresTickets ist eine gültige Zahlungsweise im Kundenkonto des Kunden zu hinterlegen.

(2) Die Bezahlung erfolgt i.d.R. aufgrund eines erteilten Mandats für das SEPA-Lastschriftverfahren. Es wird insoweit auch auf die Datenschutzerklärung für das Kundenportal »Meine BSAG« <https://www.bsag.de/datenschutz.html> sowie die Datenschutzerklärung des VBN <https://www.vbn.de/datenschutz.html> verwiesen.

(3) Der Kunde sichert zu, für die Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch die BSAG verursacht wurde.

(4) Andere Zahlungsmittel als das SEPA-Lastschriftverfahren stehen dem Kunden

nur zur Verfügung, wenn diese in den jeweils gültigen **Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN** (einschließlich ihrer Anhänge und Anlagen), in der jeweils aktuellen Fassung für bestimmte JahresTickets vorgesehen sind.

(5) Für das gewählte Zahlungsmittel fallen keine weiteren Kosten an.

## **§ 14 Kein Widerrufs- oder Rückgaberecht**

Gemäß § 312 Abs. 2 Nr. 5 BGB finden die Vorschriften für Fernabsatzverträge keine Anwendung auf Verträge über die Beförderung von Personen. Es besteht daher kein Widerrufsrecht des Kunden für die bestellten JahresTickets.

## **§ 15 Kündigung des JahresTickets**

(1) Eine ordentliche Kündigung des JahresTickets ist dem Kunden jederzeit und ohne Angabe von Gründen zum jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit möglich. Form und Frist ergeben sich aus den entsprechenden Regelungen zu dem jeweiligen JahresTicket in den jeweils gültigen **Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBN** (einschließlich ihrer Anhänge und Anlagen), in der zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Fassung.

(2) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.