

Mobilitätsgarantien/Sauberkeitsgarantie / Fahrgastrechte und besondere Regelungen im Eisenbahnverkehr

Auszug aus den Beförderungsbedingungen § 19

Abschnitt 1:

KVV Mobilitätsgarantie für das gesamte Verbundgebiet

Im Rahmen der Mobilitätsgarantie besteht für Inhaber einer Monats- oder Jahreskarte des KVV mit Ausnahme der Ausbildungs-Monatskarte und Ausbildungs-Jahreskarte (ScoolCard) bei Verspätungen und Fahrtausfällen die Möglichkeit, auf ein Taxi umzusteigen und sich den Fahrpreis für das Taxi im Nachhinein erstatten zu lassen. Sie greift, wenn der Fahrgast davon ausgehen kann, dass er sein Fahrziel mit den zur Fahrt benutzten KVV Verkehrsmitteln um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen wird, und er keine Möglichkeit hat, andere das Fahrziel rechtzeitig erreichende KVV Verkehrsmittel zu nutzen.

Maßgeblich zur Ermittlung der Dauer der Verspätung sind die jeweils aktuell in der Internet-Fahrplanauskunft des KVV hinterlegten Fahrplandaten. Bei Fahrten mit Umsteigen des Fahrgastes zwischen Verbundverkehrsmitteln wird zur Ermittlung der Dauer der Verspätung die gemäß Internet-Fahrplanauskunft ausgewiesene Fahrt mit normaler Umsteigezeit zu Grunde gelegt (Fahrplanauskunft unter www.kvv.de).

Die Taxikosten werden bis zu einer Höhe von 50 Euro ersetzt, für Fahrten innerhalb der Tarifwabe 100 ist die Erstattung auf 25 Euro begrenzt (siehe Sonderregelung für Karlsruhe im Abschnitt 2). Eine Erstattung kann pro Fahrt und Fahrkarte nur ein Mal geltend gemacht werden.

Der Fahrgast hat eine vom Taxiunternehmen ausgestellte Quittung zusammen mit dem ausgefüllten Garantieschein für die Mobilitätsgarantie, der z. B. unter www.kvv.de vorgehalten wird, innerhalb von zwei Wochen beim KVV einzureichen (Ausschlussfrist). Dem Garantieschein ist ein Fahrtnachweis (Fahrkarte oder Kopie) beizufügen. Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung. Eine Barauszahlung sowie eine Verrechnung beim Fahrkartenkauf sind nicht möglich.

Die Inanspruchnahme ist ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall nicht auf das Verschulden eines der im KVV kooperierenden Verkehrsunternehmen zurückgeht. Insbesondere begründen Unwetter, Bombendrohungen, Streik, Suizid und Eingriffe Dritter in den Eisenbahn-, Straßenbahn- und Busverkehr keinen Anspruch auf Leistungen aus der Mobilitätsgarantie. Die Erstattung ist auch ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall auf ein Verschulden des Fahrgastes zurückgehen oder ihm vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt waren. Sie ist ferner ausgeschlossen, wenn sie auf Maßnahmen wie Straßen- oder Streckensperrungen beruht, die im Vorfeld rechtzeitig unter www.kvv.de angekündigt wurden.

Weitergehende Ansprüche aus den Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr bleiben hiervon unberührt. Die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr schließt Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach der Mobilitätsgarantie aus.

Die KVV Mobilitätsgarantie besteht parallel zur Mobilitätsgarantie eines Verkehrsunternehmens (z. B. der VBK in Karlsruhe gemäß Abschnitt 2). Ansprüche aus demselben Sachverhalt können jedoch nur einmal geltend gemacht werden.

Abschnitt 2:

Mobilitätsgarantie für Fahrten innerhalb des Stadtgebietes Karlsruhe

Die Mobilitätsgarantie in Karlsruhe gilt für Fahrten mit allen Straßenbahn- und Buslinien der Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH (VBK) inklusive der Stadtbahndurchfahrten durch die Innenstadt.

Die Mobilitätsgarantie greift, wenn ein Fahrgast eine vom Unternehmen VBK zu vertretende Verspätung von mehr als 20 Minuten auf einer Fahrt im Binnenverkehr des Stadtgebietes Karlsruhe erleidet.

Die Inanspruchnahme ist ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall nicht auf ein Verschulden der VBK zurückgeht. Insbesondere begründen Unwetter, Bombendrohungen, Streik, Suizid und Eingriffe Dritter in den Straßenbahn- und Busverkehr keinen Anspruch auf Leistungen aus der Mobilitätsgarantie. Die Erstattung ist auch ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall auf ein Verschulden des Fahrgastes zurückgehen oder ihm vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt waren. Sie ist ferner ausgeschlossen, wenn sie auf Maßnahmen wie Straßen- oder Streckensperrungen beruht, die im Vorfeld rechtzeitig unter www.kvv.de angekündigt wurden.

Die Mobilitätsgarantie gilt für alle im Stadtgebiet Karlsruhe anerkannten Fahrkarten, ausgenommen Ausbildungsmonats- und Ausbildungsjahreskarten (ScoolCards).

Je Verspätungsfall und Fahrkarte erhält der Fahrgast eine Entschädigung in Höhe von 5 Euro. Bei Versäumnis des letzten Anschlusses werden Taxikosten bis zu 25 Euro erstattet.

Die Garantie kann mit einem Garantieschein in Anspruch genommen werden, der bei den Kundenzentren des KVV in Karlsruhe oder unter www.kvv.de im Internet erhältlich ist. Fahrgäste können den ausgefüllten und unterschriebenen Garantieschein zusammen mit einem Fahrtnachweis (Fahrkarte oder Kopie) bei einem KVV Kundenzentrum abgeben oder per Post an den KVV senden. Zwischen dem Zeitpunkt der Verspätung und dem Eingang des Garantiescheines dürfen nicht mehr als 2 Wochen vergehen.

Abschnitt 3:

Sauberkeitsgarantie des KVV

Die Fahrzeuge der im KVV wirkenden Verkehrsunternehmen werden regelmäßig gereinigt. Wird die Kleidung eines Fahrgastes infolge von Unsauberkeiten eines Fahrzeuges verschmutzt, ersetzt der KVV die Reinigungskosten bis zu einem Betrag von 15 Euro.

Diese Sauberkeitsgarantie kann mit einem Garantieschein in Anspruch genommen werden, der bei den Kundenzentren des KVV oder unter www.kvv.de im Internet erhältlich ist.

Fahrgäste können den ausgefüllten und unterschriebenen Garantieschein zusammen mit einem Fahrtnachweis (Fahrkarte oder Kopie) sowie dem Nachweis der angefallenen Reinigungskosten bei einem KVV Kundenzentrum abgeben oder per Post an den KVV senden. Zwischen dem Zeitpunkt der Verschmutzung und dem Eingang des Garantiescheines dürfen nicht mehr als 2 Wochen vergehen.

Abschnitt 4:

Fahrgastrechte – Regelungen im Eisenbahnverkehr

Für Fahrten in Eisenbahnzügen sind Rechte und Pflichten der Fahrgäste aufgrund der Verordnung (EG) 1371/2007 sowie nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) auch für Inhaber für Fahrkarten nach diesem Verbundtarif abschließend in den Beförderungsbedingungen des oder der jeweiligen vertraglichen Beförderer geregelt (näheres hierzu siehe auch unter www.fahrgastrechte.info). Darüber hinaus gelten die im Folgenden dargestellten besonderen Regelungen.

Durch diese Regelungen werden ausschließlich Fahrkarten nach dem Gemeinschaftstarif des KVV erfasst, die zur Eisenbahnfahrt genutzt werden.

Die Fahrgastrechte, die dem Fahrgast durch Verspätung erwachsen, werden nur wirksam, soweit die Ursache und Wirkung einer Verspätung im Bereich der tatsächlichen oder geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.

Der Auszahlungsbetrag für eine Entschädigung muss mindestens 4 Euro betragen. Fahrpreisentzündigungen unter diesem Betrag werden nicht ausgezahlt.

Das im Eisenbahnverkehr vorgesehene Recht, einen anderen, höherwertigeren als den vorgesehenen Zug zum Zielort zu wählen, gilt nicht für Nutzer von Ländertickets (Baden-Württemberg-Tickets, Rheinland-Pfalz/Saarland-Tickets), Schönes-Wochenende-Tickets, KombiTickets (Veranstaltungskarten mit Fahrtberechtigung), 24-Stunden-Karten und KONUS-Gästekarten.

Ansprüche nach den eisenbahnrechtlichen Regelungen können direkt bei den betriebseigenen Verkaufsstellen der Eisenbahnverkehrsunternehmen gestellt werden. Erstattungsdrucke sind auch im Internet abrufbar.

Im Übrigen gelten die besonderen Regelungen der Eisenbahnbeförderungsunternehmen (siehe Absatz 1).

Die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte aus dem Eisenbahnverkehr schließt Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach den KVV Mobilitätsgarantien (siehe Abschnitte 1 und 2) aus.