

# Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.

Mit Bus und Bahn zuverlässig ans Ziel.



# Kommt gut an.

## **Der Karlsruher Verkehrsverbund bietet seinen Fahrgästen eine verbundweit gültige Entschädigungsregelung in Form der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.**

Anspruch auf Entschädigung/Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel haben alle Inhaber\*innen von KVV-Monats- oder Jahreskarten sowie Personen mit Schwerbehindertenausweis inklusive Freifahrtberechtigung. Ausgeschlossen sind Monats- und Jahresfahrkarten der Deutschen Bahn (DB).

Die KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie gilt für alle Fahrten mit Regionalbahnen, S-Bahnen, Stadtbahnen, Straßenbahnen, Bussen und Anruflinientaxis, die mit einer der genannten Fahrkarten durchgeführt wurden. Ansonsten gelten die Entschädigungsregelungen der jeweils angrenzenden Verkehrsverbände oder die EU-Verordnung VO (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

### **Entschädigung bei Verspätung von mehr als 30 Minuten**

Der Fahrgast erhält vom KVV eine pauschale Fahrpreisentuschädigung von 2,50 Euro, wenn seine Verspätung am Zielort mehr als 30 Minuten beträgt. Bei mehreren Verspätungen innerhalb des Gültigkeitszeitraums ist maximal eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Preises der Fahrkarte möglich.

Bei der Ermittlung der Verspätung gilt das Prinzip der Reisekette. Dies bedeutet, dass der Fahrgast auch eine Entschädigung erhält, wenn durch eine geringfügige Verspätung, z. B. eines Zuges, ein Busanschluss verpasst wird und er dadurch am Zielort mit mehr als 30 Minuten Verspätung ankommt. Maßgeblich zur Ermittlung der Dauer der Verspätung sind die jeweils aktuell in der Online-Fahrplanauskunft des KVV hinterlegten Fahrplandaten. Bei Fahrten mit Umstieg zwischen zwei oder mehreren Verbundverkehrsmitteln wird zur Ermittlung der Dauer der Verspätung die gemäß Online-Fahrplanauskunft ausgewiesene Fahrt mit normaler Umsteigezeit zugrunde gelegt.

### **Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel**

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z. B. durch Informationen auf Fahrgastanzeigern oder Durchsagen –, dass er seinen Zielort mit mehr als 30 Minuten Verspätung erreichen wird, dann hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto mit Stundentarif (z. B. stadtmobil, Flinkster, ZEO Carsharing) oder Mietfahrrad (z. B. KVV.nextbike) fortzusetzen.

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 120,00 Euro gegen Vorlage der Quittung/Abrechnung zurückerstattet. Der Fahrgast muss jedoch – im Rahmen seiner Möglichkeiten – prüfen, ob er sein Ziel innerhalb der gegebenen Zeit nicht mit einem anderen Verbundverkehrsmittel oder mit gegebenenfalls zur Verfügung gestellten Ersatzverkehren erreichen kann.

Die Nutzung des Privat-Pkw oder eines Mietautos mit Tagestarif (z. B. von Sixt, Hertz etc.) kann im Rahmen der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie nicht geltend gemacht werden.

### **Weiterfahrt bei Ausfall der letzten Fahrt**

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z. B. durch Informationen auf Fahrgastanzeigern oder Durchsagen –, dass seine Fahrt ausfällt und es sich hierbei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Betriebstages handelt, dann hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto mit Stundentarif (z. B. stadtmobil, Flinkster, ZEO Carsharing) oder Mietfahrrad (z. B. KVV.nextbike) fortzusetzen.

Diese Regelung gilt abweichend auch für Inhaber\*innen von KVV-Einzel- und Tageskarten.

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 120,00 Euro gegen Vorlage der Quittung zurückerstattet. Der Fahrgast muss jedoch – im Rahmen seiner Möglichkeiten – prüfen, ob er sein Ziel innerhalb der gegebenen Zeit nicht mit einem anderen Verbundverkehrsmittel oder mit gegebenenfalls zur Verfügung gestellten Ersatzverkehren erreichen kann.

Die Nutzung des Privat-Pkw oder eines Mietautos mit Tagestarif (z. B. von Sixt, Hertz etc.) kann im Rahmen der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie nicht geltend gemacht werden.

## Entschädigungsbedingungen

Bei allen genannten Entschädigungsfällen hat der Fahrgast kein Recht auf Entschädigungsanspruch, wenn die Verspätung oder der Ausfall aus einem der folgenden Gründe entstanden ist:

- ▶ Streiks oder Naturkatastrophen/besondere Wetterereignisse
- ▶ durch Verschulden des Fahrgastes selbst

Der Fahrgast hat zudem kein Recht auf Entschädigung, wenn ihm die Verspätung oder der Ausfall vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt war. Für die Inanspruchnahme der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie müssen Start und Ziel der Fahrt im Verbundgebiet des KVV liegen.

Für Besitzer\*innen einer Monatskarte ist der Anspruch auf Entschädigung nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte gesammelt geltend zu machen. Dies muss spätestens einen Monat nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte erfolgen.

Für Besitzer\*innen einer Jahres- oder Halbjahreskarte ist der Anspruch auf Entschädigung jeweils nach Ablauf eines jeden Gültigkeitsmonats der Fahrkarte gesammelt geltend zu machen. Für Vorfälle, die weiter als zwei Monate zurückliegen, kann die KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie nicht mehr geltend gemacht werden.

Die Entschädigungszahlung erfolgt innerhalb eines Monats, nachdem der Fahrgast den Antrag zur KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie beim KVV eingereicht hat. Die Entschädigung erfolgt als Überweisung auf ein Bankkonto.

Mehrere Entschädigungsregelungen dieser Garantie für denselben Vorfall können nicht in Anspruch genommen werden. Insbesondere ist es ausgeschlossen, ein alternatives Verkehrsmittel zu nutzen und zusätzlich einen Anspruch auf Fahrpreisentschädigung geltend zu machen. Dies gilt auch, wenn der Fahrgast trotz Nutzung des alternativen Verkehrsmittels seinen Zielort mit mehr als 30 Minuten Verspätung erreicht. Pro Fahrt kann der Entschädigungsanspruch nur einmal geltend gemacht werden. Bei Inanspruchnahme der Fahrgastrechte aus dem Eisenbahnverkehr (siehe Absatz 3) entfallen Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.



**Weitere Informationen unter:**  
[kvv.de/qualitaet](https://kvv.de/qualitaet)



**Hinweis zur Sprache:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir an einzelnen Stellen die männliche Form, z. B. „Fahrgast“ statt „Fahrgast und Fahrgästin“. Damit ist keinerlei Wertung oder Bevorzugung verbunden.

# Informationen.

## **Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV)**

Tullastraße 71, 76131 Karlsruhe  
kvv.de, info@kvv.karlsruhe.de

**KVV-Service-Telefon:** 0721 6107-5885

## **KVV-Fahrkarten online oder als App:**

kvv.de/onlineverkauf

## **Eine App – alle Möglichkeiten – ein Konto:**

kvv.de/regiomove

# KVV-Kundenzentren.

## **Karlsruhe**

Kundeninformationszentrum (KIZ) Durlacher Allee 71  
Hauptbahnhof (Vorplatz)

## **Rastatt**

VERA, Herrenstraße 15

## **Bruchsal**

Stadtbusbüro, Hoheneggerstraße 7

## **Baden-Baden**

Stadtwerke Baden-Baden – Verkehrsbetriebe  
Kundenzentrum am Augustaplatz

## **Ettlingen**

Bahnhof Ettlingen, Wilhelmstraße 2

Das komplette Sortiment ist im Kundeninformationszentrum (Durlacher Allee 71 in Karlsruhe) erhältlich. Auskünfte gibt's auch bei den Bahnhöfen und den Verkaufsstellen vor Ort.



## **Immer bestens informiert.**

Jetzt KVV-Newsletter abonnieren:  
kvv.de/newsletter

