

Antrag zur KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie

Frau Herr Divers

Vorname _____ Nachname _____

Straße _____ Hausnummer _____

Postleitzahl _____ Ort _____

Telefon _____

Im Garantiefall soll auf folgendes Konto eines deutschen Kreditinstituts überwiesen werden:

IBAN DE _____

BIC _____

Name der Bank _____

Name des Kontoinhabers/der Kontoinhaberin _____

Ich beanspruche die Garantie aus folgendem Grund:

- Verspätung im KVV-Netz ab 30 Minuten mit Bahn oder Bus
 - Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel
 - Fahrpreisschädigung von 2,50 Euro (bei mehreren Fällen Anlage benutzen)
- Verspätungen ab 60 Minuten im Eisenbahnverkehr (DB oder AVG)

Vorfallstag _____ Planmäßige Abfahrtszeit _____

Starthaltestelle _____

Zielhaltestelle _____

Umstiegshaltestelle _____

Betroffene Linien _____ Richtung _____

Fahrzeugnummer (falls bekannt) _____

Ich war unterwegs mit folgender Fahrkarte:

Bitte Fahrkarte im Original oder als Kopie beifügen oder hier einkleben. Bei KVV-Abonnent*innen genügt die Angabe der Kundennummer des Abonnements.

Ohne Nachweis der Fahrkarte kann dein Anspruch nicht bearbeitet werden. Bitte bei Taxikosten die Taxiquittung (mit Fahrtstrecke, Datum und Uhrzeit) und bei Reinigungskosten die Rechnung der Reinigung beilegen.

KVV-Abo-Nr.:

Was ist passiert?

X Datum, Unterschrift

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten von der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH verarbeitet und gespeichert werden. Die Verarbeitung und Nutzung der Daten erfolgt durch die Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH im Auftrag des KVV.

Bitte beachte die Hinweise auf der Rückseite.

Mobilitätsgarantien/Fahrgastrechte und besondere Regelungen im Eisenbahnverkehr

Auszug aus den Beförderungsbedingungen § 19

Abschnitt 1: KVV-Mobilitätsgarantie für das gesamte Verbundgebiet

Im Rahmen der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie besteht für Inhaber*innen einer KVV-Monats-, Halbjahres oder Jahreskarte sowie für Inhaber*innen eines Schwerbehindertenausweises inklusive Freifahrtberechtigung bei Verspätungen und Fahrtausfällen die Möglichkeit, eine Fahrpreisentschädigung geltend zu machen oder die Fahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel fortzusetzen.

Die KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie gilt im gesamten Verbundgebiet für alle Fahrten mit Regionalbahnen, S-Bahnen, Stadtbahnen, Straßenbahnen, Bussen und Anruflinientaxis, die mit einer der genannten Fahrkarten durchgeführt wurden.

Entschädigung bei Verspätungen ab 30 Minuten

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

Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann, dass er sein Fahrtziel um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen wird und er keine Möglichkeit hat, andere KVV-Verkehrsmittel bzw. bereitgestellte Ersatzverkehre zu nutzen, um sein Fahrtziel rechtzeitig zu erreichen, so hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto zum Stundentarif (z. B. stadtmobil, Flinkster, ZEO Carsharing) oder Mietfahrrad (z. B. KVV.nextbike) zum Stundentarif fortzusetzen und die erforderlichen Auslagen im Nachhinein erstatten zu lassen.

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 120,00 Euro gegen Vorlage der Quittung/Abrechnung zurückerstattet. Eine Erstattung kann pro Fahrt und Fahrkarte nur einmal geltend gemacht werden. 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, dass seine Fahrt ausfällt und es sich hierbei um die letzte fahrplan-

mäßige Verbindung des Betriebstages handelt und er keine Möglichkeit hat, andere KVV-Verkehrsmittel bzw. bereitgestellte Ersatzverkehre zu nutzen, um sein Fahrtziel rechtzeitig zu erreichen, so hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto zum Stundentarif (z. B. stadtmobil, Flinkster, ZEO Carsharing) oder Mietfahrrad (z. B. KVV.nextbike) zum Stundentarif fortzusetzen und die erforderlichen Auslagen im Nachhinein erstatten zu lassen.

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

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 120,00 Euro gegen Vorlage der Quittung/Abrechnung zurückerstattet. Eine Erstattung kann pro Fahrt und Fahrkarte nur einmal geltend gemacht werden. Die Nutzung des Privat-Pkw oder eines Mietautos zum Tagestarif (z. B. von Sixt, Hertz etc.) kann im Rahmen der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie nicht geltend gemacht werden.

Entschädigungsbedingungen

- (1) Maßgeblich zur Ermittlung der Dauer der Verspätung sind die jeweils aktuell in der Internet-Fahrplanauskunft des KVV hinterlegten Fahrplandaten. Bei Fahrten mit Umstiegen des Fahrgastes zwischen Verbundverkehrsmitteln wird zur Ermittlung der Dauer der Verspätung die gemäß Internet-Fahrplanauskunft ausgewiesene Fahrt mit normaler Umsteigezeit zugrunde gelegt (Fahrplanauskunft unter kvv.de).
- (2) 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 mindestens 30 Minuten Verspätung ankommt.
- (3) Für Besitzer*innen einer Monatskarte ist der Anspruch auf Entschädigung bei Verspätung nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte gesammelt geltend zu machen. Dies muss spätestens einen Monat nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte erfolgen.
- (4) Für Besitzer*innen einer Jahres- oder Halbjahreskarte ist der Anspruch auf Entschädigung bei Verspätung 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.

- (5) Für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels ist der Anspruch auf Kostenübernahme innerhalb von zwei Wochen ab dem Zeitpunkt der Verspätung bzw. des Ausfalls geltend zu machen.
- (6) Die KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie kann mit einem Garantieschein in Anspruch genommen werden, der unter kvv.de 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. Bei der Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels ist die Quittung/ Abrechnung der Fahrt beizulegen.
- (7) Die Entschädigungszahlung erfolgt innerhalb eines Monats, nachdem der Fahrgast den Antrag zur KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie beim KVV eingereicht hat. Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung. Eine Barauszahlung sowie eine Verrechnung beim Fahrkartenkauf sind nicht möglich.
- (8) Für die Inanspruchnahme der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie müssen Start und Ziel der Fahrt im Verbundgebiet des KVV liegen.
- (9) Bei allen genannten Entschädigungsfällen hat der Fahrgast kein Recht auf Entschädigungsanspruch, wenn der Grund der Verspätung oder des Ausfalls auf Streiks, Bombendrohungen, Naturkatastrophen/ besondere Wetterereignisse oder das Verschulden des Fahrgastes selbst zurückgeht. Der Fahrgast hat zudem kein Recht auf Entschädigung, wenn ihm die Verspätung oder der Ausfall vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt war. Sie ist ferner ausgeschlossen, wenn sie auf Maßnahmen wie Straßen- oder Streckensperrungen beruht, die im Vorfeld rechtzeitig unter kvv.de angekündigt wurden.
- (10) Ansprüche aus demselben Sachverhalt können nur einmal geltend gemacht werden. Insbesondere ist es ausgeschlossen, ein alternatives Verkehrsmittel zu nutzen und zusätzlich einen Anspruch auf Fahrpreischädigung 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 Abschnitt 3) entfallen Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.

Abschnitt 3:

Fahrgastrechte – Regelungen im Eisenbahnverkehr

- (1) Für Fahrten in Eisenbahnzügen sind Rechte und Pflichten der Fahrgäste aufgrund der Verordnung VO (EU) 2021/782 sowie nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) auch für Inhaber*innen von Fahrkarten nach diesem Verbundtarif abschließend in den Beförderungsbedingungen des oder der jeweiligen vertraglichen Beförderer geregelt (Näheres hierzu siehe auch unter fahrgastrechte.info). Darüber hinaus gelten die im Folgenden dargestellten Regelungen.
- (2) Durch diese Regelungen werden ausschließlich Fahrkarten nach dem Gemeinschaftstarif des KVV erfasst, die zur Eisenbahnfahrt genutzt werden.
- (3) Die Fahrgastrechte, die dem Fahrgast durch Verspätung zustehen, werden nur wirksam, soweit die Ursache und Wirkung einer Verspätung im Bereich der tatsächlichen oder geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist.
- (4) Der Auszahlungsbetrag für eine Entschädigung muss mindestens 4 Euro betragen. Fahrpreischädigungen unter diesem Betrag werden nicht ausgezahlt (Bagatellgrenze).
- (5) Das im Eisenbahnverkehr vorgesehene Recht, einen anderen, höherwertigen als den vorgesehenen Zug zum Zielort zu wählen, gilt nicht für Nutzer*innen von Ländertickets (Baden-Württemberg-Tickets, Rheinland-Pfalz-/Saarland-Tickets), Schönes-Wochenende-Tickets, KombiTickets (Veranstaltungskarten mit Fahrtberechtigung), Tageskarten und KONUS-Gästekarten.
- (11) Ansprüche nach den eisenbahnrechtlichen Regelungen sind direkt bei den Verkaufsstellen der Eisenbahnverkehrsunternehmen zu stellen. Erstattungsdrucke sind auch im Internet unter fahrgastrechte.info verfügbar.
- (12) Im Übrigen gelten die besonderen Regelungen der Eisenbahnbeförderungsunternehmen (siehe Absatz 1).
- (13) Die Inanspruchnahme der Fahrgastrechte aus dem Eisenbahnverkehr schließt Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach der KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie (siehe Abschnitt 1) aus.



Anlage zum Antrag zur KVV-Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie

Vorname Nachname

Straße, Hausnummer Postleitzahl, Ort

Vorfallstag Planmäßige Abfahrtszeit

Starthaltestelle

Zielhaltestelle

Umstiegshaltestelle

Betroffene Linien Richtung

Fahrzeugnummer (falls bekannt)

Was ist passiert?

Vorfallstag Planmäßige Abfahrtszeit

Starthaltestelle

Zielhaltestelle

Umstiegshaltestelle

Betroffene Linien Richtung

Fahrzeugnummer (falls bekannt)

Was ist passiert?

Vorfallstag Planmäßige Abfahrtszeit

Starthaltestelle

Zielhaltestelle

Umstiegshaltestelle

Betroffene Linien Richtung

Fahrzeugnummer (falls bekannt)

Was ist passiert?

Vorfallstag Planmäßige Abfahrtszeit

Starthaltestelle

Zielhaltestelle

Umstiegshaltestelle

Betroffene Linien Richtung

Fahrzeugnummer (falls bekannt)

Was ist passiert?
