

Stand: 15.12.2019

## Anlage 4 Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Gewährung der Kundengarantien

### 1 Garantiefälle

Im Rahmen der Kundengarantien werden von den teilnehmenden Verkehrsunternehmen, DB Regio AG (DB), Mitteldeutsche Regiobahn (MBR) und Die Länderbahn GmbH (DLB), gegenüber den Fahrgästen folgende Garantien übernommen:

- Pünktlichkeitsgarantie (Verspätungen, verfrühte Abfahrt oder vorzeitiges Ende einer Fahrt)
- Anschlussgarantie (nur im Gebiet des VVO Garantieanschlüsse ab 21:00 Uhr gemäß Übersicht unter [www.vvo-online.de/kundengarantien](http://www.vvo-online.de/kundengarantien))
- Sauberkeitsgarantie (Reinigungskostenerstattung)
- Informationsgarantie (Kompetenz)
- Antwortgarantie

### 2 Anwendungsbereich der Kundengarantien

Die Rechte aus den Kundengarantien sind an eine Fahrt auf den folgenden Strecken sowie an die Nutzung eines räumlich und zeitlich gültigen Tickets des entsprechenden Tarifes gebunden:

#### 2.1 VVO-Tarif

- S1 Schöna – Bad Schandau – Pirna – Dresden – Meißen Triebischtal
- S2 Dresden-Flughafen – Pirna
- S3 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RE 1/RB 60 Dresden – Arnsdorf
- RE 2/RB 61 Dresden – Arnsdorf
- RE 3 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RE 15 Dresden – Großenhain – Ruhland – Hoyerswerda
- RE 18 Dresden – Großenhain – Ruhland
- U 28 Sebnitz – Bad Schandau – Schöna
- RB 30 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RB 31 Dresden – Cossebaude – Coswig – Großenhain – Elsterwerda-Biehla
- RB 33 Dresden – Königsbrück
- RB 34 Dresden – Kamenz
- RB 45 Stauchitz – Elsterwerda
- RE 50 Dresden – Riesa
- RB 71 Pirna – Neustadt – Sebnitz
- RB 72/RE 19 (Dresden –)Heidenau – Altenberg

#### 2.2 ZVON-Tarif

- RE 1/RB 60 Großharthau – Görlitz

- RE 2/RB 61 Großharthau – Zittau

### **2.3 MDV-Tarif**

- RE 50 Oschatz – Leipzig

### **2.4 Übergangstarif VVO-ZVON**

- RE 1/RB 60 Dresden – Bautzen – Görlitz
- RE 2/RB 61 Dresden – Bischofswerda – Zittau
- und alle Strecken die unter 2.1 genannt sind

### **2.5 Übergangstarif Riesa-Oschatz**

- RE 50 Nünchritz – Oschatz
- RB 45 Stauchitz – Zeithain

## **3 Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Kundengarantie**

Der Garantiefall muss innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen (Tage, die nicht auf einen Sonnabend, Sonntag oder Feiertag fallen) nach Vorfalldatum angemeldet werden. Bei Briefen gilt das Datum des Poststempels. Es erfolgt bei der Angabe einer E-Mail-Adresse die Übersendung einer Eingangsbestätigung der Anmeldung.

Für die Inanspruchnahme der Garantieleistungen aus der Pünktlichkeits-, Anschluss- und Sauberkeitsgarantie ist des Weiteren die Vorlage eines gültigen Tickets zum VVO-Tarif, zum ZVON-Tarif, zum MDV-Tarif, zum Übergangstarif VVO-ZVON oder zum Übergangstarif Riesa-Oschatz für die bemängelte Fahrt erforderlich. Dabei ist eine Kopie des genutzten Fahrausweises, bei Chipkarten (FAHRKARTE) Vorder- und Rückseite, ausreichend. Das bearbeitende Verkehrsunternehmen prüft die räumliche und zeitliche Gültigkeit der Chipkarte beim ausgebenden Verkehrsunternehmen. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein Ticket kaufen zu wollen.

Alle anderen Fahrkarten (z. B. DB, MRB, DLB) sind von der Garantieleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind vollständig von Schulträgern finanzierte Schülerfahrkarten.

Für die Pünktlichkeits- und Anschlussgarantie gilt der tagesaktuelle Fahrplan.

Sofern durch die teilnehmenden Verkehrsunternehmen weiterführende Informationen oder Unterlagen zur Bearbeitung des Garantiefalls beim Kunden abgefordert werden, sind diese innerhalb einer Frist von 20 Arbeitstagen ab Zugang der Anforderung (bei Briefen Datum des Poststempels) zu übermitteln. Nach Ablauf dieser Frist besteht kein Anspruch auf eine Garantieleistung aus den Kundengarantien.

## **4 Anmeldung des Garantiefalls**

Der Garantiefall kann über folgende Wege den teilnehmenden Verkehrsunternehmen mitgeteilt werden:

- im Internet unter [www.vvo-online.de/kundengarantien](http://www.vvo-online.de/kundengarantien) bzw. [www.zvon.de/kundengarantien](http://www.zvon.de/kundengarantien)
- per E-Mail an [kundengarantie@vvo-online.de](mailto:kundengarantie@vvo-online.de) bzw. [kundengarantie@zvon.de](mailto:kundengarantie@zvon.de)
- an der KundengarantieHotline unter 0800 3 111 888 (der Anruf ist gebührenfrei)
- schriftlich mit der Kundengarantiekarte, die in allen Fahrzeugen und Servicezentren der teilnehmenden Verkehrsunternehmen sowie der VVO-Mobilitätszentrale erhältlich ist (unfrankierte Kundengarantiekarten im Postversand werden nicht bearbeitet)
- persönlich in allen Kundenzentren der teilnehmenden Verkehrsunternehmen oder in der VVO-Mobilitätszentrale

## 5 Garantieleistungen

Als Entschädigung für entstandene Unannehmlichkeiten reichen die teilnehmenden Verkehrsunternehmen ein Garantieticket aus oder kommen für entstandene Unkosten (Reinigung und Zusatzkosten Weiterbeförderung) auf. Der Anspruch ist auf zwei Garantieleistungen pro Tag und zehn Garantieleistungen pro Kalendermonat beschränkt. Die Barauszahlung oder Erstattung der Garantietickets ist nicht möglich.

Das Garantieticket bei Nichteinhaltung der Pünktlichkeits-, Informations-, Antwort- und Anschlussgarantie wird wie folgt ausgegeben:

- Nutzung VVO-Tarif: Ausgabe einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif
- Nutzung ZVON-Tarif: Ausgabe einer Tageskarte Verbundraum gemäß ZVON-Tarif
- Nutzung MDV-Tarif: Ausgabe einer Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif
- Nutzung VVO-ZVON-Übergangstarif: Ausgabe einer 4er-Karte (PS1 – PS4) gemäß VVO-Tarif, nach Wahl des Fahrgastes kann das Garantieticket auch als Tageskarte Verbundraum gemäß ZVON-Tarif ausgegeben werden
- Nutzung Übergangstarifs Riesa-Oschatz: Ausgabe einer 4er-Karte (PS1 – PS4) gemäß VVO-Tarif, nach Wahl des Fahrgastes kann das Garantieticket auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

### 5.1 Ausgabe eines Garantietickets für Verspätungen am Ziel (Pünktlichkeitsgarantie)

Ab 15 Minuten Verspätung des Fahrzeugs an der Zielhaltestelle oder bei verfrühter Abfahrt erhält der Fahrgast vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen ein Garantieticket.

Die Ausgabe des Garantietickets für eine Verspätung ist an eine tatsächlich verspätete Ankunft des Kunden mit regulären Verkehrsmitteln an seiner Zielhaltestelle auf der genutzten Linie gebunden. Durch Unterwegsverspätungen des Zuges hat der Fahrgast keinen Nachteil, solange er dennoch pünktlich an seiner Zielhaltestelle ankommt.

Wenn mehrere Personen berechtigterweise ein Ticket (z. B. Familientageskarte oder Kleingruppenkarte) nutzen und die Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch nehmen wollen, muss für alle anspruchsberechtigten Personen je ein Garantiefall angemeldet werden.

Sofern höhere Gewalt die Ursache für die Unpünktlichkeit ist, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Garantietickets. Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis eintritt, das nach menschlicher Einsicht und durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen in Kauf zu nehmen ist.

Die Pünktlichkeitsgarantie ist zugbezogen. Verspätungen, die durch Anschlussverluste entstehen, unterliegen den Bestimmungen der Anschlussgarantie.

Tritt die Verspätung an der Zielhaltestelle im Rahmen der durch das teilnehmende Verkehrsunternehmen organisierten Weiterbeförderung auf, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Garantietickets.

## **5.2 Organisation der Weiterbeförderung und Anschlussgarantie (Anschlussgarantie nur im Gebiet des VVO)**

Informationen zur Weiterbeförderung und Fahrtalternativen sind für das Gebiet des VVO und MDV unter der KundengarantieHotline 0800 3 111 888 (der Anruf ist gebührenfrei) erhältlich. Für das Gebiet des ZVON sind diese Informationen unter der Nummer 0800 9866 4636 (kostenfrei) erhältlich.

In den folgenden Fällen hat der Fahrgast im Rahmen der Anschlussgarantie Anspruch auf schnellstmögliche, alternative Weiterbeförderung an die Zielhaltestelle seiner Fahrt im VVO-Gebiet:

- ab 15 Minuten Verspätung des Fahrzeugs an der Einstiegshaltestelle
- bei verfrühter Abfahrt des Fahrzeugs an der Einstiegshaltestelle
- bei außerplanmäßigem Ende der Fahrt vor Erreichen der Zielhaltestelle
- bei Nicht-Erreichen eines gesicherten Anschlusses gemäß Fahrplan

sofern nicht höhere Gewalt eine alternative Weiterbeförderung unmöglich macht. Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis eintritt, das nach menschlicher Einsicht und durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen in Kauf zu nehmen ist.

Die vorgenannten Weiterbeförderungsansprüche der Fahrgäste bestehen auch bei einem Fahrtziel im MDV-Gebiet, soweit dieses im Umkreis von 3 km um die planmäßigen Haltepunkte der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 liegt.

Wird ein Garantieanschluss ([www.vvo-online.de/kundengarantien](http://www.vvo-online.de/kundengarantien)) nicht erreicht und ist die betrieblich festgelegte Wartezeit des abbringenden Verkehrsunternehmens überschritten, garantiert das verspätet zubringende Verkehrsunternehmen die alternative Weiterbeförderung der von diesem Anschlussverlust betroffenen Kunden.

Wird ein Garantieanschluss durch die Unterschreitung der betrieblichen Wartezeitregelung des abbringenden Verkehrsunternehmens nicht erreicht, garantiert das abbringende Verkehrsunternehmen die alternative Weiterbeförderung der von diesem Anschlussverlust betroffenen Fahrgäste.

Zulässige Formen der Weiterbeförderung sind Bus-Ersatzverkehre sowie Möglichkeiten der alternativen Weiterbeförderung unter Einbeziehung von Regelverkehren des SPNV / ÖPNV, wenn solche Formen zu gleichwertigen alternativen Weiterbeförderungen führen. Sind diese nicht verfügbar, ist nur in Abstimmung mit der KundengarantieHotline unter 0800 3 111 888 (der Anruf ist gebührenfrei), auch eine Weiterbeförderung mittels Taxi möglich.

### **5.3 Erstattung von Reinigungskosten (Sauberkeitsgarantie)**

Bei Verschmutzung von Kleidung durch Verunreinigungen in oder an den Fahrzeugen können Reinigungskosten geltend gemacht werden.

Die Reinigungskosten werden gegen Vorlage einer gültigen Fahrkarte für die bemängelte Fahrt sowie eines Nachweises der Reinigungskosten erstattet.

### **5.4 Umfassende Information (Informationsgarantie)**

Die beteiligten Verkehrsunternehmen sorgen für aktuelle und korrekte Tarif- und Angebotsinformationen. Dies betrifft:

- korrekte Tarif-, Fahrtziel- und Fahrtinformation am und im Fahrzeug und
- korrekte Tarif- und Fahrplaninformationen (Regelbetrieb und rechtzeitig bekannte Fahrplanabweichungen) an Haltestellenaushängen und im Internet.

Informationen über Störungen im Betriebsablauf werden im betroffenen Fahrzeug des teilnehmenden Verkehrsunternehmens innerhalb von 5 Minuten ab Störungsbeginn akustisch oder optisch bekannt gegeben. Nach dem erstmaligen Auftreten der Störung informiert das Unternehmen im weiteren Verlauf der Fahrt an Knotenbahnhöfen, mit dem Ziel, den entstehenden Zeitverlust des Kunden zu minimieren.

Bei fehlerhaften oder unvollständigen Informationen des teilnehmenden Verkehrsunternehmens

- zum VVO-Tarif durch DB, MRB und DLB,
- zum ZVON-Tarif durch DLB,
- zum MDV-Tarif durch DB,
- zum Übergangstarif VVO-ZVON durch DB, MRB und DLB oder
- zum Übergangstarif Riesa-Oschatz durch DB und MRB,

aufgrund derer ein Kunde einen zu hohen Fahrpreis gezahlt hat, wird dieser mit einem Garantieticket entschädigt.

Eine Garantie für die Angaben in Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich des teilnehmenden Verkehrsunternehmens liegen (z. B. Zugzielanzeiger und Durchsagen an Bahnsteigen sowie Informationen von Mitarbeitern anderer Unternehmen) wird nicht übernommen.

## **5.5 Beantwortung von Kundenanliegen (Antwortgarantie)**

Der Kunde hat Anspruch auf die Beantwortung jedes bei den teilnehmenden Verkehrsunternehmen (siehe Punkt 1) in Textform eingegangenen Anliegen oder Hinweises. Die Antwort wird vom betroffenen Verkehrsunternehmen erstellt und dem Kunden in Textform übersandt. Dabei ist eine Frist von 10 Arbeitstagen (bei Briefen gilt das Datum des Poststempels) ab Eingang der Anfrage einzuhalten. Wenn dies nicht möglich ist, wird in dieser Frist ein Zwischenbescheid versandt. Die Endbearbeitung erfolgt nicht später als 1 Monat nach Eingang der Anfrage.

Bei Fristverletzung besteht Anspruch auf ein Garantieticket.

## **6 Ausschluss von den Kundengarantien**

Bei Verdacht auf Missbrauch der Garantien behalten sich die teilnehmenden Verkehrsunternehmen vor, Kunden von einer Garantieleistung oder für einen durch den jeweiligen Verkehrsverbund definierten Zeitraum auszuschließen. Weist der Kunde den begründeten Anspruch nach, wird der Ausschluss zurückgenommen. Der Kunde erhält eine Mitteilung über den Ausschluss.

## **7 Hinweis zu den gesetzlichen Kundenrechten**

Die Kundengarantien sind eine freiwillige Leistung der teilnehmenden Verkehrsunternehmen. Die gesetzlichen Rechte der Fahrgäste sind durch die Kundengarantie weder eingeschränkt noch aufgehoben.

Im Eisenbahnverkehr gibt es eine bundesweit einheitliche gesetzliche Regelung zu Kundenrechten, die gegenüber dem befördernden Eisenbahnunternehmen bestehen. Unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) finden die Fahrgäste dazu detaillierte Informationen sowie ein Beschwerdeformular.

Kunden, die gesetzliche Rechte in Anspruch nehmen, sind von den Kundengarantien ausgeschlossen. Damit wird einer doppelten Erstattung vorgebeugt.

## 8 Datenschutz

Eine Garantieleistung kann nur durch Erfassung der personenbezogenen Kundendaten im Kundenkontaktsystem des VVO erfolgen. Das Kundenkontaktsystem ist eine Datenbank beim VVO, auf die das jeweils bearbeitende Unternehmen zugreifen kann, bei dem der Schaden aufgetreten ist. Der Kunde willigt mit der Anmeldung eines Garantiefalls und Angabe seiner Daten, auch bei Garantieanträgen, die über den ZVON gestellt werden, in die erforderliche befristete Speicherung der Daten zum Zweck der Bearbeitung des Garantiefalls im Kundenkontaktsystem ein. Folgende persönliche Daten sind für die Abwicklung der Kundengarantien notwendig:

- Name
- Straße, Hausnummer, PLZ, Wohnort
- Fahrausweisnummer

Der VVO übergibt den angezeigten Garantiefall zur weiteren Bearbeitung an das Verkehrsunternehmen, bei dem der Schaden aufgetreten ist. Dafür greift das Verkehrsunternehmen nur insoweit und solange auf persönliche Daten zu, wie es zur Bearbeitung des Garantiefalls notwendig ist. Zum Abschluss des Garantiefalls wendet sich das Verkehrsunternehmen, bei dem der Schaden aufgetreten ist, direkt an den Kunden. Die persönlichen Daten werden ein Jahr nach Abschluss des Vorgangs gelöscht. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Zum Zwecke der Qualitätskontrolle werden ausschließlich inhaltliche Details (Linie, Datum, Art der Kundengarantie, Entschädigung/Ablehnung und Dauer der Bearbeitung) ohne persönliche Daten ausgewertet.