

# Modul KG: Kundengarantien

## 1 Ankunftsgarantie

- (1) **Ankunftsgarantie:** Dem Fahrgast ist zu garantieren, dass er auch bei Fahrtausfall, Verspätung oder Anschlussverlust sein Ziel erreicht. Die Ankunftsgarantie wird durch den Betreiber gewährt, sobald der Fahrgast vernünftigerweise davon ausgehen kann, dass er sein Fahrtziel mit den zur Fahrt vorgesehenen Verkehrsmitteln unter Inanspruchnahme von Leistungen dieses Auftrages um mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen wird. Dies gilt auch, wenn der Fahrgast den von ihm geplanten Bus infolge einer um mehr als eine Minute verfrühten Abfahrt dieses Busses an der Haltestelle verpasst.
- (2) In den im voranstehenden Absatz 1 genannten Fällen gewährt der Betreiber dem Fahrgast das **Recht auf eine Ersatzbeförderung**. Hierzu hat der Fahrgast unverzüglich telefonisch Kontakt mit dem Betreiber aufzunehmen, um ihm die Möglichkeit zu geben, eine Ersatzbeförderung zu stellen. Hinweise hierzu (einschließlich der entsprechenden Telefonnummer) müssen auf allen Fahrplanaushängen gut lesbar abgedruckt werden. Ist der Betreiber nicht erreichbar oder stellt keine Ersatzbeförderung zur Verfügung, gewährt der Betreiber dem Fahrgast die Möglichkeit, die Reise mit einem durch den Fahrgast gerufenen Taxi fortzusetzen. Der Betreiber erstattet den Fahrpreis der **Taxifahrt bis zu einem Betrag von € 50,-** (brutto) im Nachhinein.

## 2 Garantie für richtige und vollständige Auskunft

- (1) **Garantie für richtige und vollständige Auskunft:** Der Betreiber garantiert für die vollständige und richtige Auskunft durch das von ihm eingesetzte Fahr-, Verkaufs- und Informationspersonal sowie durch Angaben/Anzeigen insbesondere an den Fahrzeugen und in den Informationsmedien des Betreibers. Das gilt insbesondere für Angaben/Auskünfte zu Fahrzeiten und Anschlüssen, zur Örtlichkeit von Haltestellen/Umsteigepunkten, bei der Ziel- und Linienwegbeschilderung der Busse sowie bei Haltestellen- und Standortinformationen in den Bussen. Die Garantie umfasst auch die Pflicht zur richtigen und vollständigen Information über Baustellen und sonstige vorübergehende Abweichungen in den Medien, im Internet und an den Haltestellen.

- (2) **Erstattung von Fahrtkosten:** Führt ein Nicht-Einhalten der Garantie für richtige und vollständige Auskunft oder die Erteilung falscher Auskünfte nach (1) zu einer Verlängerung der Reisezeit eines Fahrgastes um mehr als 20 Minuten, ist der Betreiber dem Fahrgast zum Ersatz der entstandenen Taxikosten von bis zu 50 € (brutto) je Fahrgast und Vorfall zur Erreichung des Fahrtziels oder alternativ zur Rückkehr zum Ausgangspunkt verpflichtet. Voraussetzung des Anspruches ist, dass der Fahrgast
- innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorfall bei dem Betreiber oder einer Vorverkaufsstelle einen Antrag einreicht,
  - aus dem Datum, geplante Abfahrts- oder Ankunftszeit, Liniennummer, Fahrtziel, Haltestelle und gegebenenfalls verpasster Anschluss hervorgehen,
  - im Fall von (1) eine inhaltliche Beschreibung enthält ist, warum eine Auskunft fehlerhaft war, und
  - dem Antrag prüffähige Belege über die dadurch verursachten Kosten für die Taxinutzung beifügt.

Der Garantieanspruch ist nicht gegeben, soweit die Pflicht zur Durchführung der Verkehrsleistungen im Einzelfall entfällt, insbesondere auch bei Fahrtausfällen, die direkt durch einen Streik der Mitarbeiter des Betreibers verursacht wurden. Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn der Betreiber gegenüber dem Fahrgast auf geeignete Weise nachvollziehbar darlegt, dass die nötigen Voraussetzungen nicht vorliegen.

### 3 Garantie für richtigen Fahrscheinverkauf

- (1) **Garantie für richtigen Fahrscheinverkauf:** Der Betreiber garantiert für seine Vertriebskanäle den Vertrieb der Fahrausweise bei Vorverkaufsstellen und im Fahrzeug entsprechend den Vertriebsrichtlinien des Verbundes. Die Garantie umfasst insbesondere auch die Ausgabe durchgehender Fahrausweise im Verbund und durchgehender Tarifangebote des Landes Baden-Württemberg sowie die Beratung der Kunden zur preisgünstigsten Möglichkeit. Hierzu gelten die üblichen Beweislastregelungen.
- (2) **Erstattung von erhöhten Kosten infolge falschen Fahrscheinverkaufs:** Führt ein Nicht-Einhalten der Garantie für richtigen Fahrscheinverkauf dazu, dass der Fahrgast eine teurere Fahrkarte als die für seinen Fahrtzweck preisgünstigste erworben hat, ist der Betreiber dem Fahrgast zum Ersatz des Differenzbetrages zwischen dem Preis des vom Fahrgast erworbenen und dem für seinen Fahrtzweck preisgünstigsten Tickets zusätzlich einer Entschädigung von pauschal 10,00 € (brutto) verpflichtet. Voraussetzung des Anspruches ist, dass der Fahrgast
- innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorfall bei dem Betreiber oder einer Vorverkaufsstelle einen Antrag einreicht, aus dem die genaue Bezeichnung von Ort (Vertriebsstelle/Haltestelle/Bus mit Bezeichnung der Linie), Datum und Uhrzeit des fehlerhaften Fahrscheinverkaufs sowie die genaue Beschreibung des Fahrtzweckes des Fahrgastes hervorgehen, und
  - dem Antrag die entwerteten Original-Fahrscheine beifügt.

Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn der Betreiber gegenüber dem Fahrgast auf geeignete Weise nachweist, dass die nötigen Voraussetzungen nicht vorliegen.

## 4 Sauberkeitsgarantie

- (1) **Sauberkeitsgarantie:** Der Betreiber garantiert, dass die Benutzung seiner Busse nicht zu Beschädigungen, Verfärbungen und/oder Zerstörungen von Kleidungs- und Gepäckstücken der Fahrgäste führt. Der Fahrgast hat im Garantiefall den Schaden unverzüglich, nach Möglichkeit noch beim Fahrpersonal, ansonsten am Kundentelefon anzuzeigen.
- (2) **Erstattung von Kosten im Rahmen der Sauberkeitsgarantie:** Wird die Sauberkeitsgarantie nicht eingehalten, so ist der Betreiber dem Fahrgast auf Antrag zum Ersatz der nachgewiesenen Reinigungskosten oder, falls eine Reinigung nicht möglich ist, der nachgewiesenen Kosten einer Ersatzbeschaffung jeweils bis zu einer Höhe von 100 € (brutto) je Fall verpflichtet. Die Geltendmachung des Garantieanspruchs setzt voraus, dass der Fahrgast den Schaden unverzüglich beim Fahrpersonal angezeigt hat. Das Fahrpersonal hält für derartige Fälle den Vordruck einer Bestätigung darüber bereit, dass der Fahrgast den Vorfall beim Fahrer gemeldet hat. Die Beweislast richtet sich nach den allgemeinen zivilrechtlichen Vorschriften. Der Betreiber soll im Zweifel zugunsten des Fahrgastes entscheiden, sofern die Schilderungen des Fahrgastes nachvollziehbar und plausibel sind. Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn der Betreiber dem Fahrgast nachweist, dass der Schaden nicht durch die Benutzung seiner Fahrzeuge entstanden ist.