

# Antrag zur KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie

☐ Frau ☐ Herr

Vorname Nachname

Straße Hausnummer

Postleitzahl Ort

Vorwahl, Telefon Fax

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

D E IBAN

BIC

Name der Bank

Name des Kontoinhabers

## 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 1,50 Euro (bei mehreren Fällen Anlage benutzen)
- ☐ Verspätungen im Eisenbahnverkehr der 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 Abonnenten genügt die Angabe der Kundennummer ihres Abonnements.  
Ohne Nachweis der Fahrkarte kann Ihr Anspruch nicht bearbeitet werden. Bei Taxikosten bitte die Taxiquittung (mit Fahrtstrecke, Datum und Uhrzeit) beilegen. Bei Reinigungskosten bitte die Rechnung der Reinigung beilegen.

KVV Abonnement

Was ist passiert?



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 beachten Sie 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 einer KVV Monats-, Halbjahres oder Jahreskarte sowie für Inhaber eines Schwerbehindertenausweises inklusive Freifahrtberechtigung bei Verspätungen und Fahrtausfällen die Möglichkeit eine Fahrpreischädigung 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 Anrufliantaxis, die mit einer der genannten Fahrkarten durchgeführt wurden.

### **Entschädigung bei Verspätungen ab 30 Minuten**

Der Fahrgast erhält vom KVV eine pauschale Fahrpreischädigung von 1,50 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 das Fahrtziel rechtzeitig erreichende KVV Verkehrsmittel bzw. bereitgestellte Ersatzverkehre zu nutzen, so hat er die Möglichkeit seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto mit Stundentarif (z. B. Stadtmobil, Flinkster, zeozweifrei unterwegs) oder Mietfahrrad mit Stundentarif (z. B. Fächerrad, Call a Bike) fortzusetzen und die erforderlichen Auslagen im Nachhinein erstatten zu lassen.

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 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 fahrplanmäßige Verbindung des Betriebstages handelt und er keine Möglichkeit hat, andere das Fahrziel rechtzeitig erreichende KVV Verkehrsmittel bzw. bereitgestellte Ersatzverkehre zu nutzen, so hat er die Möglichkeit seine Fahrt bis zum Zielort mit einem Taxi, Mietauto mit Stundentarif (z. B. Stadtmobil, Flinkster, zeozweifrei unterwegs) oder Mietfahrrad mit Stundentarif (z. B. Fächerrad, Call a Bike) fortzusetzen und die erforderlichen Auslagen im Nachhinein erstatten zu lassen.

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

Die erforderlichen Auslagen erhält der Fahrgast vom KVV bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 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.

### **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 [www.kvv.de](http://www.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 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 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 zurück liegen, kann die KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie nicht mehr geltend gemacht werden.
- (5) Für 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 [www.kvv.de](http://www.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 Gültigkeitsbereich der Fahrkarte 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 [www.kvv.de](http://www.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 (EG) 1371/2007 sowie nach der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) auch für Inhaber von Fahrkarten nach diesem Verbundtarif abschließend in den Beförderungsbedingungen des oder der jeweiligen vertraglichen Beförderer geregelt (näheres hierzu siehe auch unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.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 erwachsen, 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, 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), Tageskarten und KONUS-Gästekarten.
- (6) Ansprüche nach den eisenbahnrechtlichen Regelungen sind direkt bei den Verkaufsstellen der Eisenbahnverkehrsunternehmen zu stellen. Erstattungsdrucke sind auch im Internet unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) verfügbar.
- (7) Im Übrigen gelten die besonderen Regelungen der Eisenbahnbeförderungsunternehmen (siehe Absatz 1).
- (8) 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?

---

---