



Informationen

KVV Karlsruher Verkehrsverbund GmbH

Tullastraße 71, 76131 Karlsruhe
www.kvv.de, info@kvv.karlsruhe.de
Telefax 0721 6107-5889

KVV Service-Telefon: 0721 6107-5885

Landesweite Fahrplanauskunft: 01805 779966
(14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
ggf. abweichende Tarife aus dem Mobilfunknetz)

KVV App: KVV.mobil und ticket2go

KVV Handyticket: Melden Sie sich an unter www.kvv.de

KVV Online Ticket: www.kvv-shop.de

KVV Abo online: abo.kvv.de/abo

KVV Kundenzentren

Karlsruhe

Weinbrennerhaus am Marktplatz
Hauptbahnhof

Rastatt

VERA, Herrenstraße 15

Bruchsal

Stadtbusbüro, Bahnhofstraße 1

Baden-Baden

BBL, Beuerner Straße 25
BBL, Kundenzentrum am Augustaplatz

Auskünfte erhalten Sie auch bei den Bahnhöfen und den Verkaufsstellen vor Ort.

Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie

Die Bahnen und Busse im KVV bringen Sie pünktlich an Ihr Ziel. Tag für Tag. Deshalb erhalten Sie von uns eine Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.

KVV. Bewegt alle.



KVV. Bewegt alle.



Damit Sie gut ankommen: Die KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie

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 von KVV Monats- und Jahresfahrkarten 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 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

Entschädigung bei Verspätungen ab 30 Minuten

Der Fahrgast erhält vom KVV eine pauschale Fahrpreisentzündung 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.

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. Maßgeblich zur Ermittlung der Dauer der Verspätung sind die jeweils aktuell in der Internet-Fahrplanauskunft des KVV hinterlegten Fahrplandaten. Bei Fahrten mit Umstieg zwischen zwei oder mehreren Verbundverkehrsmitteln, wird zur Ermittlung der Dauer der Verspätung die gemäß Internet-Fahrplanauskunft ausgewiesene Fahrt mit normaler Umsteigezeit zugrunde gelegt.

Weiterfahrt mit einem alternativen Verkehrsmittel

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z. B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern – dass er seinen Zielort mit mindestens 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, zeozweifrei unterwegs) oder Mietfahrrad (z. B. Fächerrad, Call a Bike) fortzusetzen.

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

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

Weiterfahrt bei Ausfall der letzten Fahrt

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z. B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern – 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, zeozweifrei unterwegs) oder Mietfahrrad (z. B. Fächerrad, Call a Bike) fortzusetzen.

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 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 Ersatzverkehrsmitteln 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. Zudem müssen Start und Ziel der Fahrt im Gültigkeitsbereich der Fahrkarte liegen.

Für Besitzer 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 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 zurück liegen, kann die KVV 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 Fahrpreisentzündung 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.