

# Qualitätshandbuch

Informationen zu Qualitätsstandards  
im Karlsruher Verkehrsverbund

# Inhalt

Vorbemerkung.....3

## Teil A

### Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

1	Bereitstellung von Informationen .....	4
2	Verfügbarkeit von Fahrkarten .....	6
3	Pünktlichkeit.....	6
4	Betriebsstörungen.....	7
5	Fahrtausfälle .....	7
6	Sauberkeit .....	8
7	Kundenzufriedenheit.....	9
8	Beschwerden .....	9
9	Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste .....	10

## Teil B

### Entschädigungsregelungen im KVV und für Eisenbahnverkehre

10	KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie .....	14
11	EU-Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr.....	17

# Impressum

Karlsruher Verkehrsverbund GmbH  
Tullastraße 71, 76131 Karlsruhe  
www.kvv.de  
info@kvv.karlsruhe.de  
Service-Telefon: 0721 6107-5885

## Vorbemerkung

Der öffentliche Personennahverkehr ist in Deutschland und speziell in der Region Karlsruhe sehr gut ausgebaut. Der dabei erreichte Qualitätsstandard ist mittlerweile sehr hoch. Dennoch sind alle Verkehrsunternehmen im Karlsruher Verkehrsverbund ständig bestrebt, die Qualität der geleisteten Dienste zum Wohle der Fahrgäste weiter auszubauen.

Eine vom Europäischen Parlament erlassene Verordnung zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr legt europaweit einheitlich die Fahrgastrechte bei Verspätungen und Beschwerden, zum Informationsanspruch sowie bei der Beförderung von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität fest. Die Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, Qualitätsstandards für ihre Dienste festzulegen und diese auch zu erfüllen.

**Teil A** des vorliegenden Qualitätshandbuches legt die Qualitätsstandards der Dienste der Eisenbahnunternehmen im Verbundgebiet der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH fest. Diese gelten darüber hinaus auch für Verkehre der Albtal-Verkehrs-Gesellschaft mbH außerhalb des KVV Verbundgebietes, insofern dortige Verkehrsverbände nicht weitergehende Regelungen festgelegt haben. Da viele Fahrgäste nicht nur Eisenbahnen, sondern auch Busse und Straßenbahnen nutzen, werden diese Qualitätsstandards auch von allen Bus- und Straßenbahnunternehmen im Karlsruher Verkehrsverbund umgesetzt.

**Teil B** des Qualitätshandbuches enthält Entschädigungsregelungen für Fahrgäste im Verbundgebiet des Karlsruher Verkehrsverbundes sowie zu den Fahrgastrechten für Eisenbahnverkehre. Letztere gelten auch für über die Verbundgrenzen hinweg mit Eisenbahnen durchgeführte Fahrten.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

## 1 Bereitstellung von Informationen

### Information vor Fahrtantritt

Die Verkehrsunternehmen erachten es als besonders wichtig, den Fahrgast bestmöglich zu informieren. Daher stellen die Verkehrsunternehmen den Fahrgästen vor Fahrtantritt folgende Informationen zur Verfügung:

- ▶ Verbindliche Abfahrtszeiten der bedienenden Linien. Diese werden durch Fahrplanaushänge an Haltestellen angezeigt.
  - ▶ Allgemeine Vertragsbedingungen. Diese können in den Allgemeinen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen (Gemeinschaftstarif) auf der KVV Internetseite oder in den KVV Kundenzentren eingesehen werden.
  - ▶ Fahrpläne und Bedingungen für die Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit bzw. dem günstigsten Fahrpreis. Diese sind erhältlich über das KVV Service-Telefon, die Elektronische Fahrplanauskunft EFA sowie weitere mobile Anwendungen des KVV.
- ▶ Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Diese Informationen sind erhältlich auf der KVV Internetseite, in der Elektronischen Fahrplanauskunft EFA sowie über das KVV Service-Telefon.
  - ▶ Verfügbarkeit von Dienstleistungen. Diese Informationen sind verfügbar auf der KVV Internetseite, in der Elektronischen Fahrplanauskunft EFA sowie über das KVV Service-Telefon.
  - ▶ Verfahren bei Beschwerden. Informationen hierzu sind erhältlich über das KVV Service-Telefon und die KVV Internetseite.
  - ▶ Verfahren zur Anzeige eines Gepäckverlustes. Diese sind erhältlich über das KVV Service-Telefon sowie über die KVV Internetseite.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

### **Informationen während der Fahrt**

Zur planmäßigen Durchführung der Fahrt sind für den Fahrgast zudem Informationen während der Fahrt von Bedeutung. Nachfolgende Informationen werden den Fahrgästen durch das Verkehrsunternehmen im Fahrzeug angeboten:

- ▶ Nächster Verkehrshalt und Umsteigemöglichkeiten. Diese werden in Schienenfahrzeugen (teilweise auch in Bussen) akustisch und z.T. durch optische Anzeigen angekündigt. In Stadtbahnen und Straßenbahnen bieten die ausgehängten Liniennetzpläne zusätzliche Informationen.
- ▶ Verspätungen. Das Fahrpersonal oder die Leitstelle informiert die Fahrgäste unverzüglich über Verspätungen bei Betriebsstörungen und Teilausfällen.
- ▶ Hinweise zur Sicherheit während der Fahrt. Die Information wird durch Piktogramme und Durchsagen in den Fahrzeugen gegeben.
- ▶ Zusätzliche Dienstleistungen wie der Verkauf von Speisen oder Getränken, sofern diese angeboten werden. Dies kann akustisch oder visuell erfolgen.

Bei den Informationen sowohl vor als auch während der Fahrt sind die Verkehrsunternehmen bestrebt, die Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör- und/oder Sehbeeinträchtigung besonders zu berücksichtigen.

### **Information zur Einstellung von Verkehrsleistungen**

In seltenen Fällen ist aus verschiedenen Gründen die dauerhafte Einstellung von Verkehrsdiensten unvermeidlich. Tritt dies ein, so informieren die Verkehrsunternehmen auf angemessenem Wege vor der Einstellung der Dienste.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

## 2 Verfügbarkeit von Fahrkarten

Fahrgäste sollten bereits vor Fahrtantritt über eine durchgängig gültige Fahrkarte verfügen oder diese unmittelbar bei Fahrtantritt lösen. Dies wird ebenso wie die Art der erhältlichen Fahrkarten in den Tarifbestimmungen näher erläutert.

### **Erwerbsmöglichkeiten von Fahrkarten**

Die Verkehrsunternehmen ermöglichen den Fahrgästen, soweit im Angebot, eine für ihre Fahrt durchgängig gültige Fahrkarte zu erwerben. Der Verkauf der Fahrkarte geschieht im Namen und auf Rechnung des ausgebenden Verkehrsunternehmens und kann an Fahrkartenschaltern und Verkaufsstellen, an Fahrkartenautomaten, im Fahrzeug oder die KVV Ticket App erfolgen.

Ist kein Fahrkartenautomat an einer Haltestelle vorhanden, so informieren die Verkehrsunternehmen den Fahrgast über die nächstgelegene Verkaufsstelle.

## 3 Pünktlichkeit

Eines der Kernziele der Verkehrsunternehmen ist es, Fahrten pünktlich durchzuführen. Eine Fahrt gilt noch als pünktlich, wenn das Fahrzeug innerhalb von 3 Minuten und 59 Sekunden nach der auf dem Fahrplan veröffentlichten Zeit an der Haltestelle eintrifft. Eine Fahrt gilt als unpünktlich, wenn das Fahrzeug vor der auf dem Fahrplan veröffentlichten Zeit an der Haltestelle abfährt oder mehr als 4 Minuten nach der auf dem Fahrplan veröffentlichten Zeit an der Haltestelle eintrifft.

### **Pünktlichkeitsziel**

Da Verspätungen und Betriebsstörungen nicht vollständig zu verhindern sind, ist es das Qualitätsziel der Verkehrsunternehmen, eine Pünktlichkeit von mindestens 90% zu erreichen, bezogen auf die Summe aller durchgeführten Fahrten.

### **Maßnahmen zur Erhöhung der Pünktlichkeit**

Verantwortlich für die Einhaltung des Fahrplans ist das Verkehrsunternehmen, welches die Fahrt durchführt. Fahrpläne und Fahrzeugumläufe werden von den Verkehrsunternehmen so geplant, dass bei störungsfreiem Betrieb die Pünktlichkeit der Fahrzeuge gewährleistet ist. Ebenso werden die Anforderungen einer kundenfreundlichen Anschlussicherung bei der Fahrplangestaltung planerisch von den Verkehrsunternehmen berücksichtigt.

## 4 Betriebsstörungen

Trotz sorgfältiger Vorkehrungen ist es nicht möglich, Betriebsstörungen vollständig zu vermeiden. Die Verkehrsunternehmen sind bestrebt, die Auswirkungen auftretender Betriebsstörungen auf ein für den Fahrgast möglichst geringes Ausmaß zu reduzieren.

### **Maßnahmen zur Bewältigung von Betriebsstörungen**

Um auf eine Betriebsstörung schnell, kompetent und zum Wohle des Fahrgastes reagieren zu können, ist die Leitstelle der Schienenverkehrsunternehmen täglich 24 Stunden besetzt. Zusätzlich steht der Leitstelle bei größeren Betriebsstörungen ein Notfallmanager oder Betriebsleiter vor Ort zur Seite. Dieser unterstützt die Leitstelle, geeignete Maßnahmen zur schnellen Beseitigung der Betriebsstörung zu ergreifen.

Durch eine ständige Wartung der Fahrzeuge und Infrastruktur werden die Risiken von Betriebsstörungen minimiert. Überdachte Wagenabstellplätze und zusätzlich Weichenheizungen im Schienenverkehr sorgen für geringe Ausfallquoten. Im Falle einer dennoch auftretenden Betriebsstörung ist das Verkehrsunternehmen durch Bereitschaftsdienste für Fahrpersonal sowie eine ständige Betriebsreserve von Fahrzeugen möglich, für einen schnellen Fahrzeugersatz zu sorgen oder wenn nötig einen Notverkehr zu organisieren.

## 5 Fahrtausfälle

Ziel der Verkehrsunternehmen ist es, die Zahl der Fahrtausfälle möglichst gering zu halten. Doch trotz sorgfältiger Vorkehrungen ist es besonders im Straßenverkehr nicht möglich, Fahrtausfälle gänzlich zu vermeiden. Dabei sind grundsätzlich zwei Arten von Fahrtausfällen zu unterscheiden:

- ▶ Fahrtausfälle auf Grund erforderlicher Baumaßnahmen oder sonstiger Streckensperrungen: Diese sind bereits im Vorfeld bekannt. Auf sie kann in der Regel problemlos und angemessen reagiert werden. Ebenso können Ersatzmaßnahmen geplant und getroffen werden.
- ▶ Fahrtausfälle auf Grund unvorhersehbarer Betriebsstörungen: Diese treten in der Regel kurzfristig auf. Eine Planung von Ersatzmaßnahmen im Voraus ist daher leider nicht möglich.

### **Maßnahmen bei Fahrtausfällen**

Im Falle von Fahrtausfällen sind die Verkehrsunternehmen bemüht, die Auswirkungen auf die Fahrgäste auf ein möglichst geringes Ausmaß zu reduzieren. Für die von einem Fahrtausfall betroffene Strecke wird von den Verkehrsunternehmen – soweit erforderlich – ein Ersatzverkehr eingerichtet.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

**Bei Fahrtausfällen durch Baumaßnahmen** informieren die Verkehrsunternehmen die Fahrgäste bereits im Voraus durch Sonderausgänge, Informationsblätter, die Medien, die Elektronische Fahrplanauskunft EFA, die Internetseite des Verkehrsunternehmens oder des KVV und vor Ort über eventuell getroffene Ersatzmaßnahmen.

**Bei längeren Fahrtausfällen durch Betriebsstörungen** findet ebenfalls eine Reisendeninformation über die Ersatzmaßnahmen statt. Diese kann erfolgen über das KVV Service-Telefon, die Elektronische Fahrplanauskunft EFA, die Internetseite des KVV oder über die Medien.

## 6 Sauberkeit

Um den Reisenden die Fahrt so angenehm wie möglich zu gestalten, ist es ein besonderes Anliegen der Verkehrsunternehmen, dass sich Fahrzeuge und Haltestellen in einem sauberen Zustand befinden.

### **Sauberkeit der Fahrzeuge**

Die Verkehrsunternehmen versprechen, dass morgens mit Betriebsaufnahme nur saubere Fahrzeuge eingesetzt werden. Um eine bestmögliche Sauberkeit der Fahrzeuge zu gewährleisten, stellen die

Verkehrsunternehmen Reinigungspläne mit Intervallen zur Fahrzeugreinigung auf. Eine Anweisung an das Fahrpersonal regelt sowohl die Entfernung von groben Verschmutzungen wie auch die Meldung von größeren Beschädigungen und sehr starken Verunreinigungen während der Fahrt.

Ist ein Fahrzeug trotz dieser Maßnahmen stark verschmutzt, so können Fahrgäste dies an den Karlsruher Verkehrsverbund melden.

### **Luftqualität der Fahrzeuge**

Die Verkehrsunternehmen gewährleisten eine durchgehend gute Luftqualität in den Fahrzeugen. Diese wird gesichert durch eine technische Belüftung, welche auch bei geschlossenen Fenstern und Türen für einen stetigen Luftaustausch sorgt. Zusätzlich sind die Fahrzeuge zum Teil mit einer Klimaanlage ausgestattet. Zudem gilt absolutes Rauchverbot in allen Fahrzeugen.

### **Sauberkeit sanitärer Einrichtungen**

Sind sanitäre Einrichtungen in einem Fahrzeug vorhanden, so sorgen die Verkehrsunternehmen dafür, dass diese sauber gehalten werden. Es erfolgt eine tägliche Reinigung der Toilette; bei Bedarf erfolgt die Reinigung auch mehrmals am Tag. Zudem findet regelmäßig eine Kontrolle der Wasserqualität durch ein unabhängiges Labor statt.



## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

Im Falle vorhandener sanitärer Einrichtungen an Haltestellen tragen die Verkehrsunternehmen Sorge für deren Sauberkeit. Sind die Toiletten nicht im Eigentum der Verkehrsunternehmen, so bestehen Qualitätsvereinbarungen mit den entsprechenden Betreibern.

### **Sauberkeit der Haltestellen**

Die von den Verkehrsunternehmen bedienten Haltestellen befinden sich teilweise nicht in deren Eigentum. Es ist dennoch im Interesse der Verkehrsunternehmen, dass alle Haltestellen einen hohen Sauberkeitsgrad aufweisen. Die Sauberkeit der Haltestellen und Bahnhofseinrichtungen im Eigentum der Verkehrsunternehmen wird gewährleistet durch die Haltestellenservicegruppen der Verkehrsunternehmen. Zur Reinigung der Haltestellen und Bahnhofseinrichtungen, die sich nicht in Besitz der Verkehrsunternehmen befinden, bestehen Vereinbarungen mit DB Station & Service, dem Amt für Abfallwirtschaft Karlsruhe oder den entsprechenden Gemeinden.

## 7 Kundenzufriedenheit

### **Umfrage zur Kundenzufriedenheit**

Die Meinung der Fahrgäste beispielsweise zu den Themen Sauberkeit, Pünktlichkeit, Fahrgastservice oder -information ist für die Verkehrsunternehmen von besonderer Bedeutung. Aus diesem Grund werden regelmäßig repräsentative Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt.

Diese Umfragen können vom Verkehrsunternehmen selbst, den Aufgabenträgern, dem KVV oder einem von diesen beauftragten Unternehmen durchgeführt werden.

## 8 Beschwerden

### **Einreichung von Beschwerden**

Möchte ein Fahrgast eine Beschwerde äußern, so kann er diese bei jedem beteiligten Verkehrsunternehmen einreichen. Das Vorbringen von Beschwerden bei den Verkehrsunternehmen durch den Fahrgast kann telefonisch, schriftlich, persönlich, per Fax oder per E-Mail erfolgen. Die Adressen der Verkehrsunternehmen sind zu finden auf der KVV Internetseite. Die Arbeitssprache der Verkehrsunternehmen ist deutsch.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

### **Beschwerdebearbeitung**

Die Verkehrsunternehmen sind bestrebt, eine eingehende Beschwerde so schnell wie möglich zur Zufriedenheit des Fahrgastes zu beantworten. Das von einer Beschwerde betroffene Verkehrsunternehmen teilt dem Fahrgast spätestens innerhalb eines Monats ab dem Tag, an dem die Beschwerde vorgebracht wurde, eine mit Gründen versehene Antwort mit. Ist dies dem Verkehrsunternehmen in begründeten Fällen nicht möglich, so teilt das Unternehmen dem Fahrgast mit, wann innerhalb eines Zeitraums von höchstens drei Monaten mit einer Antwort zu rechnen ist.

### **Veröffentlichung von Beschwerdefällen**

Um eine möglichst hohe Transparenz gegenüber den Fahrgästen zu gewährleisten, veröffentlichen die Schienenverkehrsunternehmen die Zahl und Art der eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden sowie deren durchschnittliche Bearbeitungsdauer. Ebenfalls informieren die Verkehrsunternehmen über die durchgeführten Abhilfemaßnahmen.

## 9 Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

Verkehrsdienste sollen allen Bürgerinnen und Bürgern zugutekommen. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind ein Teil unserer Gesellschaft und haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger. Ziel ist es daher, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Reisemöglichkeiten zu gewährleisten, die mit denen anderer Bürgerinnen und Bürger vergleichbar sind.

„Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität“ sind Personen, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Personen erfordert.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

Um die Beförderung bestmöglich durchführen zu können, haben die Verkehrsunternehmen unter aktiver Beteiligung der Vertreterorganisationen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht diskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung aufgestellt.

### **Fahrkarten**

Fahrkarten werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität von den Verkehrsunternehmen ohne Aufpreis angeboten. Die Verkehrsunternehmen können eine Begleitperson für die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität verlangen, wenn dies unbedingt erforderlich ist, um den genannten Zugangsregeln nachzukommen. Diese Begleitperson wird unentgeltlich befördert.

Schwerbehinderte, deren Begleitpersonen sowie deren Krankenfahrstühle und Blindenführhunde werden gemäß den Regelungen des Sozialgesetzbuches (SGB IX) in der jeweils gültigen Fassung unentgeltlich befördert.

### **Informationen über die Zugänglichkeit**

Die Verkehrsunternehmen informieren Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen sowie über die Ausstattung der Fahrzeuge. Die Information wird sichergestellt über das KVV Service-Telefon und die Internetseite des KVV sowie durch spezielle Liniennetzpläne, Karten, Prospekte oder Aushangfahrpläne.

### **Barrierefreie Fahrtplanung**

Um Fahrgästen mit einer Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität eine bessere Fahrtplanung zu ermöglichen, bietet der Karlsruher Verkehrsverbund den Fahrgästen die Möglichkeit, die gewünschte Fahrt von einem Mitarbeiter des Service-Telefons behindertengerecht planen zu lassen. Da die Verfügbarkeit von barrierefrei zugänglichen Fahrzeugen erst am Einsatztag selbst feststeht, ist eine Auskunft über den Betriebstag hinaus jedoch nicht möglich.

Sollte trotz der Auskunft durch das KVV Service-Telefon für eine behindertengerechte Fahrt der Zustieg zu einem Verkehrsmittel nicht möglich sein, ermöglicht der Karlsruher Verkehrsverbund die nicht durchführbare Fahrt mittels eines Taxis im Rahmen der Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie. Die Taxikosten werden übernommen, wenn die Behinderung durch einen entsprechenden Behindertenaus-

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

weis nachgewiesen wird. Eine Übernahme der Taxikosten ist nicht möglich, wenn generell (infrastruktur- oder fahrzeugeinsatzbedingt) keine barrierefreie Fahrtplanung möglich ist.

### **Zugänglichkeit an mit Personal besetzten Bahnhöfen**

Für Schienenverkehre gewährleisten die Bahnhofsbetreiber und die Verkehrsunternehmen an mit Servicepersonal besetzten Bahnhöfen, dass die Bahnhöfe, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind. Bei vorheriger Anmeldung wird dem Fahrgast eine kostenlose Hilfe beim Zugang, Einstieg, Umstieg und Ausstieg gewährleistet.

### **Zugänglichkeit an nicht mit Personal besetzten Bahnhöfen**

In nicht mit Servicepersonal besetzten Bahnhöfen und Zügen bemühen sich die Schienenverkehrsunternehmen nach besten Kräften, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Fahrt mit dem Zug zu ermöglichen. Das Fahrpersonal ist hierzu geschult.

### **Anmeldung des Hilfsbedarfs an Bahnhöfen**

Hilfeleistungen wie oben genannt können von den Schienenverkehrsunternehmen und den Bahnhofsbetreibern nur dann erbracht werden, wenn die Hilfsbedarf einer Person den Unternehmen spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde. Im Falle einer regelmäßigen Beförderung ist eine einmalige Anmeldung ausreichend, sofern vom Fahrgast Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden. Eine entsprechende Informationskette, um die Meldung des Hilfsbedarfs entgegenzunehmen, ist eingerichtet.

Ist durch den Fahrgast keine rechtzeitige Meldung des Hilfsbedarfs an die Schienenverkehrsunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber erfolgt, so bemühen sich die Unternehmen nach besten Kräften, die Hilfeleistung dennoch so zu erbringen, dass die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität ihre Reise durchführen kann. An mit Personal besetzten Bahnhöfen sind Punkte festgelegt, an denen gegebenenfalls Hilfe angefordert werden kann.

### **Zugang zu Dienstleistungen in Zügen**

Im Falle angebotener Dienstleistungen in Zügen sind die Verkehrsunternehmen nach besten Kräften bemüht, diese auch für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich zu machen. Das Fahrpersonal ist hierzu geschult.

## Teil A

# Informationen zu Qualitätsstandards im Karlsruher Verkehrsverbund

### **Informationen zu alternativen zugänglichen Bahnhöfen**

Ist ein Bahnhof oder Haltestelle trotz bester Bemühungen aller Beteiligten nicht barrierefrei zugänglich, so stellen die Verkehrsunternehmen den Fahrgästen in geeigneter Form Informationen über die nächstgelegenen leicht zugänglichen Haltestellen oder personenbesetzten Bahnhöfe zur Verfügung.

### **Voraussetzung für das Erbringen von Hilfeleistungen**

Eine Hilfeleistung kann von den Verkehrsunternehmen oder den Bahnhofsbetreibern nur erbracht werden, wenn die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität zu dem Zeitpunkt an dem Ort anwesend ist, den das Unternehmen, das die Hilfeleistung erbringt, genannt hat. Wurde kein Zeitpunkt festgelegt, sollte der Fahrgast spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit vor Ort eintreffen.

Die von den Verkehrsunternehmen derzeit genutzte Infrastruktur sowie die eingesetzten Fahrzeuge sind teilweise nicht an die Bedürfnisse von Personen mit einer Behinderung oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgelegt. Die Verkehrsunternehmen berücksichtigen jedoch die Bedürfnisse beim Neu- oder Umbau von Infrastruktureinrichtungen sowie bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen.

### **Haftung**

Im Falle einer Haftung der Verkehrsunternehmen für den vollständigen oder teilweisen Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, gilt keine Haftungsobergrenze.

## Teil B Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### 10 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 Jahreskarten 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 (siehe Punkt 11).

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

Der Fahrgast erhält vom KVV eine pauschale Fahrpreisentuschädigung 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 Elektronischen Fahrplanauskunft EFA des KVV hinterlegten Fahrplandaten. Bei Fahrten mit Umstieg zwischen zwei oder mehreren Verbundverkehrsmitteln, wird zur Ermittlung der Dauer der Verspätung die gemäß Elektronischer Fahrplanauskunft EFA ausgewiesene Fahrt mit normaler Umsteigezeit zugrunde gelegt.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **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 Ersatzverkehren 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.

### **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 Tageskarten.

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 Ersatzverkehren 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.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **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 Mobilitäts- und 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. Eine Barauszahlung ist nicht möglich.

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 Fahrpreisentuschädigung 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 im Eisenbahnverkehr entfallen Ansprüche aus demselben Sachverhalt nach der KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie.



## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

## 11 EU-Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

Für Fahrgäste im Eisenbahnverkehr besteht eine EU-weit geltende Entschädigungsregelung. Grundlage hierfür ist die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie die Mitteilung der Europäischen Kommission zu den Leitlinien zur Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (2015/C220/01).

Die Fahrgastrechte gelten für alle durchgehenden Eisenbahnfahrten, auch wenn die Beförderung von mehreren Verkehrsunternehmen durchgeführt wird. Um eine Entschädigung für eine Gesamtreisekette vom Start- zum Zielort geltend machen zu können, wird eine durchgehend gültige Fahrkarte benötigt.

Des Weiteren können nur Entschädigungsansprüche geltend gemacht werden, welche durch reine Eisenbahnverkehre verursacht wurden. Beruht die Verspätung auf unpünktliche Straßenbahn-, Bus- oder Anrufdiensttaxi- bzw. Anrufsammeltaxifahrten, so ist keine Entschädigung möglich. Ebenfalls ausgeschlossen sind Stadtbahndurchfahrten der Innenstädte von Karlsruhe und Heilbronn auf folgenden Abschnitten:

- ▶ S 1 und S 11 zwischen Neureut Kirchfeld und Karlsruhe Hbf Vorplatz
- ▶ S 4 zwischen Karlsruhe-Durlach und Karlsruhe Hbf Vorplatz
- ▶ S 4 zwischen Heilbronn Hbf/Willy-Brandt-Platz und HeilbronnPfuhlpark
- ▶ S 41 und S 42 zwischen Heilbronn Hbf/Willy-Brandt-Platz und Heilbronn Kaufland
- ▶ S 5 zwischen Karlsruhe-Durlach und Knielingen Rheinbergstraße
- ▶ S 7 und S 8 zwischen Karlsruhe Tullastraße und Karlsruhe Hbf Vorplatz
- ▶ S 51 zwischen Karlsruhe Albtalbahnhof und Karlsruhe Marktplatz
- ▶ S 52 zwischen Knielingen Rheinbergstraße und Karlsruhe Hbf Vorplatz

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **Entschädigung bei Verspätungen ab 60 Minuten**

Der Fahrgast erhält vom verursachenden Eisenbahnunternehmen eine Fahrpreischädigung, wenn seine Verspätung am Zielort mindestens 60 Minuten beträgt. Dabei gilt das Prinzip der Reisekette. Dies bedeutet, dass er auch eine Entschädigung erhält, wenn durch eine geringfügige Verspätung eines Zuges ein Anschluss verpasst wird und er dadurch am Zielort mit mindestens 60 Minuten Verspätung ankommt. Voraussetzung ist jedoch, dass die oben genannten Punkte bezüglich durchgehender Fahrkarte und durchgehender Eisenbahnfahrt erfüllt sind.

Die Höhe der Entschädigung ist wie folgt geregelt:

- ▶ 25% des Fahrpreises der Fahrkarte bei einer Verspätung ab 60 Minuten bis 119 Minuten.
- ▶ 50% des Fahrpreises der Fahrkarte bei einer Verspätung ab 120 Minuten.

Bei einer für eine Hin- und Rückfahrt gültigen Fahrkarte wird die Entschädigung auf Grundlage des tatsächlich für die verspätete Fahrt entrichteten Fahrpreises berechnet.

### **Beispiel**

Ein Fahrgast möchte von Bruchsal Bf über Karlsruhe Hbf nach Berlin Hbf fahren. Durch eine Fahrzeugstörung erreicht die S-Bahn von Bruchsal den Karlsruhe Hbf mit 12 Minuten Verspätung, so dass er seinen ICE nach Berlin nicht mehr erreicht. Er muss den nächsten ICE nehmen und kommt mit 60 Minuten Verspätung gegenüber der ursprünglichen Reiseplanung an.

Obwohl der erste Zug nur 12 Minuten verspätet war, hat der Fahrgast Anspruch auf Erstattung von 25% des Fahrpreises für die gesamte Fahrt von Bruchsal bis Berlin.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **Sonderregelungen für Inhaber von Zeitkarten**

Wenn ein Fahrgast in Besitz einer Zeitfahrkarte ist (z.B. KVV Jahreskarte, DB Monatskarte) und für die verspätete Fahrt ausschließlich diese Zeitfahrkarte genutzt wird, gilt abweichend von den oben genannten Entschädigungsregeln bei Verspätungen ab 60 Minuten folgende Regelung: Der Fahrgast erhält für jede Verspätung, die innerhalb des Gültigkeitszeitraums seiner Fahrkarte entstanden ist, eine pauschale Entschädigung.

- ▶ Bei Zeitkarten des Nahverkehrs: 1,50 Euro (2. Klasse) bzw. 2,25 Euro (1. Klasse)
- ▶ Bei Zeitkarten des Fernverkehrs: 5,00 Euro (2. Klasse) bzw. 7,50 Euro (1. Klasse)
- ▶ Inhaber der BahnCard 100: 10,00 Euro (2. Klasse) bzw. 15,00 Euro (1. Klasse)

### **Fahrpreiserstattung bei Fahrtabbruch**

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann - z.B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern - dass seine Verspätung bei Ankunft am Zielort 60 Minuten oder mehr betragen wird, dann hat er die Möglichkeit, die Fahrt abubrechen. Vom verursachenden Verkehrsunternehmen kann er sich den vollen Fahrpreis für den Teil der Fahrt, den er nicht durchgeführt hat, erstatten lassen.

Kann der Fahrgast glaubhaft nachweisen, dass seine Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen durch die Verspätung sinnlos geworden ist, dann erhält er zusätzlich den Fahrpreis für den Teil der Fahrt, den er bereits durchgeführt hat, sowie den Fahrpreis für die Rückfahrt zum Ausgangsort, zurückerstattet. Dies gilt jedoch nur, wenn die Rückfahrt bei nächster Gelegenheit nach Abbruch der Reise durchgeführt wird.

### **Beispiel**

Ein Fahrgast möchte von Wössingen nach Bietigheim-Bissingen fahren. Die Fahrt beginnt in Wössingen, führt über Bretten und Mühlacker bis nach Bietigheim-Bissingen. Da die Stadtbahn mit Verspätung in Bretten Bf ankommt, verpasst er seinen Anschluss nach Mühlacker. Die nächste Reisemöglichkeit ist erst 60 Minuten später.

Der Fahrgast kann also objektiv davon ausgehen, dass er Bietigheim-Bissingen ebenfalls mit mindestens 60 Minuten Verspätung erreichen wird und hat daher die Möglichkeit, seine Fahrt in Bretten abubrechen und nach Wössingen zurück zu fahren. Vom verursachenden Verkehrsunternehmen erhält der Fahrgast den Fahrpreis für die Fahrt von Bretten nach Bietigheim-Bissingen zurückerstattet.

Auf Ersatz für die Aufwendungen für die Fahrt von Wössingen nach Bretten und zurück hat er jedoch nur Anspruch, wenn er nachweisen kann, dass er z.B. zu einem bestimmten Termin in Bietigheim-Bissingen hätte sein müssen.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **Fortführung der Fahrt mit anderer Streckenführung oder anderem Zug**

Die folgende Regelung gilt nur bei ausschließlich für den Nahverkehr gültigen Fahrkarten. Erheblich ermäßigte Tickets wie Baden-Württemberg-Tickets, Rheinland-Pfalz/Saarland-Tickets, Schönes-Wochenende-Tickets, Quer-durchs-Land-Tickets und Veranstaltungskarten mit Freifahrtberechtigung sind jedoch ausgenommen.

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z.B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern – dass er seinen Zielort mit mindestens 20 Minuten Verspätung erreichen wird, dann hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem anderen Zug und/oder geänderter Streckenführung fortzusetzen.

Dabei darf auch ein höherwertigerer Zug genutzt werden, z.B. ein InterCity. Der Fahrgast muss jedoch eine für diesen Zug gültige Fahrkarte erwerben. Die erforderlichen Auslagen bekommt er vom verursachenden Verkehrsunternehmen zurückerstattet.

Auch ist es dem Fahrgast gestattet, seine Reise nicht bei nächster Gelegenheit, sondern zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen, etwa wenn er dadurch weniger häufig umsteigen muss oder trotz späterer Abfahrt früher am Ziel ankommt.

Der Fahrgast kann die Benutzung eines anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht, der Zug eine Sonderfahrt durchführt oder durch die Benutzung eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs zu erwarten ist.

### **Beispiel**

Ein Fahrgast möchte mit der S7 von Baden-Baden nach Karlsruhe fahren. Laut Anzeiger am Bahnhof wird diese ca. 30 Minuten verspätet in Baden-Baden eintreffen. Er hat nun die Möglichkeit, einen anderen Zug zu nutzen, etwa einen IC oder ICE. Jedoch muss er sich eine gültige Fahrkarte kaufen, deren Preis er später zurückerstattet bekommt.

Für bestimmte Züge ist eine Reservierungspflicht vorgesehen. Diese Züge dürfen nicht genutzt werden. Eine erhebliche Störung des Betriebsablaufs kann etwa zustande kommen, wenn 350 Fahrgäste eines ausgefallenen Regionalzuges im Berufsverkehr in einen bereits voll ausgelasteten ICE steigen möchten. In diesem Fall kann das Zugpersonal die Mitnahme verweigern.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **Weiterfahrt mit alternativem Verkehrsmittel**

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann - z.B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern - dass er seinen Zielort mit mindestens 60 Minuten Verspätung erreichen wird und seine planmäßige Ankunftszeit zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr liegt, dann hat er die Möglichkeit, seine Fahrt bis zum Zielort mit einem alternativen Verkehrsmittel fortzusetzen. Der Fahrgast muss jedoch – im Rahmen seiner Möglichkeiten – die preisgünstigste Alternative wählen.

Die erforderlichen Auslagen, etwa für eine Busfahrkarte oder Taxifahrt, erhält der Fahrgast vom verursachenden Verkehrsunternehmen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro zurückerstattet. Dies gilt jedoch nicht, wenn das Verkehrsunternehmen selbst andere Ersatzmaßnahmen, wie etwa einen Ersatzverkehr mit Bussen, zur Verfügung stellt.

### **Weiterfahrt bei Ausfall des letzten Zuges**

Wenn ein Fahrgast objektiv davon ausgehen kann – z.B. durch Durchsagen oder Informationen auf Fahrgastanzeigern – dass sein Zug ausfällt und es sich hierbei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt, dann darf er die Fahrt bis zum Zielort mit einem alternativen Verkehrsmittel fortzusetzen. Der Fahrgast muss jedoch – im Rahmen seiner Möglichkeiten – die preisgünstigste Alternative wählen.

Die erforderlichen Auslagen, etwa für eine Busfahrkarte oder Taxifahrt, erhält der Fahrgast vom verursachenden Verkehrsunternehmen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 Euro zurückerstattet. Dies gilt jedoch nicht, wenn das Verkehrsunternehmen selbst andere Ersatzmaßnahmen, wie etwa einen Ersatzverkehr mit Bussen, zur Verfügung stellt.

### **Bagatellgrenze**

Für alle genannten Entschädigungsregelungen gilt ein Mindestbetrag (Bagatellgrenze) von 4,00 Euro, unterhalb dessen keine Entschädigungszahlungen durch die Eisenbahnunternehmen vorgenommen werden.

Auch bei Zeitfahrkarten gilt die oben genannte Bagatellgrenze von 4,00 Euro. Im Nahverkehr muss es daher zu mindestens 3 (2. Klasse) bzw. 2 (1. Klasse) Verspätungen innerhalb des Gültigkeitszeitraums kommen bevor eine Entschädigungszahlung erfolgt. Die maximale Entschädigung beträgt bei allen Zeitkarten 25% des Preises der Fahrkarte. Erstattungsansprüche müssen spätestens einen Monat nach Ablauf der Gültigkeit der Zeitfahrkarte gesammelt eingereicht werden.

## Teil B

# Entschädigungsregelungen im KVV sowie für Eisenbahnverkehre

### **Entschädigungsbedingungen**

Bei allen genannten Entschädigungsfällen hat der Fahrgast kein Recht auf Entschädigungsanspruch, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung oder Ausfall informiert wurde oder die Verspätung bzw. der Ausfall von ihm selbst verursacht wurde.

Der Fahrgast muss seinen Anspruch auf Entschädigung spätestens einen Monat nach Ablauf der Gültigkeit seiner Fahrkarte geltend machen. Die Entschädigungszahlung erfolgt innerhalb eines Monats nachdem er den Antrag auf Entschädigung bei einem der an der Reise beteiligten Verkehrsunternehmen oder der Servicestelle Fahrgastrechte eingereicht hat (Adresse und Erstattungsformular u.a. erhältlich unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info)). Die Entschädigung erfolgt als Überweisung auf ein Bankkonto, als Gutschein oder als Barauszahlung.

Mehrere Entschädigungsregelungen für Eisenbahnverkehre für denselben Vorfall können nicht in Anspruch genommen werden. Ebenso kann ein Fahrgast bei Inanspruchnahme einer Entschädigung für Eisenbahnverkehre für denselben Vorfall nicht von der KVV Mobilitäts- und Pünktlichkeitsgarantie Gebrauch machen.

Weitere Regelungen, etwa zur Haftung im Schadensfall, ergeben sich aus den Allgemeinen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen, der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen

Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, der Mitteilung der Europäischen Kommission zu den Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (2015/C 220/01), dem Gesetz zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 zu den Rechten und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, dem Allgemeinen Eisenbahngesetz (AEG) sowie der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO).

### **Schlichtungsstelle**

Hat ein Fahrgast einen Einwand gegen eine Entschädigungsentscheidung, kann er diesen gegenüber dem verursachenden Verkehrsunternehmen einbringen. Kommt es zu keiner Einigung, so hat er die Möglichkeit, sich an eine Schlichtungsstelle zu wenden. Die Adressen der Schlichtungsstellen sind zu finden unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).

### **Nationale Durchsetzungsstelle**

Nationale Durchsetzungsstellen für die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer sowie das Eisenbahn-Bundesamt. Die Anschrift des Eisenbahn-Bundesamtes ist zu finden unter [www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de).