

## 4 Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Gewährung der VVO-Kundengarantien

### 1 Garantiefälle

Im Rahmen der VVO-Kundengarantie werden von den teilnehmenden Verkehrsunternehmen gegenüber den Fahrgästen folgende Garantien übernommen:

- Pünktlichkeitsgarantie (Verspätungen, verfrühte Abfahrt oder vorzeitiges Ende einer Fahrt)
- Anschlussgarantie (Garantieanschlüsse ab 21:00 Uhr gemäß Fahrplan)
- Sauberkeitsgarantie (Reinigungskostenerstattung)
- Informationsgarantie (Kompetenz)
- Antwortgarantie

### 2 Anwendungsbereich der VVO-Kundengarantie

Die Rechte aus der VVO-Kundengarantie sind an eine Fahrt auf den folgenden Strecken und Teilstrecken gebunden:

*bei der DB Regio AG*

- S1 Schöna – Bad Schandau – Pirna – Dresden – Meißen Triebischtal
- S2 Dresden-Flughafen – Pirna
- S3 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RE 15 Dresden – Großenhain – Ruhland – Hoyerswerda
- RE18 Dresden – Großenhain – Ruhland
- RB 31 Dresden – Cossebaude – Coswig – Großenhain – Elsterwerda-Biehla
- RE 50 Dresden – Riesa  
Oschatz – Leipzig Hbf
- U 28 Sebnitz – Bad Schandau – Schöna

*bei der Bayerischen Oberlandbahn GmbH (Mitteldeutsche Regiobahn)*

- RE 3 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RB 30 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RB 45 Stauchitz – Elsterwerda

*bei der Städtebahn Sachsen GmbH*

- RE 19 Dresden– Altenberg
- RB 33 Dresden– Königsbrück
- RB 34 Dresden – Kamenz
- SRB 71 Pirna – Neustadt - Sebnitz
- RB 72 Heidenau – Altenberg

### 3 Voraussetzung für die Inanspruchnahme der VVO-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, außer bei der Eingabe über das Online-Formular unter [www.vvo-online.de](http://www.vvo-online.de), keine Eingangsbestätigung der Anmeldung.

Für die Inanspruchnahme der Garantieleistungen aus der Pünktlichkeits-, Anschluss- und Sauberkeitsgarantie ist des Weiteren die Vorlage eines gültigen VVO-Tickets für die bemängelte Fahrt erforderlich. Dabei ist eine Kopie des genutzten Fahrausweises,

bei Chipkarten (FAHRKARTE) Vorder- und Rückseite, ausreichend. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein VVO-Ticket kaufen zu wollen.

Für die Inanspruchnahme der Kundengarantien aus der Pünktlichkeits- und Sauberkeitsgarantie ist auch die Vorlage eines gültigen MDV-Tickets für die bemängelte Fahrt – beschränkt auf die Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 – möglich. Dabei ist eine Kopie des genutzten Fahrausweises, bei Chipkarten (z.B. UmweltCard) Vorder- und Rückseite, ausreichend. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein MDV-Ticket kaufen zu wollen.

Alle anderen Fahrkarten (z. B. DB, VMS) 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 der VVO-Kundengarantie.

## 4 Anmeldung des Garantiefalls

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

- im Internet unter [www.vvo-online.de](http://www.vvo-online.de)
- per E-Mail an [kundengarantie@vvo-online.de](mailto:kundengarantie@vvo-online.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
- 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 (VVO: 4er-Karte, MDV: Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen) aus oder kommen für entstandene Unkosten (Reinigung und Zusatzkosten Weiterbeförderung) auf. Die Barauszahlung oder Erstattung der Garantietickets ist nicht möglich.

### 5.1 Ausgabe eines Garantietickets für Verspätungen am Ziel

Ab 15 Minuten Verspätung des Fahrzeugs an der Zielhaltestelle oder bei verfrühter Abfahrt erhält der Fahrgast vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen ein Garantieticket. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgeben werden.

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 VVO-Ticket oder ein MDV-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

In den folgenden Fällen hat der Fahrgast 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 (<https://www.vvo-online.de/doc/Garantieanschlusse.pdf>) 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

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

Informationen über Störungen im Betriebsablauf werden im betroffenen Fahrzeug des teilnehmenden Verkehrsunternehmens innerhalb von 5 Minuten ab Störungsbeginn bekannt gegeben, in der Regel mit Angabe der Störungsursache und der voraussichtlichen Dauer der Störung. 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.

Betroffene Kunden haben bei schuldhafter Fehl- oder Nichtinformation des teilnehmenden Verkehrsunternehmens Anspruch auf ein Garantieticket. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

Bei fehlerhaften oder unvollständigen Informationen des teilnehmenden Verkehrsunternehmens zum VVO-Tarif oder MDV-Tarif, aufgrund derer ein Kunde einen zu hohen Fahrpreis gezahlt hat, wird dieser mit einem Garantieticket entschädigt. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

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

## 5.5 Beantwortung von Kundenanliegen

Der Kunde hat Anspruch auf die Beantwortung jedes bei den teilnehmenden Verkehrsunternehmen (siehe Punkt 2) 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. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

## 6 Ausschluss von den VVO-Kundengarantien

Bei offensichtlichem Missbrauch der Garantien behalten sich die teilnehmenden Verkehrsunternehmen vor, Kunden von einer Garantieleistung oder für einen durch das Verkehrsunternehmen definierten Zeitraum auszuschließen. Der Kunde erhält eine Mitteilung über den Ausschluss.

## 7 Hinweis zu den gesetzlichen Kundenrechten

Die VVO-Kundengarantien sind eine freiwillige Leistung der teilnehmenden Verkehrsunternehmen. Die gesetzlichen Rechte der Fahrgäste sind durch die VVO-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 VVO-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 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

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.