

**Modul 750**  
**Kundengarantien**

**Modul 750 – Kundengarantien**

---

<b>1</b>	<b>Allgemeine Regelungen der Kundengarantien .....</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeines.....	3
1.2	Anwendungsbereich .....	4
1.3	Leistungen .....	4
<b>2</b>	<b>Durchführung der Kundengarantien.....</b>	<b>5</b>
2.1	Organisation der Garantieabwicklung .....	5
2.2	Kommunikation .....	7
2.3	Zusammenwirken des EVU mit anderen Verkehrsunternehmen .....	8
<b>3</b>	<b>Inhalte der anzuwendenden Kundengarantien</b>	
	<b>(Garantiebeschreibung) .....</b>	<b>9</b>
3.1	Pünktlichkeitsgarantie .....	10
3.2	Anschlussgarantie.....	10
3.3	Sauberkeitsgarantie .....	11
3.4	Informationsgarantie .....	11
3.5	Antwortgarantie .....	11

---

# **1 Allgemeine Regelungen der Kundengarantien**

## **1.1 Allgemeines**

- (1) Die Kundengarantien sind ein Instrument des Qualitätsmanagements. Sie machen die betriebliche Qualität für den Fahrgast glaubwürdig und helfen, die wahrgenommene Qualität zu verbessern. Durch die umgehende Reaktionsmöglichkeit auf einen spezifischen Vorfall ist eine Kundengarantie ein geeignetes Instrument, um schnell und direkt Qualitätsprobleme zu identifizieren und die Kundenzufriedenheit auch bei Qualitätsmängeln zu verbessern. Ihre Grundstruktur ist nachfolgend beschrieben.
- (2) Das EVU wendet die Kundengarantien an und ist damit der Garantiegeber. Rechtliche Ansprüche des Kunden gegenüber dem ZVOE ergeben sich daraus nicht.
- (3) Die Kundengarantien können im Einvernehmen zwischen dem ZVOE und den EVU weiterentwickelt werden.
- (4) Bei offensichtlichem Missbrauch der Kundengarantien ist das EVU berechtigt, Garantieleistungen zu verweigern. Entsprechende Vorfälle werden vom EVU dokumentiert und dem ZVOE unverzüglich zur Kenntnis gebracht. Der ZVOE prüft die Missbrauchsvorfälle und entscheidet über die Verweigerung der Garantieleistung. In Zweifelsfällen soll dem Kundenbegehren auf Inanspruchnahme der Garantieleistung stattgegeben werden. Soweit gleichgelagerte Fälle vermehrt auftreten, wird das ständige Vertragsgremium (§16 Verkehrsvertrag – **Modul 200**) damit befasst. Erforderlichenfalls werden dann durch den ZVOE die AGB der Kundengarantien entsprechend angepasst.
- (5) Der ZVOE kontrolliert die Einhaltung der Kundengarantien seitens des EVU nach pflichtgemäßem Ermessen. Bei Feststellung von diesbezüglichen Mängeln kommt das Verfahren nach § 7 Verkehrsvertrag (**Modul 200**) in Verbindung mit **Modul 740** „Leistungsbewertung“ zur Anwendung.

## Modul 750 – Kundengarantien

---

### 1.2 Anwendungsbereich

- (1) Die Kundengarantien gelten für alle Fahrten und Dienstleistungen der in diesem Vergabeverfahren gegenständlichen Verkehrsleistungen auf dem Gebiet des ZVOE/VVO.
- (2) Die Kundengarantien sind Kunden mit Fahrtberechtigungen gem. **Anlage 750.2** (AGB zur Gewährung von Kundengarantien) zu gewähren.
- (3) Die Ausgabe eines Garantietickets bei der Pünktlichkeits- und Anschlussgarantie greift nicht für Mängel, die durch höhere Gewalt und folglich nicht durch das EVU verursacht sind. Sie gilt jedoch insoweit, als dass auch im Falle höherer Gewalt nach Möglichkeit eine Ersatzbeförderung im Rahmen der Pünktlichkeits- und Anschlussgarantie zu leisten ist. Die Informations-, Sauberkeits- und Antwortgarantie bleiben auch im Fall höherer Gewalt uneingeschränkt bestehen. Höhere Gewalt ist nach aktueller Rechtsprechung des BGH anzunehmen, 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 Betriebsunternehmen in Kauf zu nehmen ist.“ (BGH, Urteil vom 22.04.2004, Az. III ZR 108/03)
- (4) Eine Fallmatrix sowie mögliche externe Gründe sind der **Anlage 750.3** zu entnehmen.

### 1.3 Leistungen

- (1) Leistungen der Kundengarantien gem. **Anlage 750.2** (AGB zur Gewährung von Kundengarantien) sind:
  1. Bereitstellung umfassender, korrekter und zeitnaher Informationen durch das EVU.
  2. Sicherstellung einer alternativen Weiterbeförderung durch das EVU im Garantiefall, z.B. durch Organisation eines Taxis. Die Kosten trägt das EVU.
  3. Kompensation gegenüber dem Kunden für erlittene Mängel durch Ausgabe eines Garantietickets. Im Gebiet des VVO ist das Garantieticket eine 4er-Karte (PS 1 – PS 4). Die Kosten trägt das EVU. Das EVU bezieht die Garantietickets auf eigene Rechnung direkt über eigene Vertriebsstellen

## **Modul 750 – Kundengarantien**

---

oder bei einem beliebigen Verbundverkehrsunternehmen. Es ist somit sichergestellt, dass der Wert der erworbenen Garantietickets als Einnahme des EVU bzw. des gewählten Verbundverkehrsunternehmens in die VVO-Einnahmenaufteilung eingeht. Die Bezugsstelle der Garantietickets ist mit dem ZVOE abzustimmen.

4. Übernahme von Reinigungskosten bei verschmutzter Kleidung von Kunden. Die Kosten trägt das EVU.
- (2) Wird die Inanspruchnahme von Garantiefällen zum Schutz vor Missbrauch von einer Bestätigung durch den Zugbegleiter abhängig gemacht, hat das EVU stets zu gewährleisten, dass der Kunde in seinem Recht der Wahrnehmung des Garantieanspruchs dadurch nicht behindert wird. Demnach müssen z. B. geeignete Maßnahmen ergriffen werden, die verhindern, dass Reisende in Zügen, die aus mehreren nicht durchgängigen Einheiten bei nur einem Zugbegleiter bestehen, in der Möglichkeit, ihre Rechte aus den Kundengarantien wahrzunehmen, eingeschränkt werden. Zudem ist sicherzustellen, dass die Anwendbarkeit von Garantien, beispielsweise der Sauberkeitsgarantie bei Verschmutzungen, die durch den Kunden z.B. erst beim Aussteigen entstehen oder bemerkt werden, nicht unterlaufen werden.

## **2 Durchführung der Kundengarantien**

### **2.1 Organisation der Garantieabwicklung**

Die Abwicklung der Kundengarantien ist wie folgt organisiert:

- (1) Das EVU bearbeitet die von ihm verursachten Garantiefälle dezentral vor Ort. Zugleich besteht über das zentrale Kundenkontaktsystem (s. u.) ein Zugriff durch den ZVOE auf die Daten der Garantieabwicklung unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- (2) Das EVU gewährleistet eine zügige Abwicklung der Garantiefälle und stellt eine konstante Bearbeitungsqualität sicher.
- (3) Es besteht beim VVO eine einheitliche kostenlose KundengarantieHotline unter 0800 3 111 888 zur Entgegennahme von Garantiemeldungen. Über ein Anrufweiterleitungssystem erfolgt die Weiterleitung an das EVU. Die zur Weiterleitung genutzte Zielrufnummer ist dem ZVOE rechtzeitig vor Betriebsaufnahme und bei jeder Änderung mitzuteilen.

## **Modul 750 – Kundengarantien**

---

- (4) Das EVU hat eine Kundenkontaktstelle für die Entgegennahme von Garantiefällen einzurichten. Die Erreichbarkeit durch den Kunden muss über Internetformular, E-Mail, persönlich über Zugbegleiter, auf dem Postweg sowie telefonisch nach Anrufweiterleitung von der KundengarantieHotline sichergestellt sein. Die telefonische Erreichbarkeit ist vom EVU während der Betriebszeit seiner Züge/Dienstleistungen sicherzustellen.
- (5) Ein direkter Zugriff auf die betrieblichen Informationen durch die Mitarbeiter der Kundenkontaktstelle ist zu gewährleisten. Die Leistungsfähigkeit dieser Kundenkontaktstelle muss die Einhaltung der in den Kundengarantien genannten Bearbeitungszeiträume gewährleisten.
- (6) Durch die Einrichtung einer Möglichkeit zur Rufweiterleitung im Besetztfall an alle die Kundengarantien anwendenden EVU erhöht sich die Erreichbarkeit für die Kunden, wodurch auch ein im Einzelfall mögliches hohes Aufkommen an Anrufen bewältigt werden kann. Dies erfordert hinreichende Kenntnisse der Mitarbeiter der Kundenkontaktstelle für alle in die Kundengarantien eingebundenen Leistungen.
- (7) Der ZVOE verfügt über ein zentrales mandantenfähiges Kundenkontaktsystem, welches ihm eine jederzeitige Einsichtnahme in die Garantiefälle erlaubt und mit dem dezentral durch das EVU der einzelne Garantiefall bearbeitet werden muss. Dieses zentrale Kundenkontaktsystem stellt den EVU folgende Mindestfunktionalitäten und Eingabemöglichkeiten zur Verfügung, die von den EVU gewissenhaft gepflegt werden müssen:
  - Kundenangaben, soweit diese für die Bearbeitung des Falles erforderlich sind.
  - Weg der Kontaktaufnahme, z. B. Telefon, E-Mail etc.
  - Art und Ausmaß des Vorfalls bezogen auf die in der Garantiebeschreibung genannten Punkte sowie sonstige Beschwerden (z. B. Probleme mit der Erreichbarkeit der kostenlosen Kundentelefonnummer etc.)
  - Daten zum Vorfall (z.B. Datum, Uhrzeit, Fahrtbezeichnung etc.) zum einfachen Abgleich mit dem RBL-System und zur Festlegung der Kostenübernahme
  - Auswertungsmöglichkeiten zur Analyse: Sortierung nach Liniennummern sowie Art und Ausmaß von Vorfällen etc.
- (8) Das EVU gibt die Daten gewissenhaft und vollständig in das zentrale Kundenkontaktsystem des ZVOE ein.

## **Modul 750 – Kundengarantien**

---

- (9) Im Kundenkontaktsystem zu erfassen sind auch abgelehnte Vorfälle, und zwar mit Begründung der Ablehnung.
- (10) Der ZVOE stellt zudem in Kartenform sowie auf seiner Internetseite ein Garantief formular für die Eingabe von Garantiefällen, Hinweisen etc. durch den Kunden bereit.
- (11) Aufgabe des EVU ist es, über seine Kundenkontaktstelle und unter Nutzung des Kundenkontaktsystems des ZVOE sowie erforderlichenfalls im Zusammenwirken mit den Kundenkontaktstellen anderer EVU (siehe 2.3) Garantiefälle aufzunehmen und zu bearbeiten bzw. über die aktuelle Betriebslage zu informieren. Schwerpunkt ist die Organisation der Ersatzbeförderung, Fahrplanrecherchen bzw. die Ausgabe von Garantietickets.

### **2.2 Kommunikation**

Die Einhaltung der folgenden Grundregeln der Kommunikation der Kundengarantien ist durch das EVU zu gewährleisten:

- (1) Um eine einheitliche Benutzeroberfläche sicher zu stellen und auf dem Fahrgastmarkt eine deutliche Wirkung zu erzielen, werden die Kundengarantien unternehmensneutral vermarktet. Der ZVOE setzt den Rahmen für die Vermarktung der Kundengarantien. Dazu gehört insbesondere eine einheitliche Aufbereitung der Kundenkontaktmöglichkeiten in allen Medien (Kundengarantie-Hotline, E-Mail-Adresse, Internetadresse für das Garantief formular, Postanschrift für Garantie- und Kundenanliegen etc.).
- (2) Ziel dessen ist eine niedrige Meldeschwelle: Es muss einfach und unkompliziert möglich sein, Garantieansprüche geltend zu machen und Hinweise zu geben. Dies bedingt z. B., dass der Kundengarantieflyer in den Fahrzeugen des EVU stets verfügbar ist und auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zur Inanspruchnahme der Kundengarantien z. B. über Internet, Telefon etc. in den Fahrzeugen des EVU und an den von ihm angefahrenen Haltestellen sichtbar hingewiesen wird.
- (3) Auf der Internetseite des EVU sind die Kundengarantien an prominenter Stelle, d. h. auf der Eingangsseite zu platzieren.
- (4) Der ZVOE behält sich vor, die hier beschriebenen Kundengarantien ggf. unter einem anderen Begriff zu vermarkten.

## **Modul 750 – Kundengarantien**

---

### **2.3 Zusammenwirken des EVU mit anderen Verkehrsunternehmen**

- (1) Das EVU ist verpflichtet, bei der Anwendung der verkehrsunternehmensübergreifenden Kundengarantien mit anderen Verkehrsunternehmen und dem ZVOE zusammenzuarbeiten.
- (2) Das EVU benennt allen an den Kundengarantien beteiligten Verkehrsunternehmen und dem ZVOE rechtzeitig vor der Betriebsaufnahme seine verantwortlichen Ansprechpartner und deren Erreichbarkeiten sowie seine Vertragspartner für die Organisation von alternativen Weiterbeförderungen. Eine reibungslose Zusammenarbeit der Kundenkontaktstellen ist seitens des EVU sicherzustellen.
- (3) Zur Gewährleistung des reibungslosen Ablaufs der Kundengarantien und einer guten Zusammenarbeit wird sich das EVU soweit notwendig unaufgefordert mit den anderen daran beteiligten Verkehrsunternehmen und dem ZVOE laufend abstimmen.
- (4) Zur Zusammenarbeit gehört insbesondere, dass das EVU im Falle besonders hohen telefonischen Aufkommens auch Kundenkontakte bezüglich Vorfälle, die andere EVU betreffen, übernehmen wird. Die Bearbeitung solcher Vorgänge schließt eine umfangreiche telefonische Betreuung, den Eintrag ins Kundenkontaktsystem sowie die Weiterleitung des Vorgangs an das betroffene EVU ein. Das EVU erhält für die Bearbeitung des Vorgangs einen Ausgleichsanspruch in Höhe von 7,00 € pro Fall gegen das Verkehrsunternehmen, in dessen Verantwortungsbereich dieser Vorfall fällt. Das EVU verpflichtet sich seinerseits, den Aufwand anderer Verkehrsunternehmen oder des ZVOE im umgekehrten Fall in gleicher Weise zu entgelten.
- (5) Ein weiterer Schwerpunkt der Zusammenarbeit ist die wechselseitige Abstimmung zur Anschlusssicherung und die Umsetzung der Anschlussgarantie. Das EVU muss durch seine Dispositions- und Kommunikationssysteme sicherstellen, dass Anschlüsse – auch zwischen verschiedenen Verkehrsunternehmen – wo möglich erreicht und Wartezeitregelungen eingehalten werden. Außerdem muss die Information der Fahrgäste sichergestellt werden.
- (6) Eventuell auftretende Konflikte aus dieser Zusammenarbeit werden im ständigen Vertragsgremium (§16 Verkehrsvertrag – **Modul 200**) mit dem ZVOE erörtert, dass erforderlichenfalls Verbesserungsvorschläge erarbeitet.



## Modul 750 – Kundengarantien

### 3 Inhalte der anzuwendenden Kundengarantien (Garantiebeschreibung)

- (1) Das EVU wird die nachfolgend erläuterten Bestandteile der Kundengarantien gegenüber den Kunden anwenden. Die Grundlage bilden die aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Gewährung der Kundengarantien. Diese sind der **Anlage 750.2** zu entnehmen.
- (2) Die Inhalte des aktuellen Kundengarantieflyers sind der **Anlage 750.1** zu entnehmen. Dieser Flyer (ggf. in einer aktualisierten Fassung) ist vom EVU zwingend zu verwenden. Der Flyer wird regelmäßig in ausreichender Menge dem EVU kostenfrei vom ZVOE zur Verfügung gestellt und ist permanent in den Dispensern der Fahrzeuge auszulegen. Das EVU hat rechtzeitige Nachbestellungen beim ZVOE aufzugeben. Es wird auf **Modul 800** verwiesen.
- (3) Das EVU hat insbesondere zu gewährleisten:
  - die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit während der Betriebszeiten,
  - eine telefonische, schriftliche, persönliche oder elektronische Entgegennahme von Verspätungsmeldungen und Garantiewünschen,
  - die Prüfung des Garantieanspruchs,
  - die unverzügliche Organisation der Ersatzbeförderung z. B. durch Taxi oder Bus-Ersatzverkehr; Regelverkehren des SPNV/ ÖPNV, wenn solche Formen zu gleichwertigen alternativen Weiterbeförderungen führen, sind eine zulässige Form der Ersatzbeförderung,
  - die Abrechnung der Ersatzverkehre, i. d. R. unmittelbar mit dem Betreiber der Ersatzleistungen und ohne Zahlungshandlungen der Kunden,
  - Ausgabe bzw. Versand von Garantietickets,
  - bei der Sauberkeitsgarantie die Vornahme der Erstattung
  - die Sicherstellung der Fahrgastinformation in Fahrzeugen zur Ersatzbeförderung,
  - den vorherigen Abschluss einer Rahmenvereinbarung bzgl. Taxi- und Busersatzverkehren mit entsprechenden Leistungserbringern, soweit die Ersatzverkehre nicht selbst erbracht werden können.

## Modul 750 – Kundengarantien

---

### 3.1 Pünktlichkeitsgarantie

Die Pünktlichkeitsgarantie dient der Sicherstellung, dass ab 15 Minuten Verspätung der Züge bzw. bei Ausfall oder verfrühter Abfahrt Ersatzbeförderung organisiert wird bzw. bei der Unmöglichkeit einer alternativen Weiterbeförderung ein Garantieticket ausgereicht wird.

### 3.2 Anschlussgarantie

- (1) Die Anschlussgarantie dient der Sicherstellung, dass die definierten Garantieanschlüsse erreicht werden. Sofern dies nicht der Fall wird durch das EVU Ersatzbeförderung organisiert bzw. bei der Unmöglichkeit einer alternativen Weiterbeförderung ein Garantieticket ausgereicht.
- (2) Sofern eine fahrplanmäßige andere Verbindung eine Ankunftsverspätung des Kunden am Zielort von weniger als 15 Minuten erwarten lässt, gilt diese als zulässige Weiterbeförderung.
- (3) Soweit verfügbar, ist der Anschlussmanager des VVO-weiten RBL (RBL Oberelbe) zu nutzen. Seine Informationen bilden die Grundlagen für die Dispositionsentscheidungen rund um die Anschlusssicherung.
- (4) Die für das erste Betriebsjahr geplanten Garantieanschlüsse (vgl. die in **Anlage 320.6** entsprechend gekennzeichneten Anschlüsse) bilden die Kalkulationsgrundlage für das EVU. Die in der Risikosphäre des EVU zu garantierenden Anschlüsse sind auf die dort festgelegte Anzahl begrenzt. Die Wartezeitregelungen und die garantierten Anschlüsse werden jede Fahrplanperiode entsprechend den betrieblichen Möglichkeiten unter Anwendung der Grundsätze für die Festlegung von Garantieanschlüssen (vgl. **Anlage 320.6**) im Rahmen der Fahrplankonstruktion vom ZVOE fortgeschrieben. Ziel der Fortschreibung ist die Wahrung der für das erste Betriebsjahr geplanten Garantieanschlüsse hinsichtlich ihrer Fahrplanelage.
- (5) Der ZVOE behält sich vor, nach frühestens einem Jahr der Praxisanwendung der Kundengarantien eine Ausweitung der Anschlussgarantie auf weitere Anschlüsse vorzunehmen.
- (6) Der ZVOE trägt für solche weiteren Anschlüsse die dem EVU zusätzlich entstehenden Kosten aus berechtigten Ansprüchen der Anschlussgarantie je Garantiefall im Umfang der durchschnittlichen Kosten für alternative Weiterbeförderung je Garantiefall aus den übrigen Garantiefällen der Anschlussgarantie.

## **Modul 750 – Kundengarantien**

---

### **3.3 Sauberkeitsgarantie**

Die Sauberkeitsgarantie dient der Sicherstellung der Sauberkeit der Fahrzeuge im Innen- und Außenbereich. Das EVU erstattet die eingereichten Reinigungsbelege, sofern die Verschmutzung mit dem Fahrzeug in Zusammenhang steht.

### **3.4 Informationsgarantie**

Die Informationsgarantie dient der Sicherstellung, den Kunden umfassend und aktuell über Tarif und Angebotsdetails zu informieren. Bei falschen, fehlenden oder unvollständigen Informationen wird ein Garantieticket ausgereicht.

### **3.5 Antwortgarantie**

Die Antwortgarantie dient der Sicherstellung, den Kunden fristgerecht auf sein Anliegen zu antworten. Bei Fristverletzung wird ein Garantieticket ausgereicht.