

Fahrgastrechte

4. Fahrgastrechte

4.1 Allgemeine Anforderungen

- (1) Fahrgastrechte und Kundengarantien sind ein Instrument des Qualitätsmanagements. Sie sollen die betriebliche Qualität für den Fahrgast nachvollziehbar und die Verbesserungsbemühungen glaubwürdig machen und helfen, die wahrgenommene Qualität zu verbessern bzw. auf einem hohen Standard zu erhalten. Durch die umgehende Reaktionsmöglichkeit auf einen spezifischen Vorfall sind Kundengarantien ein geeignetes Instrument, um schnell und direkt Qualitätsprobleme zu identifizieren und die Kundenzufriedenheit auch bei Vorhandensein von Qualitätsmängeln zu verbessern.
- (2) Der Auftragnehmer garantiert die Anwendung der Fahrgastrechte gemäß dem Bundesgesetz vom 26.05.2009 zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) 1371/2007 in der jeweils gültigen Fassung.
- (3) Im Bereich der Auftraggeber Land Sachsen-Anhalt, Freistaat Thüringen und des ZVV, [ZVMS](#) und [ZVNL_{BI0092}](#) verpflichtet sich der Auftragnehmer im Sinne der Fahrgäste zu einer Teilnahme am Servicecenter Fahrgastrechte (oder einer während der Vertragslaufzeit vergleichbaren unternehmensübergreifenden Stelle bzw. ggf. Nachfolgeorganisation). Die zentrale Stelle organisiert ein gemeinschaftliches Entschädigungsverfahren der teilnehmenden EVU im Falle von Zugverspätung, Ausfall und Versäumnis von Anschlusszügen.
- (4) In Ausgestaltung der EG VO 1371/2007 Art. 27 soll das EVU mit Dritten, die die Funktion einer unternehmensneutralen Schlichtungsstelle wahrnehmen, kooperativ zusammenarbeiten und sich an den Schlichtungsverfahren beteiligen. Zurzeit ist dies die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (www.soep-online.de).
- (5) Aus Marketing- und Qualitätssteuerungsgesichtspunkten verpflichtet sich der Auftragnehmer, über die gesetzlichen Fahrgastrechte hinaus, die unter Kapitel 4.2 beschriebenen Kundengarantien als Leistungsversprechen abzugeben.
- (6) Die Kundengarantien sind ab dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme des Auftragnehmers zu gewährleisten. Ihre Grundstruktur ist nachfolgend beschrieben, die Detailausarbeitung (EDV-System, Formulare etc.) erfolgt vor Betriebsaufnahme durch den Auftragnehmer und ist den Auftraggebern vorzulegen. Die Auftraggeber stimmen dieser Detailausarbeitung zu, wenn sie den Anforderungen dieses Unterkapitels entspricht, andernfalls hat der Auftragnehmer die Detailausarbeitungen nachzubessern und den Auftraggebern erneut zur Genehmigung vorzulegen.
- (7) Garantiegeber gegenüber dem Kunden ist der Auftragnehmer.

- (8) Bei Missbrauch der Kundengarantien ist der Auftragnehmer berechtigt, die Garantieleistung zu verweigern. Entsprechende Vorfälle werden vom Auftragnehmer dokumentiert und den Auftraggebern unverzüglich zur Kenntnis gebracht. Der Auftragnehmer wird mit den Auftraggebern vor Betriebsaufnahme gemeinsam ein Konzept entwickeln, mit dem Missbrauchsfälle identifiziert und vermieden werden.
- (9) Die Kundengarantien dürfen nur im Einvernehmen mit den Auftraggebern geändert werden.
- (10) Die Auftraggeber können die Einhaltung der Kundengarantien in geeigneter Weise kontrollieren.

4.2 Kundengarantien im ausgeschriebenen Netz

- (1) Leistungen der Kundengarantien sind:
 - Informations- und Vertriebsgarantie
 - Sauberkeitsgarantie
 - Antwortgarantiegemäß den Regelungen unter den Kapiteln 4.2.1 bis 4.2.3
- (2) Die Kundengarantien gelten für alle Fahrten im Rahmen der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen.
- (3) Es gilt das Verursacherprinzip. Im Garantiefall trägt das EVU, das für die eingeschränkte oder nichterbrachte Leistung bzw. den dem Fahrgast entstandenen Schaden verantwortlich ist, die Kosten für Erstattungs- und Entschädigungsregelungen.
- (4) Eine Verweigerung der Garantieleistung ist nur bei Missbrauch, nicht aber bei höherer Gewalt, zulässig. Der Auftragnehmer kann sich vorbehalten, die Kundendaten der geltend gemachten Garantiefälle unter Beachtung der Regelungen der DSGVO vom 27.04.2016 in der jeweils aktuellen Fassung zu speichern, um missbräuchliche Anwendungen zu verhindern.
- (5) Der Auftragnehmer wird die nachfolgend erläuterten Bestandteile der Kundengarantien gegenüber den Kunden anwenden und wie dargestellt kommunizieren.
- (6) Die Einhaltung der Kundengarantien wird durch die Auswertung der Beschwerden und im Rahmen des vom Auftragnehmer gemäß Modul **MDSB2025plus_3050_Marketing** Kapitel 5.5 durchzuführenden Kundenmonitoring überprüft.

- (7) Der Bieter hat den Risikoaufschlag für die Gewährung der Kundengarantien in seiner Kalkulation, aufgegliedert nach Art der Garantie, auszuweisen. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Anwendung der hier definierten Garantien ganz oder teilweise zurückzunehmen. In diesem Fall werden die Zuschüsse an den Auftragnehmer um den für die jeweilige Kundengarantie entsprechend ausgewiesenen Betrag voll oder anteilig gekürzt.

4.2.1 Informations- und Vertriebsgarantie

- (1) Der Auftragnehmer garantiert den Reisenden aktuelle und korrekte Tarif- und Angebotsinformationen sowohl im Regelbetrieb als auch bei planmäßigen Änderungen im Betriebsablauf. Das gilt sowohl für die Aushänge an Verkehrsstationen als auch für Informationen in den Fahrzeugen und im Internet (auch kostenfreie Zuarbeit zu Fahrplan- und Fahrpreisauskunftsmedien der Auftraggeber im Internet im Echtzeitbetrieb).
- (2) Im Störfall mit der Konsequenz des Stillstands des Zuges sind die Reisenden in den Fahrzeugen umgehend, spätestens drei Minuten nach Störungseintritt sowie mindestens alle zehn Minuten, in der Regel mit Angabe der Störungsursache und der voraussichtlichen Dauer der Störung, zu informieren.
- (3) Sollte der Reisende aufgrund einer falschen Information des Auftragnehmers mit der falschen Verbindung fahren und zu spät an seinem Ziel ankommen, hat er als Entschädigung einen Anspruch auf ein Garantieticket (siehe 4.4.2 (7)). Es ist zu gewährleisten, dass der Reisende sich beim Zugbegleiter oder bei der Kundentelefonnummer gemäß **MDSB2025plus_4070_Qualitätsstandards**, Kapitel 13 über die nächsten Fahrtmöglichkeiten informieren kann.
- (4) Gemäß den Vorgaben in **MDSB2025plus_4110_Vertrieb und Vertriebs-technik** ist zu gewährleisten, dass der Reisende stets die Möglichkeit hat, an den Stationen an einem funktionsfähigen Automaten oder ggf. beim Personal Fahrausweise der anzuwendenden Tarife (mit Ausnahme von Abokarten) sowie Fahrausweise im Nah- und ggf. auch Fernverkehr aufpreisfrei zu erwerben.
- (5) Sollte ein Reisender aufgrund fehlerhafter Informationen zum anzuwendenden Tarif durch den Auftragnehmer einen zu hohen Fahrpreis gezahlt haben oder einen der o. g. Fahrscheine nicht erwerben können, hat dieser einen Anspruch auf eine Entschädigung in Form eines Garantietickets. Der ggf. zuviel bezahlte Betrag wird ihm zusätzlich erstattet. Für den Fall, dass der Reisende keine Möglichkeit hatte, am Einstiegsbahnhof oder im Zug einen Fahrausweis gemäß bestehender Vertriebsmöglichkeiten zu erwerben und er dadurch einen Nachteil erlangt hat, kann er ebenfalls einen Anspruch auf o. g. Entschädigung geltend machen.

- (6) Die garantierten Leistungen betreffen die folgenden Informationen sowie Informations- und Vertriebswege:
- Fahrplaninformationen auf Aushängen an Verkehrsstationen (Regelbetrieb und geplante bekannte Fahrplanabweichungen)
 - Fahrplaninformationen im Internet (Regelbetrieb, rechtzeitig bekannte Fahrplanabweichungen und aktuelle Störungsinfos)
 - Fahrt- und Fahrplaninformation im Fahrzeug
 - Gängige Tarifinformationen auf Aushängen an Verkehrsstationen
 - Tarif- und Vertriebsinformationen im Internet (auch kostenfreie Zuarbeit zu Fahrplan- und Fahrpreisauskunftsmedien der Auftraggeber)
 - optische Fahrgastinformationssysteme (Regelbetrieb und rechtzeitig bekannte Fahrplanabweichungen)
 - akustische Fahrgastinformationssysteme (Regelbetrieb, geplante Fahrplanabweichungen, aktuelle Störungsinfos)
 - Fahrausweisautomaten am Bahnsteig/im Bahnhof, soweit in Verantwortung des Auftragnehmers bzw. personalbedienter Fahrkartenverkauf soweit Kundenbetreuer im Zug bzw. in personalbedienten Verkaufsstellen des Auftragnehmers.
 - Telefonische Erreichbarkeit (ggf. über deutschsprachige Kundenhotline) während der Betriebszeit zum Festnetztarif (ohne Aufpreis und Sonderrufnummern)
- (7) Die Informations- und Vertriebsgarantien gelten nicht für falsche Angaben der Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen (z. B. Zugzielanzeiger und Durchsagen an Bahnsteigen).

4.2.2 Sauberkeitsgarantie

- (1) Die Fahrzeuge werden durch den Auftragnehmer in regelmäßigen Abständen innen und außen gereinigt entsprechend den Festlegungen in **MDSB2025plus_4070_Qualitätsstandards**, Kapitel 10.
- (2) Für den Fall, dass ein Fahrgast sich dennoch ein Kleidungsstück im oder am Fahrzeug nachweislich verschmutzt, garantiert der Auftragnehmer die Erstattung der anfallenden Reinigungskosten gegen Vorlage des Reinigungskostenbeleges. Eine Ablehnung des Garantiefalls darf nur bei fehlendem Nachweis, bei Missbrauch oder unsachgemäßer Nutzung des Fahrzeuges bzw. Fahrzeuginnenraumes durch den Fahrgast erfolgen. Die eventuelle Festlegung eines erstattungsfähigen Höchstbetrages ist mit den Auftraggebern abzustimmen.

4.2.3 Antwortgarantie

- (1) Der Auftragnehmer garantiert gegenüber seinen Fahrgästen, dass alle Kundenanliegen (Anfragen, Beschwerden und Hinweise) gemäß den Regelungen in **MDSB2025plus_4070_Qualitätsstandards**, Kapitel 13 entgegengenommen und beantwortet werden.
- (2) Bei Verletzung der Fristen ist dem Anfragenden als Entschädigung ein Garantieticket in Form eines Gutscheins (s. a. 4.4.2 (7)) zuzusenden. Die Kosten hierfür trägt der Auftragnehmer, es sei denn, die Beantwortung der Anfrage oblag gemäß **MDSB2025plus_4070_Qualitätsstandards**, Kapitel 13.1, Absatz 9, aufgrund seiner Zuständigkeit dem Auftraggeber und die verspätete Beantwortung wurde durch den Auftraggeber verursacht.

4.2.4 Weitergehende Fahrgastrechte und Kundengarantien

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, an der Vorbereitung weiterer regionaler Fahrgastrechte und Kundengarantien – insbesondere einer Pünktlichkeitsgarantie, die über die gesetzlichen Fahrgastrechte hinausgeht – konstruktiv mitzuwirken und diese unter den dann zu vereinbarenden Rahmenbedingungen anzuwenden.

4.3 Kommunikation der Kundengarantien

- (1) Um eine einheitliche Benutzeroberfläche sicher zu stellen und auf dem Fahrgastmarkt eine deutliche Wirkung zu erzielen, wird die Kundengarantie unternehmensneutral vermarktet. Die Auftraggeber setzen den Rahmen für die Vermarktung der Kundengarantie. Dazu gehört insbesondere eine einheitliche Aufbereitung der Kundenkontaktmöglichkeiten in allen für das vertragsgegenständliche Ausschreibungsnetz relevanten Medien (Kundentelefonnummer, E-Mail-Adresse, Internetadresse für das Garantiefeld, Faxnummer und Postanschrift für Garantie und Kundenanliegen etc.)
- (2) In den Fahrzeugen und an den bedienten Verkehrsstationen sind sichtbare Hinweise zu den Kundengarantien und den Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wie unter 4.4.1 und im Modul **MDSB2025plus_3050_Marketing** beschrieben anzubringen. Die Antragsformulare und Informationsblätter zu den Kundengarantien sind in den Fahrzeugen und in den personalbedienten Verkaufsstellen des Auftragnehmers auszulegen bzw. vom Service- und Kontrollpersonal mitzuführen.
- (3) Auf der Homepage des Auftragnehmers sind die Kundengarantien über einen direkten Link auf der Eingangsseite erreichbar zu machen.

4.4 Durchführung der Kundengarantien (Garantieabwicklung)

4.4.1 Geltendmachung von Ansprüchen aus Kundengarantien

- (1) Es muss für den Fahrgast einfach und unkompliziert möglich sein, Garantieansprüche geltend zu machen. Die wie unter 4.3 beschrieben zur Verfügung zu stellenden Garantieformulare müssen daher mindestens:
 - im Zug beim Kundenbetreuer
 - telefonisch über das Kundentelefon des Auftragnehmers
 - in allen personalbedienten Vertriebsstellen des Auftragnehmers
 - über Internet, E-Mail
 - über postalischem Wegevom Kunden abgegeben werden können.
- (2) Die Gewährung der Kundengarantien ist an eine Fahrt des Auftragnehmers auf den Linien dieses Netzes gebunden. Grundlage und Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Garantieleistungen durch den Fahrgast ist ein für das Liniennetz gültiger Fahrausweis.
- (3) Der Auftragnehmer hat den Fahrgästen einen Monat ab dem Ereignis Zeit zu gewähren, um Anträge auf Entschädigungsleistungen einzureichen. Ansprüche aus der Nutzung von Zeitkarten können gesammelt eingereicht werden.
- (4) Zusammen mit dem Garantieformular sind der Fahrausweis (Original oder Kopie) und weitere den Garantiefall betreffende Belege (Rechnungen für Hotel, Reinigung etc.) einzureichen.

4.4.2 Überprüfung und Abwicklung der Garantiefälle

- (1) Der Auftragnehmer bearbeitet die Anträge in den im **MDSB-2025plus_4070_Qualitätsstandards**, Kapitel 13 vorgegebenen Fristen für die Beschwerdebearbeitung und stellt eine konstante Bearbeitungsqualität sicher. Es ist sicherzustellen, dass die mit der Garantieabwicklung betrauten Mitarbeiter jederzeit einen direkten Zugriff auf die für die Bearbeitung notwendigen betrieblichen Informationen erhalten.
- (2) Bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen (Einreichung der erforderlichen Belege – auch Fahrausweis – im Original), ist eine sofortige Bearbeitung der Garantiefälle durch ein Kundenbüro oder ggf. durch die personalbedienten Verkaufsstellen des Auftragnehmers zu ermöglichen. Die nachfolgenden Vorgaben zur Aufnahme der Kundendaten und Dokumentation sind dabei einzuhalten.

- (3) Die eingehenden Kundenkontakte sind vom Auftragnehmer mit Eingangsdatum zu versehen und gewissenhaft zu pflegen. Dies verlangt eine systematisierte Dokumentation der Kundenkontakte unter Zugrundelegung folgender Angaben:
- Kundendaten
 - 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 Kundentelefonnummer etc.)
 - Daten zum Vorfall (z. B. Datum, Uhrzeit, Fahrtbezeichnung etc.) und zur Festlegung der Kostenübernahme (z. B. wenn die Verschuldensfrage unklar ist)
 - Auswertungsmöglichkeiten zur Analyse (z. B. Sortierung nach Wochentagen, Uhrzeiten, Art und Ausmaß von Vorfällen etc.)
- (4) In Zweifelsfällen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Antragsteller um stichhaltige Anhaltspunkte für seine Angaben zu bitten. Kann der Fahrgast den Grund seiner Beschwerde nicht stichhaltig darlegen, kann der Auftragnehmer seinen Antrag ablehnen. In diesem Fall ist der Antragsteller auf die Beschwerdestellen bei den Auftraggebern hinzuweisen. Diese haben das Recht, die Entscheidung des Auftragnehmers zu revidieren.
- (5) Eine notwendige Zusammenarbeit mit weiteren, die Kundengarantien anwendende EVU ist zu gewährleisten.
- (6) Eine Bearbeitungsgebühr darf nicht erhoben werden.
- (7) Das bei Anspruchsberechtigung zu gewährende Garantieticket hat mindestens einem Wert in Höhe von 6,50 € zu entsprechen. Dem Garantiennehmer (Kunden) ist freizustellen, ob er das Garantieticket per Überweisung ausgezahlt oder als Gutschein zur Verrechnung beim Kauf eines Fahrausweises erhalten möchte. Die Regelung in 4.2.3 (2) Satz 1 bleibt davon unbenommen.
- (8) Der Auftragnehmer archiviert die Daten, sortiert sowie vollständig, und übergibt diese einmal monatlich im Rahmen der Qualitätsberichte an die Auftraggeber. Auch abgelehnte Ansprüche sind zu archivieren, und zwar mit Begründung der Ablehnung. Die Bestimmungen der DSGVO vom 27.04.2016 in der jeweils aktuellen Fassung sind einzuhalten.

4.5 Zusammenwirken mit den Auftraggebern und anderen EVU für den Fall der Erweiterung der Kundengarantie

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei der Anwendung der verkehrsunternehmensübergreifenden Kundengarantien mit anderen EVU und den Auftraggebern zusammenzuarbeiten.
- (2) Eine reibungslose Zusammenarbeit der Kundenkontaktstellen ist seitens des Auftragnehmers sicherzustellen. Zur Gewährleistung des reibungslosen Ablaufs der Kundengarantien und einer guten Zusammenarbeit wird sich der Auftragnehmer soweit notwendig unaufgefordert mit den anderen daran beteiligten EVU und den Auftraggebern laufend abstimmen.
- (3) Zur Zusammenarbeit der an den Kundengarantien beteiligten EVU gehört für den Auftragnehmer insbesondere, dass er im Falle besonders hohen telefonischen Aufkommens auch Kundenkontakte bezüglich Vorfällen, die andere EVU betreffen, übernehmen wird. Die EVU haben sich hierzu bilateral zu einigen über den Umgang und ggf. finanziellen Ausgleich der übernommenen Leistungen. Sollte keine Einigung erzielt werden, können die Auftraggeber als Schlichter hinzugezogen werden.
- (4) Eventuell auftretende Konflikte aus dieser Zusammenarbeit werden mit den Auftraggebern erörtert.

4.6 Datenübermittlung an den Auftraggeber / Berichtswesen

- (1) Im Rahmen des monatlichen Qualitätsberichts erfolgt eine Auswertung des Instruments Kundengarantie. Dabei sind bezogen auf den Vormonat aufzuführen:
 - Anzahl der Garantiefälle nach Kategorien
 - abgelehnte Anträge nach Kategorien mit Grund der Ablehnung
 - gezahlte Entschädigungen
 - gewährte Zuwendungen
 - eventuell auftretende Missbrauchsfälle
 - andere besondere Vorkommnisse.

Details der hier angeführten Anstriche sind in Kapitel 4.4.2 geregelt und entsprechend bei der Erstellung des Berichts zu beachten.
- (2) Neben der Zusammenfassung übergibt der Auftragnehmer mit dem monatlichen Qualitätsbericht an die Auftraggeber eine Tabelle mit sämtlichen gemäß Kapitel 4.4.2 (3) erfassten Kundenkontakten.
- (3) Den Auftraggebern ist bei Bedarf Einsicht auf die Daten der Garantieabwicklung des Kundenbüros zu ermöglichen und nach Aufforderung entsprechende Kopien zu übergeben. Die Maßnahmen sind unter Beachtung der geltenden

datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäß DSGVO vom 27.04.2016 in der jeweils aktuellen Fassung durchzuführen.