

Die SVP-Kundenrechte ab 1. Januar 2007:

(Auszug aus dem Verkehrsvertrag § 40 Kundenrechte)

(1) Pünktlichkeitsgarantie

Fahrtdurchführung und Pünktlichkeit werden durch eine Pünktlichkeitsgarantie wie folgt garantiert:

- Keine um mehr als 1,0 Min. frühere Abfahrt gegenüber der an der Haltestelle oder im Internet veröffentlichten Abfahrtszeit
- Keine Abfahrt über 10 Min. nach der an der Haltestelle oder im Internet veröffentlichten Abfahrtszeit. Bei Betriebsstörungen wird eine Ersatzbeförderung gestellt (Ersatzbus, Einsatz von Pkw/Taxi)

(2) Anschlussgarantie

Die Sicherung der Anschlüsse wird wie folgt garantiert:

- Innerhalb des Bedienungsgebiets der SVP erfolgen das Abwarten, das Verlegen von Umsteigepunkten und der Einsatz von Zusatzfahrzeugen von Anschlüssen aus verspäteten Zubringerbussen, soweit sich ansonsten die Reisezeit der Fahrgäste um mehr als 20 Min. erhöhen würde.
- Anschlüsse auf planmäßig verkehrende Züge und mindestens zweimal täglich verkehrende Buslinien, die aus dem Bedienungsgebiet der SVP herausführen, werden durch Warteabsprachen, Verlegen von Umsteigepunkten, Einsatz von Zusatzfahrten u. ä. sichergestellt, sofern ansonsten der Fahrgast sein Ziel bei einer planmäßigen Reisezeit von bis zu 1 Std. mit mehr als 40 Min. Verspätung und bei einer Fahrzeit über 1 Std. mit mehr als 70 Min. Verspätung erreichen würde. Ausgeschlossen sind hierbei Übergänge auf Flugzeuge, Fahrgastschiffe und Busdienste im Gelegenheitsverkehr.

(3) Garantie für richtige und vollständige Auskunft

Die SVP garantiert für die vollständige und richtige Auskunft durch das einzusetzende Fahr-, Verkaufs- und Informationspersonal. Das gilt insbesondere für Fahrzeiten, Anschlüsse, Örtlichkeit von Haltestellen/Umsteigestellen, Zielbeschilderung der Busse, Laufwegsbeschilderung der Busse, Haltestellen/Standortinformation in den Bussen. Sie umfasst auch die Pflicht zur Information über Baustellen- und sonstige vorübergehende Abweichungen in den Medien, im Internet und an den Haltestellen.

(4) Garantie für richtigen Fahrscheinverkauf

Die SVP garantiert für den Vertrieb der Fahrausweise bei Vorverkaufsstellen und im Fahrzeug entsprechend den Vertriebsrichtlinien des VPE. Die Garantie umfasst insbesondere auch die Ausgabe durchgehender Fahrausweise im VPE und durchgehender Tarifangebote des Landes Baden-Württemberg sowie die Beratung der Kunden zur preisgünstigsten Möglichkeit. Hierzu gelten die üblichen Beweislastregelungen.

(5) Sauberkeitsgarantie

Die SVP garantiert, dass die Benutzung von ihren Bussen nicht zu Beschädigungen, Verfärbungen und Zerstörungen von Kleidungen und Gepäckstücken der Fahrgäste führt. Der Fahrgast hat den Schaden unverzüglich, nach Möglichkeit noch beim Personal, ansonsten am Kundentelefon, anzuzeigen. Die Beweislast richtet sich nach den allgemeinen zivilrechtlichen Vorschriften.

Erstattung von Fahrtkosten

Führt ein Nicht-Einhalten der Garantien nach (1) und (2) zu einer Verlängerung der Reisezeit eines Fahrgastes von mindestens 20 Minuten, ist die Auftragnehmerin dem Fahrgast zum Ersatz

- für Taxikosten oder Kosten sonstiger öffentlicher Verkehrsmittel von bis zu 50 Euro je Fahrgast oder
- Kosten für die Benutzung privater Pkw in Höhe der steuerlich anerkannten km-Sätze (derzeit 30 Ct. je km) bis zu 25 Euro je Fahrgast
- und zusätzlich Kosten für Umbuchung, Zuggattungswechsel u. ä. auf Anschlussverkehrsmitteln bis zu 25 Euro je Fahrgast

zur Erreichung des Fahrtziels oder alternativ zur Rückkehr zum Ausgangspunkt verpflichtet. Voraussetzung des Anspruches ist, dass der Fahrgast innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorfall bei der SVP oder bei einer Vorverkaufsstelle (siehe letzter Absatz) einen Antrag einreicht, aus dem

- Datum, geplante Abfahrts- oder Ankunftszeit, Liniennummer, Fahrtziel, Haltestelle, gegebenenfalls verpasster Anschluss sowie
- in Anspruch genommenes alternatives Verkehrsmittel (einschließlich Abfahrts- und Ankunftsart)

hervorgehen und dem prüffähige Belege über die dadurch verursachten Kosten beigefügt sind. Weitere Voraussetzungen sind

- bei Abs. (1), dass der Fahrgast spätestens bis 10 Min. nach planmäßiger bzw. veröffentlichter Abfahrt bei einer an der Haltestelle veröffentlichten Servicetelefonnummer anruft.
- bei Abs. (2), dass der Fahrgast beim Einstieg im Bus bei erkennbarer deutlicher Fahrtverzögerung oder auf Aufruf des Fahrers seinen Anschlusswunsch kundtut und auf Verlangen sein Reiseziel äußert.

Der Garantieanspruch ist nicht gegeben, soweit die vertragliche Pflicht zur Durchführung der Verkehrsleistungen im Einzelfall entfällt. Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn die SVP gegenüber dem Fahrgast auf geeignete Weise nachvollziehbar darlegt, dass die Voraussetzungen des (1) oder (2) nicht vorliegen.



Erstattung von erhöhten Kosten infolge falscher Information

Führt ein Nicht-Einhalten der Garantien nach (3) und (4) zu einer Verlängerung der Reisezeit eines Fahrgastes von mindestens 20 Minuten oder dazu, dass der Fahrgast eine teurere Fahrkarte als die für seine Fahrtzwecke preisgünstigste erworben hat, ist die SVP dem Fahrgast

- bei (3) zum Ersatz der Kosten für Umwegfahrten zur Erreichung des Fahrtziels (für Taxikosten oder Kosten sonstiger öffentlicher Verkehrsmittel von bis zu 50 Euro je Fahrgast oder für Kosten für die Benutzung privater Pkw in Höhe der steuerlich anerkannten km-Sätze (derzeit 30 Ct. je km) bis zu 25 Euro je Fahrgast
- bei (4) zum Ersatz des Differenzbetrages zwischen dem Preis des vom Fahrgast erworbenen und dem für seine Fahrtzwecke preisgünstigsten Tickets zuzüglich einer Entschädigung von pauschal 10 Euro

verpflichtet. Voraussetzung des Anspruches ist, dass der Fahrgast innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorfall bei der SVP oder bei einer Vorverkaufsstelle (siehe letzter Absatz) einen Antrag einreicht, aus dem

- die genaue Bezeichnung von Ort (Vertriebsstelle/Haltestelle/Bus mit Bezeichnung der Linie), Datum und Uhrzeit der fehlerhaften Auskunft,
- die genaue Beschreibung des Fahrtzweckes des Fahrgastes und – bei (3) – in Anspruch genommenes alternatives Verkehrsmittel (einschließlich Abfahrts- und Ankunftsart) sowie
- eine inhaltliche Beschreibung hervorgehen, warum die Auskunft fehlerhaft war.

Dem Antrag sind prüffähige Belege über die dadurch verursachten Kosten bzw. die entwerteten Original-Fahrscheine beizufügen. Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn die SVP gegenüber dem Fahrgast auf geeignete Weise nachweist, dass die Voraussetzungen des (3) oder (4) nicht vorliegen.

Wird die Garantie nach (5) nicht eingehalten, so ist die SVP dem Fahrgast auf Antrag zum Ersatz der nachgewiesenen Reinigungskosten oder, falls eine Reinigung nicht möglich ist, der nachgewiesenen Kosten einer Ersatzbeschaffung jeweils bis zu einer Höhe von 100 Euro je Fall verpflichtet. Die Geltendmachung des Garantieanspruchs setzt voraus, dass der Fahrgast den Schaden unverzüglich beim Fahrpersonal angezeigt hat. Das Fahrpersonal hält für derartige Fälle den Vordruck einer Bestätigung darüber bereit, dass der Fahrgast den Vorfall beim Fahrer gemeldet hat. Der Garantieanspruch besteht nicht, wenn die SVP dem Fahrgast nachweist, dass der Schaden nicht durch die Benutzung ihrer Fahrzeuge entstanden ist.

Weitergehende Schadensersatzansprüche z. B. für höhere Schadenskosten der Reise, Folgeschäden, Verdienstausschluss oder entgangenen Urlaub müssen in den Beförderungsbedingungen nicht eingeräumt werden.

Die Regulierung von Schadensersatzansprüchen der Kunden soll jede Vorverkaufsstelle vornehmen können. Kann die Berechtigung der Kundenforderung nicht sofort geprüft werden, so sind die Kundenansprüche durch das Kundenzentrum innerhalb von 2 Wochen zu bescheiden und dem Kunden etwaige Ansprüche kostenfrei auf ein Konto seiner Wahl zu überweisen.