

## **Fahrgastgarantien**

### **Allgemeine Nutzungsbedingungen**

#### **Voraussetzungen für die Inanspruchnahme**

Die Fahrgastgarantien der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG sind eine freiwillige Leistung der Unternehmen und gelten für alle Busfahrten der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG in der Region Lübeck. Die Fahrgastgarantien gelten nicht für die Benutzung der Priwallfähren.

Zur Inanspruchnahme der Fahrgastgarantien ist der Nachweis einer gültigen und vom Antragsteller für die betreffende Reise genutzten Fahrkarte des Schleswig-Holstein Tarifs gültig im Binnenverkehr der Region Lübeck erforderlich. Als Reise gilt eine einfache Fahrt des Kunden im Geltungsbereich der jeweiligen Fahrkarte. Für eine Reise kann auf Basis derselben Fahrkarte jeweils nur ein Antrag gestellt werden.

Die Fahrgastgarantien können in den folgenden Fällen in Anspruch genommen werden:

1. Mindestens 15 Minuten Verspätung an der Ausstiegshaltestelle der verspäteten Linie
2. Verpasster planmäßiger Anschluss (Bus oder Bahn) ab 21.00 Uhr an der Haltestelle ZOB/Hauptbahnhof
3. Verschmutzung der Kleidung durch Benutzung einer der Busse der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH oder der LVG

#### Zu 1. Pünktlichkeitsgarantie

Maßgeblich ist die Verspätung an der Ausstiegshaltestelle des verspäteten Busses und die Verspätung muss durch die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH oder die LVG verursacht worden sein. Etwaige Verspätungen unterwegs werden nicht berücksichtigt. Maßgeblich für die Ermittlung der Verspätung ist der veröffentlichte Fahrplan, der ggf. durch einen vorübergehenden und ebenfalls veröffentlichten Ersatzfahrplan ersetzt werden kann. Die vorzulegende Fahrkarte muss eine Gültigkeit für die entsprechende Fahrt haben und vom Antragsteller tatsächlich genutzt worden sein.

#### Zu 2. Anschlussgarantie

Maßgeblich für die Inanspruchnahme der Anschlussgarantie ist ein verpasster planmäßiger Anschluss (Bus > Bus; Bus > Bahn) an der Haltestelle ZOB/Hauptbahnhof im Abendverkehr ab 21.00 Uhr aufgrund einer von der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH oder der LVG verschuldeten Verspätung. Planmäßige Anschlüsse sind Anschlüsse, die von der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG definiert und veröffentlicht worden sind. Eine Übersicht über planmäßige Anschlüsse finden Sie sowohl direkt als Aushang an der Haltestelle Lübeck ZOB/ Hauptbahnhof als auch auf unserer Internetseite mobil.swhl.de. Die vorzulegende Fahrkarte muss eine Gültigkeit für die entsprechende Fahrt haben und vom Antragsteller tatsächlich genutzt worden sein. Der vorzulegende Taxibeleg muss sowohl die Uhrzeit als auch das Fahrtziel ausweisen.

### Zu 3. Sauberkeitsgarantie

Maßgeblich für die Inanspruchnahme der Sauberkeitsgarantie ist die Verschmutzung der eigenen Kleidung durch die Benutzung eines Busses der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH oder der LVG und die Anzeige der Verschmutzung beim Fahrpersonal. Als Beleg der Anzeige erhält der Fahrgast vom Fahrpersonal einen Fahrerbeleg. Dieser ist als Nachweis dem Garantieantrag beizulegen. Die vorzulegende Fahrkarte muss eine Gültigkeit für die entsprechende Fahrt haben und vom Antragsteller tatsächlich genutzt worden sein. Verschmutzungen die durch Dritte entstanden sind, sind von der Erstattungsleistung ausgeschlossen.

Die Antragstellung muss innerhalb einer Frist von 7 Tagen ab Vorfallsdatum erfolgen. Ein Rechtsanspruch auf Gewährung einer Entschädigung im Rahmen der Fahrgastgarantien der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH oder der LVG besteht nicht.

### **Antragstellung**

Der Antrag auf Entschädigung im Rahmen der Fahrgastgarantien kann über folgende Wege gestellt werden:

- Per Post an Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH  
Fahrgastgarantien  
Ratekauer Weg 1-7  
23554 Lübeck
- Per Email an [fahrgastgarantien@stadtverkehr-luebeck.de](mailto:fahrgastgarantien@stadtverkehr-luebeck.de)
- Persönlich ServiceCenter am ZOB  
Hansestraße 10  
23558 Lübeck

Bus + Fähre ServiceCenter Travemünde im Gebäude der Priwallfähre  
Vorderreihe 12a  
23570 Lübeck

Prinzipiell werden nur vollständig ausgefüllte Anträge bearbeitet, die inklusive aller nötiger Nachweise eingereicht werden. Als einzige Ausnahme gilt die Einreichung des Reinigungsbelegs im Falle der Sauberkeitsgarantie, dieser kann in einer zeitlichen Frist von 14 Tagen ab Vorfallsdatum nachgereicht werden.

Nötige Nachweise sind:

1. Pünktlichkeitsgarantie
  - Eine Kopie der für die entsprechende Reise genutzten Fahrkarte (Vorder- und Rückseite) bzw. Angabe der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH/LVG Abonummer
2. Anschlussgarantie
  - Eine Kopie der für die entsprechende Reise genutzten Fahrkarte (Vorder- und Rückseite) bzw. Angabe der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH/LVG Abonummer
  - Eine Kopie des Taxibelegs, auf welchem Fahrtziel und Uhrzeit ausgewiesen sind
3. Sauberkeitsgarantie
  - Eine Kopie der für die entsprechende Reise genutzten Fahrkarte (Vorder- und Rückseite) bzw. Angabe der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH/LVG Abonummer
  - Der vom Fahrpersonal erhaltene Fahrerbeleg
  - Eine Kopie des Reinigungsbelegs

Der Fahrgast erhält nach sorgfältiger Prüfung durch die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG sowohl im Falle eines positiven Ergebnisses als auch im Falle einer Ablehnung einen schriftlichen Bescheid über die Entscheidung zugesandt. Die interne Bearbeitung bei der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG kann bis zu 4 Wochen dauern.

## **Entschädigungen**

Eine Entschädigung für durch uns verursachte Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder verschmutzte Kleidung im Rahmen der Fahrgastgarantien sind an den Besitz und die Nutzung einer Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs mit Gültigkeit im Binnenverkehr der Region Lübeck geknüpft. Alle anderen Fahrkarten (DB-Fernverkehr, Ländertickets, Schönes-Wochenende-Ticket, Fahrkarten anderer Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in Schleswig-Holstein etc.) sind von der Entschädigungsleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind Semestertickets, touristische Fahrkarten sowie Wertmarken für schwerbehinderte Reisende. Außerdem ist die Mitnahmeregelung bei Monatskartenbesitzern von der Entschädigungsleistung ausgeschlossen; ein Anspruch obliegt nur dem Nutzer der Monatskarte. Eine genaue Übersicht der Ausnahmen finden Sie als Anlage am Ende dieser Nutzungsbedingungen.

Die Entschädigungsleistung erfolgt ausschließlich bargeldlos als Überweisung. Im Falle von Abokunden der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG werden Entschädigungsleistungen grundsätzlich nur an den Abo-Besitzer ausgezahlt.

Eine Entschädigung kann nur nach Erfassung der erforderlichen Kundendaten in der Datenbank erfolgen. Gemäß § 28 Abs 1 Nr.1 und 2 Bundesdatenschutzgesetz werden Ihre personengebundenen Daten zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Garantiefalles erhoben, verarbeitet und genutzt. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben und nach Wegfall des Speicherzwecks gelöscht.

### **Entschädigungsbeträge**

Im Falle der Pünktlichkeitsgarantie wird nach erfolgter Prüfung des Antrags mit positivem Prüfergebnis der Wert einer Einzelfahrkarte Erwachsener oder Kind der entsprechenden Preisstufe (PST 1-3) der für die Fahrt genutzten Fahrkarte erstattet.

Im Falle der Anschlussgarantie wird nach erfolgter Prüfung des Antrags mit positivem Prüfergebnis der auf dem eingereichten Taxibeleg eingetragene Betrag erstattet bis zu einer Höchstgrenze von max. 25,00 €.

Im Falle der Sauberkeitsgarantie wird nach erfolgter Prüfung des Antrags mit positivem Prüfergebnis der auf dem Reinigungsbeleg eingetragene Betrag erstattet bis zu einer Höchstgrenze von max. 20,00 €.

### **Ausschluss von den Fahrgastgarantien**

Die Fahrgastgarantien sind eine freiwillige Leistung der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG ihren Fahrgästen gegenüber, rechtliche Vorschriften sehen diese Entschädigung nicht vor.

Bei Missbrauch der Fahrgastgarantien behalten sich die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und die LVG vor, Fahrgäste von einer Entschädigung auszuschließen.

Hinweis: Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in den Texten der Nutzungsbedingungen der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Stand Januar 2015. Änderungen vorbehalten.

## **Anlage**

### **Ausnahmen Erstattung Pünktlichkeitsgarantie**

Die folgenden Fahrkartenarten der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und der LVG sind von der Erstattungsleistung der Pünktlichkeitsgarantie ausgenommen:

- Semesterticket
- Wertmarken für schwerbehinderte Reisende
- Bonus-Ticket
- Trave-Ticket Erwachsene und Kind
- Open-Air-Stadtrundfahrt Erwachsene und Kind
- Lübeck Kombiticket Erwachsene und Kind
- OstseeCard Travemünde Erwachsene und Kind
- HappyDay Card Lübeck und Travemünde
- Mitnahmeregelung bei Monatskarten

Des Weiteren sind alle Fahrkarten, die nicht dem Schleswig-Holstein-Tarif und der Region Lübeck zuzuordnen sind, von der Erstattungsleistung ausgeschlossen. Hierzu zählen z.B. Fahrkarten des DB-Fernverkehrs, Ländertickets, Schönes-Wochenende-Ticket, Fahrkarten anderer Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in Schleswig-Holstein etc.).