



**RMV-
10-MINUTEN-
GARANTIE**

Pünktlich da oder Geld zurück!



**Die verbundweite
RMV-10-Minuten-Garantie**

www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie





RMV- 10-MINUTEN- GARANTIE

Es ist unser Anspruch, dass Sie pünktlich an Ihr Ziel kommen. Das funktioniert leider nicht immer. Aber dann können Sie Geld schon bei einer Verspätung von mehr als 10 Minuten zurückbekommen.

Das versprechen wir Ihnen.

Ihr Rhein-Main-Verkehrsverbund

Geld zurück!

Wenn Sie bei einer Fahrt im RMV Ihr Ziel mit mehr als 10 Minuten Verspätung erreichen, können Sie sich Fahrtkosten erstatten lassen.

Die für die reklamierte Fahrt gültige RMV-Fahrkarte bewahren Sie bitte auf und legen diese im Original vor, wenn Sie Ihr Geld abholen.



Was wird erstattet?

→ Einzelfahrkarten:

- für die 2. Klasse: voller Fahrpreis bis maximal 6 Euro
- für die 1. Klasse: voller Fahrpreis bis maximal 8 Euro

→ Zeitkarten (z.B. Monats- oder Jahreskarte):

- anteilig, mindestens 0,50 Euro
- maximaler Erstattungsbetrag je reklamierte Fahrt wie bei Einzelfahrkarten
- genaue Erstattungsbeträge siehe www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie/erstattungsbetraege

→ Taxikosten:






nach 21 Uhr (planmäßige Abfahrt von Bus oder Bahn) Erstattung bis zu einer Höhe von 25 Euro alternativ zur Erstattung der RMV-Fahrkarte



Wo und wann gilt die RMV-10-Minuten-Garantie?

→ im gesamten Verbundgebiet des RMV (siehe nebenstehende Karte), nicht in Übergangstarifgebieten

→ für Fahrten mit folgenden regionalen oder lokalen Verkehrsmitteln:

-  Regionalzug
-  S-Bahn
-  U-Bahn
-  Straßenbahn
-  Bus

→ **Voraussetzung:**

- gültige RMV-Fahrkarte für die konkrete Fahrt, die Sie reklamieren möchten
- Start und Ziel liegen innerhalb des RMV-Gebiets

→ **In folgenden Fällen ist eine Erstattung ausgeschlossen:**

- für unentgeltlich ausgegebene Fahrkarten sowie KombiTickets
- für Fahrten mit Verkehrsmitteln, die nur bei Bedarf fahren und in der Regel telefonisch bestellt werden müssen wie Anruf-Sammel-Taxen oder Anruf-Linien-Taxen

→ **Verspätung infolge höherer Gewalt:**

- Dazu zählen zum Beispiel Stürme, Unwetter, Bombendrohungen und Streik. In diesen Fällen werden maximal zwei Fahrten pro Tag erstattet.



Die ausführlichen Regeln der verbundweiten RMV-10-Minuten-Garantie finden Sie ab Seite 8 sowie im Internet unter www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie

Wie können Sie die verspätete Fahrt reklamieren?

Sie müssen die verspätete Fahrt innerhalb von 7 Tagen im Internet reklamieren.

- ➔ Starten Sie die Seite www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie.
- ➔ Öffnen Sie nun das Online-Formular und geben Sie die Daten Ihrer verspäteten Fahrt ein.
- ➔ Sie erhalten per E-Mail eine Eingangsbestätigung und eine Vorgangsnummer sowie nach positiver Prüfung die Information, dass Sie Ihr Geld abholen können.



Wie bekommen Sie Ihr Geld zurück?

Den Auszahlungsbetrag können Sie innerhalb von **3 Monaten** ab Genehmigung Ihrer Erstattung in bar an einer RMV-Mobilitätszentrale oder an ausgewählten RMV-Vertriebsstellen persönlich abholen.

Bitte bringen Sie dazu Folgendes mit:

- ➔ die für die reklamierte Fahrt gültige Fahrkarte
- ➔ die Vorgangsnummer Ihrer Reklamation
- ➔ einen Lichtbildausweis
- ➔ bei Taxikostenerstattung die Original-Taxiquittung
- ➔ Beim RMV-HandyTicket oder RMVsmart erfolgt der Fahrkartennachweis über den Einzel- oder Sammelbeleg.
- ➔ Bei abgelaufenen Zeitkarten auf Chipkarten wird der entsprechende Kaufbeleg benötigt.



Unser Tipp:

Sie können mehrere Erstattungen sammeln und innerhalb von drei Monaten (ab Datum der ersten Erstattungsgenehmigung) als Gesamtbetrag abholen.

Regeln der verbundweiten RMV-10-Minuten-Garantie

• Allgemeines

Die RMV-10-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Garantieerklärung der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV), die allerdings nur insoweit in Anspruch genommen werden kann, wie der Fahrgast auf die Geltendmachung einer Erstattung oder Entschädigung aus anderen Gründen – insbesondere der gesetzlichen Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr und der RMV-Mobilitätsgarantie – verzichtet. Je beanstandeter Fahrt darf nur eine der drei Garantien in Anspruch genommen werden.

• Garantieerklärung

Die RMV-10-Minuten-Garantie kann im Fall einer Verspätung von mehr als 10 Minuten am Fahrtziel von dem von einer entsprechenden Verspätung betroffenen Kunden in Anspruch genommen werden. Dies gilt entsprechend auch bei einem Fahrtausfall. Soweit keiner der Ausschlussgründe vorliegt und die übrigen Voraussetzungen einer Inanspruchnahme vorliegen, hat der Kunde nach der Garantieerklärung Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises gemäß der jeweils aktuellen Erstattungs-tabelle.

Anstelle der Rückerstattung des Fahrpreises können zwischen 21.00 Uhr (planmäßige Abfahrt) und Betriebsschluss (4.00 Uhr bzw. letzter als Nachtlinie gekennzeichnete Kurs) auch Taxikosten in Höhe von maximal 25 Euro erstattet werden, sofern absehbar ist, dass das Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 10 Minuten erreicht werden wird. Diese Regelung kann jeweils nur von einer Person je Fahrkarte und Verspätung bzw. Fahrtausfall in Anspruch genommen werden.

Weiter gehende Ansprüche werden hiernach nicht begründet.

• Garantiebedingungen

Die Garantie gilt nur für eine Fahrt mit einer gültigen RMV-Fahrkarte. Der Begriff „RMV-Fahrkarten“ beinhaltet alle RMV-Einzelfahrkarten oder -Zeitkarten des Erwachsenen-, Kinder- oder Azubi-/Schülertarifs.

Wurde aufgrund einer Verspätung oder des Ausfalls eines Verkehrsmittels keine RMV-Fahrkarte gekauft, kann auch keine Erstattung von Fahrt- oder Taxikosten geltend gemacht werden. Von der Erstattung ausgeschlossen sind unentgeltlich ausgegebene Fahrkarten, insbesondere auch für durch die Schulträger an freifahrtberechtigte Schüler kostenlos ausgegebene Schülertickets und RMV-KombiTickets zu allen Arten von Veranstaltungen.

Start und Ziel der Fahrt müssen innerhalb des RMV-Verbundgebietes (ohne Übergangstarifgebiete) liegen. Die vollständige Fahrt (inkl. der Umsteigeverbindungen) muss mit regionalen oder lokalen RMV-Verkehrsmitteln (Regionalzug, S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn oder Bus) erfolgt sein und in der elektronischen Fahrplanauskunft auf www.rmv.de als Verbindung ausgewiesen werden. Von der Garantie ausgenommen sind Fahrten, welche mit bedarfsorientierten Verkehrsmitteln (AnrufSamelTaxi (AST), AnrufLinienTaxi (ALT), Rufbus, AnschlussSamelTaxi usw.) durchgeführt wurden.

Ansprüche auf Fahrpreiserstattungen aufgrund höherer Gewalt sind auf maximal 2 Fahrten am Tag beschränkt. Höhere Gewalt beinhaltet u. a. Streiks, Stürme und Unwetter (hierfür ist eine offizielle Warnung des Deutschen Wetterdienstes maßgeblich), Naturgewalten und Bombendrohungen.

Kunden, die durch vorsätzlich falsche Angaben eine Erstattung beantragen, können von der RMV-10-Minuten-Garantie ausgeschlossen werden.

• Anmeldung der Erstattung

Die Verspätung muss innerhalb von 7 Folgetagen nach dem Vorfall unter www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie reklamiert werden. Die Auszahlung eines Erstattungsbetrages ist nur möglich, wenn diese zuvor über das hierfür vorgesehene Internet-Portal beantragt und die Fahrgelderstattung genehmigt wurde. Nach Eingang einer Meldung erhält der Kunde per E-Mail eine Eingangsbestätigung mit einer Vorgangsnummer und Hinweisen zum weiteren Vorgehen.

Regeln der verbundweiten RMV-10-Minuten-Garantie

• Erstattungsbeträge

Einzelfahrkarten werden mit dem vollen Fahrpreis bis zum Maximalbetrag von 6 Euro erstattet. Bei Nutzung der 1. Klasse (Einzelfahrkarte und 1.-Klasse-Einzelzuschlag) und bei Nutzung der Linie AIR (Einzelfahrkarten und zugehöriger Einzelzuschlag) gilt ein Maximalbetrag von 8 Euro.

Bei Nutzung von RMVsmart wird je erworbener Fahrkarte der volle Fahrpreis bis zum Maximalbetrag von 6 Euro erstattet.

Zeitkarten werden anteilig erstattet, maximal bis zu ihrem tatsächlichen Kaufpreis. Sofern eine Zeitkarte mit einem 1.-Klasse-Zuschlag (Zuschlagkarte Woche, Monat oder Jahr) genutzt wurde, wird der anteilige Zeitkartenerstattungsbetrag zu dem festgelegten Pauschalerstattungsbetrag für die 1.-Klasse-Nutzung addiert. Bei Nutzung eines 1.-Klasse-Einzelzuschlags wird der anteilige Zeitkartenerstattungsbetrag zu dem 1.-Klasse-Einzelzuschlag addiert. Bei Nutzung einer Zeitkarte zusammen mit einer Anschlussfahrkarte wird nur der Erstattungsbetrag bezogen auf die Anschlussfahrkarte ausgezahlt, denn die RMV-Anschlussfahrkarte ist eine rabattierte Einzelfahrkarte für die gesamte Strecke. Für die zugehörige Zeitkarte gibt es dann keine Erstattung. Wie alle Einzelfahrkarten werden auch Anschlussfahrkarten bei Erstattung des Reklamationsbetrags eingezogen. Je Beanstandung gilt auch hier der Maximalerstattungsbetrag für Einzelfahrkarten.

Bei der Gruppentageskarte und beim Hessenticket erfolgt eine Erstattung nur anteilig für die jeweilig genutzte Fahrkarte, unabhängig davon, wie viele Personen diese genutzt haben.

Alle anderen Fahrkarten (z.B. JobTicket, FirmenCard, SemesterTicket) werden mit einem pauschalen Betrag erstattet.

Genauere Erstattungsbeträge siehe:
www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie/erstattungsbetraege

• Auszahlungsstellen der Erstattungsbeträge

Erstattungen werden innerhalb von 3 Monaten nach Genehmigung des Erstattungsbetrages in bar in den genannten RMV-Mobilitätszentralen bzw. RMV-Vertriebsstellen ausgezahlt (siehe www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie/auszahlungsstellen). Eine Überweisung ist aufgrund der Fahrkartenprüfung und der Entgegennahme der Belege an der Vertriebsstelle nicht möglich.

• Unterlagen für den Erhalt des Erstattungsbetrages (Fahrpreis und Taxikosten)

Bei Abholung des Erstattungsbetrages ist ein amtlicher Lichtbildausweis vorzulegen. Bei der persönlichen Jahreskarte mit Foto ist kein weiterer Lichtbildausweis erforderlich.

a. Fahrpreiserstattung

Fahrkarten sind bei der Erstattung im Original vorzulegen. Sofern das RMV-HandyTicket oder RMVsmart genutzt wurde, muss die Fahrkarte anhand des Einzel- oder Sammelbeleges nachgewiesen werden. Einzelfahrkarten, Tageskarten, Gruppentageskarten und Hessentickets auf Papier werden bei Erstattung des Reklamationsbetrags eingezogen.

b. Taxikostenerstattung

Zusätzlich zur Fahrkarte (analog der Fahrpreiserstattung) ist die Taxiquittung im Original vorzulegen.

Ihr Kontakt rund um Busse und Bahnen im Verbund:



RMV-Servicetelefon
069 / 24 24 80 24



@RMVdialog



www.rmv.de



/RMVdialog



RMV-Mobilitätszentralen

Der Weg zu Ihrer Erstattung

Sie haben eine RMV-Fahrkarte für eine Verbindung mit Start und Ziel im RMV-Verbundgebiet und Ihre Fahrt (inklusive Umstieg) ist derart verspätet, dass Sie mit mehr als 10 Minuten Verspätung an Ihrem Fahrtziel ankommen? Dann können Sie wie folgt unsere RMV-10-Minuten-Garantie in Anspruch nehmen:

1. Melden Sie die verspätete oder ausgefallene Fahrt

Melden Sie die verspätete oder ausgefallene Fahrt im Internet unter www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie. Öffnen Sie das Online-Formular und geben Sie die Daten Ihrer verspäteten Fahrt ein. Sie erhalten per Mail eine Eingangsbestätigung und eine Vorgangsnummer. Bitte beachten Sie, dass die Meldung innerhalb einer Frist von 7 Tagen nach dem Vorfall erfolgen muss.

2. Wir prüfen Ihren Antrag

Wir prüfen Ihren Antrag auf die RMV-10-Minuten-Garantie. Nach Prüfung des Vorfalls erhalten Sie per Mail eine Genehmigung Ihres Erstattungsbetrags.

3. Holen Sie Ihren Erstattungsbetrag ab

Den Erstattungsbetrag können Sie innerhalb von 3 Monaten nach Genehmigung in einer RMV-Mobilitätszentrale oder in ausgewählten RMV-Vertriebsstellen abholen. Eine vollständige Liste finden Sie im Internet unter www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie/auszahlungsstellen. Die Auszahlung erfolgt in bar. Bitte bringen Sie zur Abholung die für die reklamierte Fahrt gültige Originalfahrkarte und einen Lichtbildausweis sowie ggf. die Taxi-Quittung mit. Beim RMV-HandyTicket oder bei RMVsmart erfolgt der Fahrkartennachweis über den Einzel- oder Sammelbeleg.

10MinGarantie1701

Herausgeber

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Stand: Juni 2017