AUTO RAINER

CHARTA DER DIENSTQUALITÄT
der durch die Auto Rainer GmbH im Auftrag des Landes Südtirol betriebenen

ÖFFENTLICHEN LINIENVERKEHRSDIENSTE MIT BUSSEN IM WIPPTAL

in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale (CTCU) erstellt

Obertelfes 6 - 39040 Ratschings

Handynr. (+39) 378-0862058

E-mail: office@auto-rainer.com

MwSt.-Nr. 01727340216

INHALTSVERZEICHNIS

1. Die Charta der Dienstqualität S. 3

2. Grundsätze der Charta S. 5

3. Unternehmensprofil S. 8

4. Dienstleistungsangebot S. 9

5. Qualitätskriterien und -standards S. 14

6. Leitlinien für das Verhalten der Mitarbeiter/-innen S. 15

7. Tarifsystem, Fahrscheine, Verkaufsnetz und Beförderungsbedingungen S. 16

8. Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme S. 25

9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste S. 26

10. Zugang zu notwendigen Informationen S. 30

11. Hinweise, Beschwerden, Schlichtungen S. 32

12. Entschädigungen und Erstattungen S. 34

13. Überwachung der Dienstqualität und der Kundenzufriedenheit S. 35

14. Schäden und Verletzungen der Fahrgäste S. 36

15. Fundsachen S. 37

16. Wo findet man die Charta der Dienstqualität? S. 38

17. Kontakt S. 39

18. Anhang S. 39

* * * *

1. Die Charta der Dienstqualität

Die vorliegende Charta der Dienstqualität befasst sich mit den öffentlichen Personennahverkehrsdiensten mit Bussen im Wipptal, die von der Auto Rainer GmbH im Auftrag des Landes Südtirol durchgeführt werden.

Die Qualitätscharta ist ein nützliches Instrument für die Kunden bzw. Fahrgäste, denn:

- sie *beschreibt die* ***angebotenen Dienste*** *auf transparente Art und Weise und liefert dabei kurzgefasste jedoch vollständige Informationen;*
- *sie legt die "**Qualitätsstandards**" fest, die den Fahrgast bei der Nutzung der Dienste erwarten, bzw. sie beschreibt den Grad an Effizienz, Qualität und Effektivität, auf den die Fahrgäste Anspruch haben;*
- *sie sieht Formen der **Teilnahme** vor: Die Nutzer können Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Anmerkungen und Meldungen formulieren, und auf diese Weise die Qualität der Dienstleistungen verbessern;*
- ***sie sieht einen Schutz im Falle von Missständen vor: die Fahrgäste können auf die Nichterfüllung des Qualitätsniveaus bei den ausgeführten Diensten hinweisen und eine Beschwerde oder einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens einreichen**;*
- ***sie beschreibt die Methoden zur Messung der Dienstqualität und der Fahrtgastzufriedenheit, anhand denen es möglich ist, konkrete und überprüfbare Ziele zur Verbesserung des Dienstes festzulegen, die den Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechen**;*
- *sie ist ein **dynamisches, sich ständig weiterentwickelndes Instrument**: die Charta der Dienstqualität, welche von der Auto Rainer GmbH in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale erstellt worden ist, wird jährlich aktualisiert, während die Qualitätsstandards mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden.*

Rechtliche Grundlagen

Die vorliegende Charta wurde im Rahmen der folgenden Bestimmungen ausgearbeitet:

- *EU-Verordnung Nr. 181/2011 über "Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr",*
- *Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde (ART) Nr. 28 aus dem Jahr 2021 "Maßnahmen betreffend den Mindestinhalt der spezifischen Rechte, welche die Nutzer von Bus- und Bahnverkehrsdiensten von den Dienstleistungs- und Infrastrukturbetreibern in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden verlangen können",*
- *Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27.01.1994 "Grundsätze bei der Durchführung der öffentlichen Dienste",*
- *Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 30.12.1998 "Allgemeiner Rahmen für die Ausarbeitung der Charta der öffentlichen Dienste für den Verkehrssektor (Mobilitätscharta)",*
- *Gesetz Nr. 244 vom 24.12.2007, Art. 2, Abs. 461, das die Verpflichtungen der lokalen Behörden und der Betreiber der öffentlichen Personenverkehrsdienste in Bezug auf die Charta der Dienstqualität festlegt,*
- *Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992 "Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes", in der durch Art. 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20.12.2012 abgeänderten und geltenden Fassung,*
- *Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 "Öffentliche Mobilität",*
- *Dekret des Landeshauptmannes Nr. 33 vom 14.12.2016 "Durchführungsverordnung über die öffentliche Mobilität", das Bestimmungen über den öffentlichen Personenverkehr enthält, insbesondere über die Mindestinhalte der Charta der Dienstqualität, in Ausführung von Artikel 58 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23.11.2015,*
- *Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 "Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen",*

- *Beschluss der Landesregierung Nr. 828 vom 27.10.2020, der den Entwurf der "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol" genehmigt, die einen wesentlichen Bestandteil eines jeden mit den öffentlichen oder privaten Betreibern abgeschlossenen Dienstvertrages oder einer jeden Konzession bildet,*
- *Beschluss der Landesregierung Nr. 365 vom 04.05.2023 "Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol".*

2. Grundsätze der Charta

Am 5. November 2020 haben das Land Südtirol und die Verbraucherzentrale Südtirol die Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr in Südtirol unterzeichnet, welche die Grundprinzipien der Garantie für den bürgernahen öffentlichen Personennahverkehr mit Bussen im städtischen und außerstädtischen Bereich, unabhängig davon ob dieser von öffentlichen Subjekten oder privaten Konzessionären betrieben wird, zum Ausdruck bringt, und ein integrierender und verbindlicher Bestandteil jedes Dienstvertrags oder jeder Konzession bildet.

Die Auto Rainer GmbH erbringt öffentliche Linienverkehrsdienste mit Bussen im Wipptal unter Einhaltung der Grundsätze dieser Charta, die mit Beschluss der Landesregierung Nr. 828 vom 27.10.2020 genehmigt worden ist.

Die Grundsätze lauten:

Gleiche Rechte der Nutzer in dem Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehr in Anspruch nehmen, die gleichen Zugangsbedingungen und die Gleichbehandlung garantiert werden, unabhängig von Geschlecht, sexueller Orientierung, ethnischer bzw. geografischer Herkunft, Alter, Sprache, Religion, Meinung, persönlichen, wirtschaftlichen, sozialen, physischen und psychischen Befinden, und im Bemühen, jegliche Hindernisse für Behinderte, auch durch eigens hierfür eingerichtete Dienste, zu beseitigen.

Unparteilichkeit, die als Verhaltensprinzip der öffentlichen und privaten Betreiber des Dienstes zu verstehen ist, welche jegliche Diskriminierung und Bevorzugung jeglicher Art und Weise ablehnt und auch die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gegenüber territorialen oder territorial benachteiligten Situationen wahrnimmt.

Kontinuität bei der Ausführung der Dienste, die außer in gesetzlich oder im Dienstvertrag vorgesehenen Ausnahmefällen oder im Falle von höherer Gewalt nicht unterbrochen oder ausgesetzt werden darf und in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen Liniendiensten vorsehen muss.

Recht auf freie Wahl des Verkehrsdienstes auf dem gesamten Gebiet, d. h. die Möglichkeit, nicht auf obligatorische Lösungen angewiesen zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

Beteiligung der Fahrgäste an der Erbringung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung der Dienste, sowie durch das Recht der einzelnen Fahrgäste auf umfassende, präzise und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, durch eine breite Nutzung digitaler Technologien und der wünschenswerten Entwicklung einer eigenen Anwendung ("App").

Effizienz und Effektivität des Dienstes, verstanden als ständiges Bemühen um die kontinuierliche Optimierung der Anbindung der einzelnen Ortschaften an den öffentlichen Personennahverkehr, der Häufigkeit der Fahrten, der Pünktlichkeit, des Preis-Qualitäts-Verhältnisses und die besondere Aufmerksamkeit, die der Einhaltung der Sicherheitsvorschriften gewidmet wird.

Klarheit und Transparenz, verstanden als die Verpflichtung des Landes Südtirol, die in seinem Zuständigkeitsbereich liegenden Tätigkeiten und strategischen Entscheidungen bekanntzugeben, welche auf die Entwicklung des öffentlichen Verkehrssystems in Südtirol, auf künftige Investitionen und auf die kontinuierliche Verbesserung der Dienste abzielen.

Ökologische Nachhaltigkeit des Personennahverkehrs in Südtirol im Einklang mit den Prinzipien der UN-Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, die durch elektrische und wasserstoffbetriebene Mobilitätstechnologien, den überwiegenden Einsatz umweltfreundlicher Materialien und einen Fahrplan, der die "Leerkilometer" der Busse reduziert, angestrebt wird.

Mitarbeiterqualität, insbesondere der Busfahrer, verstanden als besonderes Augenmerk auf die Gewährleistung der Sicherheit und die Eignung zur Bewältigung von Notfällen und gefährlichen Situationen, als Herzlichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit den Fahrgästen, als Einhaltung der Zweisprachigkeit und als Besitz von Grundkenntnissen der englischen Sprache, sowie als Bereitschaft, den Touristen zusammenfassende Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Weiterbildung.

Einheitliches und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die öffentlichen als auch für die privaten Betreiber, mit dem Ziel der öffentlich-privaten Zusammenarbeit und der Aufwertung der kleinen und mittleren Unternehmen, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

Mitwirkung der Verbraucherzentrale Südtirol bei der regelmäßigen, mindestens jedoch einmal jährlich stattfindenden Erhebung der Fahrgastzufriedenheit, auch anhand von nach wissenschaftlichen Methoden ausgerichteten Erhebungen, Umfragen und Berichten, die dem Land und dem betreffenden Verkehrsunternehmen übermittelt werden.

Beschwerderecht des einzelnen Fahrgastes im Falle von Unregelmäßigkeiten oder Mängeln, mit der Verpflichtung von Seiten des Verkehrsunternehmens, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine eigens dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie Rechtsschutz in allen von der Rechtsordnung anerkannten Formen bei Schäden, die tatsächlich durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Verkehrsunternehmens entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit, Schlichtungs-, Mediations- oder Schiedsgerichts-verfahren einzuleiten, die von den Parteien in den einzelnen Dienstverträgen frei vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Das Verkehrsunternehmen garantiert, dass die Mitarbeiter, die mit der Ausführung der öffentlichen Personennahverkehrsdienste auf den Linien des Landes Südtirol betraut werden, und mit den Fahrgästen in Kontakt treten, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügen, so wie im Dienstvertrag vorgeschrieben.

Zugang zur Justiz: Den Fahrgästen wird der Zugang zur Justiz durch eine Schlichtungsstelle erleichtert, an der das Land Südtirol, das Verkehrsunternehmen und die Verbraucherzentrale beteiligt sind.

3. Die Auto Rainer GmbH

Das Unternehmen wurde 1964 von Josef Rainer gegründet und bot zunächst einen mit einem Fiat 1.100 durchgeführten Mietwagendienst mit Fahrer an.

Im Jahr 1965 wurden weitere 9-Sitzer Kleinbusse angeschafft und es wurden die Linie Telfes - Thuins - Sterzing sowie der Schülertransportdienst aufgenommen.

1972 folgte die Inbetriebnahme des ersten OM-Lupetto-Bus mit 21 Sitzplätzen.

1976 wurde die Bushalle in Gasteig gebaut und zwei Jahre später ging ein Reisebus mit 52 Sitzplätzen in Betrieb.

1999 wurde das Einzelunternehmen in eine offene Handelsgesellschaft (OHG) umgewandelt und 2003 erhielt das Unternehmen den Zuschlag für die Linie nach Ratschings.

In den folgenden Jahren stieg die Anzahl der Busse (Reise- und Linienbusse) auf 15, die Anzahl der Kleinbusse nahm ebenso zu, und auch die Linie nach Ratschings wurde erweitert.

2010 wurde schließlich aus der OHG die heutige Auto Rainer GmbH, die zudem noch die Linie 318 Sterzing und Umgebung erwarb.

Im Jahr 2021 erhielt die Auto Rainer GmbH in Bietergemeinschaft mit der Pizzinini GmbH, im Rahmen der Ausschreibung der öffentlichen Personennahverkehrsdienste mit Bussen in Südtirol, den Zuschlag für die Lose 5 "Oberes Eisacktal", 6 "Eisacktal" und 7 "Unteres Pustertal".

Im Jahr 2022 erhielt das Unternehmen, das seine Tätigkeit durch eine deutliche Zunahme der Linien und Dienstleistungen erweitert hat, mit DDr. Ingomar Gatterer aus Pfalzen einen neuen Geschäftsführer.

Nach der Vergabe der drei Lose einigten sich die Auto Rainer GmbH und die Pizzinini GmbH auf eine Aufgabenteilung und die Auto Rainer GmbH wurde Alleinauftragnehmerin für das Los 5 Wipptal.

Das Unternehmen hat insgesamt 43 neue Busse für die aktuellen Dienste angekauft und beschäftigt derzeit 31 Fahrer, die eine durchschnittliche Jahresleistung von 1,6 Millionen Km erbringen.

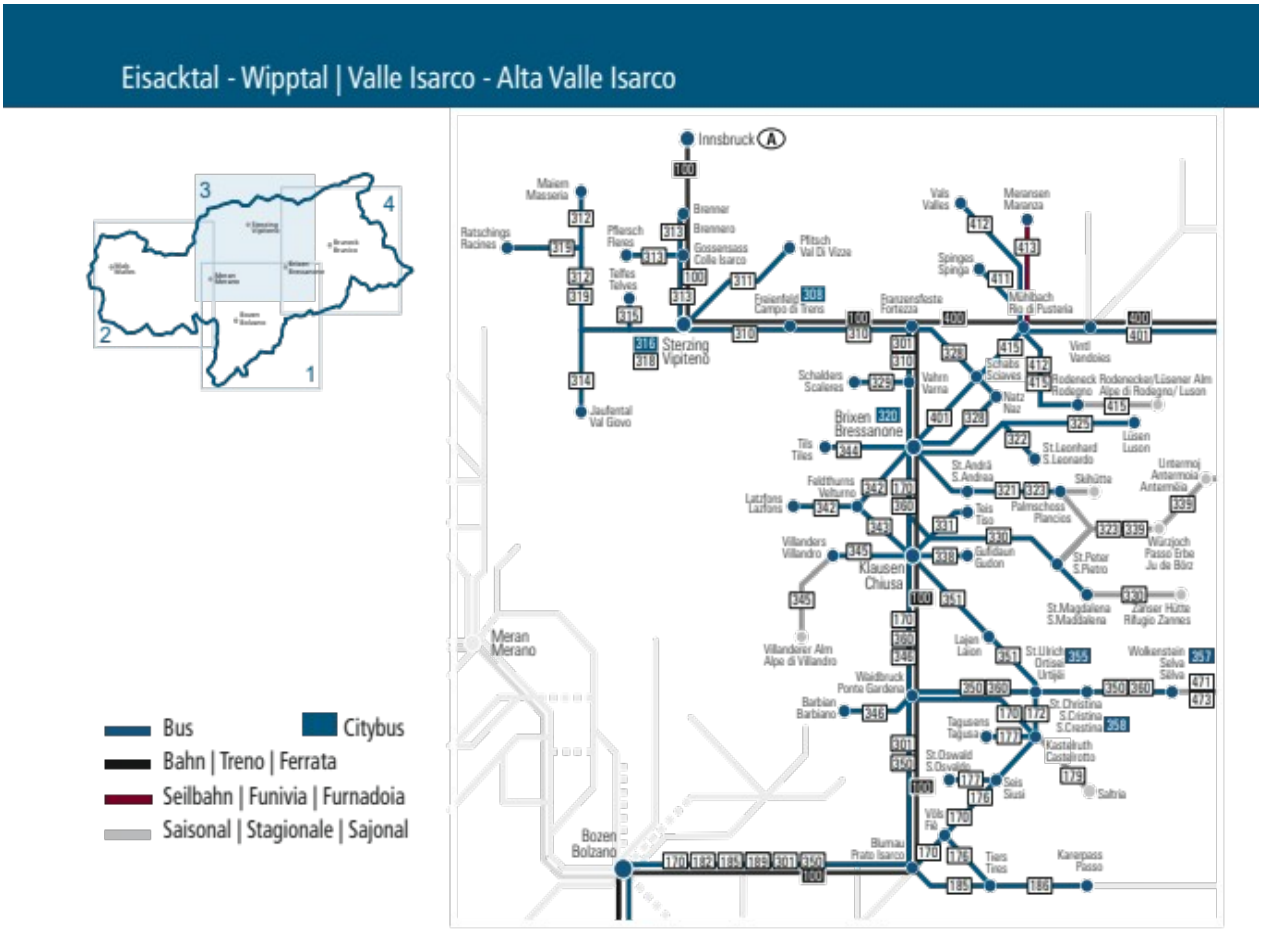
Die Auto Rainer GmbH hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Fahrgästen einen Dienst zu bieten, der den gesetzlichen Bestimmungen und den vertraglichen Vorgaben entspricht, und von höchster Qualität und Nachhaltigkeit geprägt ist.

4. Dienstleistungsangebot

4.1. Die Buslinien

Der gesamte Liniennetzplan des öffentlichen Nahverkehrs in Südtirol ist unter folgendem Link abrufbar: https://www.suedtirolmobil.info/de/meine-fahrt/netzplaene.
Die folgenden Buslinien des öffentlichen Personennahverkehrs (einschließlich der Schulfahrten) werden von der Auto Rainer GmbH betrieben:

AUTO RAINER



Nummer der Linie	Name der Linie
310, 310-S	Brixen - Sterzing
311, 311-S	Pfitsch – Wiesen – Sterzing
312, 312-S	Ridnaun – Sterzing
313, 313-S	Pflersch / Brenner – Gossensass – Sterzing
314, 314-S	Jaufental – Sterzing
315, 315-S	Telfes – Thuins – Sterzing
316	Citybus Sterzing
317	St. Leonhard – Jaufenpass – Sterzing

319	Ratschings – Sterzing
N310	Nightliner Brixen – Sterzing
301	Franzensfeste - Brixen - Klausen - Waidbruck - Bozen
411	Mühlbach – Franzensfeste – Sterzing

Alle Fahrten, die an Schultagen und zusätzlich zum normalen Jahresfahrplan verkehren, sind im Fahrplan mit dem Buchstaben "S" gekennzeichnet und sind für alle Fahrgäste zugänglich. Die Fahrpläne für diese Fahrten sind nur online über die Fahrplanabfrage auf der Website einsehbar.

Auf der Nachtlinie (Nightliner N310) sind stets qualifizierte **Sicherheitskräfte** im Einsatz, die für mehr Sicherheit an Bord sorgen.

Die öffentlichen Verkehrsdienste fußen auf dem Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 "Öffentliche Mobilität", das den öffentlichen Personennahverkehr von Landesinteresse regelt. Die Auto Rainer GmbH ist verpflichtet, den Dienst in Übereinstimmung mit den vom Land festgelegten Betriebsprogrammen durchzuführen und die geltenden Vorschriften zur Sicherheit der Verkehrsdienste einzuhalten. Um die größtmögliche Zufriedenheit der Fahrgäste zu erreichen, werden in den Dienstverträgen spezifische Anforderungen an die Effizienz, Produktivität, Qualität und Quantität der Dienstleistungen festgelegt, die durch jährlich aktualisierte Leistungsindikatoren ausgedrückt werden. Die Einhaltung der Standards wird vom Land anhand einer kontinuierlichen Überwachung sichergestellt.

KOMFORT AN BORD

Die Auto Rainer GmbH verpflichtet sich, die Fahrzeuge anhand von regelmäßigen Reinigungen, die von den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach entsprechender Schulung durchgeführt werden, in einem angemessenen hygienischen Zustand zu halten. Die Sanifizierung der Verkehrsmittel, welche im Rahmen der Reinigung durchgeführt wird, trägt dazu bei, Keime im Griff zu halten, u.a. auch durch die Verwendung von umweltfreundlichen Produkten.

4.2 Fahrpläne und Anschlüsse

Das Amt für Personenverkehr des Landes Südtirol erstellt, anhand des vom Beschluss der Landesregierung Nr. 89 vom 30.01.2018 vorgeschriebenen Verfahrens, den Fahrplan für den öffentlichen Linienverkehr. Das Verfahren sieht die Einbeziehung der Fahrgäste vor, die aufgefordert werden, Vorschläge und nützliche Anregungen für die Festlegung des Fahrplans einzureichen. Der Fahrplan der öffentlichen Verkehrsdienste ist jeweils ein Jahr lang gültig und kann auch im Laufe des Jahres Änderungen unterliegen.

Der aktuelle Fahrplan kann auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de eingesehen werden; Auskünfte diesbezüglich sind unter der Telefonnummer 0471 220880 erhältlich (siehe Kapitel 10).

4.3 Garantien im Falle von Streik und Änderungen der Dienste

Die Auto Rainer GmbH **gewährleistet** die Kontinuität und Regelmäßigkeit des öffentlichen Linienbusverkehrs im Wipptal. **Für den Fall, dass die angebotenen Busdienste nicht oder nur unzureichend erbracht werden können, werden zum Schutz der Fahrgäste die folgenden Garantien gewährt.**

Streik
Im Falle eines Streiks der eigenen Mitarbeiter/-innen **gewährleistet** die Auto Rainer GmbH die Durchführung der Mindestdienste in den Zeitspannen **von 6:00 - 9:00 Uhr und von 12:00 - 15:00 Uhr**, **mit garantierter Ankunft an der Endhaltestelle**.
Im Falle eines Streiks wird eine Mitteilung auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de veröffentlicht. Weitere Informationen können unter der Telefonnummer 0471 220880 eingeholt werden (siehe Kapitel 10).

Höhere Gewalt
Bei Änderungen (Reduzierung oder Aufhebung der Fahrten, Ausfällen, Unterbrechungen und Verspätungen) im Busverkehr aufgrund höherer Gewalt (**z.B. Naturkatastrophen, Vorschriften der zuständigen Behörden aus Gründen der öffentlichen Ordnung und Sicherheit**) **sorgt** die Auto Rainer GmbH **dafür**, dass die Regelmäßigkeit des Dienstes so schnell wie möglich wiederhergestellt wird.

Sonstige Gründe für Änderungen des Dienstes
Bei Ausfällen auf der gesamten Strecke wie auch auf Teilstrecken, die nicht auf einen Streik von Seiten der Mitarbeiter/-innen der Auto Rainer GmbH oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind, bemüht sich die Auto Rainer GmbH, im Rahmen des Möglichen, einen **Ersatzbusdienst** durchzuführen, der je nach Linie und Strecke **innerhalb von 30 oder 60 Minuten** an dem Punkt eintrifft, an dem der zu ersetzende Busdienst unterbrochen worden ist.

4.4 Ein- und Ausstieg

Die Auto Rainer GmbH garantiert den Fahrgästen:

- **einen gleichberechtigten Zugang zu den fahrplanmäßigen außerstädtischen Busverkehrs-diensten im Wipptal,**
- **Gleichbehandlung ohne Diskriminierung,**
- **besondere Aufmerksamkeit gegenüber Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.**

Die Fahrgäste, die im Besitz eines gültigen Fahrscheines sind, oder diesen an Bord erwerben, dürfen nur an den zugelassenen Haltestellen ein- und aussteigen, durch die hierfür vorgesehenen Türen und nach rechtzeitiger Signalisierung.
Die Busse sind für die Beförderung einer bestimmten Anzahl von Personen zugelassen, wobei auch die zulässige Anzahl von Sitz- und Stehplätzen festgelegt wird.
Wird die maximal zulässige Anzahl von Fahrgästen an Bord erreicht, ist der Zustieg nicht mehr gestattet.

ERLEICHTETER EINSTIEG FÜR FAHRGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Das geltende Recht definiert einen "behinderten Menschen" oder eine "Person mit eingeschränkter

Mobilität" als eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist, und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert (vgl. EU-Verordnung Nr. 181/2011, Art. 3(j) oder auch EU-Verordnung Nr. 2021/78, Art. 3, Abs. 21).

Besondere Aufmerksamkeit wird den Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität zuteil, und zwar wie folgt:

- **Ein- und Ausstieg mit Rollstühlen durch die mittlere Tür bei den 12-Meter-Bussen und eigens hierfür reservierter Bereich in der Nähe der Tür**,
- Einstieg durch die Vordertür bei Kleinbussen,
- ein entgegen der Fahrtrichtung reservierter Platz,
- Bereich mit einer gepolsterten Rückenlehne und einem oder zwei Klappsitzen, die bei Abwesenheit von Rollstühlen genutzt werden können.

Die Sitzplätze werden vorrangig an Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kleinkindern vergeben; dabei sind mindestens drei Sitzplätze für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in der Nähe der Ausgangstür reserviert, für die der Zugang auch durch die Ausgangstür möglich ist.
Die Busse sind mit einem akustischen Ansagesystem für Durchsagen über die Dienste, die bevorstehenden Haltestellen usw. ausgestattet.

BEFÖRDERUNG VON ROLLSTUHLFAHRERN UND KLEINKINDERN IM KINDERWAGEN

Die Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kleinkindern im Kinderwagen ist nur in den mit entsprechender Beschilderung versehenen Fahrzeugen und nur bei ausreichend Platz erlaubt. An Bord der Busse müssen sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen in dem hierfür vorgesehenen Bereich platziert und während der Fahrt gesichert werden.
Ist dieser Platz bereits belegt, darf aus Sicherheitsgründen kein weiterer Fahrgast mit Rollstuhl oder Kinderwagen zusteigen, da das ungehinderte Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste stets gewährleistet sein muss.
Kleinkinder im Kinderwagen werden nur in Begleitung einer Aufsichtsperson befördert.

5. Qualitätskriterien und -standards

Die Auto Rainer GmbH garantiert den Fahrgästen der Linienverkehrsdienste im Wipptal die Einhaltung von Mindestanforderungen hinsichtlich der Qualität und der Anzahl der Dienste, die sogenannten "Qualitätsstandards".
Die Qualitätsstandards werden in dem mit dem Land Südtirol abgeschlossenen Dienstvertrag festgelegt und mindestens alle 2 Jahre aktualisiert, um den Bedürfnissen der Fahrgäste bestmöglich gerecht zu werden und eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes zu ermöglichen.

Die folgende Tabelle zeigt die Qualitätsstandards, die den Fahrgästen gewährleistet werden:

Qualitätsfaktor	Standard	Ziel 2025
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	Einhaltung der vom Betriebsprogramm festgelegten Fahrpläne	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Anschlüsse	Gewährleistung der vom Betriebsprogramm vorgegebenen Anschlussverbindungen	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Zuverlässigkeit im Falle eines Streiks	Gewährleistung der Mindestdienste	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Busausstattung	Einhaltung der Vorgaben über die Innen- und Außenausstattung der Busse (Be-schriftung, Graffiti, Beschädigung usw.) einschließlich der Bedienung der Halte-wunschtaster und der Haltevorrichtungen	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Sauberkeit der Fahrzeuge	Einhaltung der Vorgaben bzgl. Sauberkeit der Fahrzeuge (sauberes und gepflegtes Ambiente), innen wie außen	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Zugänglichkeit des Dienstes	Zugänglichkeit für Personen mit einge-schränkter Mobilität in den mit den jeweiligen Piktogrammen versehenen Bussen	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Kunden-information	Bereitschaft der Mitarbeiter/-innen, Informationen über die Dienste zu erteilen	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Zweisprachigkeit	Kommunikation mit den Fahrgästen in deutscher und italienischer Sprache	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Beschwerde-management	Antwort auf Beschwerden und Meldungen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards
Charta der Dienstqualität	Veröffentlichung auf der Website des Unternehmens	Erreichen des in dem Dienstvertrag fest-gelegten Standards

6. Leitlinien für das Verhalten der Mitarbeiter/-innen

Die Auto Rainer GmbH verfügt im Rahmen der eigenen Zertifizierungen (siehe Kap. 8) über eine eigene Verhaltensanleitung, welche die Leitlinien der Personalpolitik des Unternehmens widerspiegelt.

Die Werte, die das Unternehmen durch ständige Überwachung aufrechterhält, sind die folgenden:

- die Identifikation mit dem Unternehmen, die durch verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten erreicht wird;

- die primäre Bedeutung des Fahrgastes, d.h. die zentrale Bedeutung des Kundendienstes und der Kundenzufriedenheit;

- die Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren für Mitarbeiter/-innen und Fahrgäste zu vermeiden;

- die kollegiale Zusammenarbeit, unter Berücksichtigung der jeweiligen Funktionen und Kompetenzen;

- ein angemessenes Verhalten, das der Umsetzung der Unternehmenswerte dient;

- die Förderung der verschiedenen Kompetenzen und die korrekte Anwendung von Betriebsprotokollen.

7. Tarifsystem, Fahrausweise, Verkaufsnetz und Beförderungs-bedingungen

7.1 Das "südtirolmobil"-Tarifsystem

In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsystem mit gemeinsamen Fahrscheinen eingebunden: Linienverkehr mit Stadt-, Regional- und Citybussen, Regionalzügen und einigen Seilbahnen. Mit wenigen Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrscheine, einheitliche Tarife und dasselbe Entwertungssystem.
Das südtirolmobil-Verbundgebiet ist in rund 260 Tarifzonen eingeteilt, die als Grundlage für die Berechnung der zurückgelegten Strecken (Tarif-Kilometer) und der Fahrpreise gelten.
Eine Tarifzone entspricht in der Regel der jeweiligen Ortschaft. Flächenmäßig größere Gemeinden sind in mehrere Tarifzonen unterteilt. Jede Bus- und Bahnhaltestelle ist einer bestimmten Tarifzone zugeordnet.
Die Fahrscheine, das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol sind im Beschluss der Landesregierung Nr. 365 vom 04.05.2023 festgelegt.
Alle notwendigen Informationen zu den Fahrpreisen, Fahrscheinen und Entwertungen sind auf der Webseite https://www.suedtirolmobil.info/de/ticket oder unter der Telefonnummer 0471 220880 (siehe Kapitel 10) erhältlich.

Nachfolgend wird ein Überblick über das Tarifsystem und die gültigen Fahrscheine gegeben, die auch für die von der Auto Rainer GmbH angebotenen Dienste benutzt werden können.

7.2 Tarifsysteme und Fahrscheine

Um die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen, muss man **im Besitz eines gültigen Fahrscheins sein**.
Jeder Fahrschein muss zu Beginn einer Bus- oder Bahnfahrt **entwertet** werden, ansonsten ist er ungültig (mit Ausnahme jener Fahrscheine, die von dieser Verpflichtung ausgenommen sind).
Für jede Fahrt wird ein **Mindestpreis** berechnet, der 10 Tarifkilometern entspricht.
(Ausnahme: Für Busverbindungen in allen Tarifzonen außer Bozen und Meran werden mit dem Südtirol Pass und dem Euregio Family Pass 5 Tarifkilometer berechnet).

Einzelfahrschein

- Fahrpreis: 15 Cent pro Tarifkilometer (*steigt ab 01.06.2025 auf 20 Cent pro km*) aufgerundet auf die oberen 50
- Mindestpreis für jede Fahrt: 1,50 Euro (*steigt ab 01.06.2025 auf 2€*)
- an den Verkaufsstellen und Ticketautomaten, an Bord des Busses und in Zukunft auch online erhältlich.

Mobilcard

- Die Mobilcard wird weiterhin erhältlich sein

Nightliner-Fahrschein

- Fahrpreis: - 3 Euro für eine einfache Fahrt auf den Hauptstrecken,
  - 5 Euro für ein Ticket für eine Nacht und eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten,
- an Bord des Nightliners und online erhältlich,
- Gültigkeit: Samstagabend auf den Hauptlinien; die Nightliner-Shuttles auf den Nebenlinien können kostenlos genutzt werden.

Südtirol Pass

- Namentlicher und nicht übertragbarer Fahrausweis,
- Preis: 0,12 - 0 Euro/km,
- online erhältlich,
- Entwertung: Check-in/Check-out.

Der Südtirol Pass muss online unter https://www.suedtirolmobil.info/de beantragt werden. Der Fahrpreis variiert das ganze Jahr über in Abhängigkeit von den gefahrenen Kilometern. Zurzeit gibt es folgende Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr.

Euregio Family Pass

- Namentlicher und nicht übertragbarer Fahrausweis,
- Preis: 0,10 - 0 Euro/km,
- online für Familien erhältlich,
- Entwertung: Check-in/Check-out.

Der Euregio Family Pass muss online unter https://www.suedtirolmobil.info/de beantragt werden. Der Fahrpreis variiert im Laufe des Jahres in Abhängigkeit von den gefahrenen Tarifkilometern und laut folgenden Preisstufen: 1 bis 1.000 km, 1.001 bis 2.000 km, 2.001 bis 10.000 km, 10.001 bis 20.000 km und 20.001 km und mehr. Die Nutzungsbedingungen des Euregio Family Passes sind identisch mit denen des Südtirol Passes, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von einem in Südtirol ansässigen Elternteil (oder von einem Erziehungsberechtigten) eines minderjährigen Kindes beantragt werden.

Südtirol Pass abo+

- Jahrespreis: 20 oder 150 Euro,
- online erhältlich,
- Entwertung: nur beim Check-in.

Namentlicher, nicht übertragbarer elektronischer Jahresfahrausweis für in Südtirol ansässige Schüler und/oder jene, die in Südtirol eine Bildungseinrichtung besuchen. Der Antrag wird online auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de gestellt und im Falle von Minderjährigen kann der Fahrausweis von einem Elternteil oder vom Erziehungsberechtigten beantragt werden. Das Südtirol abo+ muss bei jeder Fahrt entwertet werden.

Südtirol Pass 65+

- Jahrespreis: 20, 75 oder 150 Euro,
- online erhältlich,
- Entwertung: nur beim Check-in.

Namentlicher, nicht übertragbarer elektronischer Jahresfahrausweis für in Südtirol ansässige Personen über 65 Jahre, der mittels Formular in den südtirolmobil-Verkaufsstellen beantragt werden und gegen Zahlung des entsprechenden Jahrestarifs auch abgeholt werden kann. Der Südtirol Pass 65+ muss bei jeder Fahrt entwertet werden.

Südtirol Pass Business

- Preis: 0,12 Euro/km,
- online erhältlich,
- Entwertung: Check-in/Check-out.

Elektronischer Fahrausweis, der von Betrieben, Einzelunternehmen, selbstständig Erwerbstätigen, Vereinen oder Organisationen beantragt werden kann, die eine italienische Mehrwertsteuer oder Steuernummer aufweisen. Der Südtirol Pass Business kann abwechselnd von den verschiedenen Mitarbeitern genutzt werden. Der Antrag wird mittels Online-Formular auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de gestellt.

Südtirol Pass Free

- kostenlose Fahrten für Menschen mit Behinderung,
- Entwertung: falls möglich, Check-in/Check-out.

Persönlicher elektronischer Fahrausweis für die kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel (siehe Kap. 7.3). Der Antrag wird mittels Online-Formular auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de gestellt.

Euregio Ticket Students

- Jahrespreis: 341,50 Euro,
- online erhältlich,
- Entwertung in Südtirol: Check-in,
  Entwertung in Trentino/Tirol: als Sichtausweis gültig.

Persönlicher elektronischer Jahresfahrausweis für Studenten, die an einer Universität oder gleichgestellten Bildungseinrichtung in Südtirol, Tirol oder Trentino eingeschrieben sind, und der auf allen öffentlichen Verkehrsmitteln der Euregio gültig ist. In Italien wird der Fahrausweis online auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de beantragt, und in Österreich kann er über den Verkehrsverbund Tirol angefordert werden.

Schulpass

- Jahrespreis: 20 Euro,
- Gültigkeit: vom Wohnort zur Schule und retour.

Persönlicher, nicht abtretbarer Fahrausweis, der auf einer bestimmten Strecke und zu bestimmten Zeiten von Schülerinnen und Schüler oder von jenen Menschen mit Beeinträchtigung genutzt werden kann, die an Programmen zur Arbeitseingliederung teilnehmen. Der Schulpass wird über die jeweiligen Schulen bzw. über die Bezirksgemeinschaften, den Sanitätsbetrieb Bozen oder den Arbeitsvermittlungszentren beantragt.

Euregio 2 Plus

- Tagesfahrschein für max. 2 Erwachsene und max. 3 Kinder für die gesamte Europaregion Südtirol - Trentino - Tirol,
- Preis: 42,20 Euro,
- in den Verkaufsstellen und Regionalbussen, an den Fahrkartenautomaten sowie online erhältlich.

Tagesfahrkarte mit der bis zu fünf Personen, darunter max. 2 Erwachsene und max. 3 Kinder bis zu 14 Jahren die öffentlichen Verkehrsmittel in allen drei Landesteilen (Südtirol, Trentino und Tirol) benutzen können. Das Euregio 2 Plus-Ticket ist kein Familien-Ticket, d. h. es ist nicht notwendig, dass die Personen miteinander verwandt sind. Der Preis der Tagesfahrkarte lautet 39 Euro.

Tageskarte Fahrradmitnahme

- Preis: 7 Euro,
- in den Verkaufsstellen und an den Fahrscheinautomaten erhältlich,
- Entwertung in Südtirol: Check-in.

Diese Tageskarte kann unbegrenzt genutzt werden, um das Fahrrad mit an Bord der öffentlichen Nahverkehrsmittel zu nehmen.

Mobilcard

- Preis: von 20 bis 45 Euro (ab dem 01/06/2025 beträgt ihr Preis für 7 Tage 50 €)
- Gültigkeitsdauer: 1, 3 oder 7 Tage,
- Entwertung: nur beim Einchecken.

Dieser namentliche, nicht übertragbare Fahrausweis gilt für die unbegrenzte Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol für 1, 3 oder 7 aufeinanderfolgende Tage und kann in den südtirolmobil-Verkaufsstellen, in den Tourismusvereinen und an den Fahrkartenautomaten erworben werden.

Südtirol Guest Pass

- in den Beherbungsbetrieben erhältlich,
- Entwertung: nur beim Check-in.

Fahrschein, der auf allen öffentlichen Nahverkehrsmitteln in Südtirol gültig ist, und den die Beherbungsbetriebe den eigenen Gästen zur Verfügung stellen. Auf der Rückseite des Fahrscheins muss der Name und der Zeitraum des Aufenthalts des Gastes angebracht werden.

Mobile ticketing

Für Fahrgäste mit einem Südtirol Pass, Euregio Family Pass oder Südtirol Pass abo+ bzw. 65+ gibt es die Möglichkeit, Fahrten im städtischen und im außerstädtischen Nahverkehr im Voraus über das eigene Smartphone zu entwerten.
Damit entfällt der Gang zum Fahrkartenautomaten unmittelbar vor der Abfahrt, zum Beispiel wenn sich vor den Entwertern am Bahnhof lange Schlangen bilden oder diese nur über eine Umleitung zu erreichen sind. In Zukunft wird dies auch auf einzelnen Linien möglich sein.

7.3 Kostenlose Beförderung

Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel ist für folgende Personen vorgesehen:

- Kinder unter sechs Jahren sowie Kinder, die älter als sechs Jahre sind, jedoch noch nicht die Schule besuchen. Sie dürfen öffentliche Verkehrsmittel nur in Begleitung einer volljährigen Person benutzen;
- Blinde und Sehbehinderte gegen Vorweisen eines entsprechenden Ausweises; Gehörlose, Zivilinvaliden mit einer Invalidität von mindestens 74%, oder Personen, die einer sonstigen Invaliditätskategorie angehören (gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 3755 vom 09.10.2000), gegen Vorlage des Fahrausweises "Südtirol Pass free" oder "Südtirol Pass free mit Sternchen". Wenn bei der Beantragung des Freifahrausweises angegeben wird, dass man nicht in der Lage ist, den Fahrausweis selbst zu entwerten, wird man von der Entwertungspflicht befreit; die Vorderseite des Fahrausweises ist in diesem Fall mit einem Sternchen versehen;
- in Südtirol ansässige und mit dem Fahrausweis "Südtirol Pass free mit Sternchen" ausgestattete Personen, die aufgrund einer dauerhaften körperlichen Behinderung nicht fähig sind, selbst ihren Fahrschein zu entwerten (siehe oben);
- Schülerinnen und Schüler mit einer eigens vom Amt für Personenverkehr ausgestellten Genehmigung;
- Zivil- und Sozialdienstleistende im Sinne des Landesgesetzes Nr. 19 vom 19.11.2012 sowie Personen, die den staatlichen Zivildienst im Sinne des Gesetzes Nr. 64/2001 leisten, gegen Vorlage des Freiwilligendienstausweises;
- Ordnungskräfte, auch in Zivilkleidung, und ebenso die Streitkräfte, sofern diese in Uniform unterwegs sind;
- Jugendliche, die in Südtirol das freiwillige soziale Jahr oder den Europäischen Freiwilligendienst gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften ableisten, gegen Vorlage der entsprechenden, vom Landesamt für Personenverkehr ausgestellten, Fahrermächtigung.

HINWEIS: Bei allen namentlichen und kostenlosen Fahrausweisen kann das Bordpersonal, bei der Kontrolle der Fahrscheine, das Vorweisen eines Ausweisdokuments verlangen. Von der Ausweispflicht befreit sind lediglich jene Fahrgäste, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben; in ihrem Fall reicht das Vorweisen eines gültigen Fahrscheins.
Die Mitarbeiter/-innen der Auto Rainer GmbH handeln dabei als Beamte in öffentlicher Funktion.

7.4 Vertriebsnetz

Alle Informationen über die aktualisierte Liste der **Verkaufsstellen** und der zugelassenen Händler, wie auch über die jeweiligen Öffnungszeiten und die **Fahrscheinautomaten**, können telefonisch unter der Telefonnummer 0471 220 880 (siehe Kap. 10) eingeholt werden. Die Liste selbst kann auf der südtirolmobil-Website unter den folgenden Adressen eingesehen und heruntergeladen werden:
https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen
https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/fahrscheinautomaten.
Die Einzelfahrkarten können direkt **an Bord** beim Busfahrer erworben werden.

7.5 Probleme mit Fahrscheinen

Im Falle eines **beschädigten** und daher ungültigen Fahrscheins muss vor Antritt der Fahrt ein gültiger Fahrschein erworben werden.
Bei Fahrscheinen, die zwar unbeschädigt sind, aber dennoch nicht entwertet werden können (aufgrund eines **technischen Defekts**), gelten die folgenden Bestimmungen:

- mit den Fahrausweisen ***Südtirol Pass abo+*** - ***Südtirol Pass 65+*** - ***Südtirol Pass free*** (Abos mit Pauschaltarif) kann der Fahrgast trotzdem reisen, wenn er das Bordpersonal sofort auf den Defekt der Fahrkarte hinweist und dann einen **Neudruck** des Fahrausweises beantragt;

- der Inhaber eines kontaktlosen Fahrausweises mit Fahrpreis auf Kilometerbasis (**Südtirol Pass, Euregio Family Pass**) ist verpflichtet, vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein zu erwerben; er kann daraufhin einen kostenlosen **Neudruck** des eigenen Abonnements anfordern und die **Erstattung** der Differenz zwischen dem Fahrpreis des erworbenen Fahrscheins und dem Fahrpreis des Abonnements beantragen;
- Magnetstreifenkarten, deren Fahrpreis unabhängig von den zurückgelegten Kilometern ist (**Tageskarten für Fahrräder oder für die Stadtverkehrsdienste**), **sind bis zu dem auf der Karte aufgedruckten Ablaufdatum gültig**;
- der Nutzer eines Magnetstreifentickets mit Kilometerpreis (**Einzelfahrkarten**) ist verpflichtet, sich vor Fahrtantritt einen regulären Fahrschein zu besorgen; das defekte Ticket kann in den südtirolmobil-Verkaufsstellen gegen einen Fahrschein mit gleichem Wert oder Restwert **umgetauscht** werden;
- **Mobilcards, Südtirol Guest Pass** sind an dem Tag gültig, an dem die Karte als unleserlich angezeigt wird. Für die restliche Gültigkeitsdauer muss der Fahrausweis durch ein Duplikat ersetzt werden, welches in einer südtirolmobil-Verkaufsstelle, einem Tourismusverein oder einem Beherbungsbetrieb beantragt werden kann;
- **unbeschädigte, aber aufgrund eines technischen Defekts** oder einer Materialermüdung nicht funktionierende Fahrausweise werden **kostenlos ausgetauscht**.

Nur **unbenutzte** Einzelfahrscheine können in den zugelassenen Verkaufsstellen vor Ablauf der Gültigkeit **rückerstattet** werden. Es erfolgt keine Erstattung, wenn der zurückzuzahlende Betrag 4 Euro oder weniger pro Fahrgast beträgt.

Wenn festgestellt wird, dass ein Fahrpreis nicht geschuldet ist, kann der Nutzer dessen Rückerstattung oder Gutschrift auf den Südtirol-Pass beantragen.

Falls ein **Fahrscheinentwerter ausfällt oder einen Fahrschein** während der Entwertung "**frisst**", kann eine Erstattung des neuen Tickets, das aufgrund des Ausfalls des Entwerters gekauft wurde, beantragt werden. Der neue Fahrschein muss dem Erstattungsantrag beigefügt werden.

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung einer Fahrt infolge unvorhersehbarer Ereignisse oder Situationen, für welche die Auto Rainer GmbH nicht verantwortlich ist, berechtigt den Fahrgast in der Regel weder zu einer Rückerstattung des Fahrpreises noch zu einer Verlängerung der Gültigkeitsdauer des Fahrscheins.

Der Antrag um Rückerstattung (Formular ist online unter https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.03_de_SP_Antrag_um_Rueckerstattung.pdf **)** abrufbar) **muss an das südtirolmobil Service- und Informationszentrum gerichtet sein (**contact@altoadigemobilita.info**).**

Alle Informationen diesbezüglich sind unter der Rufnummer des südtirolmobil Service- und Informationszentrums 0471 220880 (siehe Kap. 10), oder auf folgenden Webseiten erhältlich:

https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/probleme-mit-fahrscheinen

https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/rueckerstattung-oder-gutschrift.

7.6 Beförderungsbedingungen

BEFÖRDERUNG VON GEPÄCK UND GEGENSTÄNDEN

Es ist untersagt, Gepäck und Gegenstände in einer Anzahl und Größe mitzunehmen, welche die Sicherheit der Fahrt und die Nutzung des Dienstes durch die anderen Fahrgäste gefährdet. Das Gepäck und die Gegenstände reisen unter der Obhut und Aufsicht des Fahrgastes und es ist auf alle Fälle verboten, mit Gepäck und Gegenständen weitere Sitzplätze zu besetzen oder dadurch den Zutritt und den Durchgang im Inneren des Busses zu behindern.

Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Schlitten, welche der Fahrgast mitführt, ist **kostenlos.**

Für weitere Informationen siehe: https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/gepaeck-und-gegenstaende.

BEFÖRDERUNG VON TIEREN

DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN GELTEN BIS ZUM 31/05/2025

Die Beförderung von Tieren ist unter der Verantwortung des Fahrgastes und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes erlaubt; dabei darf die Sicherheit der Fahrt und die Nutzung von Seiten anderer Fahrgäste nicht gefährdet oder gestört werden bzw. es darf den anderen Fahrgästen kein Schaden zugefügt werden.

Insbesondere für Hunde gelten folgende Regeln:

Alle Hunde	• an der Leine • es ist verboten, Sitzplätze zu belegen
Blindenführhunde	• ohne Maulkorb, außer ein Fahrgast und/oder der Busfahrer verlangen das Tragen des Maulkorbs
Kleinhunde (die im Arm oder in einer Tasche mit den Maßen 70X30X50 cm getragen werden können)	• ohne Maulkorb
Mittlere oder große Hunde	• Maulkorbpflicht

Für Blindenführhunde und Kleintiere, die in einer Tasche mit den Maßen 70x30x50 cm gehalten oder getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos.

Alle anderen Tiere können mit den folgenden Fahrscheinen befördert werden:

a. normale Fahrkarte,
b. Mobilcard zum Junior-Tarif,
c. Südtirol Pass und Euregio Family Pass zum Tarif des Inhabers des Südtirol Passes oder des Euregio Family Passes,
d. Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen
   - 15 Cent pro Tarifkilometer.

Die folgenden Bestimmungen des Art. 21 des Beschlusses 1112 vom 03/12/24 gelten ab dem 01/06/2025:

1. Unter der Verantwortung des Fahrgastes dürfen an Bord der Fahrzeuge Haustiere mitgeführt werden, sofern der entsprechende Platz dafür zur Verfügung steht und ihre

Größe weder die Beförderungssicherheit noch die Nutzung des Dienstes seitens anderer Fahrgäste beeinträchtigt.

2. Kleine Haustiere, die in einer für Tiertransport geeigneten Tasche/Box getragen werden, gelten als Gepäckstück un erden kostenlos befördert.
   a) Einzelfahrschein: 2,00€
   b) Tagesfahrschein: 3,50€
   c) Südtirol Pass/Euregio Famili Pass: zum eigenen Tarif;
   d) Südtirol Pass Fahrscheine zum Pauschaltarif: 12 cent/km

Bei Südtirol Pass Fahrscheine gilt der maximale Tagestarif von 3,50€

3. Blindehunde werden kostenlos und ohne Maulkorb befördert.
4. Hunde dürfen keine Sitzplatze besetzen; sie werden, mit Ausnahme der kleinen Haustiere laut Absatz 2, an der Leine und mit Maulkorb befördert
5. Der Fahrgast muss sämtlice Vorsichtsmaßnahmen treffen und das notwendige Zubehör mitführen, um Schaden oder die Störung der anderen Fahrgäste Zu vermeiden

Für weitere Informationen siehe: https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme.

BEFÖRDERUNG VON FAHRRÄDERN

Die Beförderung von Fahrrädern, einschließlich Elektrofahrrädern, erfolgt im Rahmen des verfügbaren Platzes und unter der Voraussetzung, dass diese die Sicherheit der Fahrt und die Nutzung des Dienstes durch andere Fahrgäste nicht gefährdet.

Für weitere Informationen siehe: https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsystem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme.

Alle nützlichen Informationen zu den Beförderungsbedingungen gibt es unter https://www.suedtirolmobil.info/de oder per Telefon unter 0471 220880 (siehe Kap. 10).

8. Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme

Die Auto Rainer GmbH verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem, d.h sie ist ISO-zertifiziert (Qualität ISO 9001:2015, Umwelt ISO 14001:2015 und Arbeitssicherheit ISO 45001-2018). Es werden dadurch folgende Standards und betriebliche Situationen garantiert:

- die kontinuierliche Verbesserung der Produktions- und Dienstabläufe im Einklang mit den Vergaberegeln, den rechtlichen und regulatorischen Entwicklungen und ganz allgemein mit den besten auf nationaler Ebene vorhandenen Verfahren in dieser Wirtschaftsbranche, anhand von klaren und überprüfbaren Vorgehensweisen, entsprechend den Anforderungen des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems,
- die kontinuierliche Überwachung der Erwartungen, Beschwerden und Anfragen sowie der Zufriedenheit der Fahrgäste anhand von unparteiischen und überprüfbaren Verfahren im Sinne der Kundenzufriedenheit, auch anhand regelmäßiger Erhebungen der Fahrgastzufriedenheit von Seiten des Landes Südtirol,

- die Anwendung von Arbeitsmethoden und Produktionsprozesse, die dauerhaft den besten Schutz für die Sicherheit der Mitarbeiter/-innen und der Fahrgäste sowie die beste Umweltverträglichkeit bieten, insbesondere im Hinblick auf den Energieverbrauch und die Umweltauswirkungen der Prozesse, um die Emissionen und industriellen Abgase sowie die Luftverschmutzung zu verringern (insbesondere durch regelmäßige Wartung der Fahrzeuge) und nach Möglichkeit zu vermeiden,
- die Kontrolle von Risiken und kritischen Punkten, welche die Eigenschaften und die Nachhaltigkeit der Dienstleistung beeinträchtigen können, wobei geeignete Interventionspläne, Umsetzungsmethoden und entsprechende Abhilfemaßnahmen vorgesehen werden,
- die Inanspruchnahme von Zulieferbetrieben, welche Produktionsmethoden anwenden und Geschäftsziele verfolgen, die mit den eigenen übereinstimmen,
- die rigorose Einhaltung der europäischen, nationalen und lokalen Vorschriften und eine weitgehende transparente Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden,
- die reguläre Beibehaltung des Qualitätsmanagementsystems gemäß den UNI EN Normen ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 und Arbeitssicherheit ISO 45001:2018.

9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste

9.1 Fahrgastrechte

Die Fahrgastrechte sind in der *Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr in Südtirol* enthalten, welche am 5. November 2020 vom Land Südtirol und von der Verbraucherzentrale Südtirol verabschiedet worden ist.

- **Der Fahrgast hat ein Anrecht auf Beförderung, sobald er einen gültigen Fahrschein erwirbt und damit ein öffentliches Verkehrsmittel betritt.**

9.2 Pflichten der Fahrgäste

- **Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und wenn sich der Bus nähert, signalisiert er mit einer Handbewegung, dass er einsteigen möchte; sollte der Bus bereits voll besetzt sein, muss er auf den nächsten Bus warten;**
- **der Fahrgast muss im Besitz eines gültigen, entwerteten Fahrscheins sein (außer bei den zulässigen Ausnahmen);**
- der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich und trägt dafür Sorge, dass dieser auch lesbar bleibt;
- der Fahrgast muss auf Verlangen des Busfahrers oder des Kontrollpersonals den gültigen Fahrschein zusammen mit einem gültigen Ausweis vorlegen, mit Ausnahme jener, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, für die das Vorweisen des Fahrscheins ausreicht;
- die Fahrgäste haften für Schäden, die sie den Fahrzeugen, anderen Personen oder Sachen zufügen;
- die Sitzplätze werden vorrangig an Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kleinkindern vergeben;
- es müssen die Vorschriften zur Beförderung von Gepäck, Tieren und Fahrrädern eingehalten werden.

- die Fahrgäste müssen sich an die besonderen Anweisungen halten, die das Dienstpersonal von Mal zu Mal erteilt.

Den Fahrgästen ist es an Bord der Busse untersagt:

- zu rauchen,
- sich mit dem Fahrer oder dem Dienstpersonal zu unterhalten bzw. diese während der Fahrt abzulenken,
- mehr als einen Sitzplatz zu belegen, auch nicht mit Gegenständen oder Gepäck, oder den Ein- und Ausstiegsbereich zu besetzen,
- kommerzielle bzw. Werbetätigkeiten, Bettel- oder Spendenaktionen durchzuführen, und Aufführungen und Darbietungen im Allgemeinen zu präsentieren,
- die Busse zu beschmutzen oder zu beschädigen, Gegenstände auf den Boden oder aus dem Bus zu werfen,
- die Haltewunschtaste oder die Notentriegelung unnötig zu betätigen,
- im betrunkenen Zustand mitzufahren, Anstandsregeln zu missachten oder andere Fahrgäste zu stören.

Die normativen Grundlagen der oben genannten Pflichten und Verbote sind wie folgt:

- Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 03.12.2024,
- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum Schutz der Gesundheit der Nichtraucher,
- Staatsgesetz Nr. 584 vom 11. November 197 "Rauchverbot in bestimmten Lokalen und an Bord der öffentlichen Verkehrsmittel “,
- II. Titel des Dekrets des Präsidenten der Republik Nr. 753 vom 11. Juli 1980 in geltender Fassung: bei Missachtung der darin enthaltenen Bestimmungen wird die hierfür vorgesehene und um 300% erhöhte Geldstrafe angewendet, mit Ausnahme der von Art. 50 des Landesgesetzes Nr. 15/2015 eigens geregelten Fälle.

9.3 Verwaltungsstrafen

Im Landesgesetz 15/2015, Art. 50 „Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste“, nach Änderungen vom 16. Juli 2024, sind die spezifischen Bestimmungen zu den Strafen im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol festgelegt. Im Folgenden werden die grundlegenden Informationen gegeben, der vollständige Text kann hingegen unter http://lexbrowser.provinz.bz.it eingesehen werden.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Fahrgast vom Kontrollpersonal verlangen kann, dass seine **eigenen Anmerkungen** und die **Namen etwaiger Fahrgastzeugen** in dem Übertretungsprotokoll aufgenommen werden.

Bei **Weigerung, die** Ordnungs- und Sicherheits**vorschriften** des Dienstes **zu befolgen**, bei **Verstoß gegen die guten Sitten, Belästigung anderer Fahrgäste** oder **Ausübung der Tätigkeit als** Verkäufer, Sänger, Musiker oder ähnliches an Bord der Fahrzeuge, ist die Mitfahrt nicht gestattet. Sollten die soeben genannten Vorschriften nicht eingehalten werden und die Fortsetzung der Fahrt nicht ratsam sein, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal das Einschreiten der Ordnungskräfte verlangen.

Falls ein Fahrgast **Handlungen begeht, welche die Sicherheit und die Regelmäßigkeit des Dienstes gefährden**, haben der Kontrolleur oder der Busfahrer das Recht, nach eigenem Ermessen den Fahrschein

des Betreffenden einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt und, im Falle von volljährigen Personen, die Fortsetzung der Fahrt zu verwehren. Das zuständige Amt bestimmt die Dauer des Fahrausweisentzugs, der von mindestens einem Monat bis höchstens einem Jahr reichen kann. Während dieses Zeitraums kann weder ein neuer (namentlicher) Fahrausweis noch ein Duplikat beantragt werden.

Beschädigung oder Verunstaltung der öffentlichen Verkehrsmittel, der Räume, der Bahnhöfe und der Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör: Verwaltungsstrafe von 100,00 Euro bis zu 600,00 Euro, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.

Fahrt ohne bzw. mit ungültigem oder nicht entwertetem Fahrschein: Verwaltungsstrafe von 90,00 Euro bis zu 180,00 Euro, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Falls die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach deren Ausstellung bezahlt wird, wird die Mindeststrafe angewendet.

Missbrauch des Tickets, zum Beispiel gefälschter oder abgetretener Fahrschein: Verwaltungsstrafe von 120 bis 800 Euro, vorbehaltlich strafrechtlicher Bestimmungen, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Der Fahrschein wird eingezogen.

Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach deren Ausstellung bezahlt, wird das Mindestausmaß der Strafe angewendet.

SONDERREGELUNGEN FÜR SÜDTIROL PASS ABO+, SÜDTIROL PASS 65+, SÜDTIROL PASS FREE UND SCHOOL-PASS

Fahrt ohne Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird.
Nicht entwerteter Fahrschein: Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird.
Kein Dokument (nur ab 14 Jahren): Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern die Identität des Fahrscheininhabers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird

Nichtbezahlung der Strafe

Wird die Geldstrafe nicht entrichtet, wird das Übertretungsprotokoll an den gesetzlichen Vertreter des Unternehmens, das den betreffenden Verkehrsdienst betreibt, weitergeleitet und dieser erlässt daraufhin den Zahlungsbefehl.
Die Beträge der vorgesehenen Verwaltungsstrafen können jährlich von der Landesregierung infolge von Änderungen der Lebenshaltungskosten auf der Grundlage der ASTAT-Daten aktualisiert werden.

Weitere Maßnahmen, die im Bereich der öffentlichen Mobilität ergriffen werden, stützen sich auf die folgenden Gesetze:

- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum Schutz der Gesundheit der Nichtraucher,
- Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 753 vom 11. Juli 1980 in geltender Fassung; bei Missachtung der darin enthaltenen Bestimmungen wird die hierfür vorgesehene und um 300% erhöhte Geldstrafe angewendet, mit Ausnahme der von Art. 50 des Landesgesetzes Nr. 15/2015 eigens geregelten Fälle.

10. Zugang zu notwendigen Informationen

Die Veröffentlichung und Verteilung des Fahrplanes der Linienverkehrsdienste des Verkehrsverbunds, sowie die Verwaltung der Fahrgastinformationen, fallen in die Zuständigkeit der STA - Südtiroler Transportstrukturen AG. Die STA - Südtiroler Transportstrukturen AG ist laut Art. 6, Abs. 2 des Landesgesetzes Nr. 15/2015 mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrscheine, des Dienstnetzes und des Systems der Fahrscheinausgabe betraut, wie auch mit der Sammlung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten bezüglich der Durchführung der Dienste, der beförderten Fahrgäste sowie der Tarife.

INFORMATIONEN ZU FAHRPLÄNEN, DIENSTEN UND FAHRSCHEINEN

Die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden:

- auf der Webseite https://www.suedtirolmobil.info/de veröffentlicht und ständig aktualisiert, und sind unter folgendem Link abrufbar https://www.suedtirolmobil.info/de/meine-fahrt/fahrplaene,
- an den Haltestellen und **an den Anzeigetafeln im Busbahnhof** ausgehängt,
- in gedruckter Form veröffentlicht sowie verteilt, und sind in den Tourismusvereinen und an den Fahrkartenschaltern erhältlich.

Weitere Informationen zu den Fahrplänen 2025 finden sich auf der Webseite https://www.altoadigemobilita.info/de/news/details/bahnfahrplan-2025-ab-sofort-auch-in-druckversion oder sind telefonisch unter der Telefonnummer 0471 220880 erhältlich.

Informationen über den öffentlichen Linienverkehr in Südtirol sind wie folgt erhältlich:

- auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de,
- über die App "s*üdtirolmobil*", welche über Google-Play und App Store heruntergeladen werden kann.

Für Auskünfte zu den Fahrplänen und Fahrscheinen kann man sich an die Landesverkehrsmeldezentrale wenden, und zwar:

- telefonisch unter der Nummer 0471 220880 (im Anschluss die 1 wählen),
  erreichbar von Montag bis Samstag von 6:00 bis 20:00 Uhr,
  an Sonn- und Feiertagen von 7:30 bis 20:00 Uhr
  (der Anruf ist gebührenpflichtig und die Höhe der Gebühr hängt ausschließlich vom jeweiligen Festnetz- oder Mobiltelefonvertrag ab).

Für Informationen zum Südtirol Pass, zu Abonnements und Fundgegenständen kann man sich an das suedtirolmobil-Informationszentrum wenden, und zwar:

- telefonisch unter der Nummer 0471 220880 (im Anschluss die 2 wählen),
  erreichbar von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr
  (der Anruf ist gebührenpflichtig und die Höhe der Gebühr hängt ausschließlich vom jeweiligen Festnetz- oder Mobiltelefonvertrag ab.),
- per E-mail an folgende Adresse: contact@altoadigemobilita.info .

INFORMATIONEN ÜBER DIE FAHRTDATEN

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, sowie des gesetzesvertretenden Dekrets 196/2003 wird gewährleistet.

Die Informationen zur Verwendung der Daten sind auf der Website https://www.suedtirolmobil.info/de verfügbar, und unter dem Link https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/privacy abrufbar.

11. Hinweise, Beschwerden und Schlichtungen

11.1 Hinweise und Vorschläge

Jeder Fahrgast kann der Auto Rainer GmbH Hinweise und Vorschläge zur Verbesserung der eigenen Linienbusdienste im Wipptal unterbreiten.

WIE?
Anhand des beiliegenden Vorschlagformulars (Anlage A) welches per E-mail an die Adresse *office@auto-rainer.com* oder per Post (siehe Abschnitt Kontakte) eingereicht werden kann.
Hinweise bezüglich Haltestellen und Fahrpläne werden hingegen per E-mail an folgende Adresse gesendet: *customerservice@suedtirolmobil.info* (es kann das Formular verwendet werden, welches unter folgendem Link abrufbar ist:
https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggerimenti. pdf.

11.2 Beschwerden

Jeder Fahrgast hat das Recht, eine Beschwerde an die Auto Rainer GmbH zu richten, um eventuelle Missstände im außerstädtischen Linienverkehr im Wipptal aufzuzeigen.

WIE?

Die Beschwerde kann in **italienischer, deutscher oder englischer** Sprache eingereicht werden, auf folgende Weise und laut nachstehenden Angaben:

- **per E-mail an**:
  contact@suedtirolmobil.info

- **per Post, mittels eigenem Beschwerdeformular, an:**
  STA - Südtiroler Transportstrukturen A.G.
  Infopoint Busbahnhof
  Rittnerstraße
  39100 Bozen

- **telefonisch, unter der grünen Nummer**
  0471 220880 (im Anschluss die 2 wählen).

FRISTEN
Die vom Land Südtirol beauftragte Stelle (STA - Südtiroler Transportstrukturen A.G.) wird die Beschwerde an die Auto Rainer GmbH weiterleiten, und diese bemüht sich, innerhalb von **5 Arbeitstagen** der STA zu antworten. Die STA leitet schließlich die Antwort dem Bürger weiter.

Bei fehlender Beantwortung der Beschwerde innerhalb der Fristen oder bei unzureichender Antwort ist es möglich, einen **Antrag auf die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens** zu stellen, um die Gründe der Beschwerde zu bekräftigen.
Außerdem ist es möglich, 90 Tage nach Einreichung der Beschwerde, eine Reklamation bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr einzureichen (kurz "ART" genannt), siehe:
https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti.
Weitere Informationen diesbezüglich können unter der Telefonnummer 0471 220880, bei der Verbraucherzentrale (s. Kontakte im Kapitel 17) oder auf der Webseite https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden eingeholt werden.

11.3 Außergerichtliche Einigung

Jene Fahrgäste, die eine Beschwerde eingereicht haben und entweder eine nicht zufriedenstellende oder gar keine Antwort erhalten haben, können auf die Gründe der Beschwerde beharren und ein Schlichtungsverfahren zwischen der Auto Rainer GmbH, dem Land Südtirol und der Verbraucherzentrale einleiten.

WIE?
Die Nutzer können sich an die Verbraucherzentrale unter den in Kapitel 17 angegebenen Kontakten wenden, wobei auf alle Fälle der "Schlichtungsantrag" mittels entsprechendem Formular (siehe Anlage C) ausgefüllt werden muss.

ZEITPLAN
Der Schlichtungsantrag muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer Antwort auf die Beschwerde gestellt werden, bzw. bei fehlender Antwort von Seiten der Auto Rainer GmbH innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde.

Eine im Schlichtungsverfahren eventuell erzielte Einigung gilt als Vergleich.

12. Entschädigungen und Erstattungen

Die europäische Verordnung Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr sieht im Falle von Fahrten mit einer Länge von weniger als 250 km keine Entschädigungen vor.
Demnach besteht kein Anspruch auf Entschädigung bei Unregelmäßigkeiten und Fahrtausfällen.

Gemäß der Maßnahme 6.2 des Anhangs A des Beschlusses Nr. 28/2021 der Regulierungsbehörde für Verkehr (kurz "ART" genannt) hat der Fahrgast im Falle einer verspäteten Antwort auf eine Beschwerde, die nach Ablauf der Frist erteilt wird, hingegen Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe des Fahrpreises für die Beförderungsleistung, und zwar in Höhe von mindestens
a) 10 % im Falle einer Antwort, die zwischen dem einundneunzigsten und dem einhundertzwanzigsten Tag nach Eingang der Beschwerde erteilt wird,
b) 20 % im Falle einer Antwort, die nicht innerhalb des einhundertzwanzigsten Tages nach Eingang der Beschwerde erteilt wird.
Die Entschädigung ist jedoch nicht fällig, wenn der Betrag unter 4 € liegt.

13. Überwachung der Dienstqualität und der Fahrgastzufriedenheit

13.1 Die Beschreibung des Überwachungssystems zur Überprüfung der Angemessenheit und Einhaltung der quantitativen und qualitativen Parameter.

In dem mit dem Land Südtirol abgeschlossenen Dienstvertrag sind die Qualitätsfaktoren festgelegt, die einer kontinuierlichen Überwachung unterliegen.
Die Überwachung von Seiten des Landes erfolgt anhand von:

- automatischen Überwachungssystemen;
- nicht-automatischen Systemen zur Überwachung der Dienstleistungen: dokumentarische Methoden, Audits und Inspektionen, Berichte oder Beschwerden von Fahrgästen oder die Anwendung von Techniken wie jene des "Mystery Clients".

Für den Fall, dass die quantitativen und qualitativen Parameter nicht eingehalten werden, hat das Land Vertragsstrafen zu Lasten der Auto Rainer GmbH vorgesehen.

13.2 Erhebung der Fahrgastzufriedenheit

Das Land Südtirol führt (u.a. auch mit Hilfe eines spezialisierten Dritten mit anerkannter Erfahrung und Professionalität) mindestens einmal jährlich eine Umfrage über die vom Fahrgast wahrgenommene Qualität durch, um die Leistung des Dienstes zu überwachen und die Anpassungen des Dienstes und seiner Qualitätsstandards zu ermöglichen, die den Bedürfnissen der Benutzer bestmöglich entsprechen sollen.

Die Erhebung der Fahrgastzufriedenheit erfolgt mittels Befragung der Fahrgäste.

14. Schäden und Verletzungen der Fahrgäste

Bei Schäden, Verletzungen, Stürzen und Unfällen an Bord der Fahrzeuge bzw. beim Ein- und Ausstieg, **muss der Fahrgast dies alsbald wie möglich dem Busfahrer und der Auto Rainer GmbH melden**, und zwar wie nachstehend beschrieben:

FORM

per E-mail an die Adresse: office@auto-rainer.com

INHALT

- Datum, Uhrzeit und Ort
- detaillierte Beschreibung des Ereignisses
- eventuell die Matrikelnummer (oder das genaue Kennzeichen) des Fahrzeugs
- die Namen und Wohnadressen von etwaigen Zeugen
- das eventuelle ärztliche Attest
- Kopie des Fahrscheins.

Die Auto Rainer GmbH meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die innerhalb der für die Abwicklung von Schadensfällen vorgesehenen Fristen eine eventuelle Entschädigung leistet.

Weitere Auskünfte diesbezüglich erteilt die Verbraucherzentrale (siehe Kapitel 17).

15. Fundsachen

Die Fahrgäste können sich an Werktagen von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:30 Uhr telefonisch mit der Auto Rainer GmbH unter der Telefonnr. *(+39) 378-0862058* in Verbindung setzen, um sich nach dem verlorenen Gegenstand zu erkundigen. Bitte dabei eine genaue Beschreibung des verlorenen Gegenstandes liefern.

Die Auto Rainer GmbH gibt den gefundenen Gegenstand in jedem Fall auch in die unter folgendem Link abrufbare Datenbank https://www.oggettitrovati.it/de ein, und zwar spätestens am darauffolgenden Arbeitstag.

Gegenstände, die auf den außerstädtischen Linien der Auto Rainer GmbH gefunden werden, können noch am selben Tag an Bord des Fahrzeugs oder ab dem folgenden Tag am Verwaltungssitz der Auto Rainer GmbH zu den oben angegebenen Zeiten abgeholt werden und werden dann dem Fundbüro der Stadt Sterzing übergeben.

Fahrgäste, die einen Gegenstand in einem Bus des öffentlichen Personennahverkehrs verloren haben und sich nicht mehr an den Betreiber des Liniendienstes erinnern, können sich an das **südtirolmobil Service- und Informationszentrum wenden, entweder telefonisch (montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr unter der Nummer 0471 220 880 - im Anschluss die 2 wählen) oder per E-Mail (an: contact@suedtirolmobil.info), welches dann die Anfrage an das richtige Verkehrsunternehmen weiterleitet.**

16. Wo findet man die Charta der Dienstqualität?

Die Charta der Dienstqualität wird wie folgt veröffentlicht:

- auf der Website des Unternehmens: http://www.auto-rainer.com (auf "Liniendienste" und anschließend "Charta-Dienstqualitaet-Auto-Rainer-DE" klicken),
- auf der Website der Verbraucherzentrale (Centro Tutela Consumatori Utenti) https://www.consumer.bz.it/de/qualitaetschartas (auf “Service” und anschließend “Qualitätschartas” klicken).

Außerdem kann sie in gedruckter Fassung am Unternehmenssitz eingesehen werden.

Die Charta der Dienstqualität wird jährlich aktualisiert.

17. Kontakte

Auto Rainer GmbH

Adresse: Obertelfes 6, 39040 Ratschings

E-mail-Adresse: office@auto-rainer.com

PEC-Adresse: autorainer@leg-mail.it

Handynr. (+39) 378 0862058

Website: http://www.auto-rainer.com

Verbraucherzentrale

Adresse: Zwölfmalgreien 2, 39100 Bozen

E-mail-Adresse: info@centroconsumatori.it

Tel.-Nr. 0471 975597

montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr

freitags: von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Faxnr. 0471 979914

Website: https://www.consumer.bz.it/de

18. Anlagen

Anlage A) Vorschlagsformular

Anlage B) Beschwerdeformular

Anlage C) Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

Anlage A)

Vorschlagsformular

An die

Auto Rainer GmbH

Obertelfes 6

39040 Ratschings (BZ)

Welches Problem ist aufgetreten?
Verbesserungs- bzw. Lösungsvorschläge

Vor- und Nachname _____

Vor- und Nachname des Fahrgastes/Kindes _____

Tel.-Nr. _____, E-mail-Adresse _____,

Ort, Datum _____

Unterschrift

Gemäß GDPR 679/2016 wird darauf hingewiesen, dass die angegebenen Daten ausschließlich dazu verwendet werden, eine Antwort auf den Vorschlag zu ermöglichen.

Anlage B)

Beschwerdeformular

AUTO RAINER

südtirolmobil
altoadigemobilità
südtirolmubiltà

BUSDIENSTE BESCHWERDEFORMULAR

An die
STA – Südtiroler Transportstrukturen AG
Infopoint Busbahnhof, Rittner Straße
39100 Bozen
E-mail: contact@suedtirolmobil.info

Angaben zur Person, die die vorliegende Beschwerde übermittelt

Vorname

Nachname

Bezeichnung (falls keine physische Person)

Adresse

PLZ

Stadt

Staat

E-Mail

Telefon (optional)

Angaben zur Person und ggf. zu weiteren Fahrgästen, die die Beschwerde vorgebracht haben (falls nicht identisch mit jener Person, die die Beschwerde übermittelt)

Vorname

Nachname

Vorname

Nachname

Vorname

Nachname

Vorname

Nachname

Details zur betreffenden Fahrt

Reiseagentur / Tourismusunternehmen / Verkaufsstelle (falls relevant)

Kennziffer der Reservierung / Nummer des Fahrscheins

Abfahrtshaltestelle

Ankunftshaltestelle

Fahrplanmäßige Abfahrtszeit

Datum (tt/mm/jj)

Effektive Abfahrszeit (falls Verspätung o.Ä)

Datum (tt/mm/jj)

Liniennummer (falls relevant)

MOD.CP.02.01.18_de Busdienste Beschwerdeformular

Seite 1/3

Begründung für die Beschwerde betreffend öffentliche Busdienste über eine Distanz von 250 km oder länger. Bitte die zutreffenden Punkte ankreuzen.

- ☐ Fahrscheinausgabe / Vertragsbestimmungen oder diskriminierende Tarife
- ☐ Rechte der Personen mit Beeinträchtigung oder mit eingeschränkter Mobilität
- ☐ Information bei Fahrtenausfall oder bei verspäteter Abfahrt
- ☐ Hilfestellung / Betreuung bei Fahrtenausfalls oder bei verspäteter Abfahrt
- ☐ Ersatzdienst oder Rückerstattung bei Fahrtenausfall, bei verspäteter Abfahrt oder bei Überbuchung
- ☐ Information zur Fahrt
- ☐ Information zu den Rechten der Fahrgäste
- ☐ Schwierigkeiten in Bezug auf Einreichung der Beschwerde
- ☐ Anderes:

Begründung für die Beschwerde betreffend öffentliche Busdienste über eine Distanz von weniger als 250 km. Bitte die zutreffenden Punkte ankreuzen

- ☐ Vertragsbestimmungen oder diskriminierende Tarife
- ☐ Rechte der Personen mit Beeinträchtigung oder mit eingeschränkter Mobilität
- ☐ Information zur Fahrt
- ☐ Information zu den Rechten der Fahrgäste
- ☐ Schwierigkeiten bei Einreichung der Beschwerde
- ☐ Anderes:

Anfrage um Schadenersatz / Rückerstattung mittels Banküberweisung (falls vorgesehen)

IBAN

Konto-Inhaber

Beschreiben Sie bitte den Vorfall anhand aller Punkte, die Sie als Begründung für Ihre Beschwerde angekreuzt haben

Anlagen

☐ Dokument zum Identitätsnachweis

☐ Vollmacht (falls die Beschwerde nicht vom betroffenen Fahrgast persönlich übermittelt wird)

weitere Anlagen: _____

Informationsschreiben zur personenbezogenen Datenverarbeitung

Gemäß Art. 13 der EU-Verordnung 2016/679 informieren wir Sie darüber, dass die mittels vorliegendem Gesuchsformular übermittelten Daten in digitaler Form verarbeitet werden. Das Personal der ermächtigten Fahrkartenschalter stellt die Daten der sta – Südtiroler Transportstrukturen AG und der Landesabteilung Mobilität zur Verfügung. Die Daten müssen bereitgestellt werden, um die angeforderten Verwaltungsaufgaben abwickeln zu können.

Der Nutzer hat das Recht, beim Dateninhaber mittels eines Antrages den Zugriff auf die persönlichen Daten sowie deren Aktualisierung oder Löschung zu verlangen. Außerdem kann er sich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten widersetzen oder diese einschränken. Diese Rechte können im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gegenüber dem Rechtsinhaber ausgeübt werden. Rechtsinhaber für die Verarbeitung der Daten ist die STA – Südtiroler Transportstrukturen AG, Gerbergasse 60, 39100 Bozen. Außerdem informieren wir Sie darüber, dass im Vertrag die Anwendung von Geräten zur geographischen Lokalisierung des Benutzers vorgesehen sind, und zwar zum ausschließlichen Zweck der Gültigkeitskontrolle und Erfassung der Fahrgastzahlen. Diese Daten werden nur für den oben genannten Zweck verwendet und anschließend, nach der zur Durchführung der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Zeit, anonymisiert.

Falscherklärungen können, gemäß Art. 76 des DPR vom 28.12.2000 Nr. 445, strafrechtliche Folgen haben. Die vollständigen Informationen über die Verarbeitung der persönlichen Daten können auf der Webseite www.suedtirolmobil.info nachgelesen werden.

☐ Ich habe die Privacy-Bestimmungen gelesen

Datum _____ Unterschrift _____

Anlage C)

Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

Die/der Unterfertigte ……

geboren in .....……..... am .....……..

und wohnhaft in .....…….....……

Straße/Platz …….....…… Nr.....

Telefonnummer.....……

E-mail-Adresse: .....…….....

hat, nach Übermittlung der Beschwerde an ..... (die eingereichte Beschwerde beilegen), von ..... die beigefügte Antwort erhalten (die Antwort auf die Beschwerde, falls vorhanden, beifügen),

ist jedoch mit dieser Antwort aus folgenden Gründen nicht zufrieden: .....

ODER

hat keine Antwort auf die beigefügte Beschwerde erhalten, nachdem ..... Tage nach ihrer Einreichung verstrichen sind (die Anzahl der Tage angeben, die verstrichen sind, ohne eine Antwort auf die Beschwerde zu erhalten),

und hat diesbezüglich keine Klage vor Gericht erhoben bzw. keinen Dritten mit der Beilegung der Streitigkeit beauftragt,

UND BEANTRAGT SOMIT

die Durchführung des im Rahmen der Charta für Dienstqualität vorgesehenen Schlichtungsverfahrens, um den oben beschriebenen Streitfall beizulegen.

Die/Der Unterfertigte bestätigt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission (bestehend aus einem Vertreter der Auto Rainer GmbH und einem von der Verbraucherzentrale ernannten Vertreter) und erteilt der Verbraucherzentrale ein umfassendes Mandat zur Beilegung der oben genannten Streitigkeit.

Zum ausschließlichen Zweck der Durchführung des Schlichtungsversuchs stimmt sie/er der Verarbeitung ihrer/seiner personenbezogenen Daten durch die Schlichtungskommission zu (Gesetzesdekret 196/2003 und EU-Verordnung 2016/679),

wählt ihren/seinen Wohnsitz am Sitz der VERBRAUCHERZENTRALE und gibt nachstehend die Adresse an, an die sie/er den Bericht über die erfolgreiche Schlichtung oder die Mitteilung über das Scheitern der Einigung erhalten möchte:

Straße/Ortschaft.....Nr. .....

Stadt/Ortschaft.....PLZ.....Provinz .....

Das Schlichtungsverfahren soll in folgender Sprache durchgeführt werden (bitte die gewünschte Sprache ankreuzen):

☐ Italienisch ☐ Deutsch

Ort, Datum und Unterschrift

.....

Zusätzliche Unterlagen, die beigelegt werden .....