

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.	4
3. Unternehmensprofil	S.	6
4. Dienstleistungsangebot	S.	7
5. Qualitätskriterien und -standards	S.	10
6. Verhaltenskodex der Mitarbeiter	S.	12
7. Tarifsystem, Fahrscheine, Verkaufsnetz und Beförderungsbedingungen	S.	12
8. Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme	S.	19
9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste	S.	19
10. Zugang zu notwendigen Informationen	S.	22
11. Hinweise, Beschwerden, Schlichtungen	S.	24
12. Entschädigungen und Erstattungen	S.	25
13. Überwachung der Dienstqualität und der Kundenzufriedenheit	S.	25
14. Schäden und Verletzungen der Fahrgäste	S.	26
15. Fundsachen	S.	27
16. Wo findet man die Charta der Dienstqualität?	S.	27
17. Kontakt	S.	27
18. Anhang	S.	28

* * * *

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 Misständen** 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 Servicequalität** und **der Fahrgastzufriedenheit**, 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 942 vom 13.12.2022, "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:

Gleiche Rechte der Nutzer in dem Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehr in Anspruch nehmen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen 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 sich an der Abwesenheit von Diskriminierung und Bevorzugung jeglicher Art und Weise orientiert und sich auch auf die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gegenüber territorialen oder territorial benachteiligten Situationen bezieht.

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 alternative Liniendienste 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 Schiedsverfahren 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 1,5 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 immer besserer Qualität und Nachhaltigkeit geprägt ist.

4. Dienstleistungsangebot

4.1. Die Buslinien

Die folgenden Buslinien des öffentlichen Personennahverkehrs werden von der Auto Rainer GmbH betrieben:

Nummer der Linie	Name der Linie
310	Brixen - Sterzing
311	Pfitsch - Wiesen - Sterzing
312	Ridnaun - Sterzing
313	Pflersch / Brenner - Gossensass - Sterzing
314	Jaufental - Sterzing
315	Telfes - Thuins - Sterzing
316	Citybus Sterzing
319	Ratschings - Sterzing
N310	Nightliner Brixen - Sterzing

Auf den Nachtlinien (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 Betriebsplänen 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.

4.2 Fahrpläne und Anschlüsse

Das Amt für Personenverkehr der Autonomen Provinz Bozen erstellt anhand des vom Beschluss der Landesregierung Nr. 89 vom 30.01.2018, Nr. 89, 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.

Im Falle einer Unterbrechung des Liniendienstes liegen die Wiederaufnahmezeiten für den außerstädtischen Verkehr, soweit möglich, zwischen 30 und 60 Minuten.

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 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.

Höhere Gewalt

Bei Änderungen (Reduzierung oder Aufhebung der Fahrten, Ausfällen, Unterbrechungen und Verspätungen) des Busbetriebs 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 der Auto Rainer GmbH oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind, garantiert die Auto Rainer GmbH die Durchführung eines Ersatzbusdienstes, 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.

EIN- UND AUSSTIEG

Auto Rainer s.r.l. garantiert den Fahrgästen:

- einen gleichberechtigten Zugang zu den fahrplanmäßigen außerstädtischen Busverkehrsdiensten 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 jeweils hierfür vorgesehenen Türen und nach rechtzeitiger Signalisierung.

Wird die maximal zulässige Anzahl von Fahrgästen an Bord erreicht, ist der Zustieg nicht mehr gestattet.

ERLEICHTETER EINSTIEG FÜR FAHRGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

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.

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 2023
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	Einhaltung der vom Betriebsprogramm festgelegten Fahrpläne	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Anschlüsse	Gewährleistung der vom Betriebsprogramm vorgegebenen Anschlussverbindungen	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Zuverlässigkeit im Falle eines Streiks	Gewährleistung der Mindestdienste	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Busausstattung	Einhaltung der Vorgaben über die Innen- und Außenausstattung der Busse (Beschriftung, Graffiti, Beschädigung usw.) einschließlich der Bedienung der Haltewunschtafter und der Haltevorrichtungen	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Sauberkeit der Fahrzeuge	Einhaltung der Vorgaben bzgl. Sauberkeit der Fahrzeuge (sauberes und gepflegtes Ambiente), innen wie außen	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Zugänglichkeit des Dienstes	Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität in den mit den jeweiligen Piktogrammen versehenen Bussen	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Kundeninformation	Bereitschaft der Mitarbeiter, Informationen über die Dienste zu erteilen	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Zweisprachigkeit	Kommunikation mit den Fahrgästen in deutscher und italienischer Sprache	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Beschwerde-management	Antwort auf Beschwerden und Meldungen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards
Charta der Dienstqualität	Veröffentlichung auf der Website des Unternehmens	Erreichen des in dem Dienstvertrag festgelegten Standards

KOMFORT AN BORD

Die Auto Rainer GmbH verpflichtet sich, die Fahrzeuge anhand von regelmäßigen Reinigungen, die vom eigenen Personal mit entsprechender Ausbildung 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.

6. Der Verhaltenskodex der Mitarbeiter

Die Auto Rainer Gmbh verfügt im Rahmen der eigenen Zertifizierungen (siehe Kap. 8) über einen eigenen Ethikkodex, der 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 und Fahrgäste zu vermeiden;
- die kollegiale Zusammenarbeit, mit Respekt vor den 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 Beförderungsbedingungen

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;
- Regionalzüge auf Strecken in Südtirol und bis nach Trient;
- Mendel-Seilbahn von Kaltern zum Mendelpass;
- die Rittner Trambahn;
- die Seilbahnen Ritten-Bozen, Jenesien-Bozen, Burgstall-Vöran, Kohlern-Bozen, Mölten/Vilpian-Terlan und Mühlbach-Meransen.

Die öffentliche Mobilität in ganz Südtirol ist zu einem einzigen Verbundgebiet zusammengeschlossen: Stadtbusse, Regional- und Citybusse, Regionalzüge und einige Seilbahnen. Mit wenigen Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrscheine, einheitliche Tarife und dieselben Entwertungssysteme.

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 Arten von Fahrscheinen, das Tarifsysteem und die Nutzungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol sind im Beschluss der Landesregierung Nr. 942 vom 13.12.2022 festgelegt.

Nachfolgend wird ein Überblick über das Tarifsysteem und die gültigen Fahrscheine gegeben.

Alle notwendigen Informationen zu den Fahrpreisen, Fahrscheinen und Entwertungen sind auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/de/ticket> oder unter der Telefonnummer 0471 220880 erhältlich.

7.2 Tarifsysteme und Fahrscheine

Jeder Fahrschein muss zu Beginn einer Bus- oder Bahnfahrt entwertet werden, ansonsten ist er ungültig.

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.

Alle Bestimmungen über die Tarife des öffentlichen Personennahverkehrs und die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel werden durch Beschluss der Südtiroler Landesregierung (Nr. 942 vom 13.12.2022) festgelegt.

Einzelfahrschein

Der Einzelfahrschein kann bei verschiedenen Gelegenheiten dienen, und zwar: für eine einzelne Fahrt mit Zug oder Bus, für die Hin- und Rückfahrt, oder auch für mehrere aufeinander folgende Fahrten innerhalb des Ortsbereiches.

Fahrpreis: 15 Cent je Tarif-km, aufgerundet auf die nächsten 50 Cent;

Mindestpreis für jede Fahrt: 1,50 Euro.

Südtirol Pass

- Namentlicher und nicht übertragbarer Fahrausweis
- Preis: 0,12 - 0 Euro/km

- einmalige Ausstellungsgebühr: 20 Euro
- Entwertung: Check-in/Check-out

Der Südtirol Pass muss online unter <https://www.suedtirolmobil.info> beantragt werden. Die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. 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. Die Nutzungsbedingungen des Südtirol Passes sind identisch mit denen des Euregio Family Passes, jedoch gelten beim letzteren ermäßigte Tariffe. Dieser kann von allen in Südtirol ansässigen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

Euregio 2 Plus

- Tageskarte für max. 2 Erwachsene und 3 Kinder für das gesamte Gebiet Südtirol - Trentino - Tirol
- Preis: 39 Euro
- Erhältlich: Verkaufsstellen, Fahrkartenautomaten, Regionalbusse

Tageskarte für bis zu fünf Personen, darunter maximal zwei Erwachsene und maximal drei Kinder unter 15 Jahren, für Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln in den drei zur Euregio gehörenden Gebieten (Tirol, Südtirol und Trentino). Die Euregio 2 Plus ist keine Familienkarte: die Reisenden müssen nicht miteinander verwandt sein. Der Preis für die Tageskarte beträgt 39 Euro.

Euregio Family Pass

- Namentlicher und nicht übertragbarer Fahrausweis.
- Preis: 0,10 - 0 Euro/km
- einmalige Ausstellungsgebühr: 20 Euro
- Verfügbar: online für Familien
- Entwertung: Check-in/Check-out

Der Euregio Family Pass muss online unter <https://www.suedtirolmobil.info> beantragt werden, die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert im Laufe des Jahres in Abhängigkeit von den gefahrenen Tarifkilometern. Derzeit gibt es die 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 allen in Südtirol ansässigen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) mit mindestens einem minderjährigen Kind beantragt werden.

Südtirol Pass 65+

- Jahrespreis: 20, 75 oder 150 Euro
- Erhältlich: an den Verkaufsstellen
- Entwertung: nur beim Check-in

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

Mobilcard

- Preis: 15 bis 28 Euro
- 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 bei den Verkaufsstellen von Südtirol Mobil, in den Tourismusbüros und an den Fahrkartenautomaten erworben werden.

Mobile ticketing

Für Fahrgäste mit einem Südtirol Pass bzw. Euregio Family Pass 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 Automaten 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

HINWEIS: Bei allen namentlichen und kostenlosen Fahrausweisen kann das Bordpersonal, bei der Kontrolle der Fahrscheine, das Vorweisen eines Ausweisdokuments verlangen.

Die Mitarbeiter der Auto Rainer GmbH handeln dabei als Beamte in öffentlicher Funktion.

Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel und Regionalzüge Südtirols bis nach Trient ist für folgende Personen vorgesehen:

- Kinder unter sechs Jahre sowie in Südtirol ansässige Kinder, die älter als sechs Jahre sind, aber noch nicht die Schule besuchen. Sie dürfen öffentliche Verkehrsmittel nur in Begleitung einer volljährigen Person benutzen;
- Blinde und Sehbehinderte gegen Vorweisen eines entsprechenden Ausweises;
- in Südtirol ansässige Gehörlose, Zivilinvaliden mit einer Invalidität von mindestens 74%, oder Personen, die einer sonstigen Invaliditätskategorie angehören und einem Zivilinvaliditätsgrad

von 100% gleichgestellt sind, gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 3755 vom 09.10.2000, immer gegen Vorlage des Fahrausweises "Südtirol Pass free";

- in Südtirol ansässige und mit dem Fahrausweis "Südtirol Pass free" ausgestattete Personen, die aufgrund einer dauerhaften körperlichen Behinderung nicht in der Lage sind, selbst ihren Fahrschein zu entwerten;
- Schüler mit einer eigens vom Amt für Personenverkehr ausgestellten Genehmigung, die auf die Dauer ihres Aufenthalts begrenzt ist;
- 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 Freiwilligendienst-Ausweises;
- Ordnungskräfte in Ausübung ihres Dienstes, auch in Zivilkleidung, und die Angehörigen der Streitkräfte in Ausübung ihres Dienstes, sofern sie in Uniform unterwegs sind;
- Jugendliche, die in Südtirol das freiwillige soziale Jahr oder den Europäischen Freiwilligendienst nach den einschlägigen Vorschriften ableisten, begrenzt auf die Dauer des Freiwilligendienstes. Das Landesamt für Personenverkehr stellt dazu eine Fahrermächtigung aus, auf dem der Zeitraum der kostenlosen Beförderung vermerkt ist.

7.4 Vertriebsnetz

Die aktualisierte Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten kann unter folgender Adresse eingesehen und heruntergeladen werden <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen> .

Die Einzelfahrkarten können direkt an Bord vom 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:

- 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;
- Magnetstreifenkarten, deren Fahrpreis unabhängig von den zurückgelegten Kilometern ist (Einzelfahrkarten, Tageskarten für Fahrräder oder für die Stadtverkehrsdienste), sind bis zu dem auf der Karte aufgedruckten Ablaufdatum gültig;
- Mobilcards, museumobil Cards und Touristenkarten 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;
- Unbeschädigte, aber aufgrund eines technischen Defekts oder einer Materialermüdung nicht funktionierende Fahrausweise werden kostenlos ausgetauscht.

Regeln für Rückerstattungen

Südtirol Pass - Euregio Family Pass

Der Inhaber ist verpflichtet, vor Antritt der Fahrt einen gültigen Fahrschein zu erwerben. Es kann im Anschluss ein kostenloser **Neudruck** des Fahrausweises und die **Erstattung** der Differenz zwischen dem Preis des gekauften Fahrscheins und dem Fahrpreis, der mit dem Fahrausweis verlangt worden wäre, beantragt werden.

Südtirol Pass abo+ - Südtirol Pass 65+ - Südtirol Pass free

Das Bordpersonal muss sofort auf den Mangel des Fahrausweises hingewiesen werden und anschließend muss ein **Neudruck** des Fahrausweises beantragt werden.

Einzelfahrkarten - Tagesfahrscheine im Stadtverkehr oder für die Beförderung von Fahrrädern

Sie sind gültig und können an dem betreffenden Tag verwendet werden.

Mobilcard - Museumobil Card - Bikemobil Card - Südtirol Guest Pass

Wird ein Fahrausweis aufgrund eines Defekts als unleserlich gekennzeichnet und das Entwerten nicht möglich, ist dieser am selben Tag zwar noch gültig, aber er muss umgehend in einer Verkaufsstelle von Südtirol Mobil, einem Fremdenverkehrsbüro oder einer Unterkunft durch ein Duplikat ersetzt werden.

Unleserliche Fahrscheine können durch andere Fahrscheine der gleichen Art und mit einem Betrag in Höhe des Restwertes **ersetzt** werden.

Nur **unbenutzte** normale Fahrausweise können ab einem Betrag von 10 Euro und in jedem Fall bis zu einem Jahr nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums an den zugelassenen Verkaufsstellen rückerstattet werden.

Wird festgestellt, dass der **vom Fahrgast entrichtete Betrag** nicht geschuldet ist, wird die entsprechende Summe auf dem Südtirol Pass gutgeschrieben. Beträgt der zu erstattende Betrag 10 Euro oder mehr, kann der Nutzer eine Geldrückerstattung beantragen.

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

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, geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Kinderfahrrädern mit einer Höhe von bis zu 50,8 cm ist **kostenlos**.

BEFÖRDERUNG VON TIEREN

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 verlangt es

Kleinhunde

(die im Arm oder in einer Tasche mit den Maßen 70X30X50 cm getragen werden können)

- ohne Maulkorb

Mittlere oder große Hunde

- Maulkorb

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 einer der folgenden Fahrkarten 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.

BEFÖRDERUNG VON FAHRRÄDERN

Die Beförderung von Fahrrädern, auch elektrischer, 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.

Alle nützlichen Informationen zu den Beförderungsbedingungen gibt es unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/ticket> oder per Telefon unter 0471 220880.

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 14001:2014 und Arbeitssicherheit ISO 45001:2018). Es werden dadurch folgende Eigenschaften und betriebliche Situationen garantiert:

- die kontinuierliche Verbesserung der Produktions- und Dienstabläufe im Einklang mit den Vergaberegeln, den rechtlichen Entwicklungen und ganz allgemein mit den besten am Markt auf nationaler Ebene vorhandenen Praktiken, anhand von klaren und überprüfbaren Verfahren 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 Zufriedenheit sowohl der Endkunden als auch der institutionellen Kunden, anhand einer regelmäßigen Erhebung der Fahrgastzufriedenheit und anhand einer Analyse der Rückmeldungen,
- Arbeitsmethoden und Produktionsprozesse, die dauerhaft den besten Schutz für die Sicherheit der Mitarbeiter 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 Anspruch 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.
- Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich und trägt dafür Sorge, dass dieser auch lesbar bleibt.
- Die Fahrgäste haften für Schäden, die sie den Fahrzeugen, anderen Personen oder Sachen zufügen.
- Die Sitzplätze werden vorrangig an Menschen mit Behinderung, Schwangere, ältere Menschen und Fahrgäste mit Kleinkindern vergeben; dabei sind mindestens drei Sitzplätze für Menschen mit Behinderung in der Nähe der Ausgangstür reserviert, für die der Zugang auch durch die Ausgangstür möglich ist.
- Es müssen die Vorschriften zur Beförderung von Gepäck, Tieren und Fahrrädern eingehalten werden.
- Bei Weigerung, die Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften 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 Betroffenen 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 Fahrausweis noch ein Duplikat beantragt werden.
- Der Fahrgast hat den Anweisungen des Dienstpersonals Folge zu leisten.

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 Haltewunschtaaste 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. 942 vom 13.12.2022,
- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum Schutz der Gesundheit der Nichtraucher,
- Staatsgesetz Nr. 584 vom 11. November 1975, "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

Der Art. 50 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23. November 2015 sieht die Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Linienverkehrsdienste vor. 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.

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. ungültigen oder nicht entwerteten Fahrschein: Verwaltungsstrafe von 30,00 Euro bis zu 240,00 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 60 bis 400 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 Fahrausweis: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern der Besitz des Fahrausweises innerhalb von 5 Tagen bei dem betreffenden Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

Nicht entwerteter Fahrausweis: Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

Kein Dokument (nur ab 14 Jahren): Verwaltungsgebühr von 10 Euro, sofern die Identität des Dauerkarteninhabers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld von 60 Euro fällig.

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

INFORMATIONEN ZU FAHRPLÄNEN, DIENSTEN UND FAHRSCHEINEN

Die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol werden:

- auf der Webseite <https://www.suedtirolmobil.info> veröffentlicht und ständig aktualisiert,
- an den Haltestellen und an den Anzeigetafeln im Busbahnhof ausgehängt,
- in gedruckter Form veröffentlicht sowie verteilt, und sind bei Tourismusvereinen und Fahrkartenschaltern erhältlich.

Die Veröffentlichung und Verteilung des Fahrplanes der Linienverkehrsdienste des Verkehrsverbunds, sowie die Verwaltung der Fahrgastinformationen, fallen in die Zuständigkeit der STA - Südtiroler Transportstrukturen AG.

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

- auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info>,
- über die App "Südtirol Mobil", 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 bis 20 Uhr,
an Sonn- und Feiertagen von 7.30 bis 20 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 Informationszentrum <https://www.suedtirolmobil.info> wenden, und zwar:

- telefonisch unter der Nummer 0471 220880 (im Anschluss die 2 wählen)
erreichbar von Montag bis Freitag von 8 bis 18 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 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 Tariffe.

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 wird dabei gewährleistet.

Informationen zur Verwendung der Daten sind auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info> verfügbar.

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 Vorschlagsformulars (Anlage A) welches per E-mail an die Adresse office@auto-rainer.com oder per Post (siehe Abschnitt Kontakte) eingereicht werden kann.

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:

Online-Beschwerde

- anhand des auf Italienisch, Deutsch und Englisch verfügbaren Online-Formulars, welches auf der Website unter folgendem Link <https://www.suedtirolmobil.info/de/service-und-kontakt/beschwerden> heruntergeladen, ausgefüllt und dann per E-mail an contact@suedtirolmobil.info gesendet werden kann,
- per E-mail an: contact@suedtirolmobil.info
Es kann die beiliegende Vorlage verwendet werden (siehe Anlage B).

Telefonisch

- Die Beschwerde kann auch telefonisch unter der grünen Nummer des Landes 0471 220880 erfolgen.

Der Dienst ist von Montag bis Samstag von 6.00 bis 20.00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen von 7.30 - 20.00 Uhr erreichbar. Der Anruf ist gebührenpflichtig und die Höhe der Gebühr hängt ausschließlich vom jeweiligen Festnetz- oder Mobiltelefonvertrag ab.

FRISTEN

Die Auto Rainer GmbH bemüht sich, innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde, diese in jener Sprache zu beantworten, in der die Beschwerde eingereicht worden ist.

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. Weitere Informationen diesbezüglich erteilt die Verbraucherzentrale (s. Kontakte im Kapitel 17).

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 Abschnitt 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 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.

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 den mit dem Land Südtirol abgeschlossenen Dienstverträgen sind die Qualitätsfaktoren festgelegt, die der Überwachung unterliegen.

Für die Überwachung setzt das Land folgende Instrumente ein:

- automatische Dienstleistungsüberwachungssysteme;
- nicht-automatische Systeme zur Überwachung der Dienstleistungen: Dokumentarische Überwachung, Audits und Inspektionen, Berichte oder Beschwerden von Fahrgästen oder die Anwendung von Techniken wie Mystery Client Type.

Für den Fall, dass die quantitativen und qualitativen Parameter nicht eingehalten werden, hat das Land ein System von Strafen gegen die 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 Anpassungen des Dienstes und seiner Qualitätsstandards zu ermöglichen, die den Bedürfnissen der Benutzer bestmöglich entsprechen.

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 14:00 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 Fundsachen können noch am selben Tag an Bord des Fahrzeugs oder ab dem darauffolgenden Tag am Unternehmenssitz der Auto Rainer GmbH zu den oben genannten Zeiten abgeholt werden.

16. Wo findet man die Charta der Dienstqualität?

Die Charta der Dienstqualität wird auf folgenden Websites veröffentlicht:

- auf der Website des Unternehmens: <http://www.auto-rainer.com>
- auf der Website der Verbraucherzentrale (Centro Tutela Consumatori Utenti) <https://www.consumer.bz.it/de/qualitaetschartas>,

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

Die/der Unterfertigte
 geboren in am
 und wohnhaft in
 Straße/PlatzNr.....
 Telefonnummer.....
 E-mail-Adresse:

hat folgenden Anlass zur Beschwerde:

(Beschreibung des Vorfalls und dessen zeitlichen Ablaufs, nach Möglichkeit unter Angabe der betreffenden Dienste und Mitarbeiter/-innen).
In Anbetracht dessen ersucht die/der Unterfertigte (eigene Vorschläge für die Behebung des Missstandes oder des Verstoßes einbringen):

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen: (ggf. die Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Ort, Datum und Unterschrift

.....

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



Anlage C)

Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

Die/der Unterfertigte

geboren in am

und wohnhaft in

Straße/PlatzNr.....

Telefonnummer.....

E-mail-Adresse:

hat, nach Weiterleitung 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