

# Hinweise zum ÖPNV-Beschwerdemanagement

Nach dem Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Bayern (BayÖPNVG) ist der Landkreis Dachau Aufgabenträger des allgemeinen ÖPNV in seinem Kreisgebiet. Mangels anderer Verkehrsangebote (wie z. B. U-Bahn und Straßenbahn) betrifft dies ausschließlich den öffentlichen (MVV-) **Omnibus**linienverkehr.

Wir verstehen das Angebot des öffentlichen Busverkehrs nicht nur als Erfüllung gesetzlicher Pflichten, wie z. B. bei der Schülerbeförderung, sondern vielmehr als Angebot der Daseinsvorsorge für die Bürger/innen des Landkreises Dachau im ökonomisch und ökologisch vertretbaren Rahmen.

Daher ist es in unserem eigenen Interesse, dass „unsere“ Linienbusse nach den jeweils gültigen Fahrplänen verkehren und auch sonst alles im Sinne unserer Fahrgäste „läuft“. Sollten Sie aber doch einmal negative Erfahrungen mit dem Linienbusverkehr machen, gehen wir Ihren Beschwerden gerne nach, um künftig die Qualitätsstandards zu sichern.

## **Wie und wo kann ich mich beschweren?**

- Grundsätzlich wird eine **schriftliche** Beschwerde von Ihnen benötigt.
- Diese senden Sie nach Möglichkeit per E-Mail an:

regbus7xx@mvv-muenchen.de

Ersatzweise können Sie auch ein Beschwerdeschreiben auf dem Postweg senden (MVV GmbH, Beschwerdemanagement, Thierschstr. 2, 80538 München).

- Die Beschwerde sollte folgende Punkte umfassen:
  - Kurze aber deutliche Schilderung des Vorganges
  - Nennung der betroffenen Buslinie bzw. Fahrt
  - Evtl. Bezeichnung der Haltestelle
  - Wann hat sich der Vorfall ereignet (Datum und genaue Uhrzeit!)
  - Name und Anschrift der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers (wenn möglich mit Telefonnummer für Rückfragen unsererseits)

## **Was passiert mit Ihrer Beschwerde?**

- Diese wird nach Eingang eingehend geprüft.
- Im Regelfall wird die Beschwerde an das ausführende Verkehrsunternehmen weitergeleitet und dieses hierzu zur Stellungnahme aufgefordert.
- Nach Vorliegen der Stellungnahme und einer abschließenden Würdigung erhalten Sie abschließend Bescheid.

## Aber bitte beachten Sie:

- Anonyme Beschwerden werden aus nachvollziehbaren Gründen nicht bearbeitet.
- Ein klärendes Telefonat mit dem ausführenden Verkehrsunternehmen kann so manches Missverständnis aus der Welt schaffen. Die jeweilige Telefonnummer des Verkehrsunternehmens finden Sie über den Link „MVV-Fahrpläne“ auf unserer Homepage, im Fahrplanbuch oder an der jeweiligen Haltestelle (siehe jeweiliger Fahrplan unten rechts!).
- Busverspätungen im Bereich von wenigen Minuten, Verspätungen, die auf schlechte Witterungsbedingungen (z. B. starker Schneefall oder Eisglätte) oder auf Baumaßnahmen (Umleitungen) zurückzuführen sind, sind nicht klärungsbedürftig!
- Gerade zu Schuljahresbeginn treten leider immer wieder Probleme mit den Busverbindungen bzw. -belegungen auf. Wir bitten Sie hierbei um etwas Geduld. Erfahrungsgemäß erledigen sich viele Schwierigkeiten innerhalb der ersten beiden Schulwochen ganz von selbst.
- Die Schülerbeförderung im Landkreis Dachau ist weitestgehend in den öffentlichen Busverkehr integriert. Selbst wenn weit überwiegend oder sogar ausschließlich Schüler/innen befördert werden, sind nicht nur Sitz-, sondern auch **Stehplätze zulässig**. Die Anzahl richtet sich nach dem Fahrzeugschein; dies bedeutet für einen „normalen“ Kraftomnibus eine Gesamtkapazität von rd. 80 Personen. Gleiches gilt grundsätzlich auch für den sog. freigestellten Schülerverkehr, also Busse, die ausschließlich Schüler/innen befördern.
- Wenn Sie Beschwerden über die **S-Bahn-Verbindungen** (vor allem S 2, Linie A und S 1) oder zum Regionalzugverkehr haben, wenden Sie sich bitte direkt an:

Deutsche Bahn Regio AG, S-Bahn München, Orleansplatz 9a, 81667 München, Tel. : 01805/661010, Fax: 01805/661020, E-Mail: [service-dialog@bahn.de](mailto:service-dialog@bahn.de) (siehe auch: [www.s-bahn-muenchen.de](http://www.s-bahn-muenchen.de))

Aufgabenträger (und somit Besteller) für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV), zu dem der S-Bahn- und Regionalzugverkehr zählt, ist der Freistaat Bayern, vertreten durch die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG), Boschetsrieder Straße 69, 81379 München, Tel.: 089/748825-0, Fax: 089/748825-51, E-Mail: [info@bayern-takt.de](mailto:info@bayern-takt.de) (vgl. ferner: [www.bayern-takt.de](http://www.bayern-takt.de)).

Ihr

Sachgebiet Kreisschulen und ÖPNV  
Landratsamt Dachau,  
Sachgebiet 13, Weiherweg 16,  
85221 Dachau  
E-Mail: [kreisschulen-oePNV@lra-dah.bayern.de](mailto:kreisschulen-oePNV@lra-dah.bayern.de)