

ab 01. März 2025

28 Berliner Verkehrsbetriebe AöR (BVG)

Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen für das bedarfsgesteuerte Angebot (On-Demand-Service) BVG Muva

28.1 Allgemeines

Diese Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen gelten bis zum 31.12.2025.

Der BVG Muva ist ein räumlich begrenztes On-Demand-Beförderungsangebot mit barrierefreien Kleinbussen, das als alternative barrierefreie Beförderung (ABB) von Kunden mit Mobilitätseinschränkungen genutzt werden kann. Die Fahrten verkehren nur, wenn der Fahrgast seinen Fahrtwunsch vorher bei der BVG angemeldet (gebucht) hat. Die Buchung kann von mobilen Endgeräten, über die von der BVG zur Verfügung gestellte App BVG Muva erfolgen oder ohne Nutzung der App telefonisch über das Call-Center.

Als Teil der ÖPNV-Leistung dient BVG Muva zur Sicherung der Mobilität von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und Sicherstellung der Barrierefreiheit im gesamten Berliner ÖPNV-Netz. Das Angebot richtet sich an Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sowie an Senioren, Personen mit Kinderwagen oder Kleinkindern, Schwangere, Verletzte und Personen mit Gepäck. Vorrang bei der Beförderung haben Menschen mit Mobilitätseinschränkungen im Sinne von § 228 SGB IX.

28.2 Bediengebiet & Fahrtorganisation

Die Beförderung mit BVG Muva erfolgt als Direktfahrt innerhalb eines 5 km-Radius (Luftlinie, gemessen ab der Abfahrthaltestelle) zwischen allen U-, S- und Regionalbahnhöfen sowie allen Bushaltestellen im Tarifbereich Berlin AB.

Die Fahrten von BVG Muva werden potenziell mit anderen Fahrgästen auf demselben Weg geteilt (Pooling) und enden immer an ÖPNV-Haltestellen.

28.3 Bedienzeiten

Der BVG Muva ist wochentags von 4:00 Uhr morgens bis 1:30 Uhr nachts und von Freitag auf Samstag sowie am Wochenende und feiertags rund um die Uhr verfügbar.

28.4 Nutzung von BVG Muva über BVG Muva App oder Call-Center

Fahrten für BVG Muva können sowohl über die BVG Muva App als auch telefonisch über Call-Center über die Telefonnummer + 49 30 256 5 55 55 gebucht werden.

Bei der Buchung mittels App oder Call-Center kann die Buchung nur aus betrieblichen Gründen oder anderen in § 3 der VBB-Beförderungsbedingungen genannten Gründen abgelehnt werden. Dies umfasst insbesondere Kapazitätsgründe, Fahrzeugmangel, Streik sowie andere in § 3 der VBB-Beförderungsbedingungen geregelte Umstände, die das Betriebspersonal dazu berechtigen, Personen von der Beförderung auszuschließen oder des Fahrzeuges zu verweisen.

Für die Nutzung der BVG Muva-App wird ergänzend auf die dort hinterlegten Nutzungsbedingungen verwiesen.

28.5 Fahrtbuchung & -antritt

Gebucht werden kann eine Fahrt mit dem BVG Muva entweder zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder als Vorausbuchung. Die Vorausbuchung ist sieben Tage bis 60 Minuten im Voraus per App oder Call-Center möglich. Dabei wird der buchende Fahrgast vorab über die Ankunftszeit informiert.

Bei einer Vorausbuchung erhalten Fahrgäste zum Zeitpunkt der Buchung eine verbindliche Beförderungszusage für ein Zeitfenster von maximal 30 Minuten, in dem das Fahrzeug an einem Haltepunkt eintrifft. Mindestens 60 Minuten vor Beginn des bei der Buchung angegebenen Zeitfensters wird der Fahrgast über den genauen Haltepunkt per App bzw. SMS informiert und der Abholzeitpunkt weiter konkretisiert. Zudem können Fahrgäste wiederholende Fahrten vorbuchen, d.h. Fahrten, bei denen sich die Vorbuchung auf unterschiedliche Tage bei jeweils gleicher Relation und jeweils gleichem Start- bzw. Ankunftszeitpunkt bezieht.

Auf jede Verbindungsanfrage (innerhalb eines 5 km-Radius (Luftlinie, gemessen ab der Abfahrthaltestelle) sowie darüber hinausgehend) erhält der Fahrgast stets eine vollständig barrierefreie ÖPNV-Verbindung als Verbindungsvorschlag.

Bei Verbindungsanfragen, die einen 5 km-Radius überschreiten, können Fahrgäste den BVG Muva buchen, sofern dieser Teil einer durchgehenden Reisekette ist. Dabei gilt: Es werden entweder Verbindungen mit ausschließlicher Berücksichtigung von öffentlichen Verkehrsmitteln oder alternativ Reiseverbindungen unter Nutzung von BVG Muva und anderen öffentlichen Verkehrsmitteln (durchgehende Reisekette) angeboten. Im Falle, dass die Verbindung mit BVG Muva Teil einer durchgehenden Reisekette ist, findet die Beförderung innerhalb eines 5 km-Radius innerhalb der Reisekette statt. Der Fahrgast hat die Möglichkeit, einen angebotenen Verbindungsvorschlag auszuwählen. Die Buchung von durchgängigen Reiseketten ist auch im Call-Center möglich.

Fahrgäste müssen die Fahrt persönlich antreten, die Buchung ist nicht auf Dritte übertragbar. Bucht ein Fahrgast für sich und weitere Mitfahrer eine Fahrt, so können die Mitfahrer die Fahrt nur zusammen mit der buchenden Person antreten. Nach der Buchung ist eine Änderung des Fahrtziels nicht mehr möglich. Die in der BVG Muva-App angegebene Abholzeit und die Fahrtzeit sind Schätzungen auf Basis der jeweils aktuellen Verkehrslage zum Zeitpunkt der Buchung und können von den tatsächlichen Zeiten abweichen.

28.6 Fahrtberechtigungen und Fahrausweise

Für die Nutzung von BVG Muva ist ein für das Beförderungsgebiet gültiger Fahrausweis oder eine sonstige gültige Fahrtberechtigung nach dem VBB-Tarif notwendig; insbesondere gilt Teil B Punkt 5.7 des VBB-Tarifs. Kurzstrecken-Tickets sind als Fahrtberechtigungen ausgeschlossen. Der Fahrausweis kann nicht bei der Buchung in der BVG Muva-App erworben werden. Fahrgäste können per Link aus der BVG Muva-App in die BVG Ticket-App gelangen, um dort das Ticket zu erwerben.

Einzelfahrausweise können gegen Bargeld im Fahrzeug erworben werden. Weitere Fahrausweise werden im Fahrzeug nicht vertrieben, können allerdings an anderen Verkaufsstellen erworben werden. Fahrausweise aus dem Vorverkauf können im Fahrzeug entwertet werden.

28.7 Kindersitze

Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr, die kleiner als 150 cm sind, dürfen lt. StVO nur in einem Kindersitz mitfahren. Für die Beförderung von Kindern stehen in allen Fahrzeugen jeweils eine Sitzerrhöhung für Kinder von 15 bis 36 kg (UN ECE Reg. 44/04, ab Kindersitzklasse 2) und jeweils ein Kindersitz für Kinder von der Geburt bis 36 kg (UN ECE Reg. 44/04, Kindersitzklasse 0+ bis 3) zur Verfügung. Bei Buchung muss der Wunsch nach einer Sitzerrhöhung und/oder einem Kindersitz angegeben werden. Sollten weitere Sitzerrhöhungen oder Kindersitze benötigt werden, müssen sie vom Fahrgast mitgebracht werden.

28.8 Mitnahme von Sachen und Tieren

Hinsichtlich der Mitnahme von Tieren gilt zusätzlich zu den Regelungen nach § 12 der Beförderungsbedingungen:

Bei Mitnahme von Gepäckstücken, die größer als Handgepäck sind, Rollstühlen, Rollatoren, Hunden und Kinderwagen muss die Mitnahme vom Fahrgast bei der Buchung angemeldet werden. Kleine Hunde oder andere kleine Haustiere dürfen mitgenommen werden, sofern diese Tiere in geeigneten Behältnissen (Käfige oder Transportboxen) auf dem Schoß gehalten werden oder wie Handgepäck oder Traglasten untergebracht werden können und der Platz dafür vorhanden ist. Die Mitnahme größerer Hunde ist zulässig, sofern die ausreichende Sicherung im Fahrzeug gewährleistet ist; im Zweifel entscheidet das Fahrpersonal über die Mitnahme.

28.9 Nichtzustandekommen der Beförderung / Erstattungen von Fahrausweisen

Für Erstattungen des Fahrausweises gelten die tariflichen Regelungen.

Eine Buchung wird nicht ausgeführt, wenn sie vor der geplanten Fahrt vom BVG Muva oder dem Kunden storniert wird.

Die Stornierung der Buchung ist für BVG Muva nur aus betrieblichen Gründen oder anderen in § 3 der VBB-Beförderungsbedingungen genannten Gründen möglich. Eine Buchung wird ebenfalls nicht ausgeführt, wenn der Fahrgast bei Eintreffen des BVG Muva-Fahrzeugs nicht zur vereinbarten Zeit an dem Haltepunkt, der sich aus der Buchung ergibt, angetroffen wird.