

AGB für MVGO der MVG als Plattformbetreiber

Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für MVGO der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH als Plattformbetreiber (AGB) - Stand: 05.04.2024

1. Anwendungsbereich

Die MVG bietet mit der Smartphone-Applikation MVGO („App“ oder „Plattform“) eine multimodale Mobilitätsplattform für München an, über die der/die Nutzer*in die in der App dargestellten Mobilitätsangebote der teilnehmenden Mobilitätsdienstleister (im Folgenden auch „MSP“) im Bereich MVV-Handyticketverkauf, CarSharing, Sharing-Mikromobilität, Ridehailing/Ridepooling etc. direkt buchen und nutzen kann. Die nachstehenden AGB gelten für die Vermittlung der Mobilitätsangebote durch die MVG.

2. Leistungsgegenstand

2.1. Die MVG ermöglicht dem/der Nutzer*in die Buchung der teilnehmenden Mobilitätsangebote, um dem/der Nutzer*in eine verkehrsmittelübergreifende und situationsadäquate Beförderung zu seinem/ihrer in der App eingegebenen Zielpunkt zu vermitteln. Das Angebot der Mobilitätsdienstleister erfolgt auch auf Grundlage der von den einzelnen Mobilitätsanbietern bereitgestellten Daten („Daten“). Die MVG überprüft nicht die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Daten.

2.2. Der/die Nutzer*in kann die jeweiligen Mobilitätsangebote direkt in der App über ein einheitliches Nutzerkonto buchen und bezahlen.

2.3. Jeder Mobilitätsdienstleister ist für die Erbringung seiner von dem/der Nutzer*in über die App gebuchten Leistungen verantwortlich. Der/die Nutzer*in schließt den Vertrag über die Nutzung des Mobilitätsangebots direkt mit dem jeweiligen Mobilitätsdienstleister ab. Es gelten die jeweiligen AGB der Mobilitätsdienstleister („AGB-Mobilitätsdienstleister“), die bei der Nutzung des Mobilitätsangebots wirksam einbezogen werden. Die MVG ist nur insoweit für das Mobilitätsangebot (einschließlich vertraglicher Bestimmungen) und die Durchführung des über die App gebuchten und bezahlten Mobilitätsangebots des Mobilitätsdienstleisters verantwortlich, soweit der/die Nutzer*in die eigenen Mobilitätsservices der MVG über die App nutzt.

3. Registrierung

3.1. Damit der/die Nutzer*in über die App die jeweiligen Mobilitätsangebote in Anspruch nehmen kann, muss er/sie sich zunächst in der App anmelden. Die Anmeldung erfolgt mittels eines vom Nutzer*in zu verwendenden Benutzernamen und Passwort.

Benutzername und Passwort erhält der/die Nutzer*in mit Registrierung. Die Registrierung erfolgt über den M-Login der Stadtwerke München GmbH, sofern der/die Nutzer*in nicht bereits aufgrund der Inanspruchnahme eines anderen an den M-Login angeschlossenen Online-Service bereits beim M-Login registriert ist. In letzterem Fall muss der/die Nutzer*in nur die zusätzliche Inanspruchnahme der App im M-Login freischalten. Wegen den Einzelheiten wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des M-Logins verwiesen.

3.2. Die Registrierung ist für den/die Nutzer*in kostenfrei. Ein Anspruch des/der Nutzer*in auf Registrierung besteht nicht.

3.3. Nutzer*in kann nur sein, wer zum Zeitpunkt der Registrierung das 18. Lebensjahr vollendet hat.

3.4. Der/die Nutzer*in kann einzelne Mobilitätsangebote nur in Anspruch nehmen, wenn er/sie vorher seine Telefonnummer und die ggf. erforderlichen Ausweisdokumente (z.B. Führerschein) online verifiziert. Der/die Nutzer*in wird zur Verifizierung die richtigen und gültigen Ausweisdokumente im Verifizierungsverfahren vorlegen. Die MVG ist berechtigt, die Verifizierung von einem Dritten durchführen zu lassen. Bei der Verifizierung ist Vertragspartner des/der Nutzer*in der von der MVG beauftragte Dritte. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dritten, soweit diese ihm gegenüber wirksam einbezogen werden. Ein Anspruch des/der Nutzer*in auf Verifizierung besteht nicht.

3.5. Der/die Nutzer*in muss gemäß Ziffer 5.3 ein gültiges Zahlungsmittel hinterlegen.

3.6. Der/die Nutzer*in ist verpflichtet, die für die Vertragsbeziehung wesentlichen Daten (Name, Adresse und E-Mail-Adresse, Bankverbindung, Kreditkartendaten, Mobilfunknummer) bei Änderung unverzüglich im M-Login der Stadtwerke München GmbH entsprechend zu ändern. Kommt der/die Nutzer*in seiner Informationspflicht nicht nach, ist die MVG bzw. der durch die MVG beauftragte Zahlungsdienstleister berechtigt, den/die Nutzer*in mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

3.7. Der Vertragstext (z.B. Fahrtenhistorie und AGB) wird von der MVG elektronisch gespeichert. Dem/der Nutzer*in werden die Vertragstexte ab Registrierung über die App unter „Fahrten“ und „Rechtliches“ in teilweise nicht ausdrückfähiger Form zugänglich gemacht.

4. Vertragsschluss

4.1. Das Angebot der jeweiligen Mobilitätsdienstleister über die App ist freibleibend und unverbindlich.

4.2. Der Vertrag zwischen dem Mobilitätsdienstleister und dem/der Nutzer*in über die Nutzung des Mobilitätsangebots kommt wirksam zustande, sobald der/die Nutzer*in zur Abgabe seiner verbindlichen Buchung „Zahlungspflichtig buchen und entsperren“

anklickt und der jeweilige Mobilitätsdienstleister dem/der Nutzer*in die Nutzung des Mobilitätsangebots (z.B. durch Entriegelung des Fahrzeuges, Bereitstellung des HandyTickets) ermöglicht. Die MVG bestätigt dem/der Nutzer*in unverzüglich den Eingang der Bestellung durch das Versenden einer Bestellbestätigung an die vom Nutzer*in angegebene E-Mail-Adresse. Diese Bestellbestätigung stellt aber keine Annahme des vom Nutzer*in gemachten verbindlichen Angebots dar.

4.3. Einzelne Mobilitätsangebote können nur in Anspruch genommen werden, wenn der/der Nutzer*in zuvor eine befristete und kostenlose Reservierung durchgeführt hat.

4.4. Das jeweilige Mobilitätsangebot kann der/die Nutzer*in über die Kartenfunktion „In der Nähe“ oder über die Zielorteingabe „Wohin“ auswählen. Eingabefehler können jederzeit über die entsprechenden Schaltflächen korrigiert werden.

4.5. Durch die Inanspruchnahme der Mobilitätsangebote können zusätzliche Kosten entstehen, wenn der/die Nutzer*in insbesondere gegen Straßenverkehrsregeln oder die AGB-Mobilitätsdienstleister verstößt. Einzelheiten ergeben sich aus den AGB-Mobilitätsdienstleister, worauf verwiesen wird.

5. Preise/Zahlungsbedingungen

5.1. Die Nutzung der App ist im Rahmen des Leistungsumfangs gemäß Ziffer 2 für den/die Nutzer*in kostenlos.

5.2. Der/die Nutzer*in ist verpflichtet die aufgrund der Inanspruchnahme des jeweiligen Mobilitätsangebots geltenden Preise an den jeweiligen Mobilitätsanbieter zu zahlen („Entgelt“).

5.3. Der/die Nutzer*in kann zwischen folgenden Zahlarten wählen:

- Abrechnung über das SEPA-Lastschriftverfahren
- Abrechnung über Kreditkarte (Visa, MasterCard oder American Express) Andere Zahlarten sind ausgeschlossen. Ein Anspruch des/der Nutzer*in zur Nutzung einer bestimmten der genannten Zahlarten besteht nicht.

5.4. Zahlungen sind nach Rechnungstellung durch den MSP fällig. Die Rechnungstellung erfolgt i.d.R. im Anschluss an die Nutzung des jeweiligen Mobilitätsangebots, im Einzelfall aber auch zu Beginn des Folgemonats. Einzelheiten ergeben sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen MSP. Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren oder Kreditkarte erfolgt in der Regel innerhalb weniger Tage, spätestens fünfzehn (15) Bankarbeitstage nach Rechnungstellung. Die Belastung des Kontos oder der Kreditkarte ist abhängig von der Verarbeitung des Dienstleisters des/der Nutzer*in. Die Übersicht über die in Anspruch genommenen Mobilitätsangebote (nachfolgend auch „Umsatzübersicht“) enthält Einzelkaufnachweise und ist ausschließlich elektronisch über die App nur vom registrierten Nutzer*in einsehbar und abrufbar.

6. Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

6.1. Der Einzug der Entgelte im Fall von SEPA-Lastschriften erfolgt für alle Anbieter durch den zentralen Zahlungsdienstleister Novalnet AG, an den sämtliche Anbieter ihre eigenen Entgeltforderungen einschließlich etwaiger Nebenforderungen und Gebühren verkaufen und abtreten. Er ist ermächtigt, den Forderungseinzug im eigenen Namen und für eigene Rechnung durchzuführen. Schuldbefreiende Zahlungen des/der Nutzer*innen sind in diesem Fall ausschließlich an den zentralen Zahlungsdienstleister zu leisten.

6.2. Bei Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind personenbezogene Daten des/der Nutzer*in (Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail-Adresse) und eine Kontoverbindung innerhalb der Europäischen Union für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für das jeweilige Mobilitätsangebot erforderlich. Bei Auswahl dieser Zahlart ermächtigt der/die Nutzer*in Zahlungen von seinem angegebenen Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er/sie seinen Zahlungsdienstleister an, die Lastschriften einzulösen. Im Falle, dass der/die Nutzer*in nicht der/die Kontoinhaber*in des angegebenen Kontos ist, stellt er/sie sicher, dass die Einwilligung des/der Kontoinhaber*in für den SEPA-Lastschrifteinzug vorliegt.

6.3. Der/die Nutzer*in verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber*in und International Bank Account Number (IBAN, Internationale Bankkontonummer)) über den M-Login der Stadtwerke München GmbH mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular einzutragen. Der/die Nutzer*in erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (Prenotification) über Einziehungstag und -betrag. Der/die Nutzer*in erhält die Vorabankündigung (Prenotification) mindestens zwei (2) Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Vorabankündigung (Prenotification) erfolgt auf elektronischem Wege mit der Rechnung an die angegebene E-Mail-Adresse.

6.4. Der/die Nutzer*in hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Nutzer*in zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Zahlungsdienstleister aus von ihm/ihr zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Kontodaten oder Widerspruch - scheitern, ist er/sie verpflichtet, neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters selbst an den Zahlungsdienstleister der MVG, der Novalnet AG, zu überweisen. Der/die Nutzer*in erhält hierfür alle notwendigen Überweisungsinformationen per E-Mail an die im M-Login hinterlegte E-Mail-Adresse. Der Kunde nimmt die Überweisung bis zu dem in der E-Mail genannten Tag vor. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschaden bleibt unberührt.

6.5. Der/die Nutzer*in verzichtet mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Nutzer*in gegenüber dem Zahlungsdienstleister des/der

Nutzer*in, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der/die Nutzer*in einverstanden. Bei Wegfall oder Unwirksamkeit des Verzichts ist der/die Nutzer*in verpflichtet, eine schriftliche Mandatserteilung unverzüglich nachzureichen.

7. Zahlung per Kreditkarte

7.1. Die Abrechnung über das Kreditkartenverfahren ist nur mit Visa, MasterCard und American Express möglich. Andere Kreditkartentypen werden nicht akzeptiert.

7.2. Während des Registrierungsprozesses werden die folgenden Kreditkartendaten des/der Nutzer*in erfasst:

- Name und Vorname des Kreditkarteninhaber*in
- Kreditkartentyp (Visa, MasterCard oder American Express)
- Nummer der Kreditkarte
- Ablaufdatum der Kreditkarte
- CVC-Code der Kreditkarte und an den von der MVG beauftragten Dienstleister zum Forderungseinzug übertragen.

7.3. Der Dienstleister überprüft die vom Nutzer*in angegebenen Kreditkartendaten auf Richtigkeit und gegebenenfalls vorhandene Sperrvermerke des jeweiligen Kreditkartenherausgebers. Im Falle, dass der/die Nutzer*in nicht der Inhaber der angegebenen Kreditkarte ist, stellt er/sie sicher, dass die Einwilligung des Karteninhabers für die Belastung vorliegt. Der/die Nutzer*in hat zudem sicher zu stellen, dass die angegebene Kreditkarte nicht gesperrt ist und über ein ausreichendes Limit verfügt. Sollte die Autorisierung aus irgendeinem Grund fehlschlagen, erhält der/die Nutzer*in eine entsprechende Fehlermeldung.

7.4. Sofern der Zahlungsdienstleister des Nutzers das „3D Secure-Verfahren“ (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™) unterstützt, findet dieses zur Erhöhung der Sicherheit gegen Missbrauch für die Bezahlung mit Kreditkarte Anwendung. Sollte der Zahlungsdienstleister des/der Nutzer*in das 3D Secure-Verfahren nicht unterstützen oder die Durchführung des 3D Secure-Verfahrens als nicht notwendig erachten, erfolgt die Prüfung nicht.

7.5. Vor jeder Buchung übermittelt die MVG an den Zahlungsdienstleister eine Autorisierungsanfrage zur Überprüfung der vom Nutzer hinterlegten Kreditkarte. Die Autorisierungsanfrage enthält auch eine Reservierungsanfrage für einen Betrag in Höhe von 10 Euro. Der Reservierungsbetrag steht dem Kreditkarteninhaber für die Bezahlung anderer Leistungen für die Dauer der Reservierung nicht zur Verfügung. Die Buchung einer Mobilitätsdienstleistung ist nur möglich, wenn die Autorisierung und Reservierung erfolgreich waren. Die Reservierung stellt selbst keine Zahlung dar. Sie verfällt automatisch bei Zahlung oder spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Reservierung.

8. Haftung der MVG

8.1. Die Haftung der MVG sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für Schäden des Nutzers gleich aus welchem Rechtsgrund ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit der Schaden durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde oder es sich dabei um Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) handelt. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen Schaden begrenzt. Als wesentliche Vertragspflichten gelten solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der/die Nutzer*in regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

8.2. Die MVG haftet nicht für die Leistungen der teilnehmenden Mobilitätsdienstleister.

9. Leistungs- und Nutzungsumfang der App, Laufzeit

9.1 Die Bereitstellung der App erfolgt durch das Herunterladen der App auf ein geeignetes Endgerät. Die technischen Voraussetzungen zur Nutzung der App ergeben sich aus den Darstellungen in den jeweiligen App-Stores. Durch das Herunterladen, die Installation und tatsächliche Nutzung der jeweiligen App kommt ein Nutzungsvertrag zwischen der MVG und dem/der Nutzer*in zustande.

9.2. Die Nutzung der App als solche ist kostenfrei. Der/die Nutzer*in hat für ein geeignetes Endgerät, das den für die Nutzung der App erforderlichen technischen Anforderungen entspricht, und eine ausreichende Internetverbindung zu sorgen. Den/der Nutzer*in entstehende Kosten der für die Installation und Nutzung der App erforderlichen technischen Voraussetzungen sind vom Nutzer*in selbst zu tragen.

9.3. Die MVG behält sich das Recht vor, die App und deren technische Funktionen und Dienste bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, beispielsweise aus Gründen des technischen Fortschritts, erhöhter Nutzerzahlen oder anderer betriebstechnischer Gründe, zu ändern. Durch die Änderungen entstehen dem/der Nutzer*in keine Kosten in Bezug auf die Nutzung der App als solche. Die MVG wird den/die Nutzer*in über Änderungen informieren.

9.4. Dem/der Nutzer*in stehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte in Bezug auf eine entgeltfreie Gebrauchsgewährung der jeweiligen App zu. Unterlässt es der/die Nutzer*in, ein Update der App, das ihnen bereitgestellt wird, innerhalb einer angemessenen Frist zu installieren, so haftet die MVG nicht für Mängel, die auf das Fehlen eines Updates zurückzuführen sind.

9.5. Der Nutzungsvertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Beide Parteien können den Nutzungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist jederzeit ordentlich kündigen. Die Deinstallation der jeweiligen App auf dem Smartphone des/der Nutzer*in stellt keine

Kündigungserklärung des/der Nutzer*in dar. Die jeweilige Kündigung muss in Textform gegenüber der jeweils anderen Partei erklärt werden.

9.6. Ist der/die Nutzer*in über den Service Vertragsverhältnisse eingegangen, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung noch nicht erfüllt sind, bleibt der/die Nutzer*in zur Zahlung des vereinbarten Entgelts verpflichtet.

9.7. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10. Folgen und Sanktionen bei Vertragsverstößen des Nutzers

10.1 Die MVG ist berechtigt, in begründeten Fällen, insbesondere im Falle des Missbrauchs oder der schwerwiegenden Verletzung der Regelungen dieser AGB dem/der Nutzer*in fristlos zu kündigen und ihn so von der Berechtigung zur Nutzung der App dauerhaft auszuschließen oder den/die Nutzer*in zu sperren und ihm so die Nutzung der App vorübergehend zu verweigern. Eine schwerwiegende Verletzung liegt insbesondere vor, wenn der/die Nutzer*in wiederholt gegen die Bestimmungen dieser AGB trotz Abmahnung verstößt oder wenn ein nicht unerheblicher Forderungsrückstand bei dem/der Nutzer*in auftritt. Sobald der/die Nutzer*in den Forderungsrückstand ausgeglichen hat, wird die MVG dem/der Nutzer*in die Nutzung der App wieder ermöglichen.

10.2 Ein Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen gemäß Ziffer 10.1 Satz 1 liegt auch vor, wenn der/die Nutzer*in über das Bestehen einer Fahrerlaubnis und/oder die Gültigkeit des Führerscheins täuscht oder im Übrigen falsche Ausweisdokumente zur Verifikation vorlegt. In diesen Fällen behält sich die MVG zudem das Recht vor, den Zugang zur App sofort dauerhaft zu sperren und/oder zu löschen, sowie den/die Nutzer*in von der Nutzung eines einzelnen Mobilitätsangebotes ausschließen, bei dem die Verifikation entsprechender Ausweisdokumente vorausgesetzt wird.

11. Beschwerden, Schlichtungsstellen

11.1. Bei Fragen oder Beanstandungen kann sich der Kunde an die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG), Emmy-Noether-Straße 2, 80992 München, Telefon: 0800 344 22 66 00 (kostenfrei innerhalb Deutschlands) oder per E-Mail an redaktion@mvg.de wenden.

11.2. Die Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) hat sich zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung von Fahrgästen verpflichtet. Wenn der Kunde mit der Bearbeitung seines Anliegens nicht zufrieden ist, kann er bei der unabhängigen Schlichtungsstelle söp einen Schlichtungsantrag stellen (söp, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin; www.soep-online.de).

11.3. Kunden, die Verbraucher gemäß § 13 BGB sind, haben ferner die Möglichkeit, die Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung Ihrer

Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen (sog. „OS-Plattform“). Die OS-Plattform ist unter folgender Internet-Adresse erreichbar: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. Sonstige Bestimmungen

12.1 Die MVG ist berechtigt, diese AGB jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Benachrichtigungsfrist zu ändern. Die Benachrichtigung erfolgt unter Zusendung der neuen Nutzungsbedingungen an die bei der Registrierung des Nutzers angegebene E-Mail-Adresse. Widerspricht der/die Nutzer*in nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigungs-E-Mail der Geltung der neuen Nutzungsbedingungen, so gelten diese als vereinbart. Im Falle eines Widerspruchs des/der Nutzer*in hat die MVG ein Sonderkündigungsrecht. Die MVG wird den/die Nutzer*in auf die Bedeutung der Widerspruchsfrist und die Folgen des nicht erfolgten Widerspruchs in der Benachrichtigungs-E-Mail gesondert hinweisen.

12.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Vertragssprache ist Deutsch.

12.3 Von diesen AGB abweichende Einzelabreden bedürften zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der MVG.

12.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird davon die Wirksamkeit des restlichen Vertrages im Ganzen nicht berührt.

12.5 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist soweit zulässig München.

12.6 Die MVG hat sich zur Einhaltung von Recht und Gesetz verpflichtet und hält sich an den Verhaltenskodex der Stadtwerke München, abrufbar unter <https://www.swm.de/privatkunden/unternehmen/swm/compliance/verhaltenscodex.html>

13. Kontaktdaten

Die Kontaktdaten für alle Belange, insbesondere Beschwerden lauten:

Münchner Verkehrsgesellschaft mbH
Kundenbetreuung MVGO

Emmy-Noether-Str. 2

80287 München

E-Mail: support.mvgo@mvg.de