

# Gemeinsame Pressemitteilung



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)  
Willy-Brandt-Platz 7  
28215 Bremen



zweckverband verkehrsverbund  
bremen/niedersachsen

## Kundengarantien jetzt auch für die VBN- Regionalbusse

(Bremen, 29.01.2009) Seit kurzem bietet der VBN die Kundengarantien nicht nur in den Großstädten sondern auch auf 38 wichtigen Regionalbuslinien in der Region an (siehe Anlage).

Weitere Regionalbuslinien sollen später folgen.

Im Landkreis Osterholz gelten die Kundengarantien ab sofort auf folgenden Buslinien:

**630** Zeven- Tarmstedt – Lilienthal – Bremen (EVB)

**632** Buchholz- Quelkhorn – Seebergen – Lilienthal (EVB) \*

**640** Gnarrenburg – Worpswede – Osterholz-Scharmbeck (EVB) \*

**660** Bremen Hbf – Bremen-Burg- Garlstedt – Hagen (Buschmann) \*

**665** Hambergen- Osterh.-Scharm. – Ritterh. – Bremen-Burg (Buschmann) \*

**670** Gnarrenburg – Worpswede – Lilienthal – Bremen (von Ahrentschildt)

**677** Uthlede – Schwanewede – HB-Vegesack- Blumenkamp (Weser-Ems-Bus)

**680** Vollersode-Giehlermühlen – Osterh.-Scharm. – Bremen Hbf (Weser-Ems-Bus)

Den Fahrgästen werden vier Kundengarantien geboten:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Anschlussgarantie
- Niederflurgarantie (\* = nicht für Linien 632, 640, 660 und 665)
- Sauberkeitsgarantie

Die Kundengarantien im Detail:

**Pünktlichkeitsgarantie:** Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt

Sollte ein Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben oder zu früh an einer Haltestelle abfahren, so hat der Kunde Anspruch auf ein TagesTicket in der jeweiligen Preisstufe. Kein Anspruch auf ein TagesTicket besteht allerdings, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen zur Verspätung geführt haben.

**Anschlussgarantie:** Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie das Taxi!

Diese Anschlussgarantie wird für ausgewiesene Busanschlüsse an den Umsteigehaltestellen angeboten. Alle garantierten Anschlüsse sind in den Fahrplanunterlagen dieser Linien besonders gekennzeichnet.

Beispiele:

Zwischen den Regionalbuslinien 630 und 632 gilt diese Anschlussgarantie für die Haltestelle Lilienthal, Falkenberg.

Zwischen den Regionalbuslinien 670 und 640 gilt diese Anschlussgarantie für die Haltestelle Worpswede, Insel.

**Niederflurgarantie:** Kein Niederflurbus? Dafür bekommen wir die Quittung.

Sind Fahrgäste auf einen Niederflurbus angewiesen und ein im Fahrplan als Niederflurbus ausgewiesener Bus wird ausnahmsweise durch ein Hochflurfahrzeug ersetzt, übernimmt das Regionalbusunternehmen die dadurch entstandenen Taxikosten bis zu einer Höhe von 15 €. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

Hinweis: Auf den Linien 632, 640, 660 und 665 kann zurzeit noch keine Niederflurgarantie gegeben werden, da diese Busse dort noch nicht eingesetzt werden.

**Sauberkeitsgarantie:** Oh Schreck ein Fleck! Wir zahlen die Reinigung.

Die Regionalbusse starten jeden Morgen gereinigt. Sollte die Kleidung eines Kunden trotzdem in einem Bus verschmutzt werden, wird das Verkehrsunternehmen die Reinigungskosten ersetzen. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

## **Wo kann der Kunde sich im Rahmen dieser Garantien beschweren?**

Im Bedarfsfall kann der Kunde sich direkt an das jeweilige Verkehrsunternehmen wenden. Selbstverständlich kann die Meldung auch über die verbundweite Servicrufnummer 01805-826826 (14 Cent/Min. a. d. dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) des VBN erfolgen. Sie wird dort zentral erfasst und an das jeweilige Unternehmen weiter geleitet.

Auf den Buslinien werden Faltblätter mit Kontaktkarten verteilt, die im Bedarfsfall ausgefüllt werden können.

Im Internet kann alternativ auf der Seite [www.vbn.de](http://www.vbn.de) ein Kontaktformular für die Kundengarantien ausgefüllt werden.

## **Hier gelten bereits die Kundengarantien:**

Im Rahmen eines speziellen Qualitätssicherungssystems führten VBN und ZVBN am 1. Mai 2006 zwei Pilotprojekte mit Kundengarantien im VBN-Land durch. Eines der Pilotprojekte startete in Bremen-Nord und betraf dort die BSAG-Buslinien, also städtischen Buslinienverkehr. Das zweite Pilotprojekt umfasste zwei Regionalbuslinien im Landkreis Verden. Auf der Basis der beiden Pilotprojekte wurden die Kundengarantien am 1. Februar 2007 für alle Linien der Bremer Straßenbahn AG, von BREMERHAVEN BUS und der Verkehr und Wasser GmbH in der Stadt Oldenburg übernommen, ab 1. Mai 2008 auch für die Linien der Delbus in der Stadt Delmenhorst.

## **Die Bedeutung der Kundengarantien:**

Die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) und der Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Qualität im ÖPNV zu verbessern und Maßnahmen zu ergreifen, um die erreichten Qualitäten langfristig zu sichern. VBN-Geschäftsführer Wolfgang Müller begrüßt die Einbindung der Regi-

onalbuslinien in die Kundengarantien: „ In Verbindung mit unserem einheitlichen Beschwerdemanagement im VBN haben die Verkehrsunternehmen die Möglichkeit Kundeneingaben schnell und effektiv zu bearbeiten. Dies ist sozusagen unsere zusätzliche Feedback-Garantie.“

Wenn Sie Fragen haben:



VBN

Presse: Hermann Priklenk,

Telefon: (0421) 5960-0

Telefax: (0421) 5960-199

zvbn

zweckverband verkehrsverbund  
bremen/niedersachsen

Geschäftsführer Christof Herr

Tel.: (0421) 460529-10

Fax: (0421) 460529-99