

## Kundengarantien auf den Regionalbuslinien der EVB



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. Dadurch sollen neue Kunden für Bus und Bahn gewonnen werden.



Seit Verbundgründung wurden eine Reihe von gemeinsamen Qualitätskonzepten beschlossen (z.B. Haltestellen, Fahrzeug). Jedoch wurden bisher noch keine Regelungen für die Fälle von Qualitätsabweichungen vereinbart. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Verbundorganisation wurde aufgrund dessen die Entwicklung und Einführung von Kundengarantien beschlossen



Zum Fahrplanwechsel am 14.12.2008 führen die EVB und von Ahrentschildt GmbH neben weiteren Verkehrsunternehmen auf den wichtigen Regionalbuslinien im VBN Qualitätsgarantien ein (gültig bei der EVB auf den Linien 630, 631, 632 und 640 sowie bei der von Ahrentschildt GmbH auf der Linie 670). Damit werden den Kunden bestimmte Leistungen garantiert:

- **Pünktlichkeit**
- **Sauberkeit in den Fahrzeugen**
- **Anschluss**

- **Einsatz von Niederflurfahrzeugen**



Die **Pünktlichkeitsgarantie** greift bei einer 20- minütigen Verspätung bzw. Verfrühung. Hier gilt das Versprechen, dass der Kunde ein TagesTicket der jeweiligen Preisstufe erhält.

Die **Anschlussgarantie** gilt bei der EVB für ausgewählte Haltestellen und Zeiten. Wird dort der fahrplanmäßige Anschluss verpasst, können Taxikosten bis 15 EUR erstatt werden.

**Sauberkeitsgarantie:** Wenn die Kleidung eines Kunden in den Bussen verschmutzt wird, werden die Reinigungskosten erstattet.

Wenn ein Kunde ein **Niederflurfahrzeug** angewiesen und kein vorgesehenes Niederflurfahrzeug eingesetzt wurde, können ebenfalls Taxikosten bis 15 EUR erstatt werden.

Den **flyer mit weiteren Informationen und Kontaktkarte** zum download erhalten Sie [hier](#). Die ausgefüllte Kontaktkarte können Sie in unseren Bussen unseren Busfahrern geben.

[Zur direkten online- Eingabe im Garantiefall geht es hier](#)

Wir kümmern uns dann darum und schaffen die Sache aus der Welt.

**Eckhard Spliethoff**

-Pressesprecher-

Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe

Elbe-Weser GmbH (EVB)

Bahnhofstraße 67

27404 Zeven

tel 04281 944-11

fax 04281 944-30