

Fünf Jahre VVO-Kundengarantien im Bahnverkehr

Bahnunternehmen entschädigten über 30-tausend Mal mit einem Ticket

„Wenn es klemmt, leisten die VVO-Kundengarantien wichtige Hilfe oder einen kleinen Trost“, betont Burkhard Ehlen, Geschäftsführer des Verkehrsverbundes Oberelbe anlässlich des fünften Geburtstags der fünf Garantien im Eisenbahnverkehr. „Inzwischen wurden sie über 45-tausend Mal in Anspruch genommen.“

Mit den Garantien zu Pünktlichkeit, Anschlüssen, Sauberkeit, Information und Antwort stehen die Eisenbahnunternehmen für eine hohe Qualität der Leistungen ein. „Die Garantien sind Teil der Ausschreibungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und werden schrittweise auf allen Strecken im Verbundraum eingeführt“, erläutert Burkhard Ehlen. Seit Dezember 2010 gelten sie bei der DB Regio AG auf der S-Bahn Dresden und im Netz der Stadtebahn Sachsen, seit 2011 auf der Saxonia-Linie zwischen Dresden und Leipzig und seit 2013 in den Zügen Richtung Hoyerswerda und Südbrandenburg. Seit dem Sommer 2014 gehört auch die Nationalparkbahn dazu. Im Juni 2016 werden die Garantien auf die Züge der Mitteldeutschen Regiobahn zwischen Dresden und Klingenberg-Colmnitz ausgeweitet.

Besonders wichtig für Fahrgäste an Bahnhöfen ohne Personal ist die kostenfreie Kundengarantie-Hotline 0800/3 111 888. „Sie ist rund um die Uhr erreichbar und kann schnell weiterhelfen, wenn der Zug nicht kommt“, beschreibt Burkhard Ehlen. „Die Mitarbeiter können sagen, warum es klemmt, eine alternative Verbindung suchen oder auch ein Taxi bestellen.“ Sind die Unternehmen schuld, wenn der Zug mehr als 15 Minuten zu spät ist, haben die Fahrgäste Anspruch auf ein Garantie-Ticket, eine 4er-Karte im Wert von derzeit 8,20 Euro. Auch fehlerhafte Informationen oder verpasste garantierte Anschlüsse werden damit entschädigt. „Inzwischen haben die Unternehmen über 30.000 Tickets ausgegeben“, sagt Burkhard Ehlen. „Aufgrund der damit verbundenen Kosten sind die Garantien für die Unternehmen natürlich ein Ansporn, gute Leistungen zu erbringen.“ Schwerpunkt der Kritik ist Pünktlichkeit, gefolgt von fehlender oder falscher Information. Die Sauberkeit der Züge gibt offenbar keinen Anlass zur Kritik: In fünf Jahren wurde sie zweimal genutzt.

Im Verkehrsverbund Oberelbe sind täglich 66.000 Fahrgäste in S-Bahnen und Regionalzügen unterwegs. Im Auftrag des VVO fahren die DB Regio AG, die Stadtebahn Sachsen sowie die Länderbahn unter der Marke *trilex*. Im Sommer 2016 nimmt die Mitteldeutsche Regiobahn den Betrieb auf den Linien ab Dresden Richtung Zwickau und Hof sowie ab Elsterwerda in Richtung Chemnitz auf. Neben den Garantien in den Zügen stehen auch die Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB AG) und die Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM) mit ähnlichen Garantien für Ihre Leistungen ein.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Christian Schlemper

Pressesprecher

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)

Telefon: 0351/852 65 12

presse@vvo-online.de

www.vvo-online.de

www.twitter.com/vvo_presse

einfach umsteigen