

■ Hessen

## Zufriedene Fahrgäste: Die 5-Minuten-Garantie des NVV im Jahresrückblick

aus SIGNAL 02/2007 (April/Mai 2007), Seite 22 (Artikel-Nr: 10000195)  
Pro Bahn & Bus im DBV

**Seit Mai 2006 gilt im NVV: Wenn sich Busse und Bahnen in Nordhessen um mehr als fünf Minuten verspäten, wird auf das entwertete NVV-Ticket das Fahrgeld in voller Höhe erstattet. Ende 2006 lud der NVV zur Ergebnisauswertung ein...**

Mitte Mai 2006 gab der Nordhessische Verkehrsverbund (NVV) eine Pünktlichkeitsgarantie ab: Wenn sich Busse und Bahnen in Nordhessen um mehr als fünf Minuten verspäten, wird auf das entwertete NVV-Ticket das Fahrgeld in voller Höhe erstattet. Ende 2006 lud der NVV erneut zu einer Pressekonferenz ein, um über die Ergebnisse der ausgewerteten Daten zu berichten.

Knapp 200 000 Menschen benutzen täglich die Züge, Straßenbahnen und Busse des NVV. Davon gaben im Durchschnitt täglich 140 Fahrgäste Beschwerden ab. Das ist weniger als der tausendste Teil. Ungefähr 30 000 Tickets sind seit dem 8. Mai zwischen Eschwege und Schwalmstadt, Brilon und Bad Hersfeld reklamiert worden. 600 000 Euro hat der Verkehrsverbund seinen Kunden zurückgezahlt, also im Durchschnitt 2 Euro.

Die angegebene Erstattungssumme mag hoch erscheinen, aber Jutta Kepper, Leiterin von Marketing und Kommunikation beim NVV, wies darauf hin, dass Fahrgäste in diesen Fällen als Marktforscher zu sehen seien. Marktforschung durch Institute verursacht dagegen höhere Kosten.

92 Prozent der sich beschwerenden Fahrgäste meldeten Verspätungen oder gar Ausfälle. Außerdem gab es Beschwerden über das Personal, mangelnde Information, Einrichtungen und Anlagen (Sauberkeit) und mangelnde Sicherheit an Haltestellen und Bahnhöfen. Hinzu kommen Beschwerden wegen überfüllter Züge und Busse im Berufsverkehr.

Wenn Kunden sich sofort per Handy oder Internet beschweren, kann der NVV schnell reagieren. Mittels eines in Deutschland einmaligen internetbasierten Datenbanksystems ist der NVV in der Lage, Schwachstellen des Nahverkehrs zu erkennen und dem Verursacher zu melden.

Eine Beschwerde kostet den NVV durchschnittlich 6,40 Euro an Verwaltungsaufwand. Vor einigen Monaten betrug dieser Aufwand noch 53,60 Euro. Mit der schnelleren Abwicklung ist die Zeit, die der Kunde auf eine Antwort warten muss, von einst 14 auf jetzt 5 Tage gesunken.

Übrigens: Die 5-Minuten-Garantie ist immer noch einzigartig in Deutschland.

*Fahrgastbeschwerden nimmt der NVV unter Telefon (0561) 70 94 90 oder Fax (0561) 709 49 40 entgegen.*

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000195>.

