

Titelthema Fahrzeitgarantien

Fahrzeitgarantie: Blick über den Tellerrand

aus SIGNAL 04/2013 (September 2013), Seite 7-8 (Artikel-Nr. 10003038)
Berliner Fahrgastverband IGEB

Häufig hilft der Blick über den Tellerrand, um einen Service vergleichend bewerten zu können. Das gilt auch für die Bewertung der BVG-Fahrzeitgarantie.

Hamburg zahlt ab 20 Minuten Verspätung 50 Prozent des Fahrpreises aus. Mehrere Verkehrsbetriebe im Rhein-Main-Gebiet zahlen bereits ab 10 Minuten den vollen Einzelfahrpreis. Die Essener Verkehrs-AG zahlt ebenfalls ab 10 Minuten den Fahrpreis zurück, jedoch kann man dort ganztags ab 20 Minuten ein Taxi oder den DB-Fernverkehr nutzen.

Interessant im Vergleich ist auch, dass bei manchen Garantien Streiks und höhere Gewalt mit eingeschlossen und bei anderen ausgeschlossen sind. Einige der Angebote haben wir in der Tabelle auf der folgenden Seite zusammengefasst.

Hamburg mit abschreckendem Verfahren

Viele Erstattungsregeln sind sehr bürokratisch mit mehreren Ausschlusskriterien. In Hamburg liest sich das beispielsweise so: »[...] Bei Einzelfahrkarten vergüten wir volle 50% des aufgedruckten Fahrpreises. Beträge unter einem Euro werden auf 1 Euro aufgerundet. Bei Zeit-, Tages- oder Gruppenkarten erfolgt die Entschädigung anteilig. Hier wurde jeweils ein durchschnittlicher Fahrpreis pro Fahrt errechnet und zugrunde gelegt. Bei Zeitkarten kann eine Entschädigung so oft erfolgen, bis die Hälfte des tatsächlichen Kaufpreises erreicht ist (bei Monats- und Abokarten je Monat, bei Wochenkarten je Woche gerechnet). [...]«

Sie bekommen von uns einen Buchungsbeleg per E-Mail oder Post mit dem Entschädigungsbetrag und der Buchungsnummer zugesendet, wenn ein Anspruch besteht. Zusammen mit dem ausgedruckten Buchungsbeleg und Ihrer genutzten Fahrkarte können Sie in allen HVV-Servicestellen innerhalb von 3 Monaten Ihren Betrag in bar abholen. Bitte beachten Sie, dass eine Bar-Auszahlung ohne diese beiden Unterlagen leider nicht möglich ist! Bei einem Entschädigungsbetrag von über 5 Euro bringen Sie bitte zusätzlich Ihren Personalausweis mit. [...]»

Dieses Verfahren sammelt dabei so viele Daten, dass man nun, bevor man überhaupt einen Garantiefall melden kann, erst einmal einer seitenlangen Datenschutzerklärung zustimmen muss.

NVV Kassel mit beispielhafter 5-Minuten-Regel

Bei den in Deutschland angebotenen Fahrzeitgarantien sticht der Nordhessische VerkehrsVerbund (NVV) mit Sitz in Kassel besonders hervor. Dieser bietet seinen Kunden eine außergewöhnliche Fahrzeitgarantie: Bereits ab 5 Minuten Verspätung am geplanten Fahrziel erhält der Kunde seinen Ticketpreis in bar zurück.

Seit 8. Mai 2006, also mehr als sieben Jahre, existiert diese Kundengarantie und hat auch weiterhin Bestand. Denn aus dem Pilotprojekt ist eine dauerhafte Serviceleistung



Garantie-Faltblätter verschiedener Verkehrsunternehmen. (HVV, BVG, RMV, EVAG, NVV)



Kassel Hbf ist Treffpunkt der Regionalzüge verschiedenster Unternehmen. In allen gilt die 5-Minuten-Garantie des NVV. (Foto: Tom Gerlich)



Die RegioTram verbindet die Kasseler Innenstadt mit dem Umland, hier als Dreifachtraktion zum Hestentag 2013 (Foto: Tom Gerlich)

Garantien (bis 2010) / Vergleichbarkeit	HVV	10-Minuten-Garantie	5-Minuten-Regel	10-Minuten-Garantie	5-Minuten-Regel
Garantie ab	20 Minuten	10 Minuten	5 Minuten	10 Minuten	5 Minuten
Erstattungsbetrag:	3,20 Euro ab Fahrpreises	50% (Abholung im Kundenbus innerhalb 30 Minuten)	50% (Abholung im Kundenbus innerhalb 30 Minuten)	Einzelheit in bar	Voller Fahrpreis, anteilig bei Gruppen
Erstattung	Zuschlag per Post	Abbuchungspersonal	Abbuchungspersonal	Abbuchungspersonal	Abbuchungspersonal
Tauschfrist	23 bis 5 Uhr, bis 25 Euro	ja	ja	ja	ja
Rückzahlung bis	14 Tage	14 Tage	14 Tage	14 Tage	14 Tage
per Brief	ja	nein	nein	nein	nein
per E-Mail	nein	nein	nein	nein	nein
per Telefon	nein	nein	nein	nein	nein
per Webbrowser	nein	nein	nein	nein	nein
persönlich im Reisebüro	nein	nein	nein	nein	nein
Beziehungen	nein	nein	nein	nein	nein
Beziehungen	nein	nein	nein	nein	nein

Zusammenstellung: IGEB, Stand Juli 2013

geworden. Und obwohl sie weit über diskutierte Fahrgastrechte hinausgeht, hat sie sich für den Verbund gelohnt.

In einer Befragung anlässlich des 5-jährigen Bestehens im Jahr 2011 gaben zwei Drittel der Befragten an, dass ihrer Meinung nach die Garantie zu Verbesserungen geführt hat, und ca. 60 Prozent fühlen sich mit ihrem Anliegen seit der Einführung ernster genommen. Dabei sind die Kosten weit geringer als erwartet ausgefallen. Die Erstattungssumme lag weitestgehend gleichbleibend bei ca. 80 000 Euro, für den NVV etwa 0,15 Prozent der Fahrgeldeinnahmen.

Bei der 5-Minuten-Garantie wird bei mehr als 5 Minuten Verspätung am Ankunftsort bei Einzeltickets der Fahrpreis komplett oder anteilig für Zeitkarten erstattet. Es gibt bisher keine Ausnahmen der Garantie, weder Hochwasser, Sturm noch Streik. Zur Kundengarantie gehören aber auch andere Qualitätsmerkmale. Der NVV verspricht neben seiner Pünktlichkeit auch Anschlusssicherheit, saubere Fahrzeuge und Haltestellen, Service, präzise Information und Freundlichkeit. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003038>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten