



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