

# Gemeinsame Pressemitteilung (2 Seiten)



Verkehrsverbund Bremen/  
Niedersachsen GmbH (VBN)  
Otto-Lilienthal-Str. 23  
28199 Bremen

zweck  
verband  
ZVBN  
Otto-Lilienthal-Str. 23  
28199 Bremen

verkehrs  
verbund  
bremen  
niedersachsen



Bremer Straßenbahn AG  
Flughafendamm 12  
28199 Bremen

## Verkehrsverbund und BSAG ziehen erste Zwischenbilanz bei den Kundengarantien

(Bremen, 11.07.2006) Im Rahmen eines speziellen Qualitätssicherungssystems führten VBN und ZVBN zum 1. Mai 2006 ein Pilotprojekt „Kundengarantien“ bei der Bremer Straßenbahn (BSAG) in Bremen-Nord ein. In diesem Projekt werden den Fahrgästen vier Kundengarantien geboten:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Anschlussgarantie
- Niederflurgarantie
- Sauberkeitsgarantie

Eine Erläuterung und detaillierte Beschreibung dieser Kundengarantien gibt es u.a. im Internet unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de)

In den ersten beiden Monaten (Mai und Juni 2006) gab es insgesamt neun Fälle, in denen Fahrgäste der BSAG in Bremen-Nord die neuen Kundengarantien berechtigt in Anspruch nahmen. Sieben davon wurden mit Ticketersatz, einer mit einer Taxifahrt und einer mit Erstattung der Reinigungskosten als Wiedergutmachung entschädigt.

Peter Buschmann, Leiter Qualität und Service bei der BSAG, ist über dieses Ergebnis erfreut: „Wenn innerhalb von zwei Monaten nur 9 Personen ein Garantieverprechen bei der BSAG in Anspruch nehmen, ist dies ein Zeichen für das hohe Qualitätsniveau der BSAG.“

Die Kundengarantien sind ein wirksames Instrument, um die Qualität im ÖPNV direkt zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen zu steuern. Fehler können so erkannt und beseitigt werden. Nur wenn diese Ebene

nicht greift und Leistungen dauerhaft nicht den vereinbarten Qualitätsniveau entsprechen, wird ein Eingreifen durch den ZVBN als Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr erforderlich werden.

Die zunächst von unterschiedlicher Seite vorgebrachten Bedenken, die Kundengarantien könnten viele Fahrgäste dazu verführen, missbräuchlich diese in Anspruch zu nehmen, können mit den o. g. Zahlen widerlegt werden. Ein Missbrauch der Kundengarantien oder eine Zunahme von Kundenbeschwerden konnte im Pilotprojekt bisher nicht festgestellt werden.

Wer berechtigt eine der o.g. Kundengarantien in Anspruch nehmen möchte, kann sich direkt an das Personal der BSAG oder an das VBN Service-Center unter der Rufnummer 01805-826 826 wenden. Außerdem besteht im Internet unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de) die Möglichkeit, online ein Kontaktformular für die Kundengarantien auszufüllen.

Wenn Sie Fragen haben:

 <p>VBN Presse: Hermann Priklenk, Katrin Gerstmann Telefon: (0421) 5960-0 Telefax: (0421) 5960-199</p>	 <p>Susanne Krebser, Leiterin Bereich Planung und Qualität Tel.: (0421)5363-264 Fax: (0421)5363-108</p>
---	---