

Gemeinsame Pressemitteilung

Ab 13. Dezember 2009 Kundengarantien auch auf allen wichtigen VBN-Regionalbuslinien im Landkreis Ammerland

(Bremen, 11.12.2009) Ab dem 13. Dezember 2009 gelten nun auch auf allen wichtigen Regionalbuslinien im Landkreis Ammerland die nachstehenden vier VBN-Kundengarantien:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Anschlussgarantie
- Niederflurgarantie
- Sauberkeitsgarantie

Die Kundengarantien im Detail:

Pünktlichkeitsgarantie: Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt!

Sollte ein Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben oder zu früh an einer Haltestelle abfahren, so hat der Kunde Anspruch auf ein TagesTicket in der jeweiligen Preisstufe. Kein Anspruch auf ein TagesTicket besteht allerdings, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen zur Verspätung geführt haben.

Anschlussgarantie: Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie das Taxi!

Diese Anschlussgarantie wird für ausgewiesene Busanschlüsse an den Umsteigehaltestellen angeboten. Alle garantierten Anschlüsse sind in den Fahrplanunterlagen dieser Linien besonders gekennzeichnet.

zvbn
Tel.: 0421/460529-0
Fax: 0421/460529-99
E-Mail: info@zvbn.de
Internet: www.zvbn.de

VBN
Tel.: 0421/5960-0
Fax: 0421/5960-199
E-Mail: info@vbn.de
Internet: www.vbn.de

Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Haltestelle: Hauptbahnhof
Ausgang Bürgerweide

Niederflurgarantie: Kein Niederflurbus? Dafür bekommen wir die Quittung.

Sind Fahrgäste auf einen Niederflurbus angewiesen und dieser wird ausnahmsweise durch ein Hochflurfahrzeug ersetzt, übernimmt das Regionalbusunternehmen die dadurch entstandenen Taxikosten bis zu einer Höhe von 15 €. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

Sauberkeitsgarantie: Oh Schreck ein Fleck! Wir zahlen die Reinigung.

Die Regionalbusse starten jeden Morgen gereinigt. Sollte die Kleidung eines Kunden trotzdem in einem Bus verschmutzt werden, wird das Verkehrsunternehmen die Reinigungskosten ersetzen. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

Auf welchen Regionalbuslinien im Landkreis Ammerland gelten die VBN-Kundengarantien?

NEU **330** Oldenburg – Wiefelstede – Conneforde

340 Oldenburg – Rastede – Jaderberg

NEU **350** Westerstede – Bad Zwischenahn – Oldenburg

NEU **S35** Westerstede – Oldenburg

360 [Barßel –]* Ocholt – Westerstede

NEU **366** Augustfehn – Apen – Westerstede

NEU **370** Rastede – Wiefelstede – Bad Zwischenahn

NEU **375** Bad Zwischenahn – Edeweicht – Süddorf

NEU **380** [Barßel –]* Edeweicht – Oldenburg

*nicht im VBN-Land

An wen kann der Kunde sich bei Nichteinhaltung der Garantieverprechen wenden?

Der Kunde kann sich direkt an das jeweilige Verkehrsunternehmen wenden. Selbstverständlich kann die Meldung auch über die verbundweite Service-Rufnummer 01805-

826 826 (14 Cent/Min. a. d. dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend – ab 01.03.2010 max. 0,42 €/Min.) des VBN erfolgen. Sie wird dort zentral erfasst und an das jeweilige Unternehmen weiter geleitet.

Auf den Buslinien werden Faltblätter mit Kontaktkarten verteilt, die ebenfalls genutzt werden können.

Im Internet kann alternativ auf der Seite www.vbn.de ein Kontaktformular für die Kundengarantien ausgefüllt werden.

Hintergrundinformationen zu den VBN-Kundengarantien:

Im Rahmen des VBN-Qualitätssicherungssystems führten VBN und ZVBN am 1. Mai 2006 zwei Pilotprojekte mit Kundengarantien im VBN-Land durch. Eines der Pilotprojekte startete in Bremen-Nord und betraf dort die BSAG-Buslinien, also den städtischen Buslinienverkehr. Das zweite Pilotprojekt umfasste zwei Regionalbuslinien im Landkreis Verden. Auf der Basis der beiden Pilotprojekte wurden die Kundengarantien am 1. Februar 2007 für alle Linien der Bremer Straßenbahn AG, von BREMERHAVEN BUS und der Verkehr und Wasser GmbH in der Stadt Oldenburg übernommen, ab 1. Mai 2008 auch für die Linien der Delbus in der Stadt Delmenhorst und ab Dezember 2008 auf vielen wichtigen Regionalbuslinien.

Die Bedeutung der Kundengarantien:

Die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) und der Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Qualität im ÖPNV zu verbessern und Maßnahmen zu ergreifen, um die erreichten Qualitäten langfristig zu sichern. Die VBN-Kundengarantien leisten hierfür einen zentralen Beitrag.

Bremen, 11. Dezember 2009

Wenn Sie Fragen haben:

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



Presse:

Hermann Priklenk, Petra Feickert

Telefon: (0421) 5960-0

Telefax: (0421) 5960-199

 **zvbn**

zweckverband verkehrsverbund
bremen/niedersachsen

Geschäftsführer Christof Herr,

stellv. GF Reiner Bick

Tel.: (0421)460529-0

Fax: (0421) 460529-99

Gemeinsame Pressemitteilung

Ab 13. Dezember 2009 Kundengarantien auch auf allen wichtigen VBN-Regionalbuslinien im Landkreis Diepholz

(Bremen, 11.12.2009) Ab dem 13. Dezember 2009 gelten nun auch auf allen wichtigen Regionalbuslinien im Landkreis Diepholz die nachstehenden vier VBN-Kundengarantien:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Anschlussgarantie
- Niederflurgarantie
- Sauberkeitsgarantie

Die Kundengarantien im Detail:

Pünktlichkeitsgarantie: Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt!

Sollte ein Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben oder zu früh an einer Haltestelle abfahren, so hat der Kunde Anspruch auf ein TagesTicket in der jeweiligen Preisstufe. Kein Anspruch auf ein TagesTicket besteht allerdings, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen zur Verspätung geführt haben.

Anschlussgarantie: Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie das Taxi!

Diese Anschlussgarantie wird für ausgewiesene Busanschlüsse an den Umsteigehaltestellen angeboten. Alle garantierten

zvbn
Tel.: 0421/460529-0
Fax: 0421/460529-99
E-Mail: info@zvbn.de
Internet: www.zvbn.de

VBN
Tel.: 0421/5960-0
Fax: 0421/5960-199
E-Mail: info@vbn.de
Internet: www.vbn.de

Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Haltestelle: Hauptbahnhof
Ausgang Bürgerweide

Anschlüsse sind in den Fahrplanunterlagen dieser Linien besonders gekennzeichnet.

Niederflurgarantie: Kein Niederflurbus? Dafür bekommen wir die Quittung.

Sind Fahrgäste auf einen Niederflurbus angewiesen und dieser wird ausnahmsweise durch ein Hochflurfahrzeug ersetzt, übernimmt das Regionalbusunternehmen die dadurch entstandenen Taxikosten bis zu einer Höhe von 15 €. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

Sauberkeitsgarantie: Oh Schreck ein Fleck! Wir zahlen die Reinigung.

Die Regionalbusse starten jeden Morgen gereinigt. Sollte die Kleidung eines Kunden trotzdem in einem Bus verschmutzt werden, wird das Verkehrsunternehmen die Reinigungskosten ersetzen. Alternativ kann der Kunde auf Wunsch auch ein TagesTicket erhalten.

Auf welchen Regionalbuslinien im Landkreis Diepholz gelten die VBN-Kundengarantien?

NEU **101** Bassum – Brinkum – Bremen

NEU **102** Syke – Brinkum – Bremen

NEU **120** Kirchweyhe – Leeste – Brinkum – Bremen

NEU **121** Kirchweyhe – Dreye – Bremen

NEU **123** Bassum – Schwaförden – Sulingen

NEU **133** Sulingen – Varrel – Wagenfeld [– Rahden]*

NEU **137** Diepholz – Rehden – Varrel – Sulingen

NEU **138** SuleSprinter: Sulingen – Siedenburg – Borstel [– Nienburg]*

NEU **150** Hoya – Bruchhausen-Vilsen – Syke – Bremen

NEU **153** Bruchhausen-Vilsen – Syke

226 Wildeshausen – Harpstedt – Heiligenrode – Bremen

227 Wildeshausen – Harpstedt – Bremen-Huchting

750 Morsum – Thedinghausen – Dreye – Bremen

*nicht im VBN-Land

An wen kann der Kunde sich bei Nichteinhaltung der Garantieverprechen wenden?

Der Kunde kann sich direkt an das jeweilige Verkehrsunternehmen wenden. Selbstverständlich kann die Meldung auch über die verbundweite Service-Rufnummer 01805-826 826 (14 Cent/Min. a. d. dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend – ab 01.03.2010 max. 0,42 €/Min.) des VBN erfolgen. Sie wird dort zentral erfasst und an das jeweilige Unternehmen weiter geleitet.

Auf den Buslinien werden Faltpapierblätter mit Kontaktkarten verteilt, die ebenfalls genutzt werden können.

Im Internet kann alternativ auf der Seite www.vbn.de ein Kontaktformular für die Kundengarantien ausgefüllt werden.

Hintergrundinformation zu den VBN-Kundengarantien

Im Rahmen des VBN-Qualitätssicherungssystems führten VBN und ZVBN am 1. Mai 2006 zwei Pilotprojekte mit Kundengarantien im VBN-Land durch. Eines der Pilotprojekte startete in Bremen-Nord und betraf dort die BSAG-Buslinien, also den städtischen Buslinienverkehr. Das zweite Pilotprojekt umfasste zwei Regionalbuslinien im Landkreis Verden. Auf der Basis der beiden Pilotprojekte wurden die Kundengarantien am 1. Februar 2007 für alle Linien der Bremer Straßenbahn AG, von BREMERHAVEN BUS und der Verkehr und Wasser GmbH in der Stadt Oldenburg übernommen, ab 1. Mai 2008 auch für die Linien der Delbus in der Stadt Delmenhorst und ab Dezember 2008 auf vielen wichtigen Regionalbuslinien.

Die Bedeutung der Kundengarantien:

Die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) und der Zweckverband

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Qualität im ÖPNV zu verbessern und Maßnahmen zu ergreifen, um die erreichten Qualitäten langfristig zu sichern. Die VBN-Kundengarantien leisten hierfür einen zentralen Beitrag.

Bremen, 11. Dezember 2009

Wenn Sie Fragen haben:

<p>Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen</p>  <p>Presse: Hermann Priklenk, Petra Feickert Telefon: (0421) 5960-0 Telefax: (0421) 5960-199</p>	 <p>zweckverband verkehrsverbund bremen/niedersachsen</p> <p>Geschäftsführer Christof Herr, stellv. GF Reiner Bick Tel.: (0421)460529-0 Fax: (0421) 460529-99</p>
---	---