

# Einführung von VBN- Kundengarantien am 1. Mai 2006

Pressegespräch am 24. April 2006



# Übersicht



1. Begrüßung und Vorstellung  
Herr Herr, ZVBN
2. Die Zielsetzung  
Herr Müller, VBN
3. Die Durchführung der VBN-Kundengarantie  
Herr Schulz, Weser-Ems Bus  
Herr Buschmann, BSAG  
Herr Bolte, Verden-Walsroder Eisenbahn
4. Statements der beteiligten Verkehrsunternehmen
5. Fragerunde

# Die Zielsetzung



## ZVBN und VBN GmbH haben ein gemeinsames Ziel:

- Schaffung eines attraktiven Nahverkehrs auf Schiene und Straße
  - um noch mehr Menschen für die Nutzung des ÖPNV zu gewinnen
  - die Entwicklung der Region zu einem attraktiven Wirtschafts- und Wohnstandort mit hoher Lebens- und Umweltqualität weiter voranzutreiben.

**...um dieses Ziel zu erreichen, muss die Qualität von Bus und Bahn die Menschen überzeugen!**

# Die Zielsetzung



**...und hierfür haben wir in den letzten Jahren bereits einiges getan:**

- Verbesserung des Fahrplanangebotes auf Schiene und Straße
- Einsatz moderner Fahrzeuge
- Vereinfachung des Tarifsystems und Schaffung attraktiver Ticketangebot
- Verbesserungen der Fahrgastinformation und-beratung
- Modernisierung von Haltestellen und Bahnhöfen

**...und die VBN-Kundengarantien sind nun ein weiterer, innovativer Baustein unserer Qualitätsstrategie mit dem Ziel,**

- die Menschen von der Qualität unseres Angebotes zu überzeugen
- und diese auch zu garantieren!

# VBN-Kundengarantien



## ...am 1. Mai führen wir zusammen mit den drei Unternehmen

- Bremer Straßenbahn AG
- Weser-Ems Busverkehr
- Verden-Walsroder-Eisenbahn

## ...im Rahmen eines Pilotprojektes folgende Kundengarantien ein:

- die Pünktlichkeitsgarantie
- die Anschlussgarantie
- die Sauberkeitsgarantie
- und die Niederflurgarantie.

## ...das Pilotprojekt dauert zunächst ein Jahr:

- in Bremen-Nord auf allen Buslinien der BSAG
- in der Region auf den Buslinien 740 Bremen-Achim-Verden (Weser-Ems Bus) und der Buslinien 702 Achim-Thedinghausen (VWE)

# Pünktlichkeitsgarantie



- Sollte ein Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben
- oder an einer Haltestelle zu früh abfahren
- können die Kunden ein VBN-TagesTicket in ihrer Preisstufe bekommen. Damit können sie 24 Stunden lang fahren, so oft sie wollen.

# Anschlussgarantie



- Der Anschlussbus ist weg, obwohl an eben dieser Haltestelle und in dieser Zeit der Anschluss ausdrücklich garantiert ist?
- Falls das passiert, können sich die Anschlussfahrgäste ein Taxi rufen – die Unternehmen erstatten die Taxikosten bis 15 €.
- Wer möchte, kann statt dessen auch ein VBN-TagesTicket bekommen.

# Anschlussgarantie - in Bremen Nord



- Die Garantiehaltestellen sind
  - Bahnhof Vegesack
  - Bahnhof Blumenthal
  - von Montag bis Sonntag von 20:00 Uhr bis 00:15 Uhr
  - zusätzlich am Sonntag von 7:45 Uhr bis 13:15 Uhr



# Anschlussgarantie - im Landkreis Verden



- Die Garantiehaltestelle ist
  - Achim Markt/Schmiedeberg (740/702)
  - garantierte Anschlüsse sind im Fahrplan gekennzeichnet
- außerdem wichtig für Bahnfahrer:
  - verspätete Anschlusszüge am Bahnhof Verden werden garantiert fünf Minuten abgewartet – diese Züge stehen auch im Fahrplan

# Sauberkeitsgarantie



- Sollte ein Kunde sich seine Kleidung in einem Fahrzeug beschmutzen, erstatten die Unternehmen die Reinigungskosten.
- Wer möchte, kann statt dessen auch ein VBN-TagesTicket bekommen.

# Niederflurgarantie



- Wenn ein Fahrgast auf einen Bus ohne Stufen angewiesen ist (Niederflurbus)
- und trotzdem ein Hochflurbus kommt, so dass dieser Fahrgast nicht mitfahren kann
- übernehmen die Unternehmen Taxikosten bis 15 €
- oder bieten dem Fahrgast ein VBN-TagesTicket an.
- Hier gibt es Unterschiede zwischen der Stadt und der Region:

# Niederflurgarantie - Bremen Nord



- Auf allen Fahrten werden Niederflurbusse eingesetzt.
- Ein Lift bietet Rollstuhlfahrern die Möglichkeit des stufenlosen Einstiegs.

# Niederflurgarantie - in der Region



- Zwischen Bremen – Achim – Verden werden auf der Linie 740 immer mehr Niederflurbusse eingesetzt.
- Am Samstag und Sonntag werden alle Fahrten mit Niederflurbussen gefahren.
- Alle Niederflurfahrten stehen im Fahrplan.
- Auf der Linie 702 können derzeit keine Niederflurbusse garantiert werden.

# Kommunikation



**PÜNKTLICHKEITSGARANTIE**

**SAUBERKEITSGARANTIE**

**ANSCHLUSSGARANTIE**

**NIEDERFLURGARANTIE\***

**Wir wünschen mehr als eine gute Fahrt. Wir garantieren sie.**

Ab 1. Mai führen wir auf den Buslinien 702 und 740 zusammen mit Weser-Ems Bus und der VWE unsere Qualitätsgaranten ein. Detaillierte Informationen über unser Pilotprojekt erhalten Sie beim Fahrpersonal, bei Ihrem Verkehrsunternehmen oder unter der VBN-Serviceauskunft 01805/826 826 (0,10 €/Min.)

\*Die Niederflurgarantie gilt nur auf der Linie 740.

**NEU AUF DER LINIE 702 UND 740**

**WESER-EMS BUS** Für Land und Leute. **VWE BAHN+BUS** Partner im **VBN**

## Extern:

- Flyer
- Fahrplanporello der 740
- Seitenscheibenaufkleber
- Plakate
- Fußbodenaufkleber
- GarantieTickets
- Anzeigen in den Tageszeitungen
- Internet

## Intern:

- Mitarbeiterinformation

# Kommunikation



Falls etwas nicht so klappt wie es sollte, können sich die Kunden an die Unternehmen wenden:

- mit der Kontaktkarte – per Brief oder Fax
- telefonisch über die VBN-Serviceauskunft 01805 826 826 (0,12 €/ Min.)
- im Internet unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de)
- persönlich in den Kundencentern der BSAG in Bremen-Nord

# Wie geht es weiter?



- Das Projekt läuft zunächst ein Jahr.
- Die Unternehmen, der VBN und der ZVBN führen regelmäßig gemeinsame Qualitätsgespräche.
- Die Projektpartner wollen auch die Menschen in Bremen-Nord und der Region nach ihren Erfahrungen mit den neuen Kundengarantien befragen.
- Wenn alles gut läuft, soll die Kundengarantie nach und nach im gesamten VBN-Verbundraum eingeführt werden.





## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit! Haben Sie Fragen? Sprechen Sie uns gerne an:

Christof Herr

Zweckverband Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen (ZVBN)  
Geschäftsführer

Otto-Lilienthal-Straße 23  
28199 Bremen  
Tel. 0421/5363-261  
Fax 0421/5363-108  
Mail: [Herr@zvbn.de](mailto:Herr@zvbn.de)  
[www.zvbn.de](http://www.zvbn.de)

Wolfgang Müller

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH  
(VBN)  
Geschäftsführer

Otto-Lilienthal-Straße 23  
28199 Bremen  
Tel. 0421/5960-110  
Fax 0421/5960-197  
Mail: [Mueller@vbn.de](mailto:Mueller@vbn.de)  
[www.vbn.de](http://www.vbn.de)