

Anlage 750.3 - Fallmatrix Kundengarantie

Herausgeber: Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)

Stand: 27.04.2021

VVO-Kundengarantien – Fallmatrix

| | Vorfall | Ausgabe eines GarantieTicket | Alternative Weiterbeförderung | Erstattung Reinigungskosten |
|-------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Pünktlichkeitsgarantie | Abfahrt pünktlich und Ankunft mit Verspätung > 15 Min; Ausschlussgrund = NEIN gem. Tabelle externe Gründe | JA | JA* | |
| | Abfahrt mit Verspätung > 15 Min und Ankunft mit Verspätung > 15 Min; Ausschlussgrund = NEIN gem. Tabelle externe Gründe | JA | | |
| | Ausfall der planmäßigen Fahrt und Kunde muss darauffolgenden Takt nutzen Ausschlussgrund = NEIN gem. Tabelle externe Gründe | JA | | |
| | Verfrühte Abfahrt (gemäß Bahnhofsuhr) | JA | JA* | |
| | Außerplanmäßiges Fahrtende vor Zielbahnhof | JA | JA* | |
| | Ausfall der planmäßigen Fahrt und BNV ist eingerichtet Ausschlussgrund = NEIN gem. Tabelle externe Gründe | NEIN *** | | |
| | Ausschlussgrund = JA gem. Tabelle externe Gründe: Abfahrt pünktlich und Ankunft mit Verspätung > 15 Min oder Abfahrt mit Verspätung > 15 Min und Ankunft mit Verspätung > 15 Min oder Ausfall der planmäßigen Fahrt und Kunde muss darauffolgenden Takt nutzen | NEIN | | JA** |

Anlage 750.3 - Fallmatrix Kundengarantie

Herausgeber: Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)

Stand: 27.04.2021

| | Vorfall | Ausgabe eines GarantieTicket | Alternative Weiterbeförderung | Erstattung Reinigungskosten |
|------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Anschluss-garantie | Nichteinhalt eines garantierten Anschlusses Grund: verspäteter Zubringer Verantwortung: zubringendes VU | | JA | |
| | Nichteinhalt eines garantierten Anschlusses Grund: verfrühte Abfahrt oder Nichteinhaltung der Wartezeitvorschriften Verantwortung: abbringendes VU | | JA | |
| | höhere Gewalt (Ausschlussgrund = JA gem. Tabelle externe Gründe) | | JA** | |
| Informations-garantie | Fehlerhafte oder fehlende Information an Haltestellen, im Internet sowie am und im Fahrzeug | JA | | |
| | Verspätete Information im Fahrzeug (> 5 Minuten) | JA | | |
| | Verspätete Ankunft aufgrund fehlerhafter Auskunft | JA | | |
| | Zu hoher Fahrpreis aufgrund falscher Beratung zum VVO-Tarif | JA | | |
| | Fehlerhafte Information an Bahnsteigen (Durchsagen, Anzeigen) | NEIN | | |
| Sauberkeits-garantie | Verschmutzung der Kleidung aufgrund mangelhafter Sauberkeit des Zugs (Grundlage ist Vorlage der Reinigungsquittung) | | | JA |
| Antwort-garantie | Keine Antwort oder kein Zwischenbescheid nach 10 Arbeitstagen oder keine endgültige Antwort nach einem Monat | JA | | |

* wahlweise zu GarantieTicket

** außer, höhere Gewalt macht eine alternative Weiterbeförderung unmöglich (Unwetter)

*** da schnellstmögliche Weiterbeförderung sichergestellt ist, auch wenn der BNV mit mehr als 15 Min Verspätung am Zielbahnhof ankommt

Anlage 750.3 - Fallmatrix Kundengarantie

Herausgeber: Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)

Stand: 27.04.2021

VVO-Kundengarantien – externe Gründe

| Ausschlussgrund JA |
|---|
| Polizeiliche Ermittlungen |
| Pass- und Zollkontrolle |
| Ärztliche Versorgung eines Fahrgastes |
| Notarzteinsatz am Gleis |
| Personen im Gleis |
| Feuerwehreinsatz an der Strecke |
| Unwetter (lt. Meldung DWD über VVO) |
| unabwendbare witterungsbedingte Störungen (z. B. Blitzeinschlag) |
| Gegenstände in Folge von Unwetter (lt. Meldung DWD über VVO) im Gleis |
| Unbefugtes Betätigen der Notbremse durch Reisende |
| Beeinträchtigungen durch Vandalismus |
| Auswirkungen von Streiks in fremden Unternehmen |

Anlage 750.3 - Fallmatrix Kundengarantie

Herausgeber: Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)

Stand: 27.04.2021

| Ausschlussgrund NEIN | |
|---|--|
| abwendbare witterungsbedingte Störungen (z. B. Schnee/Laub) | Störung am Bahnübergang |
| Warten auf Anschlussfahrgäste | Geschwindigkeitsbegrenzung |
| Auswirkungen von Streiks im eigenen Unternehmen | hohe Streckenauslastung |
| verspätete Übergabe aus dem Ausland | Warten auf Gegenzug |
| Bauarbeiten an der Strecke | Überholung |
| hohes Fahrgastaufkommen | Gleisbelegung |
| Oberleitungsstörung | verspätete Bereitstellung |
| Signalstörung | Verspätung aus vorheriger Fahrt |
| Streckensperrung | Folge aus Störung an einem Güterzug |
| Störung am Triebfahrzeug | Folge aus Störung an einem Personenzug |
| techn. Störung an einem Wagen | ein/mehrere Wagen fehlen |
| Weichenstörung | Verzögerung im Betriebsablauf |
| Einstellen/Aussetzen von Zusatzwagen | Stellwerksstörung /-ausfall |