



Kassel, 26.02.2008

## **Nordhessens Kundengarantie in Europa ganz vorn**

### ***Die „5-Minuten-Garantie“ des Nordhessischen Verkehrsverbundes noch nicht ganz zwei Jahre alt und schon Spitzenreiter***

Die NVV-Kundengarantie ist in Europa beispielhaft. Das bestätigte jetzt auch eine Studie im Auftrag der EU-Kommission. Mit 71 Punkten belegte die Fahrgastgarantie des Nordhessischen Verkehrsverbund (NVV) den ersten Platz. „Kein anderer Anbieter im europäischen Verkehrsmarkt erreicht ein besseres Ergebnis“, erklärt Holger Jansen als einer der Autoren anlässlich der Vorstellung der Studie in Kassel.

Die Studie war europäisch vergleichend angelegt. Das Berliner nexus Institut erstellte die Untersuchung im Auftrag der EU-Kommission. Über die positive Bewertung für den NVV freute sich NVV-Geschäftsführer Wolfgang Dippel: „Unsere Fahrgäste decken Mängel auf und melden sie. Damit geben sie uns die Möglichkeit besser zu werden. Das ist in unserem Sinne, für die Fahrgäste. Wenn wir mit dieser Erfahrung dazu beitragen können, die Fahrgastrechte in Deutschland und sogar Europa zu verbessern, dann freut uns das sehr.“

Was zur Zeit noch bundesweit und auf europäischer Ebene diskutiert wird, ist in Nordhessen seit fast zwei Jahren in die Tat umgesetzt. Als deutschlandweit erster Verkehrsverbund gibt der NVV, seit nun fast zwei Jahren, seinen Fahrgästen die so genannte „5-Minuten-Garantie“. Damit setzte er sich strenge Maßstäbe zur Verbesserung seiner Serviceleistungen.

Die Forschungsergebnisse präsentierte Holger Jansen vom nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung aus Berlin. Die EU-Kommission beschäftigt seit mehreren Jahren mit Fahrgast- und Kundenrechten im öffentlichen Verkehr. „Der Reisende muss seine Rechte geltend machen können, sowohl gegenüber Verkehrsunternehmen als auch gegenüber anderen Akteuren im öffentlichen Verkehr“, erklärte Jansen die Intention der EU. Ziel der Kommission sei es, die Rechte der Benutzer weiterzuentwickeln und zu präzisieren, indem Verbraucher- und Benutzerorganisationen stärker mit eingebunden werden.

Die Kommission erhält immer wieder Kundenbeschwerden zu den verschiedensten Verbraucherbelangen. Deshalb wurde im Sommer 2005 eine Studie zu Fahrgastbedürfnissen ausgeschrieben. Titel der Studie: Bewertung und Beobachtung von Tendenzen im Hinblick auf Fahrgastbedürfnisse in den Bereichen Fahrgastservice und –



behandlung. Der Untersuchungsraum umfasste zum damaligen Zeitpunkt alle 25 EU-Staaten und alle öffentlichen Verkehrsmittel.

Zu den Arbeitsschritten der Studie gehörte die quantitative Analyse zu den wesentlichen Instrumenten des Verbraucherschutzes durch die Verkehrsunternehmen in Europa. Insbesondere zu: Kundencharta, Servicegarantien und Standards beim Umgang mit Kundenbeschwerden. Die qualitative Analyse beinhaltete hierbei in jedem EU-Mitgliedsstaat zur genaueren Analyse und Bewertung der Standards, Interviews insbesondere mit: Fahrgastverbänden und Schlichtungsstellen, Verbänden der Anbieter, allgemeinen Verbraucherverbände sowie Infrastrukturbetreibern.

Weiter umfasst die Studie die Untersuchung von mehr als 500 Verkehrsunternehmen und 115 Verbänden. Bedingt durch große Verbreitung und gute inhaltliche Abdeckung der Kundenbedürfnisse in Chartas und Servicegarantien sowie guter Standards bei Beschwerdebehandlung und Kundenvertretung, erreichte in einer vergleichenden Länderbewertung Großbritannien mit 12,5 Punkten Platz 1. Dann folgen Schweden mit 11,5 Punkten, Frankreich mit 10,5 Punkten und auf Rang 4 Deutschland mit 10 Punkten. Schlusslicht sind Österreich mit 5 Punkten, die Tschechische Republik und Lettland mit 4,5 Punkten und Slowakei und Malta mit 4 Punkten.

Bewertungskriterien der Chartas umfassten u. a.: Sicherheit, Sauberkeit, Komfort, Kundendienst, Beschwerdemanagement sowie Pünktlichkeit mit doppelter Punktzahl. Darüber hinaus wurden Garantien u. a. aus Nutzersicht und Wichtigkeitsgrad gewertet. Quantitativ und qualitativ untersucht wurden in Deutschland: Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbände, Flug- und Schifffahrtsunternehmen bis hin zu Anbieter- und Kundenverbänden sowie Schlichtungsstellen.

Die Untersuchungsergebnisse für Deutschland ergaben: 88 Kundenchartas/Servicegarantien bei den unterschiedlichsten Verkehrsmitteln. Zahlreiche Garantien wurden zwischen 2000 und 2006 neu eingeführt. Mit dabei die „5-Minuten-Garantie“ des NVV seit 2006.

Die NVV-Garantie gilt u. a. als Orientierung für ein bundesweites Fahrgastrecht. Der Gesetzentwurf wird derzeit in Berlin zwischen dem federführenden Justizministerium und den anderen beteiligten Ministerien lebhaft diskutiert.

#### **Gründe für den Kunden-Service**

Jutta Kepper, Bereichsleiterin Marketing/Kommunikation beim NVV, gab Aufschlüsse darüber, warum das Konzept Nachahmer gefunden hat und den aktuellen Stand der Dinge. So wurden gerade jüngst im Dezember Kundenzentrumsmitarbeiter



## PresseInformation

Seite 3

nach ihrer Beurteilung Online befragt ( in 12/07, 115 Beteiligte), wie sie das Verhalten der Kunden beurteilen, wenn diese die Kundengarantie in Anspruch nehmen. Demnach waren 48,2% zufrieden und 19,6%, sehr zufrieden mit der Kundengarantie.

Fazit Jutta Kepper: „Die zufriedenen Kunden im NVV sind nach meiner Einschätzung in der Mehrzahl.“

Der NVV verspricht seinen Fahrgästen: Pünktlichkeit, Anschlussicherheit, saubere Fahrzeuge und Haltestellen, Service, präzise Information und Freundlichkeit.

Die Garantie gilt in ganz Nordhessen: bei allen 43 Verkehrsunternehmen, an 82 Stationen und 4750 Haltestellen, in allen Stadtbussen, Regionalbussen, Tram, Regio-Tram sowie allen Regionalzügen. Erstattet wird ohne wenn und aber, und zwar 1:1 in bar.

85% aller Beschwerden sind rückerstattungsberechtigt.

15% davon verfallen, werden nicht geltend gemacht. Die jährliche Rückerstattung liegt bei ca. 0,14% der Fahrgeldeinnahmen.

Der Clou der Sache ist: Das internetbasierte System bringt die Beschwerde direkt zum Verursacher. Die Beschwerden sind transparent für alle Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen und Nahverkehrsgesellschaften sowie bei allen 19 NVV-Kundenzentren, -InfoPoints und -CallCenter. Die Schwachstellen werden sofort erkannt und eine Mängelanalyse bei Mehrfachnennung wird vorgenommen, so dass Maßnahmen sofort eingeleitet werden können. Damit wird die Qualität immer wieder neu definiert und verbessert.

**Rückfragen der Presse bitte an: Heike Knauff-Oliver (0561 – 709 49 47) oder (0172 – 537 29 29)**