



<https://biz.li/2lk3>

NEUE GVH GARANTIE: AUSSCHLUSSGRÜNDE ENTFALLEN

Veröffentlicht am 01.08.2017 um 13:06 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Ab heutigen Dienstag, 1. August 2017, tritt die neue GVH Garantie in Kraft. Zwar existiert das Angebot bereits seit 2003, die Bedingungen der Inanspruchnahme wurden jetzt allerdings grundsätzlich überarbeitet. Für die GVH-Kunden ergeben sich folgende Vorteile: Ausschlussgründe entfallen, soweit nicht geplante Abweichungen vom Regelfahrplan (z. B. bei Baumaßnahmen, Hochwasser, Streik) mindestens 24 Stunden vorab in Sonderfahrplänen veröffentlicht werden (bis dato gab es z.B. bei bestimmten Wetterlagen oder Umständen, die das jeweilige Verkehrsunternehmen nicht zu verantworten hatte, keine Erstattung). Durch die Möglichkeit, den Antrag nun auch online auszufüllen bzw. einzureichen, verringert sich die Bearbeitungszeit erheblich. Wann können Kunden die GVH Garantie in Anspruch nehmen und was erhalten sie als



Entschädigung? Jeder Fahrgast, der sein Ziel mit einem Verkehrsmittel der Verkehrsunternehmen im GVH (DB Regio, ÜSTRA, regiobus, metronom, erixx, Westfalen-Bahn und NordWestBahn) mit mehr als 20 Minuten Verspätung erreicht, kann die GVH Garantie geltend machen. Der Grund für die Verspätung ist nicht relevant. Wer ein GVH Ticket genutzt hat, bekommt ein Ticket für eine Fahrt der entsprechenden Preiskategorie als Erstattung. Es besteht aber auch die Möglichkeit, sich den Betrag überweisen zu lassen. Nutzer einer GVH Card (egal ob im Abo oder als einzelne Zeitkarte) bekommen eine pauschale Entschädigung in Höhe von 5,00 Euro überwiesen. Bei Verspätungen die ursprünglich durch DB Regio verursacht wurden, erhalten Fahrgäste ausschließlich Gutscheine als Ersatz. Wenn ein Fahrgast aufgrund einer Verspätung in der Zeit von 23 bis 5 Uhr länger als eine Stunde auf die nächste Fahrtmöglichkeit warten müsste, werden als Entschädigung Kosten von bis zu 25 Euro für ein Taxi übernommen (bisher 20 Euro). Haben die Verkehrsunternehmen die Verschmutzung von Kleidung zu verantworten, können Fahrgäste sich die Reinigungskosten von bis zu 25 Euro erstatten lassen (bisher ebenfalls 20 Euro). Diese "Sauberkeitsgarantie" kann nur per Post oder persönlich eingereicht werden. So funktioniert die Inanspruchnahme: Im Garantiefall haben Fahrgäste jetzt die Möglichkeit online unter gvh.de/garantie ihre Daten zusammen mit den entsprechenden Unterlagen zu versenden. Weiterhin besteht die Option, den neuen Flyer "GVH Garantie", der in allen GVH-Servicestellen erhältlich ist, auszufüllen und mit den notwendigen Unterlagen dort abzugeben oder per Post innerhalb von 14 Tagen nach Fahrtdatum einzureichen. Der GVH empfiehlt die Nutzung der Online-Variante. "Durch die neue Software versprechen wir uns eine schnellere und unkompliziertere Bearbeitung der Anträge im Sinne unserer Kunden", erklärt GVH-Geschäftsführer Ulf Mattern. Die Region Hannover betrachtet die GVH Garantie, die übrigens fester Vertragsinhalt bei den beauftragten Verkehrsunternehmen ist, als ein wichtiges Qualitätsmerkmal des hiesigen Nahverkehrs: "Wir bieten Fahrgästen durch die freiwillige Garantieleistung einen besonderen Service und treffen damit auch eine selbstbewusste und klare Aussage: Die Dienstleistung der Unternehmen im GVH ist hochgradig zuverlässig, komfortabel und sauber!", unterstreicht Regionspräsident Hauke Jagau. In 2016 wurde die Garantie in knapp 69.000 Fällen in Anspruch genommen. In 12 Fällen wurde die Sauberkeitsgarantie beansprucht, sieben Mal wurden Taxikosten erstattet. Alle Informationen für die Inanspruchnahme und Abwicklung der GVH Garantie gibt es im Flyer "GVH Garantie" und unter gvh.de/garantie.