

# Kundengarantie



**garantiert  
gut gefahren**

Die DVB-Kundengarantie.

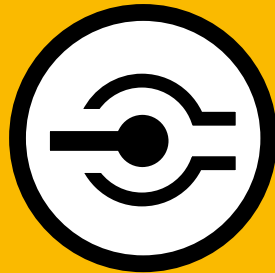


**Wir bewegen Dresden.**

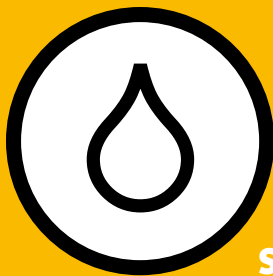
**DVB**  
DRESDNER VERKEHRSBETRIEBE AG



**Pünktlichkeitsgarantie**



**Anschlussgarantie**



**Sauberkeitsgarantie**

**Antwortgarantie**



**Liebe Fahrgäste,**

Sie möchten jederzeit bequem und flexibel im Stadtgebiet unterwegs sein und sich dabei stets auf unsere Busse und Bahnen verlassen können. Pünktlichkeit und Sauberkeit sind für Sie dabei natürlich eine Selbstverständlichkeit. Das sehen wir genauso! Rund um die Uhr sind unsere Mitarbeiter im Einsatz, damit Sie mit einem zufriedenen Lächeln aus unseren Bussen und Bahnen steigen können.

Mit unserer Kundengarantie geben wir Ihnen unser Versprechen für Sauberkeit, Pünktlichkeit, zuverlässige Anschlussmöglichkeiten und zügige Antworten auf Ihre Anliegen.

Doch manchmal steckt einfach der Wurm drin und es läuft nicht alles nach Plan. Lassen Sie uns Ihren Ärger wissen. Denn mit Ihrer Garantiekarte können Sie uns unsere Versäumnisse sprichwörtlich unter die Nase reiben und Ihren Garantieanspruch geltend machen. Füllen Sie einfach Ihre Garantiekarte aus und senden Sie diese mit Ihrem Fahrschein an uns. Wir versprechen Ihnen, uns umgehend um Ihren Garantiefall zu kümmern, damit Sie unserer gelben Flotte auch zukünftig die Treue halten und gern wieder einsteigen.

**Hans Jürgen Credé**

Vorstand Betrieb und Personal

**Reiner Zieschank**

Vorstand Finanzen und Technik



**garantiert gut gefahren**  
Die DVB-Kundengarantie.

## Das Wichtigste in Stichworten

Ob Dresdner oder Besucher, ob Pendler oder Gelegenheitsfahrer, ob Junior oder Senior – als unser Fahrgast schenken Sie uns immer wieder Ihr Vertrauen.

Mit unserer Kundengarantie möchten wir Ihnen für dieses Vertrauen danken und Ihnen zeigen, wie wichtig Ihre Zufriedenheit für uns ist. Daher garantieren wir Ihnen:

- 1. Pünktlichkeit:** Wir garantieren, dass Sie Ihr Ziel pünktlich erreichen.
- 2. Anschluss:** Wir garantieren, dass Sie die im Fahrplan ausgewiesenen Anschlüsse an bestimmten, wichtigen Knotenpunkten (z. B. Postplatz) erreichen.
- 3. Sauberkeit:** Wir garantieren, dass Sie sich in unseren Bussen, Bahnen und an Haltestellen Ihre Kleidung nicht verschmutzen.
- 4. Antwort:** Wir garantieren, dass wir Ihre Fragen, Beschwerden oder Anliegen innerhalb von zehn Arbeitstagen bearbeiten.

Natürlich gibt es Vorkommnisse, bei denen wir einfach machtlos sind. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, in welchen Fällen die Kundengarantie wirksam wird und wie Sie Ihren Garantieanspruch geltend machen können. Eine Garantiekarte zum Abtrennen finden Sie auf der Umschlagseite.



## Pünktlichkeitsgarantie

### Garantiefall

Sie verspäten sich an Ihrem Zielpunkt um mehr als 20 Minuten, obwohl Sie pünktlich an Ihrer Haltestelle standen.

### Wie machen Sie Ihren Anspruch geltend?

Bitte füllen Sie die Garantiekarte aus, fügen Sie Ihr benutztes Ticket bei (bei Zeitfahrkarten genügt eine Kopie, bei ABO-Kunden die Angabe der Kundennummer) und senden Sie beides innerhalb von drei Werktagen an die DVB AG.

### Erstattungsleistung

Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

### Das gilt es zu beachten

- Gilt für alle Verkehrsmittel der DVB AG.
- Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan der DVB AG.
- Die Verspätung bezieht sich auf das Ziel der Reisekette mit den Verkehrsmitteln der DVB AG.
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht durch die DVB AG beeinflussbar ist (z. B. bei Unfällen).
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung im Vorfeld angekündigt wurde (z. B. bei Baumaßnahmen und Veranstaltungen).



**Wir möchten,  
dass Sie rechtzeitig  
ankommen.**



# Anschlussgarantie

## Garantiefall

Ein im tagesaktuellen Fahrplan ausgewiesener Nachtanschluss am Postplatz bzw. an einem anderen Umsteigepunkt im Nachtverkehr wird nicht eingehalten.

## Wie machen Sie Ihren Anspruch geltend?

Wird ein Anschluss nicht gewährleistet, rufen Sie bitte die DVB-Hotline (0351 857-1011) an. Bei einem Garantiefall ohne Anruf unter der DVB-Hotline füllen Sie die Garantiekarte aus und fügen Ihr benutztes Ticket bei (bei Zeitfahrkarten genügt eine Kopie, bei ABO-Kunden die Angabe der Kundennummer). Bitte senden Sie beides innerhalb von drei Werktagen an die DVB AG.

## Erstattungsleistung

Innerhalb von 20 Minuten stellen wir eine Fahrt an die Zielhaltestelle sicher. Sollte dies nicht möglich sein, beauftragen wir ein Taxi oder Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

## Das gilt es zu beachten

- Gilt für alle Verkehrsmittel der DVB AG.
- Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan der DVB AG.
- Die Weiterbeförderung bezieht sich auf das Bediengebiet der DVB AG.
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Ursache für den entfallenen Anschluss nicht durch die DVB AG beeinflussbar ist.
- Die Garantie gilt nicht, wenn der entfallene Anschluss im Vorfeld angekündigt wurde (z. B. bei Umleitungs- oder Ersatzverkehr).



**Wir wollen,  
dass Sie  
weiterkommen.**



## Sauberkeitsgarantie

### Garantiefall

Ihre Kleidung wurde durch die Benutzung unserer Busse und Bahnen oder an unseren Haltestellen verschmutzt.

### Wie machen Sie Ihren Anspruch geltend?

Bitte füllen Sie die Garantiekarte aus, fügen Sie Ihr benutztes Ticket bei (bei Zeitfahrkarten genügt Kopie, bei ABO-Kunden genügt die Angabe der Kundennummer) und senden Sie beides innerhalb von drei Werktagen an die DVB AG. Den Rechnungsbeleg der Reinigung können Sie uns innerhalb von vier Wochen nachreichen.

### Erstattungsleistung

Sie erhalten eine Gutschrift in Höhe der Reinigungskosten.

### Das gilt es zu beachten

- Gilt für alle Verkehrsmittel und Haltestellen der DVB AG.
- Die Gutschrift beträgt maximal 20,00 EUR.
- Die Garantie gilt nicht, wenn Ihre Kleidung durch Dritte, beispielsweise andere Fahrgäste, verschmutzt wird.



**Wir mögen es  
sauber.**



## Antwortgarantie

### Garantiefall

Sie erhalten auf ein bei uns registriertes Anliegen keine Reaktion innerhalb von zehn Arbeitstagen.

### Wie machen Sie Ihren Anspruch geltend?

Bitte füllen Sie die Garantiekarte aus und nennen Sie uns Anlass und Datum Ihres Anliegens. Fügen Sie ggf. eine Kopie Ihres an uns gerichteten Schreibens bei.

### Erstattungsleistung

Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

### Das gilt es zu beachten

- Ihr Anliegen muss direkt bei der DVB AG eingehen, um Verzögerungen auszuschließen.
- Die Antwortgarantie gilt nicht, wenn es sich um eine Angelegenheit im Zusammenhang mit erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) handelt.



**Wir versprechen,  
dass Sie von uns  
hören.**

Die DVB AG führt die Kundengarantie ein.

**WARUM?**



### **Starke Leistung! Starker Service!**

Regelmäßig fragen wir unsere Kunden und Fahrgäste beim DVB-Kundenbarometer: Wie zufrieden sind Sie? Im deutschlandweiten Vergleich geben Sie uns dabei gute und sehr gute Noten.

Wenn Sie also fragen, weshalb wir die Kundengarantie einführen, so ist die Antwort ganz einfach: Wir möchten Ihnen zeigen, dass die Leistung der DVB AG kein Zufall ist, sondern sich unsere Mitarbeiter jeden Tag für die Zufriedenheit unserer Fahrgäste einsetzen.

### **Kundengarantie dokumentiert Qualität**

Im Januar 2009 wurden die Dresdner Verkehrsbetriebe zum „Service-Champion Sachsen 2008“ gekürt.

Im Zuge bundesweiter Befragungen zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Nahverkehr belegt die DVB AG vordere Plätze.

Diese Auszeichnungen spornen uns an, weiter an der Zufriedenheit unserer Kunden zu arbeiten.

### **Kundengarantie zeigt Verständnis**

Jeder von uns kauft Produkte, nimmt Dienstleistungen in Anspruch. Ist die Ware oder die Leistung nicht in Ordnung, so gibt es die Möglichkeit der Reklamation. Auch bei der DVB AG kann es Situationen geben, die für unsere Fahrgäste nicht in Ordnung sind. Mit der Kundengarantie haben Sie die Möglichkeit, uns das zu signalisieren. Gleichzeitig möchten wir Sie für die Unannehmlichkeiten entschädigen.

### **Kundengarantie für ein sauberes Image**

Es soll ja noch Menschen geben, die nie mit den Verkehrsmitteln der DVB AG fahren. Vielleicht weil sie beim Gedanken an den ÖPNV ein „Schmuddelbild“ im Kopf haben. Genau das trifft aber auf die DVB AG nicht zu. Die Sauberkeit in unseren Bussen, Bahnen und Haltestellen möchten wir speziell mit unserer Sauberkeitsgarantie dokumentieren – für unsere Stammkunden genauso wie für unsere neuen Fahrgäste.

# Wir prüfen und erstatten



## Was Sie wissen sollten

- Damit Sie eine Garantie in Anspruch nehmen können, benötigen wir die vollständig ausgefüllte Garantiekarte zusammen mit dem benutzten Ticket (bei ABO-Kunden reicht die Kundennummer, bei der Sauberkeitsgarantie ist zusätzlich der Beleg der Reinigung notwendig). Die Garantiekarte mit den erforderlichen Belegen können Sie per Post an die DVB AG senden, im DVB-Kundenzentrum oder einem der DVB-Servicepunkte abgeben. Sollten Sie ein Foto zu Ihrem Garantiefall aufgenommen haben, legen Sie dieses bitte Ihrer Garantiekarte bei oder senden es per E-Mail an [kundengarantie@dvbag.de](mailto:kundengarantie@dvbag.de) (unter Angabe Ihres Garantiefalles).
- Sie erhalten eine schriftliche Antwort zu Ihrem Garantiefall.
- Die Kundengarantie gilt ausschließlich für die Verkehrsmittel und Haltestellen der DVB AG.
- Die Garantieansprüche müssen (außer bei der Antwortgarantie) innerhalb von drei Werktagen geltend gemacht werden – für die Einsendung der Reinigungsrechnung gilt eine Frist von vier Wochen.

- Die Bearbeitung der Garantiefälle erfolgt hier:

### **DVB-Kundenzentrum**

Postplatz 1 | 01067 Dresden

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst Ihre Anliegen nicht prüfen oder bearbeiten können. Mit dieser Festlegung möchten wir einen möglichst ungestörten Fahrbetrieb für alle Fahrgäste aufrechterhalten.

## Umgang mit Gutscheinen

Für Ihren Garantieanspruch beachten Sie bitte:

- Die Gutscheine gelten für Produkte aus dem Sortiment des DVB-Kundenservices.
- Einlösen können Sie Ihren Gutschein im Kundenzentrum der DVB AG, Postplatz 1, 01067 Dresden oder in den DVB-Servicepunkten.
- Die Auszahlung eines Restguthabens (nach Einlösung des Gutscheines) ist nicht möglich. Restguthaben können mit weiteren Produkten ausgeglichen werden.
- Eine Verrechnung des Gutschein-Betrages mit den Abo-Zahlungen von DVB-Vertragskunden ist möglich. Bitte geben Sie dazu Ihre Kundennummer auf der Garantiekarte an. Für Abo-Kunden anderer Verkehrsunternehmen im VVO wird eine Gutschrift angeboten.

# Fragen und Antworten



## Wer ist mein Ansprechpartner?

Für Fragen zur Kundengarantie stehen Ihnen gern die Mitarbeiter/-innen in unserem Kundenzentrum, in unseren Servicepunkten und unter unserer Service-Hotline 0351 857-1011 zur Verfügung.

Die Garantiekarte sowie die notwendigen Belege können Sie im Kundenzentrum bzw. in den Servicepunkten abgeben oder per Post an uns senden:

## DVB-Kundenzentrum

Postplatz 1  
01067 Dresden

## In welchem Verkehrsgebiet gelten die Garantien?

Die Garantien gelten für die Verkehrsmittel und Haltestellen der DVB AG. Sie gelten nicht im gesamten Verkehrsverbund Oberelbe (VVO). Im VVO haben sich unterschiedliche Unternehmen zu einem Tarifverbund zusammengeschlossen, die jedoch rechtlich selbstständig sind und unabhängig voneinander agieren.

## Wo erhalte ich meine Garantiekarte?

Sie bekommen die Garantiekarte im Kundenzentrum, in den Servicepunkten und beim Fahrpersonal. Außerdem können Sie diese im Internet unter [www.dvb.de/kundengarantie](http://www.dvb.de/kundengarantie) herunterladen.

## Kann ich mich mit meinem Garantiefall an die Mitarbeiter des Fahrdienstes wenden?

Prinzipiell ja, unsere Mitarbeiter sind für Sie da. Trotzdem bitten wir Sie, den Fahrdienst nach Möglichkeit nicht mit Ihrem Garantiefall zu beeinträchtigen – schließlich wollen wir pünktlich für Sie fahren. Ihre Hinweise auf unverzüglich zu beseitigende Mängel nimmt unser Fahrpersonal jedoch gern entgegen. So können wir z. B. bei Verschmutzungen schnell für Abhilfe sorgen.

## Wo erhalte ich weitere Informationen?

Sie können sich im Internet unter [www.dvb.de/kundengarantie](http://www.dvb.de/kundengarantie) informieren oder sich per E-Mail an [kundengarantie@dvbag.de](mailto:kundengarantie@dvbag.de) bzw. telefonisch unter 0351 857-1011 direkt mit uns in Verbindung setzen.

## Was ist, wenn ich einen übertragbaren Abo-Fahrausweis benutzt habe?

Wie in allen anderen Fällen auch: Sie füllen die Garantiekarte aus und geben die Kundennummer des DVB-Abo-Kunden an.

## Welche Angaben sind nötig, um einen Garantiefall schnell zu bearbeiten?

Folgende Informationen sind für uns ganz wichtig:

- gut lesbarer Name sowie die korrekte Adresse
- Ihre Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse
- Datum, Uhrzeit und Ort/Haltestelle zum Garantiefall
- kurze Schilderung des Sachverhaltes



Bitte senden Sie die Garantiekarte innerhalb von drei Werktagen nach dem Garantiefall per Post an die Dresdner Verkehrsbetriebe AG, Postplatz 1, 01067 Dresden, per Fax an 0351 857-1255, per E-Mail an [kundengarantie@dvbag.de](mailto:kundengarantie@dvbag.de) oder geben Sie diese in einem unserer Servicepunkte ab.

**Wichtig:** Fügen Sie Ihren Fahrausweis oder eine Kopie Ihrer Zeitfahrkarte (außer bei DVB-Abo-Kunden) und ggf. Fotos zu Ihrem Garantiefall bei. Bei der Sauberkeitsgarantie bitten wir Sie, den Reinigungsbeleg innerhalb von vier Wochen mit Ihrer zugewiesenen Registriernummer nachzureichen. Für die Antwortgarantie benötigen wir einen Nachweis Ihres an uns gerichteten Anliegens.

Bitte kreuzen Sie Ihren Garantiefall an.

- Pünktlichkeitsgarantie  
 Anschlussgarantie  
 Sauberkeitsgarantie  
 Antwortgarantie

Bitte freimachen oder abgeben.

**Dresdner Verkehrsbetriebe AG**

Postplatz 1  
01067 Dresden

