

Presse- Information

Hofheim, den 31. Mai 2017

RMV-10-Minuten-Garantie: „Die Fahrgastrechte stärken“

Ab 10 Minuten Verspätung Fahrpreiserstattung / RMV einer der ersten Verkehrsverbände in Deutschland mit umfassender Kundengarantie

Fahrgäste, die ihr Fahrziel mit mehr als 10 Minuten Verspätung erreichen, erhalten ab sofort Geld zurück oder – nach 21 Uhr – Taxikosten erstattet. Die neue Servicegarantie gilt für alle Busse und Bahnen im gesamten RMV-Gebiet, also täglich in mehr als 1.000 Linien.

„Am Ziel verlässlich und pünktlich anzukommen, ist mit der wichtigste Wunsch der Fahrgäste. Es ist daher ein richtiger und durchaus mutiger Schritt als einer der ersten Verkehrsverbände in Deutschland eine für alle Bus- und Bahnlinien geltende Pünktlichkeitsgarantie anzubieten“, sagte Prof. Knut Ringat, Geschäftsführer des RMV. „Ich möchte mich bei den Partnern im Verkehrsverbund bedanken, die mit uns zusammen in den vergangenen Jahren die 10-Minuten-Garantie in ihren Städten und Landkreisen getestet haben. Die gewonnen Erfahrungen bilden eine entscheidende Grundlage für die Ausweitung der Kundengarantie auf das komplette Verbundgebiet“, so Ringat weiter.

Bei Einzelfahrkarten wird der volle Fahrpreis bis maximal sechs Euro in der 2. Klasse und acht Euro in der 1. Klasse erstattet. Bei Zeitkarten wie Monats- und Jahreskarten wird abhängig von der Preisstufe der Preis anteilig erstattet. Auszahlungen sind bereits ab 50 Cent möglich. Alternativ zur Fahrpreiserstattung können nach 21 Uhr Taxikosten bis 25 Euro übernommen werden.

Die Kundengarantie gilt unabhängig von der jeweiligen Verspätungsursache. Lediglich bei vom RMV nicht zu beeinflussbaren Gründen wie Unwetter, Suizid, Bombendrohungen oder Streik ist die Anzahl der Garantiefälle pro Tag und Fahrgast auf zwei beschränkt.

Neben der neuen RMV-10-Minuten-Garantie gelten weiterhin die RMV-Mobilitätsgarantie für Fahrgäste mit persönlicher Jahreskarte zum Erwachsenentarif und die gesetzlichen Fahrgastrechte im Schienenverkehr. Die neue Kun-

Presse- Information

dengarantie ist allerdings so ausgestaltet, dass sie fast immer die attraktivere Wahl ist.

Anträge können online innerhalb von sieben Tagen nach der verspäteten Fahrt gestellt werden. Das Geld gibt es nach erfolgter Bearbeitung unter Vorlage der Originalfahrkarten an ausgewählten RMV-Mobilitätszentralen und an RMV-Verkaufsstellen zurück. Die Kunden haben für die Abholung der Erstattungsbeiträge drei Monate Zeit und können somit die Beträge für mehrere Garantiefälle gesammelt abholen.

Mehr Informationen zur neuen RMV-10-Minuten-Garantie sowie die Liste aller auszahlenden Verkaufsstellen gibt es auf: www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie.