

Presse- Information

Hofheim, 15. März 2019

10-Minuten-Garantie: Mobile Antragstellung und neue Regeln

Ab Ende März Antragstellung via Smartphone möglich / Beschränkung auf drei Anträge am Tag und Deckelung der Gesamterstattungssumme zur Eindämmung von Missbrauch

Gleich mehrere Neuerungen erwarten die Nutzer der RMV-10-Minuten-Garantie noch in diesem Monat. Zum einen macht der RMV die Beantragung der 10-Minuten-Garantie komfortabler: Ab 31. März können Fahrgäste auch von unterwegs über das Smartphone ihren Erstattungsantrag stellen. Bisher war dies nur über einen Computer möglich. Voraussetzung für den Antrag ist, dass die verspätete Fahrt abgeschlossen ist.

„Die mobile Antragstellung ist für uns ein wichtiger Schritt bei der Weiterentwicklung der RMV-10-Minuten-Garantie“, sagt RMV-Geschäftsführer Prof. Knut Ringat. „Perspektivisch soll die Beantragung mit nur wenigen Klicks über unser Kundenportal meinRMV möglich sein.“

Außerdem arbeitet der Verbund zusammen mit seinen Partnern an alternativen Auszahlungsformen. Derzeit müssen Fahrgäste die Erstattungsbeiträge unter Vorlage der Fahrkarte in einer RMV-Vertriebsstelle abholen.

Neue Regeln gegen Missbrauch

Zum anderen treten am 31. März neue Regeln in Kraft, mit denen der RMV gegen den zunehmenden Missbrauch der RMV-10-Minuten-Garantie vorgeht: Der Verbund begrenzt die maximale Zahl der 10-Minuten-Garantie-Anträge auf drei Fahrten pro Tag. Dies gilt auch bei Fällen höherer Gewalt, wie zum Beispiel Unwetter oder Streiks. Zudem können Kundinnen und Kunden künftig maximal ein Drittel des Gesamtpreises einer Zeitkarte über die 10-Minuten-Garantie zurückerstattet bekommen. Ausgenommen von der Deckelung der Erstattungssumme sind Einzel- und Tageskarten.

„Die 10-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Kundengarantie, mit der wir weit über

Presse- Information

die gesetzlichen Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr hinausgehen“, sagt Ringat. „In den vergangenen Monaten kam es leider immer wieder vor, dass einige wenige unsere großzügigen Regelungen missbrauchen und sich Erstattungen erschleichen, die ihnen nicht zustehen. Um unseren ehrlichen Fahrgästen weiterhin die 10-Minuten-Garantie anbieten zu können, führen wir neue Regeln ein.“

Betrugsversuche mit zehn oder mehr Fahrten am Tag

Bei den meisten Betrugsversuchen beantragen Kunden Erstattungen für Fahrten, die sie nicht angetreten haben. In besonders dreisten Fällen werden Anträge für mehrere Fahrten gestellt, die zur gleichen Zeit an verschiedenen Orten stattfanden. Teilweise kommen so von einer Person Anträge für zehn oder mehr Fahrten für einen Tag zusammen, der Rekord liegt bei mehr als 40 gestellten Anträgen. „Mit der Begrenzung auf drei erstattungsfähige Fahrten pro Tag schieben wir diesem betrügerischen Verhalten einen Riegel vor“, so Ringat.

Dass berechnete Ansprüche auf Erstattung durch diese Regel beeinträchtigt werden, ist unwahrscheinlich: 95 Prozent aller Nutzer der 10-Minuten-Garantie stellen Anträge für weniger als drei Fahrten an einem Tag.

Hintergrund

Die seit Juni 2017 angebotene RMV-10-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung des RMV und deutschlandweit für einen Verkehrsverbund mit vergleichbarer Größe, Verkehrsbelastung und regionaler Vielfalt ein einmaliges Angebot. Ab zehn Minuten Verspätung am Ziel, auch wenn ein Umstieg nicht geklappt hat, gibt es je nach Fahrkartenart den Fahrpreis vollständig oder anteilig zurück.

Anträge für die 10-Minuten-Garantie können online innerhalb von sieben Tagen nach einer ausgefallenen oder verspäteten Fahrt gestellt werden. Das Geld gibt es nach erfolgter Bearbeitung unter Vorlage der Originalfahrkarten an ausgewählten RMV-Mobilitätszentralen und an RMV-Vertriebsstellen. Bei Bedarf können Garantiefälle auch bis zu drei Monate gesammelt und in Summe vor Ort ausbezahlt werden. Seit Einführung der Garantie wurden bis Ende Februar 2019 insgesamt rund 1,5 Millionen Anträge im Wert von rund 3,6 Millionen Euro gestellt.