



**» Die NVV 5-Minuten-Garantie wird jetzt zweigleisig.**

*Und macht Ihnen den Einstieg leichter.*



## Was bedeutet die **NVV 5-Minuten-Garantie?**

Die NVV 5-Minuten-Garantie steht für den Wunsch, unsere Kunden auf der ganzen Linie zufrieden zu stellen. Dazu gehört, dass unsere Busse und Bahnen pünktlich unterwegs sind, die Fahrzeuge und Haltestellen sauber und sicher sind und unsere Kunden einen freundlichen und zuvorkommenden Service genießen.

Für dieses Qualitätsversprechen stehen wir ein. Sollte es trotzdem zu Verspätungen oder anderen Mängeln kommen, kommt unsere NVV 5-Minuten-Garantie zum Einsatz.

Damit diese schnell und für unsere Kunden einfach funktioniert, bieten wir jetzt zwei Möglichkeiten, die Garantie einzulösen:



### **die Kundengarantie**

und



### **der Kundendialog**

Wer nur seine Fahrtkosten erstattet bekommen möchte, wählt den Weg der **Kundengarantie**, wer sich mit uns über Qualitätsmängel austauschen möchte, dem bieten wir die Möglichkeit zum **Kundendialog**. Das macht es für Sie einfacher und garantiert schneller.

### **Beschwerdemeldung**

In jedem Fall können Beschwerden über folgende Wege mitgeteilt werden:

- » im Internet unter [www.nvv.de](http://www.nvv.de)
- » am gebührenfreien ServiceTelefon unter 0800-939-0800
- » schriftlich mit Formular, erhältlich in der NVV-Mobilitätszentrale in Eschwege, in allen NVV-Kundenzentren und NVV-InfoPoints
- » persönlich in der NVV-Mobilitätszentrale, allen NVV-Kundenzentren oder NVV-InfoPoints

Für die Meldung der Beschwerde muss eine Frist von 3 Tagen nach dem Vorfallsdatum eingehalten werden. Für jede Fahrt und Person muss eine Beschwerde angemeldet werden. Es erfolgt keine Eingangsbestätigung der Beschwerde (außer bei Internet-eingabe).



## So funktioniert die **Kundengarantie**.

Wer einfach sein Fahrgeld erstattet bekommen möchte, wählt den Weg der Kundengarantie. Ist der Anspruch berechtigt, wird der Betrag nach der Prüfung schnell und unkompliziert ausgezahlt.

### **Bedingungen für die Inanspruchnahme der NVV 5-Minuten-Garantie**

Im Rahmen der NVV 5-Minuten-Garantie können in folgenden Fällen Ansprüche geltend gemacht werden:

#### **Garantiefälle**

- » Fahrzeitgarantie (Verspätungen am Ziel einer Fahrt)
- » Anschlussgarantie/Taxikostenerstattung (verpasster Anschluss nach 20 Uhr)
- » Sauberkeitsgarantie (Reinigungskostenerstattung)

Die Inanspruchnahme der Garantie ist an eine tatsächliche Fahrt im Gebiet des NVV (Start und Ziel liegen im Verbundgebiet des NVV) mit den Verkehrsmitteln Bus, Tram, RT und Bahn gebunden.

#### **Erstattungen**

Eine Fahrpreiserstattung im Rahmen der NVV 5-Minuten-Garantie ist an den Besitz einer NVV-Fahrkarte geknüpft. Alle anderen Fahrkarten (DB, RMV etc.) sind von der Erstattungsleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind AST-Fahrkarten, Hessentickets, KombiTickets, Fahrkarten des Übergangstarifs, Mobilfaltfahrten, das Schülerticket Hessen und das Seniorenticket Hessen.

Für die bemängelte Fahrt muss eine gültige Fahrkarte im Original vorgelegt werden. Es reicht nicht die erklärte Absicht, eine solche Fahrkarte kaufen zu wollen oder der Hinweis auf andere Fahrkarten, in deren Besitz man ist.

Die Rückerstattung der Fahrtkosten erfolgt ausschließlich in bar, nicht als Überweisung, und kann innerhalb von 3 Monaten nach Vorfalldatum in der NVV-Mobilitätszentrale in Eschwege, jedem NVV-Kundenzentrum oder NVV-InfoPoint abgeholt werden.

Einzelfahrkarten werden nach Erstattung der Ticketkosten eingezogen. Bei Erstattungsbeträgen über 5 Euro ist der Personalausweis vorzulegen. Eine Rückerstattung kann nur

durch Erfassung der Kundendaten in der Datenbank erfolgen. Der Kunde willigt mit Bekanntgabe seiner Daten und der Beschwerdevorbringung in die erforderliche Speicherung ein.

## **Erstattungsbeträge - Garantie**

### **» Erstattungen von Fahrtkosten für Verspätungen am Ziel**

Schon ab 5 Minuten Verspätung am Ziel wird bei einer Fahrt im NVV-Gebiet der Fahrpreis erstattet.

Die Erstattung ist an eine tatsächlich verspätete Ankunft am Ziel der Gesamtstrecke gebunden. Es erfolgt keine Erstattung von Verspätungen unterwegs, wenn die Ankunft am Reiseziel pünktlich erfolgt. Bei Einzelfahrkarten wird der Fahrpreis 1:1 erstattet. Bei allen anderen Fahrkarten erfolgt die Erstattung anteilig, jedoch maximal so oft, bis die Höhe des tatsächlichen Kaufpreises erreicht wurde.

Bei MultiTickets erfolgt die Erstattung pro Fahrt, unabhängig davon, wieviele Personen mitgefahren sind.

### **» Erstattung von Taxikosten für verpasste Anschlüsse nach 20 Uhr**

Wenn durch den Ausfall einer Fahrt oder eine Verspätung nach 20 Uhr ein Anschluss verpasst wird, kann ein Taxi gewählt werden.

Hier erfolgt die Erstattung der Taxikosten bis 25 Euro. Für diesen Fall muss neben einer Fahrkarte die Original-Taxiquittung der ersetzten Fahrt vorgelegt werden.

### **» Erstattung von Reinigungskosten**

Bei Verschmutzung von Kleidung durch verunreinigte Sitze an den Haltestellen oder in den Fahrzeugen können Reinigungskosten in Höhe bis zu 25 Euro geltend gemacht werden.

Die Reinigungskosten können gegen Vorlage einer gültigen Fahrkarte für die bemängelte Fahrt sowie der Reinigungsquittung erstattet werden.



## *So funktioniert der **Kundendialog.***

Wer keine Fahrtkostenerstattung wünscht, dafür Beschwerden, Fragen oder Anregungen hat, dem bieten wir jetzt einen verbesserten Weg, mit uns in Kontakt zu treten: den Kundendialog. Hier können Sie jetzt einfach und direkt Ihr gewünschtes Thema (z. B. Freundlichkeit und Kompetenz oder Info- und Schadens

meldungen, Sicherheit etc.) an uns übermitteln und erhalten umgehend eine Antwort. So haben Sie jetzt immer die Möglichkeit, mit uns schnell und unkompliziert über alle Themen rund um den Nahverkehr zu sprechen.

Das macht uns besser – und Sie hoffentlich zu einem zufriedenen Fahrgast.

### ***Ausschluss von der NVV 5-Minuten-Garantie***

Die NVV 5-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung des NVV ohne Rechtsanspruch seitens der Kunden. Bei Missbrauch der Garantie behalten wir uns vor, Kunden von einer Erstattung auszuschließen. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn er fehlerhafte Angaben zu Vorfällen meldet. Bei wiederholt fehlerhaften und nicht nachvollziehbaren Angaben bei Beschwerden erhält der Kunde eine Mitteilung mit dem Hinweis über den Ausschluss von Rückerstattungen. Der Kunde kann dennoch weiterhin Beschwerden anmelden.

Bei wiederholtem Missbrauch kann der Ausschluss von Rückerstattungen unbegrenzt festgesetzt werden.

### ***Hinweis zu den gesetzlichen Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr***

Die NVV 5-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung des NVV für Kunden, die den Nahverkehr in Nordhessen nutzen. Daneben gibt es eine EU-weit einheitliche gesetzliche Regelung zu Kundenrechten im Eisenbahnverkehr, die gegenüber dem befördernden Eisenbahnunternehmen bestehen.

Unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) erhalten Sie detaillierte Informationen, auch ein Beschwerdeformular.

Kunden, die Rechte im Rahmen der gesetzlichen Regelung in Anspruch nehmen, sind von der NVV 5-Minuten-Garantie ausgeschlossen. Damit wird einer doppelten Erstattung vorgebeugt.

### ***Datenschutz***

Es gelten die gültigen Datenschutzbestimmungen (siehe [nvv.de/datenschutz](http://nvv.de/datenschutz)).

Die persönlichen Daten werden nur im Rahmen der Abwicklung der NVV 5-Minuten-Garantie verarbeitet und nach spätestens 6 Monaten gelöscht.

# Rückerstattung pro Fahrt ab 01.01.2020

Preisstufe	Kurz- strecke	Stadt Kassel	Kassel Plus	5	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Einzelfahrkarten</b>												
Erwachsene	1,70	3,00	3,90	1,70	2,30	3,50	4,50	5,70	7,10	8,40	9,70	11,20
U18		1,80	2,30	1,20	1,40	2,00	2,60	3,20	4,00	4,80	5,50	6,30
<b>SparTickets</b>												
5erTicket Erwachsene		2,60	3,30	1,60	2,00	2,90	4,00	5,00	6,20	7,30	8,50	9,90
5erTicket U18		1,40	1,90	1,00	1,20	1,70	2,30	2,90	3,60	4,20	4,80	5,40
MultiTicket Single		1,50	1,80	1,00	1,50	2,50	2,90	3,80	4,70	5,50	6,30	7,10
MultiTicket		1,80	2,30	1,40	2,10	3,10	3,80	4,70	5,70	6,50	7,40	8,10
<b>Allgemeine Zeitkarten (gleitend und übertragbar)</b>												
Wochenkarte			1,50	0,90	1,50	2,10	2,40	2,90	3,60	4,30	5,00	5,60
Monatskarte			1,30	0,70	1,10	1,60	2,00	2,50	2,90	3,40	3,80	4,20
Jahreskarte			1,10	0,60	0,90	1,30	1,70	2,10	2,40	2,80	3,20	3,50
9 Uhr-Monatskarte			1,00	0,60	0,90	1,30	1,60	2,00	2,30	2,60	3,00	3,30
9 Uhr-Jahreskarte			0,80	0,50	0,70	1,10	1,30	1,60	1,90	2,20	2,50	2,80
<b>Nordhessenkarte 60plus (Netzkarte)</b>												
Hauptkarte												1,20
Partnerkarte												0,60
<b>Ausbildungszeitkarten</b>												
Wochenkarte			1,00	0,60	1,00	1,40	1,80	2,20	2,90	3,40	4,00	4,60
Monatskarte			0,80	0,50	0,90	1,20	1,50	1,80	2,20	2,50	2,90	3,30

Preisstufe	Stadt Kassel	Preis- stufe 1
<b>Zeitkarten für SchülerInnen bis Ende Sekundarstufe I</b>		
Wochenkarte	0,80	0,70
Monatskarte	0,70	0,50

### **Hier finden Sie unsere NVV-Mobilitätszentrale:**

» Eschwege (DB-Agentur), Bahnhof, Am Bahnhof 1

### **Hier finden Sie unsere NVV-Kundenzentren:**

- » Bad Hersfeld, Innenstadt, Breitenstraße 19
- » Bad Wildungen (DB Reisezentrum), Bahnhof, Bahnhofplatz 1
- » Baunatal, Stadtmitte, Maximilian-Kolbe-Straße 6
- » Bebra, Bahnhofstraße 21
- » Frankenberg, Bahnhof (DB-Agentur), Am Bahnhof 1
- » Hofgeismar (DB-Agentur), Bahnhof, Poppenhäuser Weg 1
- » Kassel (DB Reisezentrum), Hauptbahnhof, Rainer-Dierichs-Platz 1
- » Kassel (DB Reisezentrum), Bahnhof Wilhelmshöhe, Willy-Brandt-Platz 1
- » Kassel, „Kurfürsten Galerie“ (NVV-Kundenzentrum der KVG), Mauerstraße 11
- » Korbach (DB Reisezentrum), Bahnhof, Arolser Landstraße 21c

### **Hier finden Sie unsere NVV-InfoPoints:**

- » Bad Arolsen (DB-Agentur), Bahnhof, Am Bahnhof 1
- » Großalmerode, Tourist-Info, Marktplatz 18
- » Hann. Münden (DB-Agentur), Bahnhof, Adam-von-Trott-zu-Solz-Platz 2
- » Melsungen (DB-Agentur), Bahnhof, Bahnhofstraße 2
- » Rotenburg a. d. Fulda (DB-Agentur), Bahnhof, Poststraße 9
- » Wolfhagen, Bürgerbüro, Burgstraße 33–35

### **Noch Fragen? Hinweise? Schadensmeldungen?**

Unser gebührenfreies NVV-ServiceTelefon ist für Sie da!  
Unter **0800-939-0800** erreichen Sie uns täglich von 5 bis 22 Uhr;  
Freitag und Samstag sogar bis 0 Uhr.

Mehr Informationen und weitere Vertriebsstellen finden Sie unter [www.nvv.de](http://www.nvv.de)

