



Region Hannover

Der Regionspräsident

86.03 Team ÖPNV-Marketing

► **Nr. 0839 (IV) AaA**

Hannover, 14. November 2017

## Antwort auf Anfragen

*öffentlich*

Gremium	geplant für Sitzung am	Be-schluss		Abstimmung		
		Laut Vor-schlag	abwei-chend	Ja	Nein	Ent-hal-tung

## GVH Pünktlichkeitsgarantie

### Anfrage der AfD-Fraktion vom 3. November 2017

#### Sachverhalt:

Bei mehr als 20 Minuten Verspätung greift die GVH Pünktlichkeitsgarantie. Zur Beantragung des Einzelfalls steht dem Kunden der Antrag "GVH Garantie" in Papierform zur Verfügung. Diese Regelung gilt dem Vernehmen nach auch für die S-Bahn im Großraumbereich Hannover.

Im konkret vorliegenden Fall teilte das DB-Regio Team einem Kunden mit, dass der Antrag zukünftig ausschließlich mittels elektronischer Datenübermittlung erfolgen kann.

Fragen hierzu an die Regionsverwaltung:

1. Trifft es zu, dass ÖPNV-Kunden, denen kein Internetanschluss zur Verfügung steht, bei S-Bahnverspätungen künftig von der GVH-Pünktlichkeitsgarantie ausgeschlossen sind?
2. Welche Schritte beabsichtigt die Region zur Klarstellung der Sachlage zu unternehmen?

### **Antwort der Verwaltung auf Frage 1:**

Nein, das trifft nicht zu.

Es gilt der entsprechende Absatz aus den Bedingungen der GVH-Garantie (einsehbar unter [gvh.de/garantie](http://gvh.de/garantie)):

#### **„Der Antrag kann über folgende Wege gestellt werden**

- *im Internet unter [gvh.de/garantie](http://gvh.de/garantie)*
- *per Post an die GVH – Großraum-Verkehr Hannover GmbH  
Karmarschstr. 30/32, 30159 Hannover (auf dem dafür vorgesehenen Antrag)*
- *persönlich in den Kundenzentren der Verkehrsunternehmen (auf dem dafür vorgesehenen Antrag)“*

### **Antwort der Verwaltung auf Frage 2:**

Seit der Neuregelung am 1. August 2017 kann die GVH-Garantie auch online in Anspruch genommen werden. Seitdem werden alle Fälle von den Unternehmen softwaregestützt bearbeitet. Deshalb gibt es ein neues Formular, das auch eine Einwilligung zum Datenschutz enthält.

#### **Veraltetes Papierformular**

Der von Ihnen eingereichte Text wurde an Fahrgäste verschickt, die ihren Antrag nach dem Stichtag auf veralteten Formularen gestellt hatten. DB Regio hat den Antrag aus Kulanz trotzdem noch einmal bearbeitet.

Im GVH wurde vereinbart, dass Anträge, die nach dem 1. November 2017 noch auf Formularen ohne Datenschutzerklärung eingereicht werden, nicht mehr bearbeitet werden dürfen. Seitdem müssen Anträge im neuen Formular eingegeben werden – online oder auf dem dafür vorgesehenen Antrag.

#### **Online geht schneller!**

Die online-Bearbeitung der Erstattungsanträge entspricht dem Wunsch vieler Fahrgäste.

Sie verkürzt aber auch die Bearbeitungszeit in den Unternehmen erheblich. Bei Anträgen auf Papierformularen sind sehr häufig Rückfragen wegen unvollständigen oder unleserlichen Angaben erforderlich. Deshalb ist es ausdrücklicher Wunsch der Verkehrsunternehmen, dass möglichst viele Anträge online eingegeben werden.

#### **Anlage(n):**

- keine -