

**Schreiben Sie uns – wir lösen Ihr Problem.**

Bitte füllen Sie alle Felder dieser Garantiekarte sorgfältig aus. Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir in Aktion treten.

Schicken Sie die ausgefüllte Garantiekarte zusammen mit Ihrem Ticket und ggf. der Reinigungs- oder Taxiquote in einem Briefumschlag möglichst innerhalb von **10 Tagen** nach dem Grund der Beanstandung an Ihr Verkehrsunternehmen oder an den VBN, faxen Sie die ausgefüllte Seite der Garantiekarte zusammen mit Ihrem kopierten Ticket und ggf. der Reinigungs- oder Taxiquote oder geben Sie die Garantiekarte einfach bei Ihrer nächsten Fahrt ab.

Sie können sich auch online unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de) an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

**GARANTIEKARTE**

Für Fensterumschlag: in dieses Feld bitte die Adresse Ihres Verkehrsunternehmens eintragen.

Antwort

# Willkommen im VBN-Land



## Irgendwas schief gelaufen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Füllen Sie einfach die anhängende Garantiekarte aus und schildern Sie uns das Problem. Nach Eingang Ihrer Karte samt den entsprechenden Quittungen werden wir uns innerhalb weniger Tage bei Ihnen melden und die Sache aus der Welt schaffen. Übrigens: Weitere Garantiekarten erhalten Sie beim Fahrpersonal oder direkt bei Ihrem Verkehrsunternehmen.

Um in Zukunft noch besser zu werden, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Deshalb bitten wir Sie: Sagen Sie uns, wenn etwas nicht in Ordnung war. Dies gilt auch für Schäden oder falsche Informationen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen oder für Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

**Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet – wir helfen Ihnen gerne weiter!**

**VBN-24h-Serviceauskunft  
0421/59 60 59  
[www.vbn.de](http://www.vbn.de)**

Garantiert gut verbunden – mit den Bussen und Bahnen im VBN-Land.

Stand 08/2018 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Gefördert durch: **zvbn**

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen  
VBN-24h-Serviceauskunft  
**0421/59 60 59** [www.vbn.de](http://www.vbn.de)



## Unsere Kundengarantien



**PÜNKTICHKEITSGARANTIE**



**SAUBERKEITSGARANTIE**



**ANSCHLUSSGARANTIE**



**NIEDERFLURGARANTIE**

**Wir wünschen mehr als eine gute Fahrt.  
Wir garantieren sie.**

Gültig ab 01.08.2018

Ihre Regionalbusunternehmen im



# Regionalbuslinien mit Kundengarantien.

Nummer	Linienverlauf
101	Bassum - Brinkum - Bremen
102	Syke - Brinkum - Bremen
113	Grönemeyer-Linie: Heiligenrode - Groß Mackenstedt - Varrel - Bremen-Huchting
120	Kirchweyhe - Leeste - Brinkum - Bremen
121	Kirchweyhe - Dreye - Bremen
123	Bassum - Schwaförden - Sulingen
133	Sulingen - Kirchdorf - Wagenfeld [- Rahden]*
137	Diepholz - Rehden - Varrel - Sulingen
138	Sulingen - Siedenburg - Borstel [- Nienburg]*
150	Hoya - Bruchhausen-Vilsen - Syke
170	Ströhen - Wagenfeld - Rehden - Diepholz
226	Wildeshausen - Harpstedt - Heiligenrode - Bremen
227	Kirchseelte - Bremen-Huchting
270	Wildeshausen - Kirchhatten - Oldenburg
277	Kirchhatten - Sandhatten - Sandkrug - Wardenburg
280	Oldenburg - Wardenburg - Benthullen
330	Oldenburg - Wiefelstede - Conneforde
340	Oldenburg - Rastede - Jaderberg
350	Westerstede - Bad Zwischenahn - Oldenburg
535	Westerstede - Oldenburg
360	[Barßel -]* Ocholt - Westerstede
366	Augustfehn - Apen - Westerstede
370	Rastede - Wiefelstede - Bad Zwischenahn
375	Bad Zwischenahn - Edeweicht - Süddorf
380	[Barßel -]* Edeweicht - Oldenburg
401	Nordenham: McDonald's - Kindergarten Mitte - Bahnhof - FAH - Einswarden - Blexen-Fähre
402	Esenshamm - Helios Klinik - Großensiel - Nordenham
408	Nordenham - Moorsee - Stollhamm - Burhave - Tossens - Eckwarden
421	Golzwarden - Boitwarden - Brake - Oberhammelwarden
422	Brake - Kirchhammelwarden - Brake
430	Rodenkirchen - Schweiburg [- Varel]*
440	Oldenburg - Brake - Nordenham - Blexen bzw. Oldenburg - Brake - Bremerhaven
450	Delmenhorst - Lemwerder - Berne

Nummer	Linienverlauf
525	Bad Bederkesa - Langen - Debstedt - Bremerhaven
530	Hagen - Stotel - Bremerhaven - Schiffdorf
570	Hagen - Stotel - Bremerhaven - Schiffdorf
575	Beverstedt - Heerstedt - Bexhövede - Bremerhaven
580	Sandstedt - Dedesdorf - Bremerhaven
630	Zeven - Heeslingen - Tarmstedt - Lilienthal - Bremen
632	Buchholz - Quelkhorn - Seebergen - Lilienthal
640	[Bremervörde -]* Gnarrenburg - Worpswede - Osterholz-Scharmbeck
650	Neuenkirchen - Schwanewede - Osterholz-Scharmbeck
660	Hagen - Garlstedt - Bremen-Burg - Bremen
670	Worpswede - Lilienthal - Bremen
677	Uthlede - Schwanewede - Bremen-Vegesack
680	Vollersode-Giehlermühlen - Osterholz-Scharmbeck - Bremen-Gröpelingen
701	Verden - Neddenaverbergen - Ludwigslust [- Walsrode]*
702	Achim - Thedinghausen - Emtinghausen - Thedinghausen
711	Verden: ZOB - Dauelsen - ZOB
712	Verden: ZOB - Trift - ZOB
713	Verden - Kirchlinteln - Verden
714	Verden: ZOB - Borsteler Weg - Gewerbegebiet Verden Ost
720	Bruchhausen-Vilsen - Blender - Thedinghausen - Verden
725	Verden - Holtum - Kreisgrenze
730	Otterstedt - Ottersberg - Oyten - Bremen
735	Verden - Dörverden - Eystrup/Hoya
740	Verden - Langwedel - Achim - Bremen
750	Morsum - Thedinghausen - Dreye - Bremen
760	Fischerhude - Ottersberg - Verden
765	Verden - Dörverden - Westen [- Rethem]*
800	Zeven - Mulmshorn - Waffensen - Rotenburg/Wümme
805	Kreisgrenze - Kirchwalsede - Rotenburg/Wümme
820	Zeven - Selsingen [- Bremervörde]*
831	Rhade - Tarmstedt - Wilstedt - Buchholz
910	[Friesoythe]* - Edewechterdamm - Oldenburg
3860	Zeven - Heeslingen [- Sittensen-Tostedt]*

[ ]\* Nicht im VBN-Land.

# Sie haben den besten Service verdient.

## SAUBERKEITSGARANTIE

Oh Schreck, ein Fleck? Wir zahlen die Reinigung.



Unsere Busse werden regelmäßig gereinigt. Sollten Sie trotzdem in einem unserer Fahrzeuge Ihre Kleidung verschmutzen, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer Sauberkeitsgarantie die Reinigungskosten gegen Einsendung des Belegs, sofern wir den Grund selbst zu verschulden haben. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket für einen Erwachsenen.

## NIEDERFLURGARANTIE

Kein Niederflurbus? Dafür bekommen wir die Quittung.



Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf immer mehr Fahrten im Regionalbereich moderne Niederflurfahrzeuge ein. Fahrten mit garantiertem Einsatz eines Niederflurbusses werden im Fahrplan mit dem Niederflursymbol gekennzeichnet. Wenn Sie auf einen Niederflurbus angewiesen sind, aber ausnahmsweise ein Hochflurfahrzeug zum Einsatz kommen sollte, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 €. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket für einen Erwachsenen.

## PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt.



Sollte Ihr Bus mehr als 15 Minuten Verspätung haben oder verfrüht an einer Haltestelle abfahren, haben Sie Anspruch auf ein TagesTicket für einen Erwachsenen, sofern wir die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten haben.

## ANSCHLUSSGARANTIE

Kein Anschluss? Dann nehmen Sie ein Taxi.



Wir sorgen dafür, dass die von uns garantierten und im Fahrplan gekennzeichneten Anschlüsse auch funktionieren. Außerdem werden an den im Fahrplan gesondert gekennzeichneten Bahnhöfen Anschlusszüge mit einer Verspätung von bis zu 5 Minuten abgewartet. Sollten wir unser Versprechen nicht einhalten und haben den Grund selbst zu verschulden, können Sie ein Taxi rufen. Wenn Sie die Quittung einreichen, erstatten wir Ihnen die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 €. Alternativ erhalten Sie ein TagesTicket für einen Erwachsenen.

Fahrplansymbole: Anschlussgarantie Bei gesondert gekennzeichneten Bahnhöfen werden Anschlusszüge mit einer Verspätung von bis zu 5 Minuten abgewartet.

# GARANTIEKARTE

Das Problem trat auf der Linie \_\_\_\_\_

Richtung \_\_\_\_\_

Haltestelle \_\_\_\_\_

am (Datum) \_\_\_\_\_ um (Uhrzeit) \_\_\_\_\_ auf.

Die Beanstandung bezieht sich auf: (bitte ankreuzen)

- Pünktlichkeitsgarantie  Sauberkeitsgarantie
- Anschlussgarantie  Niederflurgarantie

Bitte schildern Sie uns den Vorfall:

Anrede: (bitte ankreuzen)  Frau  Herr

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

Telefon (freiwillige Angabe) \_\_\_\_\_ E-Mail (freiwillige Angabe) \_\_\_\_\_

Internationale Bankkontonummer (IBAN) (optional) \_\_\_\_\_

**Datenschutzhinweis nach Art. 13 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)**  
 Die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN), Am Wall 165-167, 28195 Bremen ist verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung. Das von dem Garantiefall betroffene Verkehrsunternehmen verarbeitet im Auftrag des VBN Ihre personenbezogenen Daten im berechtigten Interesse. Die VBN GmbH verarbeitet im berechtigten Interesse Ihre Angaben zu statistischen und werblichen Zwecken. Hiergegen steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO** zu, z.B. unter datenschutz@vbn.de. Mit Ihrer **widerruflichen** Einwilligung senden wir Ihnen zudem Informationen per E-Mail. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [www.vbn.de/datenschutz](http://www.vbn.de/datenschutz).

Ja, ich bin einverstanden, dass der VBN mich per E-Mail über Angebote und Neuigkeiten des VBN und seiner Partner informiert. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen, z.B. unter [datenschutz@vbn.de](mailto:datenschutz@vbn.de).

Mit Ihrer Unterschrift erkennen Sie diese Hinweise zum Garantiefall an.

Ort/Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_