



**(Mind.) 10 Minuten Verspätung?**  
Erstattung innerhalb von drei Werktagen  
(Mo-Fr) beantragen: [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de)



**Ticket und Personalausweis bereithalten**  
und in einem KÖR-KundenCenter einreichen.  
Fallnummer nicht vergessen!

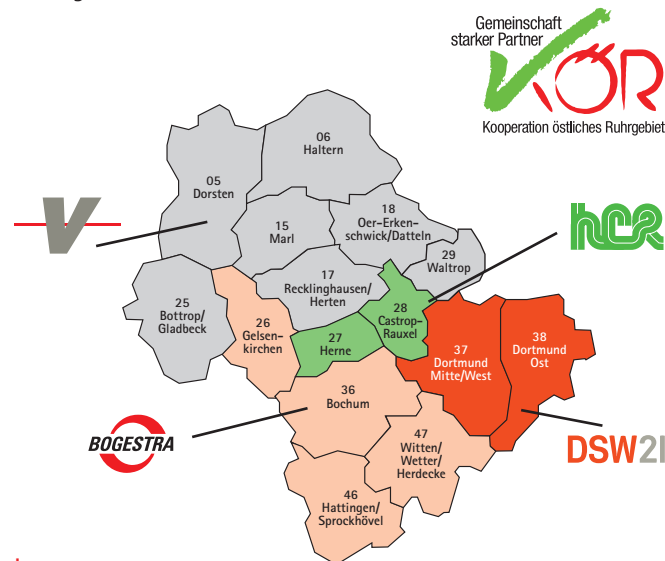


## Wo gilt das Pünktlichkeitsversprechen?

Das Pünktlichkeitsversprechen gilt übergreifend bei:  
der Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA),  
der Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21), der Straßenbahn  
Herne – Castrop-Rauxel (HCR) und der Vestischen Straßen-  
bahnen GmbH (Vestische).

Seit über 10 Jahren arbeiten diese vier Unternehmen in der  
Kooperation östliches Ruhrgebiet (KÖR) gemeinsam daran,  
ihren Kundenservice weiter zu verbessern.

Für Sie heißt das: Unabhängig davon, welche Linie eines KÖR-  
Unternehmens eine Verspätung hatte – Sie können dies bei  
jedem der vier Unternehmen melden und sich Ihren Erstattungs-  
beitrag auszahlen lassen.



### Impressum:

**Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG**  
Universitätsstr. 58 • 44789 Bochum

**DSW21 (Dortmunder Stadtwerke AG)**  
Deggingstr. 40 • 44141 Dortmund

**Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH**  
An der Linde 41 • 44627 Herne

**Vestische Straßenbahnen GmbH**  
Westerholter Str. 550 • 45701 Herten

**Informationen: [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de)**

oder 0 18 03/50 40 30

(Festnetzpreis 0,09 €/Min.; mobil max. 0,42 €/Min.)

## NEU: Das Pünktlichkeitsversprechen



**Ab 10 Minuten Verspätung:  
Geld zurück!**

# Pünktlichkeit ist für uns mehr als ein Versprechen

Seit Jahren arbeiten wir daran, durch zahlreiche Maßnahmen die Pünktlichkeit unserer Fahrzeuge immer weiter zu verbessern. Dennoch kann es vorkommen, dass Verspätungen eintreten. Denn Staus, Falschparker oder technische Störungen sind auch für uns leider nicht vorhersehbar. Für Sie als Kunden sind diese Verspätungen ärgerlich.

Weil Ihre Zufriedenheit uns aber wichtig ist, führen wir für Sie ab dem 1. Mai 2011 eine neue Service-Leistung ein: Das Pünktlichkeitsversprechen.

## Der Geld-zurück-Service

Wenn Sie mit einem unserer Fahrzeuge Ihre Zielhaltestelle um mehr als 10 Minuten verspätet erreichen, können Sie sich den Preis eines VRR-EinzelTickets der Preisstufe A erstatten lassen.



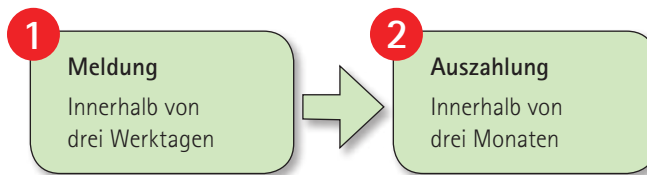
# Und so funktioniert's

Unser Fahrzeug hat Ihre Zielhaltestelle mehr als 10 Minuten später als in der Fahrplanauskunft angegeben erreicht. Sie können uns diese Verspätung innerhalb von drei Werktagen melden – über das Internet unter [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de), über unsere Servicenummer 0 18 03/50 40 30\* oder persönlich in einem unserer KundenCenter.

Nachdem Sie Ihre Angaben gemacht haben, erhalten Sie von uns eine Fallnummer. Bitte bewahren Sie diese unbedingt auf, denn über die Fallnummer können wir die Meldung eindeutig Ihnen zuordnen und somit den Betrag erstatten.

Ihren Erstattungsbetrag können Sie sich vorbehaltlich unserer Prüfung innerhalb von drei Monaten nach Meldung in jedem unserer KundenCenter auszahlen lassen. Sie nennen uns hierzu die Fallnummer und legen das für die beanstandete Fahrt genutzte Ticket sowie ggf. Ihren Personalausweis vor.

### So einfach wird's gemacht:



- Internet [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de)
- Servicetelefon 0 18 03/50 40 30\*
- KundenCenter

- Nur im KundenCenter

\*Kostenpflichtig: Festnetzpreis 0,09 €/Min.; mobil max. 0,42 €/Min.

### Folgende Summen werden erstattet:

Erstattungsbetrag für Erwachsene	EinzelTicket Erwachsene Preisstufe A 2,40 €
Erstattungsbetrag für Kinder	EinzelTicket Kind Preisstufe A 1,40 €
Erstattungsbetrag für SchokoTicket Selbstzahler	EinzelTicket Kind Preisstufe A 1,40 €
Erstattungsbetrag für Schwerbehinderte	EinzelTicket Erwachsene Preisstufe A 2,40 €
Erstattung für Nutzer von	Tickets nach VRR-Verbundtarif (außer KombiTickets, SemesterTickets und anspruchsberechtigte SchokoTicket-Nutzer)
Erstattungsgrenze monatlich	max. Gesamtwert Ticket bzw. analoge Ticketart Preisstufe A <b>abweichend:</b> Schwerbehinderte: 15 € pro Quartal BärenTicket: Preis Ticket2000, Preisstufe A im Abo
Auszahlung	gegen Vorlage des genutzten VRR-Tickets nur an volljährige Personen (bzw. Erziehungsberechtigte)
Auszahlung	innerhalb von drei Monaten
Keine Auszahlung bei	Verspätungen aufgrund von Streik oder höherer Gewalt