

Ausgabe 30 Mai 2011

## 20 Minuten Verspätung: 50% Entschädigung

### **Erfolgreicher Start der Kundengarantien in Hamburg und Schleswig-Holstein mit der HC-Software *Garant*.**

Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) und LVS Schleswig-Holstein GmbH (LVS) haben in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Verkehrsunternehmen freiwillige Kundengarantien eingeführt.

Ab 20 Min. Verspätung erhalten Fahrgäste des Hamburger Verkehrsverbunds (HVV) und der LVS Schleswig-Holstein 50 % des Fahrkartenswertes zurück. Mit Hilfe der HC-Software **Garant** bearbeiten HVV und LVS sämtliche Garantiefälle.

**Antragstellung:** Kunden machen u.a. über **www.hvv.de** oder **www.nah.sh** ihren Anspruch geltend. Kontaktformulare führen durch die Antragstellung, die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt.

**Verwaltung und Prüfung:** Garantiefälle werden wahlweise manuell geprüft oder von **Garant** automatisch bearbeitet. Ist der Antrag berechtigt, gibt **Garant** den Fall zur Zahlung weiter.

**Zahlung:** **Garant** überreicht die Anträge an elektronische Kassensysteme zur Barauszahlung oder an Überweisungs-Software.

**Auswertung:** Wie viele Garantiefälle sind eingegangen? Wie viele sind berechtigt? Welche Summe ist bislang ausgezahlt worden? Antworten auf diese Fragen liefert das Auswertemodul von **Garant**.

Der Starttermin beider Garantien hatte sich aufgrund der zu bewältigenden technischen Herausforderungen verschoben, erforderliche Abstimmungen mit den Ministerien verzögerten zudem den Stichtag der nah.sh-Garantie der LVS.

### **Kontakt:**

Alfred Beldner, Tel: +49 (0)40 27 166-561  
(a.beldner@hamburg-consult.de)

Hamburg-Consult  
Spohrstr. 6  
22083 Hamburg  
Fax: +49 (0)40 271 66 - 410