

**Beispiel: Kundengarantie des Nordhessischen Verkehrsverbundes**

**Geld zurück ab 5 Minuten Verspätung am Ziel.**

Wir wissen, dass Sie gut mit uns fahren. Deshalb können Sie schon ab 5 Minuten Verspätung am Ziel einer Fahrt im NVV mit NVV-Ticket Ihr Geld zurück erhalten. Und dies ist nur eines von fünf Versprechen, die wir Ihnen mit unserer NVV 5-Minuten-Garantie von nun an geben:

**Garantiert Anschluss einschließlich Abendtaxi**

Wenn Sie nach 20 Uhr durch eine Verspätung einen Anschluss verpassen, können Sie Ihr Geld zurück verlangen oder sich sogar ein Taxi nehmen.

**Garantiert saubere und sichere Fahrzeuge und Haltestellen**

Wir versprechen Ihnen, Tag und Nacht für Sauberkeit und Sicherheit in unseren Fahrzeugen und den Haltestellen zu sorgen.

**Garantiert guter Service und präzise Informationen**

Wir wollen, dass Sie über alles informiert und mit unserem Service zufrieden sind. Und zwar in den Fahrzeugen genauso wie in den NVV-Kundenzentren und NVV-InfoPoints.

**Garantiert Freundlichkeit auf der ganzen Linie**

Als unser Fahrgast haben Sie ein Anrecht auf eine durchgehend freundliche Bedienung.