

Wir sind für Sie da

Unser Service:  
ein starkes Versprechen!



Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Wünsche haben, freuen wir uns über Ihren Anruf oder Ihren Besuch. Gerne können Sie uns jederzeit eine E-Mail schreiben.

Da uns der Dialog mit unseren Fahrgästen sehr wichtig ist, bearbeiten wir jede Anfrage individuell. Oft ist dafür eine Recherche notwendig, die auch mal etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Ihre Antwort erhalten Sie spätestens nach 14 Tagen von uns.

So erreichen Sie uns:

#### VAG-KundenCenter

U-Bahnstation Nürnberg Hauptbahnhof, Königstorpassage

Montag – Freitag: 7.00 – 19.00 Uhr

Samstag: 9.00 – 14.00 Uhr

#### Persönliche Ansprechpartner\*innen vor Ort

Unsere Mitarbeiter\*innen in den Fahrzeugen und auf den Bahnsteigen helfen Ihnen gerne weiter.

**Servicetelefon:** 0911 283-4646 (rund um die Uhr)

**E-Mail unter:** [vag.de/kontakt](mailto:vag.de/kontakt)

**Internet:** [www.vag.de](http://www.vag.de)

Wir versuchen stets, Verbesserungen im Sinne unserer Kunden vorzunehmen und bei Problemen eine einvernehmliche Lösung zu finden. Aus diesem Grund sind wir auch freiwillig der söp, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., beigetreten und haben hierdurch unsere grundsätzliche Bereitschaft für ein Schlichtungsverfahren erklärt. Sollten Sie daher mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage unzufrieden sein, können Sie sich jederzeit an die söp wenden:

söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)



12/2023

- 1 Pünktlichkeits- und Anschlussversprechen
- 2 Informationsversprechen
- 3 Sauberkeitsversprechen
- 4 Sicherheitsversprechen
- 5 Versprechen „Mobilität für alle“

**VAG**

[www.vag.de](http://www.vag.de)

**VAG**

## Das VAG-Serviceversprechen

Kundenservice und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste liegen uns besonders am Herzen. Aus diesem Grund arbeiten wir stets daran, unsere Dienstleistung zu verbessern. Unser Ziel ist es, Sie mit Bus und Bahn pünktlich, sicher und zuverlässig an Ihr Ziel zu bringen.

Helfen Sie uns, besser zu werden: Melden Sie sich, wenn etwas nicht so läuft, wie Sie es von uns erwarten! Wir sind für jeden Hinweis dankbar.

### 1 Pünktlichkeits- und Anschlussversprechen

Wir versprechen Ihnen, dass wir alles tun, damit Sie mit uns **pünktlich** an Ihrem Ziel ankommen. Sind Fahrzeuge verspätet unterwegs oder Verbindungen ausgefallen, dann erhalten Sie den Gegenwert eines Einzeltickets der Preisstufe A.

Wir sichern Ihre Anschlüsse. Können wir dieses **Anschlussversprechen** nach 20 Uhr und am Wochenende nicht halten, so übernehmen wir Ihre Taxikosten bis 25 Euro.

Basis für eine Erstattung bilden der für die betreffende Fahrt gültige VGN-Fahrschein und bei Nutzung eines Taxis die entsprechende Quittung. Bei höherer Gewalt, wie Schneechaos, Unwetter oder Streik, sind aber auch wir machtlos.

#### Unser Versprechen:

Kommen Sie entgegen der Fahrplanauskunft mit mehr als 15 Minuten verspätet an Ihrem mit der VAG erreichbaren Ziel an, erstatten wir Ihnen den Wert eines Einzeltickets der Preisstufe A oder alternativ in den Abendstunden sowie am Wochenende Ihre Taxikosten bis 25 Euro!



### 2 Informationsversprechen

Wir informieren Sie im Fall einer Störung schnell und ausführlich. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, dann teilen Sie uns das bitte mit. Nur so können wir besser werden.

Nutzen Sie unsere digitalen Informationsmedien. Fahrpläne und Fahrplanänderungen finden Sie auf **vag.de**. Die Fahrplanauskunft **start.vag.de** zeigt Ihnen für alle Haltestellen die Abfahrtszeiten der nächsten Fahrten in Echtzeit. Über unseren **X-Account** unter **X.com/VAG\_Linieninfo** erhalten Sie ebenfalls Informationen zu Ihren Linien. Oder Sie nutzen einfach unsere **App NürnbergMOBIL**.



Außerdem sind wir über unser Servicetelefon (Tel. 0911 283-4646) **rund um die Uhr** erreichbar. An vielen Haltestellen erhalten Sie Informationen über Lautsprecherdurchsagen und digitale Anzeigen.

#### Unser Versprechen:

Wir lassen Sie nicht im Regen stehen und informieren Sie bei Störungen oder Fahrplanabweichungen innerhalb von fünf Minuten über den Grund der Verzögerung und alternative Fahrtmöglichkeiten!

### 3 Sauberkeitsversprechen

Wir wollen, dass Sie sich in unseren Bussen und Bahnen wohlfühlen. **Gepflegte Fahrzeuge** und **Haltestellen** sind für uns wichtig. Sollten Ihnen deshalb Verschmutzungen auffallen, melden Sie diese bitte über unser Servicetelefon, damit wir sofort handeln können. Unsere Reinigungskräfte werden die Verunreinigung binnen einer Stunde beseitigen.



#### Unser Versprechen:

Sollte Ihre Kleidung durch ein Fahrzeug oder an einer Haltestelle von uns verschmutzt worden sein, übernehmen wir die Reinigungskosten bis zu einem Betrag von 25 Euro!

### 4 Sicherheitsversprechen

Wir möchten, dass Sie sich in unseren Verkehrsmitteln **sicher fühlen**. Deshalb sind unsere Bahnen sowie Bahnhöfe und Zwischengeschosse **kameraüberwacht**. Im Notfall können Sie sofort über unsere Notruf-Anlagen Kontakt zu uns aufnehmen. Unsere Fahrer\*innen und Service-mitarbeiter\*innen helfen Ihnen auch gerne vor Ort. Unser Servicetelefon ist rund um die Uhr besetzt.



Nach 20 Uhr halten unsere Busfahrer\*innen, wenn möglich, für Sie auch gerne zwischen den Haltestellen an geeigneter Stelle. Planen Sie eine Weiterfahrt mit dem Taxi? Dann sagen Sie unseren Mitarbeiter\*innen Bescheid. Wir bestellen es für Sie.

#### Unser Versprechen:

Ob in unseren Fahrzeugen oder an unseren Haltestellen: Unsere Mitarbeiter\*innen sind für Sie da!

### 5 Versprechen „Mobilität für alle“

Wir ermöglichen Ihnen einen **bequemen** und **barrierearmen Zugang** zu unseren Verkehrsmitteln. Alle unsere U-Bahnhöfe sind mit einem Aufzug ausgestattet. Unsere Niederflur-Fahrzeuge sind entweder stufenlos betretbar oder ermöglichen einen einfachen Zustieg dank einer Rampe. Sprechen Sie unsere Mitarbeiter\*innen an, sie helfen Ihnen gerne!

Sollte ein Aufzug defekt sein und Sie sind auf ihn angewiesen, rufen wir Ihnen ein kostenloses Taxi, das Sie zur nächsten Haltestelle bringt.

Kleinere Störungen bei Rolltreppen beheben wir nach Bekanntwerden **innerhalb von 24 Stunden**.

Bei großen Betriebsstörungen sorgen wir für **Ersatzverkehr** mit Bussen oder Taxis.



#### Unser Versprechen:

Unsere Bahnhöfe und Fahrzeuge sind barrierearm gestaltet. Sollte ein Aufzug einmal nicht funktionieren, rufen unsere Mitarbeiter\*innen am Servicetelefon (Tel. 0911 283-4646) Ihnen gerne ein Taxi, das Sie zur nächsten U-Bahn-Station bringt!

Gerne zeigen wir Ihnen, dass das VAG-Serviceversprechen kein leeres Versprechen ist. Wir bearbeiten jede Kundenanfrage individuell. Für eine genaue Recherche sind möglichst präzise Angaben sehr wichtig. Bitte unterstützen Sie uns dabei:

[www.vag.de/kontakt/serviceversprechen](http://www.vag.de/kontakt/serviceversprechen)