

**Gemeinsame Presseinformation**  
**der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG)**  
**und der DB Regio AG**

---



**Zusätzliche Kundenbetreuer sorgen für mehr Sicherheit**  
**LNVG und DB Regio vereinbaren Sicherheits- und Serviceoffensive**

Kurt-Schumacher-Straße 5  
30159 Hannover  
Tel: 0511 / 5 33 33 - 0  
[www.lnvg.de](http://www.lnvg.de)

**Hannover, den 27.09.2010** Mit zusätzlichen Kundenbetreuern wollen die DB Regio AG und die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) Service und Sicherheit für die Bahnkunden verbessern. Schrittweise ab ersten Oktober 2010 wird auf stark nachgefragten Streckenabschnitten in den Zügen der RegionalExpress (RE)-Linien Hannover – Norddeich, Hannover – Bremen, Braunschweig – Bielefeld und Braunschweig – Rheine ein zusätzlicher Kundenbetreuer mitfahren. Das teilten LNVG und DB Regio AG am Montag in Hannover mit.

Die als „Service- und Sicherheitsoffensive“ bezeichnete Vereinbarung umfasst neben den vier RE-Linien auch die gut nachgefragten Streckenabschnitte des Harz-Weser-Netzes in den Bereichen Seesen, Kreienssen, Holzminden, Bodenfelde, Göttingen, Herzberg und Walkenried. Dort soll spätestens ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2010 die Kundenbetreuerquote verdoppelt werden. Bislang werden dort 20 Prozent der Züge begleitet, künftig steigt diese Quote auf 40 Prozent.

„Beim Thema ‚Sicherheit‘ haben wir Nachholbedarf. Die Fahrgäste haben subjektiv ein erhöhtes Sicherheitsbedürfnis und brauchen einen Ansprechpartner. Wir wollen deshalb in diesem Bereich nachsteuern“, erläutert Hans-Joachim Menn, Sprecher der LNVG-Geschäftsführung, die Beweggründe der 100-prozentigen Landesgesellschaft, die in Niedersachsen für jährlich rd. 260 Millionen Euro Nahverkehrsleistungen auf der Schiene bestellt.

„Zusätzliche Kundenbetreuer bedeuten immer auch ein Mehr an Kundeninformation und individueller Fahrgastbetreuung“, skizziert Manuela Herbort, Vorsitzende der Regionalleitung der Region Nord der DB Regio AG, die Pluspunkte im Servicebereich. Mit Hilfe flankierender Kundenbefragungen will die DB Regio AG daher ermitteln, in welchem Umfang das jetzt beschlossene Maßnahmenpaket die Zufriedenheit der Fahrgäste steigern konnte.

Die Sicherheits- und Serviceoffensive ergänzt den bereits bestehenden Verkehrsvertrag zwischen LNVG und DB Regio AG und gilt zunächst bis Ende 2013 bzw. 2014. Zu diesem Zeitpunkt werden die vier RE-Linien und das Harz-Weser-Netz neu vergeben.

**Hinweis für die Redaktionen:**

Die entsprechenden Streckenabschnitte sind in der Grafik ( Seite 2 ) rot gezeichnet.

**Kontakt:**

Rainer Peters,  
Pressesprecher LNVG  
Telefon: 0511 / 5 33 33-170  
E-Mail: [Peters@lnvg.de](mailto:Peters@lnvg.de)

Egbert Meyer-Lovis  
Sprecher Deutsche Bahn AG  
Telefon 040 3918-4498  
[egbert.meyer-Lovis@deutschebahn.com](mailto:egbert.meyer-Lovis@deutschebahn.com)

Grafik:LNVG/Tomann

