





## Pünktlichkeitsanspruch

### Travemünde – Priwall: 8.760 Stunden Passion

24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr geben unsere engagierten Mitarbeiter auf 5 Fähren ihr Bestes. Für Ihre Sicherheit, Ihren Komfort und reibungslose Abläufe.

### Leidenschaftlich pünktlich

Auch wenn uns Verspätungen gar nicht schmecken, können betriebliche oder technische Probleme zu Fahrplanabweichungen führen. Sollten Sie länger als 20 Minuten warten müssen, bevor Sie eine der Priwallfähren nutzen können, möchten wir Ihnen diese Zeit nachträglich etwas schmackhafter machen: mit einem leckeren Fischbrötchen pro Person. Sie erhalten von uns einen Gutschein im Wert von 3 Euro oder, sollten Sie keinen Fisch mögen, den entsprechenden Betrag auf Ihr Konto.

### Voraussetzungen für die Erstattung

- Grundlage ist die durch die Stadtverkehr Lübeck GmbH protokollierte erhöhte Wartezeit an der Fähre
- Der Anspruch gilt nicht, wenn die Verspätung nicht von uns zu verantworten ist (z. B. bei durchgängigem Schiffsverkehr, Nebel, Sturm, Rettungseinsätzen, Polizeimaßnahmen, Großveranstaltungen in Travemünde, Erreichen der kapazitätsbedingten Beförderungsgrenzen bei planmäßigem Fährverkehr) und nicht in der Zeit von 0.00 bis 3.00 Uhr
- Der Antrag ist vollständig ausgefüllt, und alle Nachweise liegen bei
- Sie verwenden eine reguläre Fahrkarte (Personen oder Fahrzeug) des Fährtarifs der Priwallfähre

## Nu aber Butter bei die Fische – so geht's

Damit Sie Ihren Pünktlichkeitsanspruch schnell und problemlos geltend machen können, benötigen wir Folgendes von Ihnen:

- Innerhalb von 7 Werktagen das vollständig ausgefüllte Formular „Pünktlichkeitsanspruch“
- Eine Kopie des benutzten Fahrausweises (Vorder- und Rückseite) bzw. Ihre Abo-Nummer per Post, E-Mail oder Abgabe im ServiceCenter

### Ihren Antrag inkl. Belege reichen Sie wie folgt ein:

Per Post: Stadtverkehr Lübeck GmbH  
Fahrgastgarantien  
Ratekauer Weg 1–7  
23554 Lübeck

Per E-Mail: fahrgastgarantien@svhl.de

Persönlich: im ServiceCenter am ZOB oder im  
Bus + Fähre ServiceCenter Travemünde

Den Antrag erhalten Sie hier im Flyer, in unseren ServiceCentern oder online unter:  
[www.sv-luebeck.de/faehren/puenktlichkeitsanspruch](http://www.sv-luebeck.de/faehren/puenktlichkeitsanspruch)

Der Pünktlichkeitsanspruch muss innerhalb von 7 Werktagen ab Vorfalldatum geltend gemacht werden.  
Der Pünktlichkeitsanspruch ist eine freiwillige Leistung der Stadtverkehr Lübeck GmbH gegenüber ihren Kunden ohne eine Rechtspflicht. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns in begründeten Ausnahmefällen eine Auszahlung vorbehalten bzw. den Auszahlungsbetrag mit Forderungen der Stadtverkehr Lübeck GmbH gegen Sie verrechnen.

Einfach vollständig und leserlich ausfüllen und zusammen mit allen erforderlichen Belegen bei uns einreichen.

### Bitte ankreuzen:

- Ich möchte pro Person 1 Gutschein für 1 Fischbrötchen im Wert von 3 Euro
- Ich möchte eine Erstattung in Höhe von 3 Euro pro Person

Titel/Name\*  
[Grid for text input]

Vorname\*  
[Grid for text input]

Straße\* Haus-Nr.\*  
[Grid for text input]

Postleitzahl\* Wohnort\*  
[Grid for text input]

Telefon tagsüber\*  
[Grid for text input]

E-Mail\*  
[Grid for text input]

- Ich bin Abo-Kunde der Priwallfähre

Abo-Nummer  
[Grid for text input]

### Für Erstattungen:

IBAN\*  
[Grid for text input]

BIC\*  
[Grid for text input]

Geldinstitut\*  
[Grid for text input]

\*Pflichtfeld.



Ort, Datum

Unterschrift des Bestellers/gesetzlichen Vertreters