

Bahn.Comfort-Service, 26414 Schortens

Warum kann ein Zug der letzten Relation nicht fünf Minuten warten?

Sehr geehrte Damen und Herren,

Warum kann ein Zug der letzten Relation nicht fünf Minuten warten?
Kommt Ihnen dieser Betreff bekannt vor?

Ich kann es mir kaum vorstellen, weil Sie über kein vernünftiges CRM-System verfügen.

Exakt mit der gleichen Beschwerde bin ich bereits am 9.2.2007 an Sie herangetreten.

Offensichtlich hat sich seitdem nichts bei Ihnen verbessert; Sie werden einfach nicht schlauer bzw. kundenfreundlicher.

Zur Sache: Am 25.9.09 wollte ich von München nach Wulften fahren. In Kassel-Wilhelmhöhe hatte der IC2270 14 Minuten Verspätung (siehe Anlage). Auf Nachfrage bei Ihrer Zugbegleiterin Frau Koch, ob die RB14477 warten könnte (9 Min.), gab es erwartungsgemäß eine Absage. Sogar frech und laut wurde Sie, als ich auf die Unzuverlässigkeit der Bahn verwies.

Ist es nicht unzuverlässig, wenn Sie Ihre Verbindungs-/Reisevorschläge (siehe Anlage) nicht einhalten?

In Northeim hatte der IC noch 9 Minuten Verspätung aber dennoch, eine RB nach Nordhausen hat offensichtlich so wichtige Anschlüsse, dass sie nicht 4-5 Minuten auf angemeldete Anschlußreisende warten kann.

Ihren (Premium-)Kunden aber muten Sie hemmungslos knapp 60 Minuten Wartezeit auf dem Bahnhof Nordheim zu!

Würden Sie das als kundenfreundlich bezeichnen?

Ich würde sie bitten, mir den Taxipreis nach Wulften (30 Euro, siehe Anlage), zu erstatten. Für meine Umstände und Ihre Kundenunfreundlichkeit in einem weiteren Fall hätte sich gern 8 Verzehrgutscheine von Ihnen.

Sie können mir aber gern auch Geld überweisen- vielleicht lege ich es ja in eine neue BahnCard 100 1. Klasse (6150 Euro (!)) an.

Übrigens: Ich sitze gerade (29.9.09) im ICE 881 von Göttingen nach München. Der hat satte 45 Minuten Verspätung...

Vielen Dank und viele Grüße