

21.06.06

Fehler im Online- Ticketverfahren, Kundenunfreundliches Verhalten Ihrer Mitarbeiter im ICE580 Bearbeitungszeichen: 1-85867102

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 10.6.06 erwarb ich über meinen Account ein online-Ticket (Grafing-GÖ-Grafing, 67,50 Euro) für meine Lebensgefährtin für eine gemeinsame Urlaubsreise und damit gingen die Probleme los. Wir hatten uns eigentlich auf eine entspannte Zugfahrt gefreut, doch leider wurden wir im ICE 580 eines besseren belehrt. Das online-Ticket war ungültig, weil u.a. darauf meine alte BC50- Nummer vermerkt war.

Die Zugbegleiterinnen stellten mich/uns wieder einmal hin, als hätten wir versucht die Bahn zu betrügen. Sie prüften die Validität des Tickets durch Telefonat mit dem online-Ticketservice. Trotzdem weigerten sie sich das Ticket anzuerkennen. Wir bekamen eine Fahrpreisnacherhebung über 187 Euro incl. Strafentgeld ausgehändigt. Die ganze Sache beschäftigte uns bis Göttingen, so daß von "Urlaub von Anfang an" absolut keine Rede sein kann.

In Abstimmung mit Ihnen (E-Mail von Frau Pegel vom 16.6.06) und um weiteren Ärger bei der Rückfahrt zu vermeiden, erwarben wir neues Ticket für 65,25 Euro.

Warum steht die Bahn nicht zu ihren Werbeversprechen und versucht ihren Kunden eine angenehme und streßfreie Reise zu bescheren?

Warum sind die Zugbeleiter so unflexibel und so kunden- und praxisfern?

Warum muß der Kunde/ich wieder einmal seine kostbare Zeit und Geld für Briefe und Telefonate opfern? Ein Zangenabdruck hätte ausgereicht, um mir und Ihnen sehr viel Arbeit, Ärger und Geld zu sparen. Was haben Ihre Zugbegleiter nun gewonnen? Wieder einmal blind ihre Vorschriften durchgesetzt?

Wieso kann ich als BC100- Kunde überhaupt ein online-Ticket erwerben, wenn es doch nicht übertragbar ist? Wieso ist in Ihrem System eine BC-Nummer hinterlegt, die es gar nicht mehr gibt? Hier liegen grundsätzliche Unzulänglichkeiten in Ihrem System vor.

Die Art und Weise wie Kunden in Ihren Zügen gehandelt werden, ist absolut unpassend. Ich lasse mich nicht als Betrüger hinstellen und mit der Bundespolizei bedrohen! Bitte vergleichen Sie zu den Serviceleistungen Ihrer Mitarbeiter in den Zügen mein Schreiben vom 23.5.06. Es reicht!

Ich möchte Sie bitten, wie mir Frau Pegel per E-Mail vom 16.6.06 zugesichert hat, die Fahrpreisnacherhebung zu annullieren und den Betrag von 65,25 Euro meinem Konto wieder gut zu schreiben.

Dieses Schreiben erhalten Sie eingeschrieben.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen