

23.05.06

Unfassbares Verhalten Ihres Servicemitarbeiters im ICE 945 am 20.5.06

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich fahre gern und sehr häufig mit der Bahn. Dabei gehe ich fast immer ins Restaurant- das Getränke- und Speisenangebot ist recht gut.

Daß es bei der Bahn AG häufig (leider fast immer) Defizite und Unzulänglichkeiten im Bereich Service gibt, daran habe ich mich sowie viele andere Fahrgäste langsam gewöhnt.

Am Samstag, 20.05.06 bin ich mit dem ICE 945 von Essen (18:25) nach Berlin-Spandau gefahren.

Was ich hier erlebt habe, spottet jeder Beschreibung, so daß ich meine wertvolle und teure Zeit opfere, um Ihnen Gelegenheit zugeben, sich zu den Vorfällen zu äußern und eventuell wieder gut zu machen.

Nach einer langen und harten Arbeitswoche wollte ich mein Wochenende bereits in Essen beginnen; Speisen und Getränke im Bisto und Restaurant konsumieren. Ich dachte es wäre eine gute Idee meine Visa- und Bahncard zu hinterlegen, um erst am Ende eine Rechnung zu bezahlen (Dies habe ich schon mehrfach so gemacht.).

Leider hatte der Chef der Gastronomie "seine Vorschriften", die ihm in diesem Punkt wichtiger waren als Kundennähe, so daß ich alle "5 Euro" mit der Kreditkarte bezahlen mußte.

Im Laufe der Fahrt machte ich Bekanntschaft mit einem Mitreisenden- wir entschieden uns zusammen zu Abend zu essen.

Kaum hatten wir uns plaziert, kam der Chef der Gastronomie zu uns an den Tisch des vollbesetzten Speisewagens und hielt mir eine mehrminütige "Standpauke" in Manier der Nationalen Volksarmee.

- Wie ich mich hier benehmen würde!
- Er müßte mich eigentlich gar nicht mehr bedienen!
- Auf solche Fahrgäste könnte er gern verzichten!

Alle Rechnungen hatte ich zu diesem Zeitpunkt selbstverständlich bezahlt.

Was hatte ich falsch gemacht?

- Das Serviceangebot genutzt und damit dem Personal Arbeit bereitet?
- Versucht die Anzahl der Visaabrechnungen gering zu halten- auch im Interesse der Bahn AG?
- Bisher zu wenig Geld ausgegeben?

Meinen Salat (ca. 8Euro) servierte mir Ihr Mitarbeiter ohne Dressing. Auf Nachfrage bekam ich steinharte Brötchen.

Um ehrlich zu sein, ich wurde noch nie so behandelt und beschimpft- noch nicht mal bei der Bundeswehr! Überlegen Sie, vor einem Dutzend Fahrgästen! Wollte Ihr Mitarbeiter mich zusätzlich an den öffentlichen Pranger stellen?

Ich gebe jährlich Geld in Höhe von drei bis vier Monatsgehältern Ihres Mitarbeiters für Bahnreisen aus. Aber auch jemand ohne diese Ausgaben kann unmöglich so von einem Mitarbeiter eines der größten Dienstleistungsunternehmen in Deutschland behandelt werden.

Wie wird es wohl sein, wenn Ihr Mitarbeiter im Stress der WM auf ausländische Fahrgäste trifft? Haben Ihre Mitarbeiter eigentlich eine gastronomische Ausbildung? Wählen Sie Ihre Mitarbeiter mit

der nötigen Sorgfalt aus?

Sei es wie es will, ich erwarte von Ihrem Mitarbeiter mit kurz geschorenen Haaren und sächsischem Akzent für sein völlig unbegründetes, inakzeptables und persönlich beleidigendes Verhalten eine schriftliche Entschuldigung.

Übrigens bei der freundlichen Nachfrage nach seinem Namen (er hatte kein Namensschild anstecken) hagelte es eine weitere Beschimpfungstirade.

Zu meiner eigenen Beruhigung und Entschädigung, wäre ich Ihnen sehr verbunden, wenn Sie mir eine angemessene Anzahl an Verzehr Gutscheinen zur Verfügung stellen würden. Oder haben Sie eine bessere Idee?

Um Ihnen die Tragweite und Wichtigkeit dieser Sache für mich zu verdeutlichen, übersende ich Ihnen dieses Schreiben eingeschrieben.

Mit freundlichen Grüßen