

Frau  
[REDACTED]

01069 Dresden

Dirk Normann  
Telefon 0180 5 99 66 33\*  
www.bahn.de/kontakt  
Zeichen [REDACTED]

9. Juni 2010

**Guter Service ist unser Anspruch**

Sehr geehrte Frau [REDACTED]

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 7. Juni 2010.

Mit großem Bedauern haben wir die Umstände, die regelmäßig auf der Verbindung Dresden - Berlin auftreten, zur Kenntnis genommen. Für die Ihnen dadurch entstandenen Unannehmlichkeiten möchten wir uns in aller Form entschuldigen.

Außerdem möchten wir uns herzlich für die von Ihnen vorgebrachte Anregung bedanken. Selbstverständlich widmen wir mobilitätseingeschränkten Gästen unsere ganze Aufmerksamkeit und suchen kontinuierlich nach Möglichkeiten, die ihnen die Fahrt so angenehm wie möglich machen. So haben wir in den Zügen zum Teil bereits eigene Stellplätze für Rollstühle, breite Einstiegsbereiche und behindertengerechte Toiletten geschaffen.

Wir freuen uns, Sie wieder als Gast begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen  
Im AuftragMaren Reinsch  
Leiterin Kundendialog

P.S.: Wenn Sie weitere Fragen oder Anregungen haben, rufen Sie uns bitte an. Sie erreichen uns unter der Service-Nummer 0180 5 99 66 33\* täglich rund um die Uhr.

\*14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.