

Deutsche Bahn AG • Salzufer 6 • 10587 Berlin

Herrn
Robert Jentzsch

01097 Dresden

Zentraler Kundendialog
Vorstandsangelegenheiten

Deutsche Bahn AG
Salzufer 6
10587 Berlin
www.bahn.de

Michael Harzen
Telefon 030 351230-108
Telefax 069 265-53974
zentralerkundendialog@bahn.de
Zeichen 1-4214386313

26. August 2010

Ihre Reise mit der Deutschen Bahn

Sehr geehrter Herr Jentzsch,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 15. Juli 2010 an Herrn Stempel. Er hat uns gebeten, Ihnen zu antworten. Bitte entschuldigen Sie die verzögerte Reaktion.

Wir bedauern außerordentlich, dass Sie bei Ihrer Ankunft in Dresden durch eine Verkettung unglücklicher Umstände in eine solch unangenehme Situation geraten sind. Dafür bitten wir Sie in aller Form um Entschuldigung.

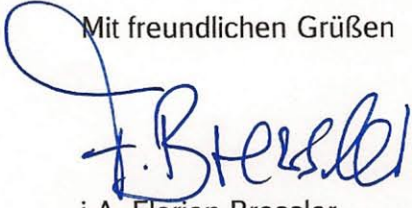
In Dresden wird täglich von 6:00 Uhr bis 24:00 Uhr Hilfe beim Umstieg angeboten, so dass auch für Sie diese Leistung möglich gewesen wäre. Die Anmeldung, die eine rechtzeitige Vorbereitung ermöglicht hätte, lag leider nicht vor. Die Aufzüge auf den Bahnsteigen 1, 2 und 3 waren nicht betriebsbereit. Zur gleichen Zeit musste der Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes den Bahnsteig wieder verlassen, um an einer anderen Stelle einen Notarzt einzuweisen. Daraus entstand eine Verzögerung, so dass Ihnen erst gegen 1:00 Uhr weiter geholfen werden konnte.

Sie können sicher sein, dass uns jegliche Form der Diskriminierung fern liegt. Wir sind bestrebt, durch eine Vielzahl von Angeboten und Leistungen auch behinderten Menschen möglichst bequeme Bahnreisen zu gewährleisten. Eine durchgehende Betreuung an jedem Ort und zu jeder Zeit übersteigt jedoch die personellen und wirtschaftlichen Kapazitäten. Selbstverständlich erwarten wir von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie in dem gegebenen Rahmen alle Hilfsmöglichkeiten ausschöpfen. Es tut uns leid, dass Sie das anders erlebt haben.

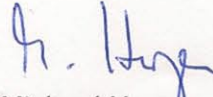
Ihre Schilderung haben wir den verantwortlichen Fachbereichen zur Auswertung zur Verfügung gestellt. Damit helfen Sie uns, Schwachstellen zu erkennen und Maßnahmen zur Verbesserung zu treffen.

Sehr geehrter Herr Jentzsch, wir freuen uns, wenn wir Sie recht bald wieder durch unsere Leistungen überzeugen können.

Mit freundlichen Grüßen



i.A. Florian Bressler
Leiter Zentraler Kundendialog



i.A. Michael Harzen
Zentraler Kundendialog