

Frau

Dresden

Telefon 0180 5 99 66 33*
www.bahn.de/kontakt
Zeichen 1-4427148304

5. Oktober 2010

**Ihre Reisen mit der Deutschen Bahn
Kulanz: 50,00 €**

Sehr geehrte Frau

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 24. August 2010. Für die verzögerte Reaktion bitten wir Sie um Entschuldigung.

Mobilitätseingeschränkte Reisende stellen für die Deutsche Bahn AG eine wichtige Kundengruppe dar, deren Bahnreisen einen hohen Stellenwert innerhalb des Konzerns haben. Daher widmen wir ihnen 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.

Doch dies ist erst der Anfang. Um unseren gehbehinderten Gästen weiteren Komfort bieten zu können, arbeiten wir eng mit Behindertenverbänden zusammen und sind zudem für Anregungen und Hinweise dankbar.

Wir bitten jedoch um Ihr Verständnis, dass es uns unter den derzeitigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen nicht möglich ist, unsere Züge oder die Bahnsteige innerhalb kürzester Zeit vollends barrierefrei zu gestalten.

Auch die Mitarbeiter unserer Mobilitätsservice-Zentrale sind bemüht, für Sie ein angenehmes, barrierefreies Reisen zu ermöglichen und die von Ihnen benötigte Hilfe zu organisieren. Dafür, dass die vereinbarte Hilfeleistung in Berlin für Sie nicht zufrieden stellend erfolgt ist, bitten wir um Entschuldigung.

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

DB Fernverkehr AG
Sitz Frankfurt am Main
Registergericht
Frankfurt am Main
HRB 83 173
USt-IdNr.: DE260656754

Vorsitzender
des Aufsichtsrates:
Ulrich Homburg

Vorstand:
Dr. Nikolaus Breuel,
Vorsitzender

Robert Etmans
Wolfgang Heinrichs
Jörg Manegold

Zudem äußern Sie Ihre berechtigte Kritik hinsichtlich des verpassten Anschlusszuges. Die Entscheidung über das Warten eines Zuges wird eigenverantwortlich von der jeweiligen Transportleitung getroffen. Die Mitarbeiter dort prüfen in jedem Einzelfall anhand des Fahrplans und der Gleisbelegung, ob Züge gegebenenfalls warten müssen.

Dabei stehen unsere Mitarbeiter oft vor schwierigen Entscheidungen, da nicht jede im Sinne unserer Kunden wünschenswerte Lösung betrieblich oder logistisch umsetzbar ist. Es tut uns leid, dass Ihnen dadurch Unannehmlichkeiten entstanden sind.

Sehr geehrte Frau [REDACTED] erlauben Sie uns an dieser Stelle den Hinweis, dass seit dem 29. Juli 2009 einheitliche, gesetzlich geregelte Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland gelten. Sie regeln die Entschädigung von Bahnkunden bei Zugverspätungen und -ausfällen und räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein.

Die Bahnunternehmen haben deshalb das „Servicecenter Fahrgastrechte“ eingerichtet und mit der Bearbeitung der Verspätungsfälle ihrer Fahrgäste beauftragt. Damit wird gewährleistet, dass die Ansprüche aller Kunden einheitlich beurteilt und bearbeitet werden.

Bitte wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen daher schriftlich an das Servicecenter:

Servicecenter Fahrgastrechte
60647 Frankfurt am Main

Um eventuelle Rückfragen zu vermeiden, die die Bearbeitung und Auszahlung der Entschädigung verzögern, empfehlen wir Ihnen die Verwendung des Fahrgastrechte-Formulars. Unter www.bahn.de/fahrgastrechte finden Sie das Formular auch online sowie weitere Informationen zur Geltendmachung Ihrer Ansprüche.

Wenn Sie noch Fragen dazu haben, erreichen Sie das Servicecenter unter der Rufnummer 0180 5 20 21 78 (14 ct/Min. aus dem Festnetz via Vodafone, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.) täglich in der Zeit von 6 Uhr bis 22 Uhr.

Per E-Mail ist das Servicecenter Fahrgastrechte leider nicht erreichbar.

Als Zeichen unserer Entschuldigung legen wir diesem Schreiben einen Gutschein aus Kulanz in Höhe von 50,00 Euro bei, den Sie innerhalb eines Jahres für den Kauf einer neuen Fahrkarte nutzen können.

Besuchen Sie einfach eines unserer DB Reisezentren, eine DB Agentur oder ein Reisebüro mit DB Lizenz.

Unser Unternehmen will die von den Kunden erwartete Leistung zuverlässig und in guter Qualität erbringen. Allerdings gelingt das nicht immer zur Zufriedenheit aller. Einer konstruktiven Kritik stehen wir daher stets aufgeschlossen gegenüber. Sie helfen uns, Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen. Zusätzlich sind sie ein entscheidender Faktor, um den Betriebsablauf und den Service zu optimieren.

Sehr geehrte Frau [REDACTED] wir versichern Ihnen, Ihre Hinweise haben wir in unserem System erfasst und werden sie der verantwortlichen Fachabteilung unseres Unternehmens zur internen Auswertung zur Verfügung stellen.

In diesem Sinne wünschen wir Ihren zukünftigen Reisen einen angenehmen Verlauf.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag



Maren 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.