



 International Press Service

Ressort: Special interest

Deutsche Bahn Frustobjekt Nr. 1 in Deutschland ? 25.2.25

Bundesweit, 25.02.2025 [ENA]

Wer hat es nicht schon diverse Male erlebt: Verspätungen, die sich minütlich ausweiten, Zugausfälle ohne Ersatz, Zugänderungen und Platzreservierungen futsch, geschlossene Bistros, gesperrte Toiletten, Klimaanlageausfall. Die Liste kann beliebig erweitert werden.

Ja, natürlich kann die Deutsche Bahn nicht immer was dazu, aber als Kundendienstleister, das haben die verantwortlichen Herren und Damen inzwischen vergessen, gehört es zum guten Service, den Kunden zufrieden zu stellen und zu seinem Recht zu verhelfen. Wie sagte mein Chef eines großen deutschen Konzerns; ein Satz, den ich nie vergessen werde: Der Kunde bekommt sein Recht. Und wenn er kein Recht hat, verhelfen wir ihm zu seinem Recht. Heisst in der Deutung: Alle Hebel in Bewegung zu setzen, dem Kunden ausnahmslos zu helfen, zufrieden zu stellen oder freizustellen von Schaden, den er nicht zu vertreten hat. Davon bei der Deutschen Bahn offensichtlich weit gefehlt.

Ich kann es einfach nicht mehr hören. Standort irgendein Bahnhof in Deutschland. Ich warte auf einen ICE. Planmäßige Abfahrt 8.20 Uhr. Dann die Anzeige, Verspätung 5 Minuten. Na gut. Aber dann werden es 15 Minuten. Dann eine Durchsage: Aufgrund einer technischen Störung im Zug wird dieser voraussichtlich 30 Minuten später kommen. Ach, jetzt schon 30 Minuten ? Technische Störung und keiner konnte absehen, das es statt 5 Minuten nun 30 Minuten werden ? Diese Durchsagen: Aufgrund einer.... Wegen einer.... Heute wird.... Der ICE wird heute ... usw. usw. die anscheinenden Probleme werden mitgeteilt, Lösungen meistens nicht, der Kunde ist der Dumme. Der Zug fällt aus, wir bitten um Entschuldigung.

Statt 19.30 Uhr können Sie gerne den nächsten Zug um 20.50 Uhr nehmen. Toll, was ich 80 Minuten machen soll, ist der Deutschen Bahn egal. Und ob die durchgesagten Gründe immer korrekt sind, ich bezweifle das stark. Ich persönlich glaube eher an eine Auswahlliste von Gründen, und da greift man gerne zurück. In Sachen Formulierungen auf jeden Fall. Rufen Sie dann die Beschwerdhotline oder Kundenrechtehotline an, immer das gleiche Gedöns: Wir verbessern ständig unseren Kundenservice, wir sind ständig bemüht.... bemüht war schon immer Scheisse im Arbeitszeugnis. Und jetzt ein Beispiel für den großgeschriebenen Kundenservice, der ständig verbe... äh ich meine verändert wird.

Ich könnte auch verschlechtert sagen. Das trifft es besser. Denn in früheren Zeiten wurden eher und schneller Fahrkarten erstattet. Die Anträge haben offensichtlich dramatisch zugenommen, das die Bahn die Rechte verändert hat. Wenn sie 59 Minuten Verspätung eines Zuges warten müssen, ist das ihr Vergnügen.

Redaktioneller Programmdienst: European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service

Es gibt nix, keine Rechte. Erst ab 60 Minuten bekommen sie auf Antrag 25 \% des Fahrpreises erstattet, ab 120 Minuten bis egal wie lange bekommen sie auf Antrag 50 \% des Tickets erstattet. Nutzen Sie ein Deutschlandticket, haben sie keine Rechte, es gibt keine Erstattung und auch keine Nutzungsmöglichkeit eines schnelleren Zuges. Ausser sie bezahlen den, aber das Ticket wird nicht erstattet. Selbst wenn der Nachverkehrszug ausfällt.

Ihr persönliches Pech halt. Jetzt ein aktueller echter Fall, weil die Deutsche Bahn gerne behauptet, das gäbe es nicht. Die Einzelfallerklärung kennen wir ja schon aus der Politik. Der Kunde hat ein Deutschlandticket, kommt aus Hamburg und muß zur Weiterfahrt in Hannover umsteigen. Der dort angezeigte Regionalexpreß hat erst 20 Minuten Verspätung, dann 30, dann 45, dann 60 und schließlich 70 Minuten angezeigte Verspätung. Der Kunde geht ins Reisezentrum und fragt nach, wie es sein kann, das der Zug immer längere Verspätung hat im 10 Minuten – Takt. Durchgesagt wurde wegen des Einsatzes eines Arztes im Zug.

Und das wundert ihn, denn wenn jemand im Zug krank wird wird der Notarzt diesen doch aus dem Zug entfernen, ggf. nach kurzer Behandlung. Und das dauert niemals länger als 30 Minuten, denkt der. Die ehrliche Mitarbeiterin schaut auf einem Tablet nach, tippt etwas ein und sagt dann: In dem Zug läge eine Selbstmordandrohung vor (ob das eine Info für den Fahrgast war oder nicht ?), daher wäre nicht bekannt wann der Zug weiter fahren würde, der würde derzeit ... stehen. Da aber in 15 Minuten der ICE Zug kommen sollte kauft der Kunde ein ICE Ticket, das natürlich extrem teuer war war am Schalter ohne Sonderpreis. Aber das Drama nimmt seinen Lauf. Auch der ICE nimmt kurze Zeit später Fahrt bei den Verspätungen auf der Anzeigetafel auf.

ebenfalls sind schnell 70 Minuten erreicht. Der Kunde fühlt sich verarscht. Und das kuriose: Der nächste Regionalexpreß, der normal nach einer Stunde des Vorzuges fährt, kommt pünktlich in Hannover an und fährt weiter. Ohne Verspätung und mit Deutschlandticket. Am Ziel angekommen füllt der Kunde das Fahrgastrechte – Formular aus um die ICE Fahrerstattung zu bekommen. Denkste. Wenige Tage später bekommt er die Info, es werden 25 \% erstattet, weil der Zug 70 Minuten Verspätung hatte. Moment, er hat doch den ICE Zug gar nicht genutzt, also die Fahrt nicht angetreten wegen der Verspätung, da gilt die Kompletterstattung. Das teilt er der Hotline mit und bekommt Tage später wieder einen Brief:

Um das Ganze bearbeiten zu können, benötigt man vom Januar das Deutschland – Ticket und die Rechnung. Äh, wir haben aber schon Februar, woher jetzt noch das Deutschland – Ticket aus dem Januar 2025 herbekommen ? Er schickt also als Beleg die Januar – Rechnung und das Ticket vom Februar, damit ersichtlich wird, er hat ein Abo. Aber nicht mit der Deutschen Bahn. Tage später wieder ein Brief, sie benötigen das Ticket vom Januar. Die Rechnung als Beleg reiche nicht. Interessant, das Jobcenter erstattet Fahrkosten wegen einer Arbeitsaufnahme auswärts bei Einreichung der Rechnung, das Finanzamt erstattet die Fahrkosten aufgrund der Einreichung der Rechnungen, und selbst die nur im Einzelfall.

**Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency**

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service

Aber die Deutsche Bahn ist nicht nur schlimmer als deutsche Behörden, nein, mit dieser Art bei Kundenanliegen zu reagieren sagt sie, das der Kunde betrügt. So fühlt sich der Kunde. Denn die Rechnung belegt die Zahlung, ggf. hätte es ja auch ein Bankauszug getan von der Abbuchung, aber die wollten sie ja nicht. Schikane oder wie würdet ihr das bezeichnen ? Der Kunde hat nun erneut die Hotline angerufen und erklärt, das das Ticket vom Januar nicht mehr im Konto des Betreibers ersichtlich sei sondern nur die Rechnungen, die den Besitz ja belegen würden. Das wurde angeblich eingegeben zur weiteren Bearbeitung.

Ich empfehle folgenden neuen Deutsche Bahn Werbespruch: Wir sind kontinuierlich bemüht, den Service und das Fahrerlebnis für Kunden zu verbessern. Wir sagen ihnen Bescheid, wenn es losgeht.

Bericht online lesen:

https://presse.en-a.eu/special_interest/deutsche_bahn_frustobjekt_nr_1_in_deutschland__25225-90889/

Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MStV: Uwe Hildebrandt

**Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency**

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.