

Dipl.-Ing. F. Axel Berger
Roald-Amundsen-Straße 2a
D-50829 Köln-Ossendorf
Deutschland (Germany)

Tel: +49 / 221 / nnnn nnnn
+49 / 17n / nn nnn nn
Fax: +49 / 221 / nnnn nnnn
eMail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.De
URL: www.berger-odenthal.de

Berger; Roald-Amundsen-Str. 2a; 50829 Köln; Germany

Firma
DB Vertrieb GmbH
Beschwerdestelle
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt

Kundennummer
70nn nnnn nnnn nnn8

Datum
28. September 2019

Rücksichtslosigkeit und Pflichtvergessenheit

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf meiner Heimfahrt von Berlin nach Köln wurde mir im Zug Ihr *Fahrgastrechte*-Formular ausgehändigt. Ich empfinde solche Formulare als reine Schikane zur Abschreckung und fülle sie prinzipiell nicht aus. Den Schaden – für den ich Ihnen ausdrücklich keinen Vorwurf mache – hatte ich schon, ich weigere mich, mich darüber hinaus von Ihnen auch noch verhöhnen zu lassen. Sie wissen selbst sehr genau, wie die Fahrt des ICE 552 am 2019-09-25/26 ablief, in dem ich mit der Buchungsnummer NQK7S4 saß, und entweder Sie tun, was der Anstand gebietet, oder Sie lassen es bleiben. Gutscheine reichen, ich werde weiter mit der Bahn fahren. Gegen meine ursprüngliche Absicht lege ich diesem Schreiben keine Taxiquittung bei. Sie haben es tatsächlich geschafft, die Verspätung derart zu verlängern, daß am Morgen die ersten Straßenbahnen schon wieder fahren. Arbeitsfähig wäre ich nicht gewesen, ich hatte allerdings frei, so daß auch hier kein bezifferbarer Schaden entstanden ist.

Eines muß allerdings zu dieser Fahrt auf jeden Fall gesagt werden: **Die Mitarbeiter, die uns Reisende bis zum Morgen in vorbildlicher Weise und allen ihnen möglichen Mitteln betreut haben, verdienen das größte nur denkbare Lob, das ich Sie ausdrücklich bitten möchte, weiterzugeben.**

Mehrere dieser trotzdem aufmerksamen, fleißigen, freundlichen und hilfsbereiten Zugbegleiter hatten gegen Ende der Fahrt eine Schicht von mindestens 18 Stunden hinter sich. Wir Passagiere mußten nur lange herumsitzen, Ihre Kollegen hatten nicht wenig Arbeit. Ganz offensichtlich sehen Sie für solche Ausfälle keinerlei Bereitschaftsdienst vor. Wenn Ihre Gewerkschaften auch nur ansatzweise den Pflichten aus der eigenen Selbstdarstellung nachkämen, müßte die gesamte Vorstandsetage dafür strafrechtlich belangt werden.

Kein halbwegs kompetenter Ingenieur würde je ein auch nur ansatzweise komplexes System konstruieren, ohne gestaffelte Fallbacks für alle Arten von Störungen und Ausfällen von vornherein einzuplanen. Nur Kaufleute, Betriebswirte und andere Berufsbetrüger gaukeln sich und dem Kunden fehlerfreie Zuverlässigkeit vor. Alle Reiseverbindungen, die Ihr System in den Standardeinstellungen anbietet, brechen schon dann zusammen, wenn ein Zug auch nur drei Minuten zu spät am Umsteigebahnhof ankommt. Die Art der Verbindungen, die man angeboten bekommt, wenn man aus eben diesem Grunde eine Umsteigezeit von mindestens 20 Minuten vorgibt, zeigen, daß dieser Fall in Ihrem System in keiner Weise vorgesehen ist. (Von meinem letzten halben Dutzend Bahnfahrten hatte nicht eine einzige eine Verspätung von weniger als dreißig Minuten auf mindestens einer der Teilstrecken.)

Ich habe vor jetzt 35 Jahren in meinem Studium gelernt, Kernkraftwerke zu konzipieren. Was meinen Sie, wie Deutschland und die Welt heute aussähen, wenn wir ebenfalls vom jederzeitigen perfekten Funktionieren aller Komponenten ausgegangen wären und keinerlei Vorsorge für Störungen und Ausfälle getroffen hätten? Was wurden und werden wir trotzdem übel verleumdet und beschimpft. Genau die Gestalten von Steinewerfern und Polizistenmördern von damals sitzen jetzt in der Führung der Politik und an der Spitze der Bundesbahn beziehungsweise verabschieden sich daraus gerade in eine überaus opulente Pension.

Wenn Sie in Ihren hochtrabenden *Fahrgastrechten* so tun, als gebe es ein *Recht* auf Störungsfreiheit und pünktliche Ankunft, zeigt das nicht mehr als maßlose Selbstüberschätzung und die Anmaßung g"ttlicher Allmacht. Dagegen fehlt anderes dort völlig. Was ich Ihnen im Gegensatz zu der sechsstündigen Verspätung sehr wohl vorwerfe und dort mit keiner Silbe vorkommt, sind die Dinge, die durch reines Versagen schon nicht mehr erklärbar sind, sondern nur durch aktiven, böswilligen Vorsatz.



Abbildung 1: Anzeigen kurz vor **Wolfsburg** und Berlin auf der Hinfahrt am 2019-09-21.

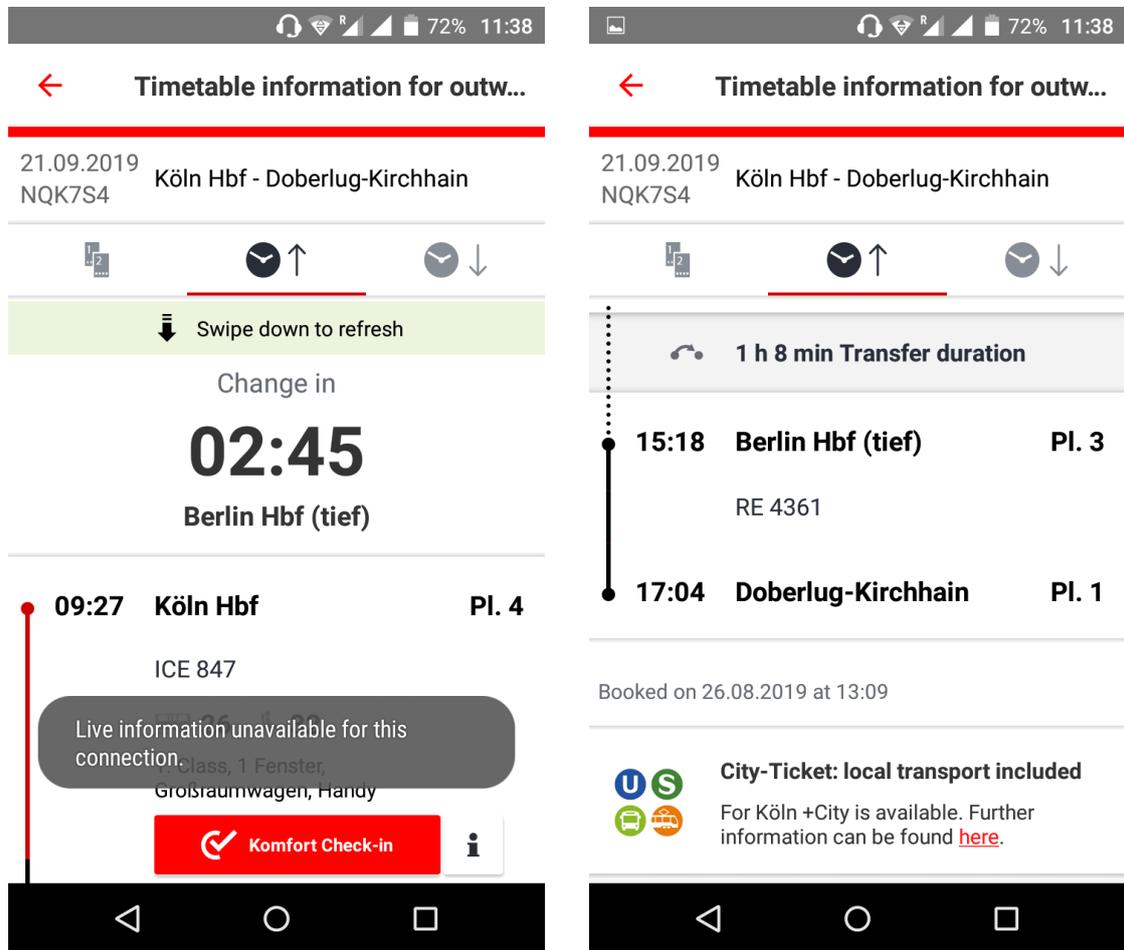


Abbildung 2: Die gebuchte Verbindung ohne jeden Hinweis. Es ist keine kurzzeitige Störung. Alle anderen Verbindungen werden aktualisiert, nur diese eine den ganzen Tag nicht.

Eine genaue Vorhersage der verpäteten Ankunftszeit ist naturgemäß schwierig. Dem Kunden, der dank Netzzugang bemüht ist, seinen Anschluß zu reorganisieren, hilft in dieser Situation eine pessimistische worst-case-Abschätzung in jedem Fall weit mehr als überoptimistische Lügen und schon gar keine Ankündigungen, die zum Abgabezeitpunkt bereits längst in der Vergangenheit liegen. Verhöhnen und verspotten lassen müssen wir uns von Ihnen nicht! Es kommt aber noch weit dicker. Ich habe bei Ihnen sämtliche Hinweis- und Benachrichtigungsfunktionen gebucht, die angeboten werden. Sie dagegen haben mir kaltschnäuzig und wohlwissend eine Karte zu einem Zug verkauft, der gar nicht fährt, und jeden Hinweis darauf unterlassen. Stattdessen bekam ich zum zusätzlichen Hohn kurz vor 17:00 h den Hinweis auf's Telephon, ich möge mich zum Aussteigen in Doberlug vorbereiten!

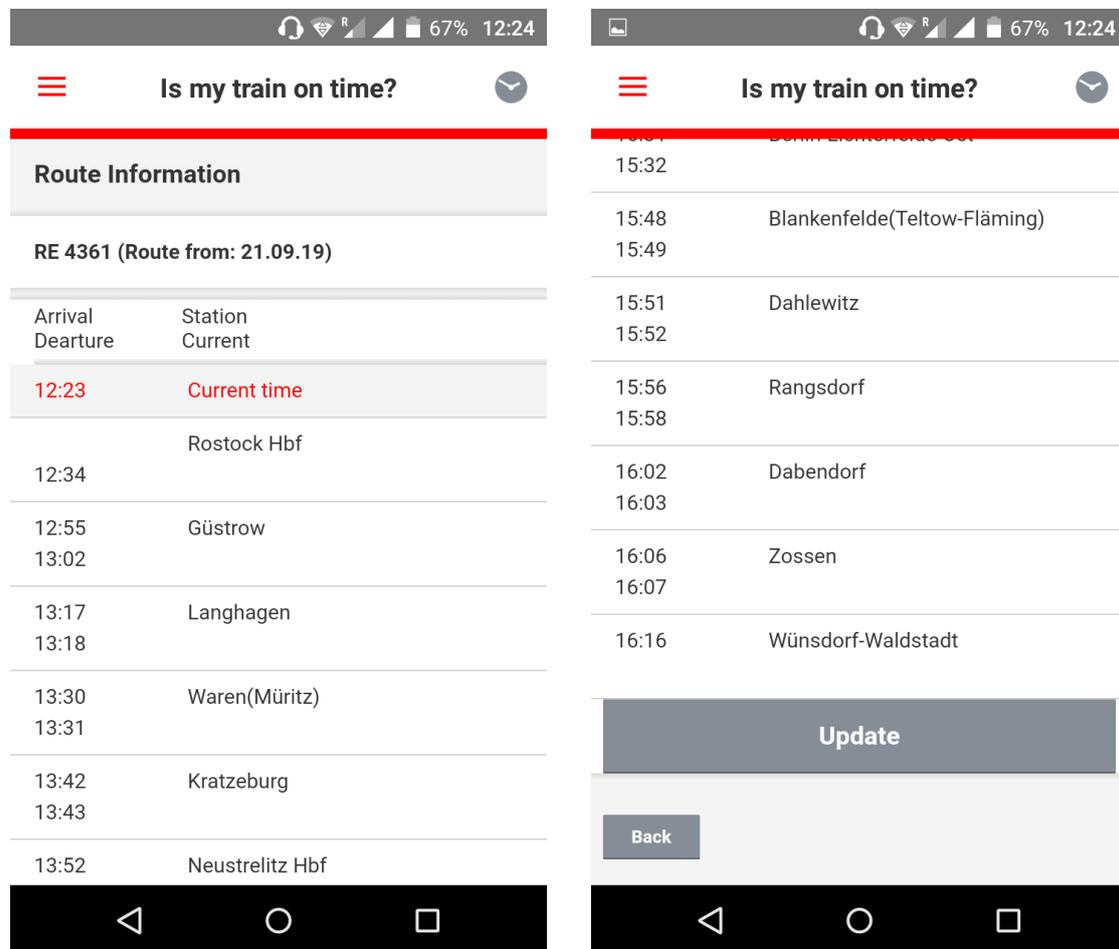


Abbildung 3: Es fährt ein Zug nach nirgendwo.

Schlimmer noch. Der Zug ist nicht ganz ausgefallen und wäre gefahren, hätte mich nur irgendwo im Niemandsland stranden lassen. Zum Glück

hatte ich im verpäteten ICE Muße und Langeweile zum Herumsuchen.

Genauso ging es auch bei der Rückfahrt. Die ersten Kölner Straßenbahnen fahren am frühen Morgen nur im Halbstundentakt. Es ist also durchaus interessant zu sehen, ob die erste um 5:14 h noch erreicht wird oder nicht. (Sie wurde, wenn auch knapp.)



Abbildung 4: Das letzte Stück mit Überlichtgeschwindigkeit rückwärts in der Zeit.

Mehr muß ich zu Ihren vollkommen verpfuschten und kaputten Informationssystemen wohl nicht sagen. Siehe dazu auch meinen Brief vom 2019-09-03. Zu all dem paßt, daß Sie seit zahlreichen Hinweisen und vielen Jahren noch immer die Besetztmarkierung Ihrer Toiletten nicht in weiß und dunkelrot ausführen, wie heute fast jeder andere, sondern in rot und grün, zudem in zwei Farbtönen mit exakt identischer Sättigung und Helligkeit. Sie wissen sehr genau, daß 10 % aller Männer und damit 5 % aller Fahrgäste im Farbsehen eingeschränkt sind und das nicht unterscheiden können. Das gilt damit auch für jeden zehnten in Ihrer Vorstandsetage. Wenn die natürlich selber nie mit dem Zug fahren sondern lieber in Limousinen mit Chauffeur, dann wird es von denen auch keinem so bald auffallen. Was ist das, wenn nicht Vorsatz und üble Absicht?

Vielen Dank
Mit freundlichen Grüßen
Ihr