

**Betreff:** Freundliches Servicepersonal  
**Von:** Ralf Gunkel <ralf.gunkel@t-online.de>  
**Datum:** Tue, 17 Jan 2006 21:51:08 +0100  
**An:** kundenservice@vias-online.de, info@dadina.de, info@starkenburg.pro-bahn.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

im 5:50 ab Reinheim wurde ich Zeuge des „kundenfreundlichen“ verhaltenes des Vias- Servicepersonals. Da bekanntlich dieser Zug in der zweiten Klasse bereits zu 95 bis 100% besetzt in Reinheim einfährt wird regelmäßig das 1. Klasse Abteil mit in Anspruch genommen. Dieses ist im Übrigen meist nur mit 1-2 Personen besetzt.

Zu DB Regio Zeiten war dies auch Gang und gäbe wobei es "damals" im Grunde nur zwei Züge betraf (6:20 nach DA und insbesondere Freitags den 14:38 ab DA wobei bei letzterem mit einer 628er Doppeltraktion Abhilfe geschaffen wurde).

Dass kein Anrecht auf einen Sitzplatz besteht wird dem geneigten Beförderungsfall (von Fahrgäst kann bei diesem Sardinienfeeling nicht mehr die Rede sein) regelmäßig durch den RMV klar gemacht.

Jedoch empfinde ich es als unverschämtheit wenn das Servicepersonal, mit einem Blick und Gesichtsausdruck der bereits Bände spricht, unmittelbar nach der Abfahrt in Darmstadt Nord, wo sich der Belegungsgrad wieder auf ein erträgliches Maß absenkt, die 1. Klasse betrifft und die hier gestrandeten 2. Klasse Nutzer mit Kommentaren "Wo ist ihre Zusatzkarte" "An dann aber ganz Flott" des Feldes verweist.

Dies sind keine Umgangsformen. Die Fahrgäste gehen nicht in die 1. Klasse um eine Leistung zu erschleichen sondern um für die Fahrt wenigstens einen Sitzplatz zu ergattern.

Jedoch macht hier ganz einfach der Ton die Musik.

Ein Erscheinen in der 1. Klasse mit dem Satz "Verehrte Kunden mit 2. Klasse Fahrscheinen. In der zweiten Klasse sind nun wieder Sitzplätze frei. Bitte begeben sie sich bitte dort hin" hätte den gleichen Effekt gehabt, wäre aber wesentlich positiver aufgenommen worden.

Gerade so lange der Betreiber bzw. der Besteller der Kundschaft eine derartige Mängelwirtschaft zumutet sollte auch auf dieser Seite ein gewisses Entgegenkommen vorhanden sein.

Ohnehin ist der Anteil der 1. Klasse bei verringertem Gesamtplatzangebot um über 1/3 in der zweiten Klasse (214 statt 338 Plätze 2. Klasse) durch den Einsatz der Itino anstatt einer vier Wagen Garnitur um gut 1/4 gestiegen.

Bei einer Doppeleinheit sollte daher auf die erste Klasse in einem der Wagen verzichtet werden und bei stark überlasteten Einzelwagen, wie .B. der 5:50 auf die erste Klasse gänzlich verzichtet werden.

im übrigen frage ich mich wo die Qualitätspunkte liegen die einen um 50% gesteigerten Fahrpreis rechtfertigen.

Anbei noch eine kleine Berechnung für die Rechenkünstler die immer noch Zwei Itino = 1 DB Regio Zug berechnen..

4 Wagen DB Regio Wendezug  
2x Bn mit 96 Plätzen 2. Klasse  
1x ABn mit 48 Plätze 2. Klasse und 30 Plätzen 1. Klasse  
1x BDndf bzw. BNrdzf mit 72 Plätzen 2. Klasse.

Dazu gesamt 26 Klappsitze im Steuerwagen und den Wagenenden.

Gesamt: 312 2. Klasse, 30 1. Klasse -> 1. Kl. Anteil= 8,7%  
Gesamt mit Klappsitzen: 338 2. Klasse, 30 1. Klasse -> 1. Kl. Anteil= 8,1%

Triebwagen BR 628.4:  
110 Plätze 2. Klasse  
12 Plätze 1. Klasse  
22 Klappsitze

Anteil 1. Klasse: 11%  
Anteil 1. Klasse mit Klappsitzen: 9,1

Itino Einzeleinheit:  
92 Plätze 2. Klasse.  
12 Plätze 1. Klasse

Dazu 15 Klappsitze

Anteil 1. Klasse: 13%  
Anteil 1. Klasse mit Klappsitzen: 11,5

Im übrigen frage ich mich wie für die Zukunft mit Fahrgastzuwachsen gerechnet wird wenn die derzeitigen Kapazitäten dem Kunden nicht einmal ein Minimum an Qualität entgegenbringt.

Jeder PKW hat eine Sitzplatzgarantie und dass dies etliche Kunden schon bemerkt haben wird ihnen der Sachbearbeiter für JobTickets der Fa. Merck bestätigen können.

Siehe Artikel der Frankfurter Rundschau unter:

[http://www.fr-aktuell.de/ressorts/frankfurt\\_und\\_hessen/frankfurt\\_und\\_hessen/?cnt=783004&](http://www.fr-aktuell.de/ressorts/frankfurt_und_hessen/frankfurt_und_hessen/?cnt=783004&)

Mit freundlichen Grüßen,

Ralf Gunkel

P.S. Dieses Schreiben wird öffentlich abrufbar unter [www.ralf-gunkel.de/rmv](http://www.ralf-gunkel.de/rmv) abgelegt.