

**Betreff:** Unbefriedigender Kundenkontakt

**Von:** Ralf Gunkel <ralf.gunkel@t-online.de>

**Datum:** Sun, 12 Mar 2006 11:32:05 +0100

**An:** rmv-info@mobiberatung.rmv.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

offensichtlich bedeutet beim RMV Kundenkontakt, besonders wenn er mit Kritik behaftet ist, die Anfrage erst einmal liegen zu lassen.

Anders kann ich es mir nicht erklären warum ich auf diverse Anfragen bis heute noch keine Antwort bekommen habe.

Offensichtlich ist die Öffentlichkeitsarbeit derzeit ausreichend damit beschäftigt minimalste Verbesserungen wie die Verlängerung eines einzigen Zuges in der morgendlichen HVZ als die glorreiche RMV Lösung herauszustellen.

Das Verhalten ihres Verbundes in der Öffentlichkeit amüsiert mittlerweile ganze Eisenbahnforen.

Offensichtlich hat man ja nun einen neuen Schuldigen gefunden. DB Netz und die alte Stellwerkstechnik.

Ich frage mich was dies mit den zu geringen Fahreugkapazitäten zu tun hat. Wird man nach der ESTW IB einen noch dichteren Takt fahren?

Dies kann ich mir nicht vorstellen da die langen Blockabstände zwischen Ober Ramstadt und DA-Ost und Ober Ramstadt und Reinheim dadurch nicht kürzer werden und die Steckenkapazität dadurch maßgeblich vorgeben.

Wäre es daher nicht sinnvoller gewesen am 11.12.2006 nicht mit dem neuen großen Konzept sondern "nur" mit neuen Fahrzeugen zu starten?

Nun aber zurück zu den bis dato unbeantworteten Fragen:

Ich stelle diese daher auf diesem Weg nochmals:

1. Auch wenn die Erstanwort innerhalb von 48 Stunden kam warte ich nun schon 4 Wochen auf eine Antwort auf die detaillierte Nachfrage:

----- Original-Nachricht -----

Betreff: Re: AW: Tarifauskunft

Datum: Thu, 09 Feb 2006 21:29:53 +0100

Von: Ralf Gunkel <ralf.gunkel@t-online.de>

An: RMV-Info <rmv-info@mobiberatung.rmv.de>

Sehr geehrte frau Theis,

vielen Dank für ihre umgehende Auskunft.  
Dennoch ergeben sich wiederum einige Fragen.

> Anschlussfahrkarten können zusätzlich zu allen RMV-Zeitkarten ab Preisstufe 3 erworben werden, die für mindestens ein vollständiges A-Tarifgebiet Gültigkeit haben. Möchten Sie eine Fahrt zu einem Zielort unternehmen, der sich außerhalb des Gültigkeitsbereiches Ihrer Zeitkarte befindet, so ist für jedes zusätzlich befahrene Tarifgebiet eine Anschlussfahrkarte à EUR 2,00 zu lösen. Zu diesem Zweck kaufen Sie bitte für jedes zusätzlich zu durchfahrende Tarifgebiet einen Zuschlag 1. Klasse. Dieser gilt entweder als Anschlussfahrkarte oder als Zuschlag 1. Klasse, jedoch nicht für beides zugleich. Bei den Fahrkartenautomaten ist beim Kauf der Zuschlagkarte zu beachten, dass der Code des Startgebietes eingegeben werden muss und nicht, wie beim Kauf einer Einzelfahrkarte, der des Zielgebietes. Andernfalls wird in vielen Fällen nicht die richtige Zuschlagkarte à EUR 2,00 ausgegeben.

>  
> Auf Ihrem Weg nach Frankfurt benötigen Sie demnach zwei Anschlussfahrkarte zu je 2,00 EUR

>  
Womit ich dann in Summe 1,10 Euro mehr bezahle als beim Kauf einer durchgehenden Fahrkarte.

Einzelfahrt (als Basis der Monatskarte) Reinheim - Darmstadt via Ober Ramstadt in den RMV Sardinios: 3,35 Euro  
2x 2,- Euro Anschlusszuschlag: 4,- Euro

Macht summa sumarum: 7,35 Euro.

Somit bezahle ich gut die Hälfte der Strecke Reinheim - Darmstadt immer noch doppelt.

Bei derart "kundenfreundlichen" Preisen wundert mich dass ihr Verbund angeblich kein Geld hat um weitere Fahrzeuge für die Odenwaldbahn zu beschaffen.

Nicht dass ich nun jeden zweiten Tag diese Konstellation nutzen würde, aber trotzdem ist dies extrem ärgerlich zumal der RMV mit einer der teuersten Verbünde in D ist.

> Wir möchten die oben beschriebene Anschlussfahrkartenregelung noch dahingehend ergänzen, dass die maximale Summe aus Preisstufe der Zeitkarte und Anzahl der Anschlussfahrkarten 7 ist. Wenn Sie also eine RMV-Zeitkarte der Preisstufe 4 haben, benötigen Sie höchstens drei Anschlussfahrkarten, auch wenn Sie entsprechend mehr zusätzliche Tarifgebiete befahren.

>  
Das ist gut zu wissen.

Hätte ich im übrigen ihre Fahrpreisauskunft vor dem Kauf des Jahresticket etwas intensiver abgefragt wäre mir aufgefallen dass die Strecke Reinheim - Neu Isenburg ebenfalls Preisstufe 4 ist und Darmstadt beinhaltet. Der Preis ist exakt der gleiche jedoch brächte ich dann nur 1 Zuschlagkarte. Dies klann doch auch nicht angehen. Somit ist der ehrliche Kunde wieder der Summe.  
Bezahlt der RMV für sein gnadenlos einfaches Preissystem eigenlich Lizenzgebühren an den Erfinder des mittlerweile wieder abgesetzten DB

Preissystem PEP?

> Kurzstrecken Tarife werden in der Preisstufe 3 bei Fahrten vom Start zum Zielort bis zu 2000 m angegeben. Eine Fahrkarte für eine Kurzstrecke können Sie dann lösen, wenn an dem Fahrkartenautomaten Ihrer Starthaltestelle Ihre Zielhaltestelle unter dem Kurzstreckenverzeichnis aufgeführt ist.

>

Bitte verstehen sie mich nicht falsch. Die Anmerkung war eine Anspielung auf die Aussgae der Herren Sparmann und Vollmer dass es im Nahverkehr keine Sitzplatzgarantie gibt und die Überfüllung nur auf Kurzstrecken vorkommen.

Wenn Reinheim -Darmstadt also demnach eine "Kurzstrecke" ist möchte ich auch den Preis für eine Kurzstrecke zahlen.  
Die Anmerkungen sind ironisch gemeint.

++++

2. Des weiteren sei auf meine Anfrage vom 12.01.2006 verwiesen.

[http://www.ralf-gunkel.de/rmv/RMV\\_Anschreiben\\_12\\_01\\_2005.pdf](http://www.ralf-gunkel.de/rmv/RMV_Anschreiben_12_01_2005.pdf)

Diese Anfrage wurde sagenhaft schnell bereits nach 3 Wochen beantwortert.

<http://www.ralf-gunkel.de/rmv/nichtssagende%20RMV%20Textbausteine%201.pdf>

Jedoch konnte ich sämtliche Infos bereits Wochen zuvor aus der Presse entnehmen. Daher der etwas gehässige Dateiname.

Jedoch habe ich bis dato zu den Punkten 4 und 5 noch keinerlei Rückantwort erhalten.

Zu Punkt 4:

Daher nochmals die Frage ob der Kunde irgendwann einmal mit sinnvollen Texten ohne "zu zu" Gestotter informiert wird.

Insbesondere die nichts sagenden Anschlußinfos („..zu zu den Bussen des Regionalverkehr“ Und wohin???) sowie das Begrüßungs- und Abschiedsgeschwafel ("Und würden uns freuen...") ist grundsätzlich einsparbar.

Ich bin nicht der einzige Kunde der sich dabei seinen eigenen Text denkt.

Warum ist es nicht möglich die Ansage der Aussiegsseite in die Automatik zu integrieren.

Nicht alle Tf machen diese Ansagen von sich aus.

Zu Punkt 5 sei gesagt dass auch nach dem aktuellen HAFAS CE Update die Buslinie 693 immer noch fehlt. In den letzten zwei Jahren wurde zumindest beim Frühjahrsupdate (nach Hinweis bei DADIA/RMV) diese Linie wieder eingepflegt. Gerade hinsichtlich des Nachtbuskonzept bzw. der Zubringerfunktion zur Odenwaldbahn ist diese besonders interessant.

Zu Punkt 7:

Gedenken sie die Erreichbarkeit ihrer teuren 01805-"Servicehotline" dem geeigneten Kunden auch auf den Aushängen zu kommunizieren oder soll dem Kunde weiterhin eine 24h Erreichbarkeit vorgegaukelt werden?

Ähnlich der Linienplanlüge dass die S3 und S4 nach Darmstadt fahren?

In der Hoffnung nicht wieder Wochen zu warten zu müssen und von Textbausteinen der Pressemeldungen verschont zu bleiben.

Mit freundlichen Grüßen,

Ralf Gunkel

P.S. wie üblich wird dieses Schreiben unter [www.ralf-gunkel.de/rmv](http://www.ralf-gunkel.de/rmv) für die immer zahlreicher werdende interessierte Kundschaft abgelegt.