

**Betreff:** AW: RMV.DE Kundenfeedback

**Von:** "RMV-Info" <rmv-info@mobiberatung.rmv.de>

**Datum:** Tue, 31 Jan 2006 12:55:45 +0100

**An:** <r.gunkel@gmx.de>

Sehr geehrter Herr Gunkel,

vielen Dank für Ihre Mitteilungen. Wir bedauern die dargestellten Unannehmlichkeiten.

Leider haben eine Reihe von witterungsbedingten Störungen und auch Vorfälle im Schienennetz, die ursächlich nichts mit der neuen Odenwaldbahn zu tun haben (wie beispielsweise Schienenbrüche und Signalstörungen) zu Verspätungen und in Ausnahmefällen auch zu Zugausfällen geführt. Hierfür möchten wir uns im Nachhinein- auch im Namen der für betroffenen Verkehrsunternehmen - entschuldigen. Leider lassen sich solche Vorkommnisse auf der Odenwaldbahn wegen der Eingleisigkeit nicht so schnell abbauen wie auf andere Linien.

Ebenso ist uns das Problem mit den Fahrgastinformationen (gerade in Darmstadt-Nord) bekannt. Hier wurde bereits die zuständige DB Station und Service auf die Erfüllung der Informationspflicht hingewiesen. Der RMV bleibt an diesem Problem dran und wird notfalls auch den Druck auf die Verantwortlichen erhöhen.

Zudem sind bestimmte Mängel bei den neuen Fahrzeugen noch nicht vollständig abgestellt. Auch hier wird an einer zügigen Behebung der anfänglichen Probleme gearbeitet.

Der Rhein-Main-Verkehrsverbund hat auf Grund der Hinweise seiner Fahrgäste Analysen und Zählungen durchgeführt und Änderungen am Gesamtkonzept vorgenommen.

So werden ab Montag, den 6. Februar, an einige Züge montags bis freitags mehr Wageneinheiten angehängt. So fährt künftig auf der RMV-Linie 65 der Zug 07:39 Uhr ab Groß-Umstadt Wiebelsbach über Darmstadt Nord nach Frankfurt (Ankunft 08:30 Uhr) als Doppeltraktion. Ebenso der Zug in der Gegenrichtung, der um 18:25 Uhr Frankfurt verlässt. Der Zug, der bereits um 16:25 Uhr in Frankfurt startet, fährt ab 6. Februar sogar in Dreifachtraktion bis Groß-Umstadt Wiebelsbach und von dort aus mit zwei Garnituren statt mit bislang einer Einheit weiter nach Erbach.

Zusätzlich wurde vom RMV mit dem Verkehrsunternehmen VIAS vereinbart, dass der Zug mit Abfahrt 16:05 Uhr ab Darmstadt Hauptbahnhof künftig auch über Groß-Umstadt Wiebelsbach hinaus als Doppeltraktion sein Ziel Erbach ansteuert.

Nach unseren Einschätzungen ist es auch sinnvoll, den Zug zu verstärken, der um 06:26 Uhr in Frankfurt ankommt. Hierzu müssen jedoch noch Lösungen erarbeitet werden.

Die Fahrgastzählungen haben zudem ergeben dass es ausreicht, wenn auf der RMV-Linie 64 von Frankfurt über Hanau und Seligenstadt nach Erbach, die Züge mit Abfahrt um 07:08 Uhr in Groß-Umstadt Wiebelsbach beziehungsweise um 18:38 Uhr in Frankfurt mit bloß einer Wagengarnitur fahren.

Zu den Namen der Stationen in den Fahrplänen können wir Ihnen mitteilen, dass es gewünscht war, die neuen Stationsbezeichnungen zu wählen. Im Rahmen der anstehenden Modernisierungen der Bahnhöfe werden auch dort sukzessive neue Namensschilder angebracht werden. Dies ist leider nicht überall umgehend und gleichzeitig möglich, so dass wir um Verständnis bitten, dass für eine gewisse Übergangszeit für einzelne Stationen unterschiedliche Namen angegeben werden.

Ihre Hinweise zu den Internet-Auskünften haben wir an unsere für das Datenmanagement zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Bitte um Prüfung weitergeleitet.

Sie sprechen weiterhin an, dass man mit dem Bus von Reinheim nach Darmstadt weniger zahlt als mit der Bahn. Eine Änderung dieser unterschiedlichen Tarifierung können wir Ihnen leider nicht in Aussicht stellen. Der RMV-Tarif richtet sich generell nach Art und Anzahl der befahrenen Tarifgebiete. Diese variieren bei der Busstrecke erheblich von denen bei Fahrt mit dem Zug. Eine Anpassung für die Relation Reinheim - Darmstadt wäre nicht möglich, ohne dass hiervon eine Vielzahl anderer Relationen betroffen wäre.

Unsere telefonische Mobilitätsberatung ist täglich von 06:00 Uhr bis 24:00 Uhr erreichbar. Die Sprechzeit wurde - auf Basis der erfassten und analysierten Nachfrage - in den letzten Jahren stetig ausgeweitet. Ob die Erreichbarkeit zukünftig weiter erhöht werden kann, können wir Ihnen derzeit nicht verbindlich mitteilen.

Wir würden uns freuen, wenn Sie trotz der dargestellten Unannehmlichkeiten auch zukünftig die Busse und Bahnen im RMV nutzen würden, und hoffen, dass Ihre Erfahrungen hierbei positiver ausfallen werden. In jedem Fall wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns auch zukünftig hierüber informieren würden.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Wolfgang Rohloff  
Unternehmenskommunikation  
Rhein-Main-Verkehrsverbund

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [r.gunkel@gmx.de](mailto:r.gunkel@gmx.de) [<mailto:r.gunkel@gmx.de>]

Gesendet: Freitag, 13. Januar 2006 00:08

An: RMV-Mobiberatung

Betreff: RMV.DE Kundenfeedback

Feedback eines Kunden:

Name.....: Gunkel  
Vorname...: Ralf  
PLZ.....: 64354  
Wohnort...: Reinheim  
E-Mail....: [r.gunkel@gmx.de](mailto:r.gunkel@gmx.de)  
Geburtstag: ..

Betreff...: Odenwaldbahn

Mitteilung:

Sehr geehrte Damen und Herren,

da Sie offensichtlich mit der derzeit auf der Odenwaldbahn gebotenen Leistung recht (selbst-)zufrieden sind möchte ich hiermit mein Statement abgeben.

1. Wieso fällt es ihrer Organisation so schwer Fehler einzugestehen?

Diverse Pressekommentare ihrerseits gleichen einer regelrechten Verhöhnung der Kundschaft. Gebetsmühlenartig wird ?keine Sitzplatzgarantie? und ?die Fahrgäste verteilen sich nicht richtig? angeführt.

Das ist in meinen Augen eine Frechheit gegenüber der zahlenden Kundschaft.

Unglücklicherweise müssen die Fahrgäste auch nach der Umstellung auf die ?Sardinos? nur den gleichen Zeiten auf ihrem Arbeitsplatz erscheinen bzw. in der Schule sein. Eine Verschiebung ist daher nur sehr eingeschränkt möglich.

Wenn ihre Rechenkünstler aber der Meinung sind daß ein Zug der zuvor aus 4 Wagen mit in Summe über 300 Sitzplätzen verkehrte und diese in der Regel auch belegt waren (6:20 ab Reinheim) nun in eine Doppeleinheit mit 236 Sitzplätzen paßt, so möge man mir diese höhere Mathematik bitte erklären. Zumal dann auch die besonders im Sommer immer im Steuerwagen vorhandenen 4-8 Fahrräder keinen Stellplatz mehr haben da die Klappsitze mitgezählt wurden.

Zudem ist die 1. Klasse auch bei Überfüllung des restlichen Zuges in der Regel recht leer.

Auch wenn nun nachgezählt wird, was offensichtlich erst auf massiven Druck seitens der Landkreise geschieht so hilft dies dem geneigten Kunden erst einmal gar nicht.

In Frankfurt-Ost stehen seit Betriebsaufnahme durch die Vias Fahrzeuge der Rurtalbahn die nur darauf warten eingesetzt zu werden. Beauftragen sie endlich die Fa. Vias mit dem Einsatz dieser Fahrzeuge um die dadurch frei gewordenen Itinos zum Verstärken der am meisten belasteten Züge zu nutzen. Damit aus dem Sardino wieder ein Itino wird.

Anbei der Be- bzw. Überfüllungsgrad des SE, 5:50 ab Reinheim:

Einzeleinheit Itino.

Bei Ankunft bereits zu 95% besetzt. 1. Klasse 0%

Zustieg von 25 P mit zusätzlich 1 Fahrrad.

Da alle Klappsitze belegt sind ist kein ordnungsgemäßes Abstellen des Fahrzeug möglich.

Ober Ramstadt:

Zustieg von 18 Personen. Auch die Flure im Hochflurbereich sind durchgängig besetzt.

1. Klasse mittlerweile 3 Personen.

Nieder Ramstadt:

Zustieg von 6 Personen. Endgültig kein Platz mehr. Man spricht von der Tokioter U-Bahn im Odenwald.

Darmstadt Ost:

15 Personen verlassen irgendwie den Zug und 5 neue quetschen sich hinzu.

Darmstadt Nord:

Nach Ausstieg ettlicher Pendler (Merk bzw. Umsteigen zum Hbf) ist der Zug zu 95% besetzt.

Mein Vorschlag. Temporäre Abschaffung der 1. Klasse bis für Entlastung gesorgt wurde.

2. Warum verwirren sie die Kundschaft mit ihren Fahrplanunterlagen?

Es ist schön und gut wenn der RMV die Bahnhöfe umbenennet. Aber sollte man dann die DB AG nicht auch beauftragen dies auf ihren Stationen auch real zu tun?

Zudem wird ihr erdachtes Konzept nicht sauber durchgeführt.

Müßte ?Mühlthal? nicht ?Mühlthal-Nieder Ramstadt? genannt werden?

Die Station ?Lengfeld? wurde auch in ?Otzberg-Lengfeld? umbenannt und ist der einzige Bahnhof in der Gemeinde.

3. Warum muß man für einen Stehplatz von Reinheim nach Darmstadt 60% mehr bezahlen als bei einer Fahrt mit dem Bus?

Gerade nachdem die Buslinien als Zubringer zur Bahn optimiert wurden ist es unverständlich warum man den Übergangstarif für Busse nicht auch auf den Zug anwendet. Zumal der Zug wenn man in DA-Nord umsteigen darf noch eine längere Fahrzeit hat als der Bus in ähnlicher Fahrzeitlage.

4. Was sollen die nichtssagenden Ansagen in den Zügen?

Positiv finde ich die mit reduzierter Lautstärke erfolgende Vorankündigung der nächsten Station.

Der übermäßig laute und von den Lautsprechern oftmals verzerrte RMV-Jingel stört insbesondere Pendler welche die Fahrt für Augenpflege nutzen wollen, vorausgesetzt daß sie einen Sitzplatz ergattern konnten.

Regelrecht nervtötend jedoch sind die nicht sonderlich informativen Texte für die ?Umsteigemöglichkeiten zu ... zu den Bussen des Regionalverkehrs? etc.

Welchen Infogehalt hat der Kunde davon? Meiner und nicht nur meiner Meinung nach ist dieser glatt Null.

Sinnvoller wäre es Anzusagen das man in Reinheim Richtung Reichelsheim oder Dieburg umsteigen kann. In Darmstadt Ost, Nord und Hbf würde es sich empfehlen eine nur Ansage auf die Busse und Bahnen Richtung Innenstadt zu machen. In DA-Nord wäre es gerade jetzt in der Anfangszeit angebracht auf das nicht anfahren von DA-Hbf durch die SE nach Frankfurt hinzuweisen und anstatt der öfters Kopfschütteln erzeugenden Ansage ?zu ... zu den Zügen anderer Verkehrsunternehmen? mit ihrem absoluten Null Infogehalt auf die Umsteigeoption nach DA-Hbf, Main, Wiesbaden und Aschaffenburg hinzuweisen.

Und warum wird in Frankfurt Hbf nur auf die Busse und Bahnen der VGF verwiesen? Fahren dort keine Busse der Alpina Connex mehr? Umgekehrt gefragt. Warum wird in Darmstadt nur auf die Busse und Bahnen des Stadtverker Darmstadt verwiesen und die HEAG nicht genannt?

5. Warum muß ich jedes Halbjahr die DADINA wegen einem Fehler in der elektr. Fahrplanauskunft anschreiben?

Nach Auskunft von Hacon und der DADINA wird wegen einer vom RMV vorgegebenen Begrenzungslinie bei jedem Fahrplanwechsel die heutige Buslinie 693 bis auf wenige Kurse die in Brensbach bzw Ober Gersprenz enden nicht in der Auskunft Regio Frankfurt des Hafas CE für Pocket PC aufgeführt. Busse mit Fahrtziel Reichelsheim, Fürth oder Rimbach entfallen und somit auch die Nachtkurse.

6. Warum keine RE, SE, RB Anzeige in größeren Bahnhöfen und Internet.

Warum ist es nicht möglich die Zuggattung ordnungsgemäß wie im RMV-Fahrplan in Darmstadt Hbf , Frankfurt oder den Auskunftstafeln im Internet anzuzeigen zu lassen. Dort erscheint nur VIA. Außerdem werden im Internet keine aktuellen Zugdaten angezeigt. Verspätungen sind somit nicht im Internet verfügbar.

7. Ihre Hotline 01805 ? RMV INFO

Warum stehen neben den vollmundigen Ankündigungen auf den Aushängen keine Information über die Erreichbarkeit?

Ich dachte der RMV hätte schon vor Jahren eine zentrale Ansprechstelle geschaffen die insbesondere bei Störungen dem Kunden weiterhelfen kann.

Als am 27.12.2005 der Bus der 693 (23:42 ab DA-Hbf) ausgefallen ist wollte ich um 0:20 via ihrer

?Servicenummer? erkundigungen einholen. Fehlanzeige. ausser Werbeansagen für das RMV Angebot keine Infos oder

Ansprechpartner. Danke, für Nullinfo zu teureren Ferntarif.

Mit freundlichen Grüßen,

Ralf Gunkel

P.S.: Ich hoffe auf eine befriedigende Antwort die nicht nur aus Textbausteinen besteht.