



Von: "Ralf Gunkel" <R.Gunkel@gmx.de>
An: rmv-info@mobiberatung.rmv.de
Kopie: info@starkenbourg.pro-bahn.de
Betreff: Mangelhafter RMV Kundenkontakt
Datum: Mon, 17 Apr 2006 22:41:35 +0200 (MEST)

ehr geehrte Damen und Herren,

ich bin mir mittlerweile nicht mehr sicher ob meine Anfragen im RMV Spamfilter landen oder ob man einfach nicht mehr gewillt ist einem nervigen Kunden Auskunft zu geben. Aber über zwei Monate auf eine Antwort warten zu müssen finde ich als Kunde eines sich selbst „Mobilitätsdienstleister“ nennenden Verkehrsverbunds schon als mittlere Frechheit. Dies rundet meinen Eindruck über ihren Verkehrsverbund und sein Selbstverständnis dem Kunden gegenüber immer mehr ab. Aber genau so wie kritische Landräte vom RMV abgekanzelt werden gilt offensichtlich auch für Jahreskarteninhaber „Zahlen und Klappe halten“.

Insbesondere konnte ich die bisher übermittelten Informationen bereits Wochen vor der Antwort ihrerseits aus den Medien beziehen. Außerdem wurden gerne die Punkte ausgelassen bei denen man die Schuld nicht der DB, VIAS oder anderen Dritten geben konnte.

Sie müssen meinen polemischen Ton entschuldigen aber wie man in den Wald hineinruft... Und ihr Verbund ruft jeden Morgen in meinen „Wald“ aka Zug. Das Verhalten ihres Verbundes in der Öffentlichkeit amüsiert mittlerweile ganze Eisenbahnforen.

Um ihnen die Mühe zu ersparen die Postfächer nach meinen wiederholten Anfragen durch durchsuchen zu müssen habe ich sie hier nochmals neu und mit weiteren Fragen bzw. kommentaren versehen zusammengestellt.

Zusammenstellung der Anfragen bzw. Nachfragen ob denn noch eine Antwort zu erwarten ist vom 09.02. sowie 12. und 26.03.2006

Auch wenn auf die Mail vom 07.02.2006 binnen 24 Stunden eine Antwort erfolgte so konnte diese nicht befriedigen und erforderte weitere Antworten die Sie mir bisher schuldig geblieben sind.

-> Nachricht vom 12.03.2006 als Nachfrage auf die noch nicht stattgefundene Antwort zum

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 des Schreibens vom 09.02.2006

Antwort RMV vom 08.02.2006:

> 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
>

Nachfrage vom 09.02.2006:
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.

Antwort RMV vom 08.02.2006:

> 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.

>
Nachfrage vom 09.02.2006:
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 Zuschlagskarte. Dies kann doch auch nicht angehen. Somit ist der ehrliche Kunde wieder der Dumme.
Bezahlt der RMV für sein gnadenlos einfaches Preissystem eigentlich 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.

>
Nachfrage vom 09.02.2006:
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.

Nachtrag 17.04.2006:
Der gegenüber dem Bus höhere Bahnfahrpreis wird mit der Tarifstruktur begründet, welche man nicht aufbrechen möchte.
Mir wurde jedoch von bekannten berichtet dass in Frankfurt die Nutzung von Bus und U-Bahn auf diversen Relationen zum Kurzstreckentarif möglich ist obwohl nur der Bus die Kurzstrecke fährt.
Wie ist dies dann möglich?

Nachfrage vom 09.02.2006:
2. Des weiteren sei auf meine Anfrage vom 12.01.2006 verwiesen.
http://www.raif-gunkel.de/rmv/RMV_Anschreiben_12_01_2005.pdf
Diese Anfrage wurde sagenhaft schnell bereits nach 3 Wochen beantwortert.
<http://www.raif-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.

Nachtrag 17.04.2006:

Die durchsgaen der Ausstiegsseite werden mittlerweile fast durchgängig gemacht.

Jedoch frage ich mich warum dies nicht von Anfang an in das Ansagesystem integriert wurde. Durch die Türfreigabe durch den Tf dürfte dies, wie bei den DB Regio Doppelstockzügen etc. recht einfach realisierbar sein.

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.

Nachtrag 17.04.2006:

Im aktuellen Datensatz fehlt die Linie immer noch.

Zu Punkt 7:

Gedenken sie die Erreichbarkeit ihrer teuren 01805-"Servicehotline" dem geneigten 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 für die immer zahlreicher werdende interessierte Kundschaft abgelegt.

--

GMX Produkte empfehlen und ganz einfach Geld verdienen!

Satte Provisionen für GMX Partner: <http://www.gmx.net/de/go/partner>