

DB Regio AG • Arnulfstraße 1 • 80335 München

Pro Bahn  
Landesverband Bayern e.V.  
Herr Matthias Wiegener  
Agnes-Bernauer-Platz 8  
80687 München



DB Regio AG  
DB Regio AG  
Regio Oberbayern  
Arnulfstraße 1  
80335 München  
www.db.de

direkt am Münchner Hbf

Martin Loibl  
Telefon 089 1308 67 89  
Telefax 089 1308 22 142  
martin.loibl@bahn.de

24.09.2007

### Fahrscheinverkauf im Zug am 15.09.2007 (RB 30628)

Sehr geehrter Herr Wiegener,

vielen Dank für Ihr Schreiben an Christoph Grimm zum Thema Fahrscheinverkauf im Zug am Samstag, dem 15. September in Weilheim bei der RB 30628. Herr Grimm ist zur Zeit im Urlaub. Deshalb antworte ich Ihnen auf Ihre Frage, ob unser Kundenbetreuer im aktuellen Fall richtig gehandelt hat.

Es ist richtig, dass unsere Kundenbetreuer mit Einstellung des Verkaufes im Zug (zum 1. April 2007) grundsätzlich keine Fahrkarten im Zug verkaufen dürfen.

Wenn ein Kunde jedoch unaufgefordert nach dem Einstieg zu unserem Kundenbetreuer kommt und angibt, er habe es nicht mehr geschafft, eine Fahrkarte zu kaufen (z.B. Stau auf der Straße oder andere Gründe), erstellt unser Mitarbeiter eine Fahrgeldnacherhebung mit Sofortinkasso in Höhe des Fahrpreises. Ob der Kunde wirklich ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu zahlen hat, wird anschließend anhand interner und für alle Fahrgäste gleicher Kriterien ermittelt. Mit dieser Regelung erreichen wir, dass wir wirklich nur von Fahrgästen das erhöhte Beförderungsentgelt verlangen, die mehrmals zu spät zum Automaten kommen, um sich eine Fahrkarte zu kaufen.

Im konkreten Fall hätte unser Mitarbeiter jedoch die Kundin darauf hinweisen müssen, dass Sie unter den vorgenannten Bedingungen in der RB 30628 mitfahren hätte können. Wir werden aus diesem Grund mit unserem Kundenbetreuer sprechen.

Für weitere Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

  
Martin Loibl  
DB Regio Oberbayern, Leiter Marketing