

PRO BAHN

Bayern

Gemeinnütziger Fahrgastverband

PRO BAHN e.V., Schwanthalerstr. 74, 80336 München

Bayerische Eisenbahngesellschaft
Herrn Fritz Czeschka
Boschetsrieder Str. 69
81 379 München

**PRO BAHN
Landesverband Bayern e.V.**

Schwanthalerstraße 74
80336 München
Tel.: 089 / 53 00 31
Fax: 089 / 53 75 66
E-Mail: pro-bahn@gmx.de
Internet: www.pro-bahn.de/bayern

Verkehrsverbindung:
U4/U5: Theresienwiese
Tram 18/19: H.-Lingg-Straße
zu Fuß: 10 Min. vom Hbf.

Datum: 27. August 2002
Zeichen: wi/hp
Thema: ET425-Umfrage

Sehr geehrter Herr Czeschka,

PRO BAHN hat im Juli/August diesen Jahres eine Internet-Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit den neuen Triebwagen der Deutsche Bahn AG auf der Strecke München – Mittenwald durchgeführt. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse haben wir Ihnen in Form einer Graphik beigelegt. Die kompletten Ergebnisse sind im Internet jederzeit verfügbar. Besonders aufschlussreich sind auch die zusätzlichen Kommentare der Fahrgäste.

Mittlerweile hat die DB offiziell auf unsere Aktion reagiert und uns zu einem Treffen eingeladen, das Mitte August stattfand und bei dem auch Ihr Haus vertreten war. Uns wurde zugesagt sich zu bemühen, die gravierendsten Mängel zu beheben. Insbesondere wird ein Austausch der Sitze erwogen.

Wir möchten Sie als Besteller von Leistungen bei der DB noch auf den deutlichen Wunsch nach Beibehaltung von Zugbegleitpersonal hinweisen: 77% der Fahrgäste stimmten der entsprechenden Aussage zu. Nach unserer Auffassung sollte deshalb vertraglich sichergestellt werden, dass erstens Personal in den Zügen vorhanden ist und dass zweitens das Personal auch Fahrgastbetreuungspflichten während der ganzen Reise wahrnimmt. Leider gibt es derzeit Personale, bei denen der Servicegedanke und die Kundenorientierung nicht voll ausgeprägt ist.

Wir hoffen, dass unsere Kundenbefragung Ihnen einen nützlichen Beitrag für Ihre Arbeit liefern kann und verbleiben mit freundlichen Grüßen

(Dr. Matthias Wiegner)