Deutsche Bahn entschuldigt sich bei Stammkunden im Raum Mainz mit freiwilliger Kulanzleistung

Deutsche Bahn entschuldigt sich bei Stammkunden im Raum Mainz mit freiwilliger Kulanzleistung
  Gemeinsame Regelung mit Zweckverband SPNV Rheinland-Pfalz Süd, RMV, RNN und trans regio gefunden Inhaber von Abo-, Jobticket- oder Zeitkarten erhalten Bankgutschriften oder Reisegutscheine bis zu 50 Euro Personenverkehrsvorstand Homburg: "Wollen verloren gegangenes Vertrauen zurückgewinnen"(Berlin, 30. August 2013) Mit Reisegutscheinen oder Bankgutschriften im Wert von bis zu 50 Euro möchte sich die Deutsche Bahn bei ihren Stammkunden im Nah- und Fernverkehr für die Beeinträchtigungen des Zugverkehrs im Raum Mainz entschuldigen. In gemeinsamen Gesprächen mit dem Zweckverband SPNV Rheinland-Pfalz Süd als Besteller der Nahverkehrsleistungen und den Verkehrsverbünden Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), Rhein-Nahe-Verkehrsverbund (RNN) sowie der trans regio konnte eine Lösung im Sinne der Fahrgäste gefunden werden. Das Angebot gilt für Inhaber von Jahres-, Monats- und Wochenzeitkarten, inklusive Jobtickets, die im August von den Auswirkungen des eingeschränkten Stellwerkbetriebs betroffen waren.
"Für den entstandenen Ärger und die Beeinträchtigungen im täglichen Ablauf entschuldigen wir uns nochmals ausdrücklich bei unseren Fahrgästen", sagt Ulrich Homburg, Vorstand Personenverkehr der Deutschen Bahn. "Mit dem Angebot einer freiwilligen Kulanzleistung wollen wir unseren Stammkunden etwas Gutes tun und verloren gegangenes Vertrauen wieder zurückgewinnen."
Voraussetzung ist der Besitz einer im August gültigen Zeitkarte für folgende Nahverkehrsstrecken oder deren Teilabschnitte: von Mainz nach Worms, Alzey/Kirchheimbolanden, Bad Kreuznach, Bingen, Wiesbaden, Darmstadt oder Frankfurt. Auch Zeitkarteninhaber im Fernverkehr, z.B. auf den Strecken von Mainz nach Koblenz oder Mannheim, kommen in den Genuss der Entschuldigungsleistungen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine Abo- oder Zeitkarte der DB, der trans regio oder der Verkehrsverbünde RMV und RNN handelt. Kunden mit einer Monatskarte/Jahreskarte (Abo) können eine Rückerstattung in Höhe von 50 Euro, für eine Wochenkarte in Höhe von 15 Euro - bei mehreren Wochenkarten bis maximal 50 Euro - in Anspruch nehmen. Die Kunden können wählen, ob sie lieber eine Bankgutschrift oder einen Reisegutschein erhalten möchten.
Für Auszubildende und Schüler gelten besondere Regelungen: Da sie während der Ferienzeit bis zum 19. August weniger betroffen waren, erhalten Auszubildende und Schüler mit Jahres- oder Monatszeitkarten Reisegutscheine im Wert von 25 Euro. Die entsprechenden Wochenkarten werden mit Gutscheinen über 10 Euro - bei mehreren Wochenkarten bis maximal 25 Euro - vergütet.
Für Studierende bietet die DB aufgrund der noch andauernden Semesterferien und der nicht eindeutig zuordenbaren Nutzung von Semestertickets eine pauschale Entschuldigungsleistung an. Sie erfolgt in Form einer Gesamt¬zahlung von rund 50.000 Euro an die Hochschulen im Raum Mainz und Bingen mit Semesterticketvereinbarung. Die Entscheidung über die Verwendung der Gelder liegt bei den Allgemeinen Studentenausschüssen (ASTA).
Die freiwilligen Kulanzleistungen der DB können bis zum 30. September beantragt werden. Um die Entschuldigungsleistungen möglichst schnell und unbürokratisch den Betroffenen zukommen zu lassen, hat die DB ein spezielles Formular "Kulanz Mainz" aufgelegt. Dies ist ab sofort in den Reisezentren Mainz, Worms, Alzey, Bad Kreuznach, Ingelheim und Bingen erhältlich. Die dort eingesetzten Reiseberater beraten betroffene Kunden beim Ausfüllen der Formulare. Die Vordrucke können aber auch bequem und in Ruhe zu Hause ausgefüllt und dann im Reisezentrum abgegeben werden. Im Reisezentrum Mainz wird es einen besonderen Stand zur Ausgabe der Formulare geben, der den Fahrgästen während der Öffnungszeiten des Reisezentrums zur Verfügung steht.
Zur Beantragung der Entschuldigungsleistungen ist dem Formular eine Kopie der Zeitkarte, bzw. bei eTickets RheinMain der Kaufbeleg der Fahrkarte mit der Darstellung des Geltungsbereichs der Zeitkarte beizufügen. Das ausgefüllte Formular wird dann von den genannten Reisezentren an ein Servicecenter der DB zur weiteren Bearbeitung verschickt. Kunden können die Unterlagen aber auch selbst einreichen. Die Kontaktdaten des Servicecenters befinden sich bereits auf dem Formular.
Für Rückfragen steht weiterhin die seit dem 15. August 2013 geschaltete kostenlose Servicehotline der Deutschen Bahn unter 0800 5101510 zur Verfügung.

Jürgen Kornmann
Sprecher Personenverkehr
Tel. +49 (0) 30 297-60010
Fax +49 (0) 30 297-60012
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse

Pressekontakt

Deutsche Bahn AG

10785 Berlin

Firmenkontakt

Deutsche Bahn AG

10785 Berlin

Die Deutsche Bahn AG ist der führende Mobilitäts- und Logistikdienstleister Deutschlands. Rund eine viertel Millionen Mitarbeiter sind in ihren Unternehmensbereichen Personenverkehr, Transport & Logistik und Infrastruktur und Dienstleistungen tätig. Der DB-Konzern will ein überdurchschnittlich wachsender Dienstleistungskonzern mit guter Ertragskraft und europäischer Ausrichtung sein. Das Hauptgeschäft ist der Personen- und Güterverkehr auf der Schiene. Touristik und Logistik bieten besonders gute Chancen für Wachstum. Die Vorteile, die der Schienenverkehr beim Umweltschutz bietet, werden konsequent genutzt. Die Deutsche Bahn AG wird vertreten durch den Vorstand: Dr. Rüdiger Grube (Vorsitzender), Dr. Richard Lutz, Ulrich Weber, Dr. Volker Kefer und Gerd Becht.