

Wolfgang Zehetmair

Diplom-Mathematiker



DB Fernverkehr AG

Frau Maren Reinsch

Leiterin Kundendialog

Postfach 10 06 13

96058 Bamberg

3. Oktober 2017

Nichteinhalten von Versprechen / Verbindlichkeit / Kundenorientierung Ihr Schreiben vom 13. September 2017

Sehr geehrte Frau Reinsch,

besten Dank für Ihr aufschlussreiches Schreiben vom 13.09.2017.

>> Auch wenn Sie Frau Bohle Ihre Kritik nochmals verdeutlichen, ...

Es erfreut mich, mich präzise genug ausgedrückt zu haben.

>> Offensichtlich war es leider nicht möglich, (...) eine gemeinsame Auffassung zu finden. Selbstverständlich sind wir bestrebt, im Rahmen unserer Möglichkeiten (...)

Zutreffend, wie Sie sich hier das Zeugnis für Ihre Organisation ausstellen. „Er / sie bemühte sich stets im Rahmen seiner / ihrer Möglichkeiten ...“

>> wir hoffen, dass Ihre nächsten Kontakte mit unseren Mitarbeitern ... wünschen Ihnen allzeit gute Fahrt

Ehemals geehrte „Deutsche Bahn“, sofern Sie hier wie anderweitig präzise genug arbeiteten, dann hätten Sie meinem mehrfachen Feedback entnehmen können, dass ich - so unvermittelt vor die Wahl gestellt - großzügigen Verzicht ausübe, auf das was Sie gemeinhin penetrant versuchen, mir mit „guter Fahrt“, „Bonus“ oder anderen leeren Versprechungen anzudrehen. Hatte ich nicht gebeten, mein sog. DB-Bonuskonto auf Null zu stellen? Da auf diesen Wunsch nicht mal Bezug genommen wird, werde ich es erwarten können, bis die Zeit diesen Wunsch vollendet erfüllt. Wäre nicht die einzige Verfallserscheinung in Ihren Reihen... Mit meinen Erfahrungen sehe ich Sie in der Realität nicht in der Lage (und gar noch übler, nicht Willens), das Niveau Ihrer hoch angesetzten Versprechungen auch nur annähernd zu erfüllen.

Es ist Kraft meiner Profession nicht mein Bestreben, aus einem exemplarischem Fall allgemeingültige Schlüsse zu ziehen, jedoch habe ich den nachhaltigen Eindruck gewonnen, dass es bei Ihnen (DB) auf allen mir begegnenden Ebenen „Mit“arbeiter gibt, die sich in reziproker Relation zur tatsächlichen Kompetenz allzugerne auch gegen Kunden ereifern, welche sich trotz anbieterseitiger Kaskobedingungen (automatische Verlängerung, 3 Monate Kündigungsfrist) nicht abschrecken lassen, ein Treueabo mit Ihnen

einzugehen (=„BahnCard“). Nur ein Gefühl: Sollte Ihr Personal mit „BahnCard100“-Kunden ebenso wie mit „BahnCard50“-Kunden („auch nicht die schlechtesten“?) umspringen, dann „Gute Nacht, Deutsche Bahn“!

Der Ursprung dieses Stranges mit fortgesetzt gründlichst misslungener *Kommunikation* Ihrer Heerschar mit diesem Abteilungszugehörigkeitsattribut beginnt nach wie vor in der Platitüde Ihrer (Mit?)arbeiterin 7879, die erste Person im Plural sei „hier“ (gemeint war der Sitzplatz, der nur mit unserer freundlichen handwerklichen Anleitung als hinzugestiegene Gäste akzeptabel bereitet werden konnte) im Kontext mit gestellten Tariffragen nicht bei der „Lufthansa“.

Vorgeschobene Dummheit im Anschluß an viele Unzuverlässigkeitsvorkommnisse ließ ich zu diesem Zeitpunkt keinem Ihrer Mitarbeiter mehr durchgehen. Auch jedwede Scheinentschuldigung („falls unsere Mitarbeiterin ...“) greift hier nicht, zumal dem Vernehmen nach ein Gespräch mit der Mitarbeiterin (die, falls in Ihrem Unternehmen noch unter Lohn und Brot, meiner Meinung nach noch viel zu lernen haben dürfte) mit Führungsmaßung getätigt wurde.

Zum Denken anregende Anmerkungen des seitens Ihrer Mitarbeiterin strapazierten Vergleichs:

1. Mit der Formulierung „wir sind hier nicht bei ...“ versucht sie sich in einer Weise zu positionieren, welche den referenzierten Kontext („Lufthansa“) nebst in diesem Augenblick eigenen Kunden wohl deklassieren und umgekehrt ihren eigenen wohl anheben sollte. Ich lasse es bei Ihrem Unternehmen, inwiefern eine solche Äußerung eher strategisch oder schlichtweg dümmlich zu Tage trat.
2. Als respektvollen Umgang verstehe ich andere Verhaltens- und Verfahrensweisen als den vorgenannten und nachfolgende von Ihrer Organisation gezeigten.
3. Tatsächlich würden manche Ihrer Mitarbeiter wohl gerne in einem Kontext wie [1] arbeiten. Dort hätten sie in Differenzierung zum gezeigten Auftreten gar hervorragende Möglichkeiten, persönliche Reife hinzuzugewinnen. Dies wird im formulierten Kontext unter den augenscheinlich gegebenen Rahmenbedingungen jedoch nicht eintreten.

So schließt sich der Kreis mit Ihrer organisatorischen wie programmatischen Geringschätzung „der Kunden“, die zwar etwas „nicht verstanden haben“, welche aber in einem Kontinuum zwischen trotzdem und gerade deswegen ohne Betracht beiderseitiger Verluste seitens Ihres Unternehmens über Gebühr abkassiert werden. (Zitatbezug zur Presseerklärung von Birgit Bohle, Vorstand DB Fernverkehr vom 05.07.2016).

Mit vorzüglichster Hochachtung



Wolfgang Zehetmair

[1] <http://kunde-aufgepasst.de/images/content/DBNV.png>