

## Serviceдебакел und Imageschaden – Warum 2,50 Euro die Deutsche Bahn teuer zu stehen kommen

Pressemitteilung von: **International Car Concept (ICC)**

Datum: **12.09.2008 – 10:30 Uhr**

Rubrik: **Wirtschaft**

(fair-NEWS) – Erst als die Bundeskanzlerin Angela Merkel Bahnchef Hartmut Mehdorn ans Telefon zitiert hatte, rief dieser das Kommando zurück. Für neue Empörung hatte gesorgt, dass die Bahn den so genannten Bedienzuschlag sogar pro Ticket erheben wollte: "Wer vier Fahrkarten kauft, muss also zehn Euro extra bezahlen", rechnete die Rheinische Post (RP) rp-online.de vor. Dadurch wäre der Bedienzuschlag der Deutschen Bahn im Fernverkehr deutlich höher als bisher bekannt ausgefallen. "Wenn das stimmt, dann schlägt das dem Fass den Boden aus", hatte sich Bundesverkehrsminister Wolfgang Tiefensee (SPD) empört.

"Bei der Schalter-Servicegebühr ist die Bundespolitik gefordert", sagte der Pro-Bahn-Vorsitzende [www.pro-bahn.de](http://www.pro-bahn.de) Karl-Peter Naumann gegenüber der RP: "Auch im Luftverkehr müssen Bedienzuschläge verboten werden, weil sie grundsätzlich Alte und Behinderte diskriminieren." Uwe Röhrig, Inhaber des Hannoveraner Beratungshauses International Car Concept (ICC) [www.icconcept.de](http://www.icconcept.de), hält die Entwicklung insgesamt für sehr unglücklich: "Es ist immer schlecht, wenn erst ein Machtwort der Bundeskanzlerin nötig ist, damit erkannt wird, wenn man sich auf dem Holzweg befindet. Es soll nicht bestritten werden, dass die Bahn auf Mehreinnahmen angewiesen ist. Allerdings ist es fraglich, ob ausgerechnet eine Serviceleistung dafür erhalten muss."

Schon heute stöhnten viele Kunden über endlose Warteschleifen bei Telefonhotlines oder über nervtötende Sprachansagen vom Band. "Wir sollten akzeptieren, dass nicht nur Senioren den persönlichen Kontakt zu Menschen schätzen. Durch einen exzellenten Kundenservice am Schalter könnte die Bahn ja einmal die Erwartungen der Menschen übertreffen. Preiserhöhungen für selbstverständliche Serviceleistungen sind das falsche Signal. Der Flurschaden ist mittlerweile so groß, dass sogar Krisensitzungen wegen einer 2,50-Euro-Maßnahme ergriffen werden müssen. Dass es so weit kommen musste, zeugt nicht von sehr großem Einfühlungsvermögen der Verantwortlichen."

Der Servicezuschlag sei Wasser auf die Mühlen derjenigen, die der Bahn prinzipiell kritisch gegenüberstehen und ihr generelle "Abzocke" vorwerfen. "Mobilität ist ein wichtiges Thema unserer Zeit. Die hohen Spritpreise treiben ja bereits den Autofahrern den Schweiß auf die Stirn. Jetzt sollte nicht noch an anderen Stellen an der Preisschraube gedreht werden, zumal man über manche komplizierten Angebote der Bahn sozusagen eine Doktorarbeit schreiben könnte."

Der verkehrspolitische Sprecher der Grünen im Bundestag, Winfried Herrmann, bringt den Sachverhalt folgendermaßen auf den Punkt: "Für ein Dienstleistungsunternehmen muss es eine Selbstverständlichkeit sein, dass Service inklusive ist." In Deutschland, in weiten Teilen immer noch eine Dienstleistungswüste, ist dies jedoch noch nicht Allgemeingut. Die 2,50 Euro der Deutschen Bahn sind hier nur ein Beispiel von vielen.

· Homepage: [www.icconcept.de](http://www.icconcept.de)

### · **Kontakt**

International Car Concept (ICC)

Buschkamp 84  
30853 Langenhagen  
Deutschland  
Telefon: +49 (0) 511/98 42 26–19

• **Pressekontakt**

ICC International Car Concept  
Buschkamp 84  
D–30853 Langenhagen  
Email: [presse@icconcept.de](mailto:presse@icconcept.de)  
Telefon +49 (0) 511/98 42 26–19  
Fax +49 (0) 511/98 42 26–79

• **Unternehmensinfo**

ICC ist in der Automobilbranche spezialisiert auf die Optimierung von Absatz-, Ergebnis- und Vertriebsprozessen für den Handel. Business-Querdenken gekoppelt mit kreativen- und auch unkonventionellen Maßnahmen für den Verkauf und für Servicedienstleistungen sowie deren komplette Umsetzungsbegleitung sind dabei der Erfolgsfaktor für unsere Auftraggeber. Das Team von ICC setzt sich aus reinen Vertriebsspezialisten mit hervorragender sozialer Kompetenz und langjähriger operativer und strategischer Erfahrung zusammen. Unsere zentrale Denkfabrik hat ihren Sitz in Hannover-Langenhagen. Mit den Standorten Berlin, München und Wuppertal decken wir den wichtigen deutschen Markt ab und sind damit auch für die europäischen Märkte schnell verfügbar.

---

Der **Link** zu dieser Meldung: <http://24pr.de/u/wfcd>