

Dipl.-Ing. F. Axel Berger
Roald-Amundsen-Straße 2a
D-50829 Köln-Ossendorf
Deutschland (Germany)

Tel: +49 / 221 / nnnn nnnn
+49 / 17n / nn nnn nn
Fax: +49 / 221 / nnnn nnnn
eMail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.De
URL: www.berger-odenthal.de

Berger; Roald-Amundsen-Str. 2a; 50829 Köln; Germany

Firma
DB Vertrieb GmbH
Beschwerdestelle
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt

Kundennummer
70nn nnnn nnnn nnn8

Datum
3. September 2019

Ihr Bestellformular

Sehr geehrte Damen und Herren,

früher haben alle die, die die Hauptschule ohne Abschluß verlassen mußten, irgendwo im Hinterhof eine Autowerkstatt eröffnet. Seit alles elektronisch und computerisiert wurde ist dieser Ausweg verschlossen. Jetzt binden genau dieselben Gestalten einen Schlips um und nennen sich „Webdesigner“. Allen Respekt für die Bemühung, aber müssen Firmen wie Sie solche Leute unbedingt auch einstellen? Und wenn Ihnen die Panne schon unterlaufen ist, verfügt nicht ein einziger in Ihrer Leitungsetage über die Phantasie und das Pflichtgefühl, sich das Machwerk aus Anwendersicht einmal selbst anzusehen, bevor es auf die zahlende Kundschaft losgelassen wird?

Ich öffne die Seite und melde mich an. Bevor ich irgendetwas tun kann, werde ich – jedes Mal, immer und immer wieder – mit der aufdringlichen Werbung aus Abbildung 1 belästigt. Was ist an „*Nein, kein Interesse*“ (Ihre! Worte) so schwer zu verstehen?



Abbildung 1: Nein heißt nein – alles darüber ist Vergewaltigung.

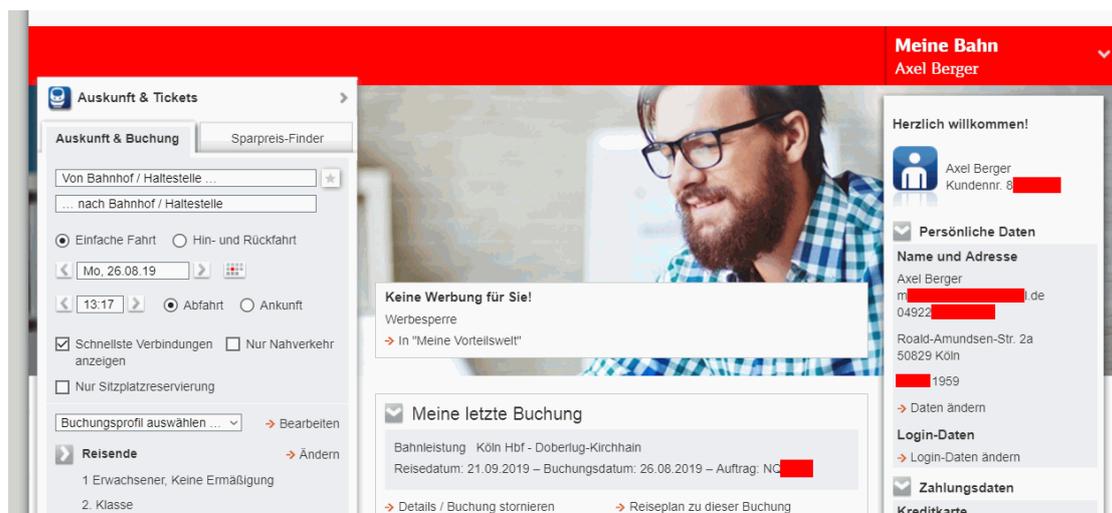


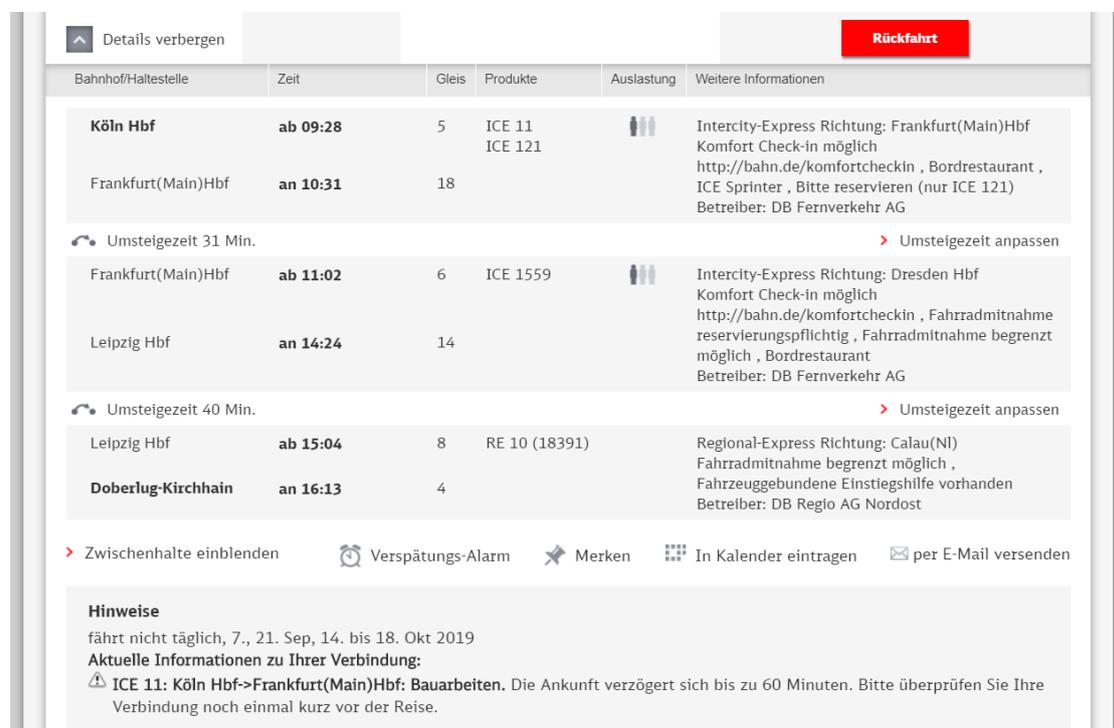
Abbildung 2: Wo ist mein mühselig extra angelegtes Buchungsprofil?

Als nächstes komme ich auf die Einstiegsseite mit dem Fahrkartenkauf. Ich habe bei Ihnen ein Buchungsprofil mit den wichtigsten Vorgaben erstellt. Was soll das, wenn es dann doch nicht als Standardvorgabe gewählt ist? Wenn ich sowieso extra noch herumklicken muß, dann kann ich mir das mit dem Profil auch gleich sparen. Im übrigen: Sie wissen, (nach der Anmeldung) ich habe eine Bahncard und sie ist für die erste Klasse. Was soll, ganz abgesehen vom Profil, dann die Voreinstellung „keine Ermäßigung“ und „zweite Klasse“? Es ist zugegeben sinnvoll und notwendig, in Einzelfällen von den

Standardvorgaben abweichen zu können, aber ist es wirklich so schwer und eine Überforderung für Sie, die gleich in sinnvoller Weise vorauszuwählen?

Zudem ist meine regelmäßige Vorauswahl eine Umsteigezeit von mindestens 20 Minuten. Jeder normale Mensch, einschließlich aller Techniker und Ingenieure in Ihrem eigenen Betrieb, weiß, daß Züge nicht immer ganz pünktlich sein können – nur die professionellen Kundenbelüger in Ihrer Vertriebs- und Werbeabteilung wollen das nicht wahrhaben. Warum ist so eine Grundeinstellung nicht Teil des anzulegenden Profils sondern muß *jedes* Mal manuell hinzugefügt werden?

Nach all diesen unnötigen Hürden kommen wir jetzt endlich zur Zugwahl.



Bahnhof/Haltestelle	Zeit	Gleis	Produkte	Auslastung	Weitere Informationen
Köln Hbf	ab 09:28	5	ICE 11 ICE 121		Intercity-Express Richtung: Frankfurt(Main)Hbf Komfort Check-in möglich http://bahn.de/komfortcheckin , Bordrestaurant , ICE Sprinter , Bitte reservieren (nur ICE 121) Betreiber: DB Fernverkehr AG
Frankfurt(Main)Hbf	an 10:31	18			
Umsteigezeit 31 Min. > Umsteigezeit anpassen					
Frankfurt(Main)Hbf	ab 11:02	6	ICE 1559		Intercity-Express Richtung: Dresden Hbf Komfort Check-in möglich http://bahn.de/komfortcheckin , Fahrradmitnahme reservierungspflichtig , Fahrradmitnahme begrenzt möglich , Bordrestaurant Betreiber: DB Fernverkehr AG
Leipzig Hbf	an 14:24	14			
Umsteigezeit 40 Min. > Umsteigezeit anpassen					
Leipzig Hbf	ab 15:04	8	RE 10 (18391)		Regional-Express Richtung: Calau(NI) Fahrradmitnahme begrenzt möglich , Fahrzeuggebundene Einstiegshilfe vorhanden Betreiber: DB Regio AG Nordost
Doberlug-Kirchhain	an 16:13	4			

[Zwischenhalte einblenden](#) [Verspätungs-Alarm](#) [Merken](#) [In Kalender eintragen](#) [per E-Mail versenden](#)

Hinweise
fährt nicht täglich, 7., 21. Sep, 14. bis 18. Okt 2019
Aktuelle Informationen zu Ihrer Verbindung:
 ICE 11: Köln Hbf->Frankfurt(Main)Hbf: Bauarbeiten. Die Ankunft verzögert sich bis zu 60 Minuten. Bitte überprüfen Sie Ihre Verbindung noch einmal kurz vor der Reise.

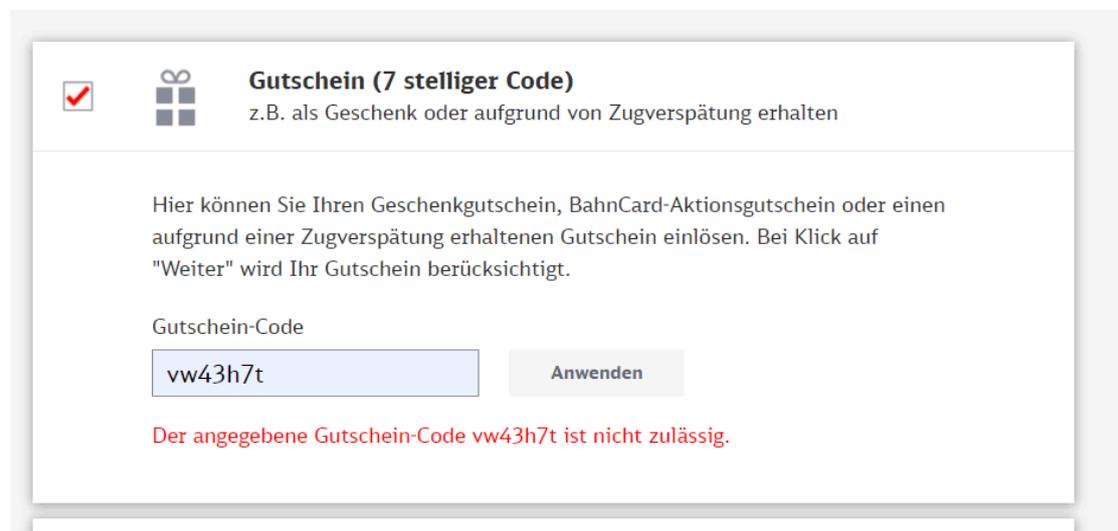
Abbildung 3: Sie verkaufen eine Leistung, von der Sie jetzt schon wissen, daß Sie sie nicht erbringen können.

Aber was ist das? Sie haben meine längere Vorauswahl der Umsteigezeit, die Sie durchaus lesen können als: „Diesem Kunden ist es egal, einmal eine Weile am Bahnhof warten zu müssen, aber er legt großen Wert darauf, die gebuchte Verbindung auch tatsächlich zu erreichen und zuverlässig zum geplanten Zeitpunkt anzukommen.“ Und dann verkaufen Sie mir eine Verbindung, von der Sie jetzt schon wissen, daß sie nicht erreicht wird und daß ich in Frankfurt stranden werde. Ja, die Zugbindung entfällt dann, aber ebenso fällt mein gebuchter und bezahlter – die Reservierung ist Teil dieses Ticketpreises und dementsprechend *nicht* kostenlos – reservierter Sitzplatz weg und besteht

durchaus das nicht vernachlässigbare Risiko, auf der ganzen Fahrt stehen zu müssen. Bezahle ich dafür den Mehrpreis der ersten Klasse?

Ihr Buchungssystem bietet keine Möglichkeit, den Fehler auszugleichen. Mit „*Umsteigezeit anpassen*“ fallen die 20 Minuten der Voreinstellung für die anderen Anschlüsse weg und es ist kein brauchbarer Vergleich mit den anderen Verbindungen mehr möglich. Es blieb nur, die andere, teurere Strecke über Berlin zu wählen.

Jetzt kommt die nächste Hürde. Es ist ja nicht das erste Mal, daß Sie Kunden schlecht und rücksichtslos behandeln. (Damit meine ich *nicht* Verspätungen und Ausfälle, für die Sie nichts können, sondern die Art Ihres Umganges damit.)



The screenshot shows a web interface for redeeming a voucher. At the top left, there is a red checkmark icon and a gift icon. The title is "Gutschein (7 stelliger Code)" with a subtitle "z.B. als Geschenk oder aufgrund von Zugverspätung erhalten". Below this, a paragraph explains that users can redeem gift vouchers, BahnCard action vouchers, or vouchers received due to train delays by clicking "Weiter". A text input field labeled "Gutschein-Code" contains the code "vw43h7t". To the right of the input field is a button labeled "Anwenden". Below the input field, a red error message states: "Der angegebene Gutschein-Code vw43h7t ist nicht zulässig."

Abbildung 4: Abgewiesener Gutschein.

Wie man mühelos beobachten kann und wie jeder erfahrene Kunde genau weiß, verwenden Sie in Ihren Buchungs- und anderen Codes ausschließlich Ziffern und Großbuchstaben. Eine Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung ist damit überflüssig und sinnlos. Es ist eine mühelose und triviale Standardaufgabe, Eingabefelder kapitalisierungsunabhängig zu gestalten. Wenn Ihre hochbezahlten „*Programmierer*“ damit überfordert sein sollten, dann schicke ich Ihnen gern einen der Unterstufenschüler aus meinem Bekanntenkreis vorbei, der das in fünf Minuten erledigen würde. Aber warum sollte *ein* „*Programmierer*“ *einmal* nachdenken, wenn man stattdessen auch Millionen von Kunden millionenfach belästigen kann? Die sitzen alle regelmäßig nach verpaßten Verbindungen stundenlang auf Bahnhöfen herum, haben also offen- und beobachtbar Zeit genug, nicht wahr?

Seit vielen Jahren liegt Ihnen eine Einzugsermächtigung für mein Girokonto

Sollen wir noch etwas berücksichtigen?

 **Gutschein (7 stelliger Code)**
z.B. als Geschenk oder aufgrund von Zugverspätung erhalten

Hier können Sie Ihren Geschenkgutschein, BahnCard-Aktionsgutschein oder einen aufgrund einer Zugverspätung erhaltenen Gutschein einlösen. Bei Klick auf "Weiter" wird Ihr Gutschein berücksichtigt.

Gutschein-Code

Abbildung 5: Derselbe Code und jetzt geht es auf einmal.

Zu Ihrer eigenen Sicherheit können Sie für diesen Einkauf nur eine der folgenden Zahlungsweisen wählen. Falls Sie mit Kreditkarte bezahlen möchten, ist für diese Buchung eine Karte erforderlich, die das Authentifizierungs-Verfahren 3D-Secure unterstützt.

Wie möchten Sie zahlen?

 **paydirekt**

 **Sofort.**

 **Kreditkarte**

 **PayPal**

Abbildung 6: Als wenn Sie allein nicht schlimm genug wären, versuchen Sie auch noch, Kunden in die Fänge anderer Betrüger zu treiben.

vor. Neben allen anderen Vorteilen hat das auch diesen, daß ich Ihnen meine persönlichen Kontodaten nicht jedesmal über eine möglicherweise unsichere Verbindung neu übermitteln muß. Ja, ich habe die Ausreden Ihres Mitarbeiters am Telephon gehört, aber nichts davon konnte mich überzeugen.

Sie haben ein Sicherheitsproblem und wälzen das auf belästigende Weise auf Ihre Kunden ab. Was macht denn jetzt ein Kunde, der keine Kreditkarte hat? Um die Betrügerfirma Paypal, die nicht der deutschen Bankenaufsicht unterliegt und über deren undurchsichtiges Gebaren genug bekannt wurde, macht jeder, der seine fünf Sinne noch beisammen hat, einen großen Bogen. Bleiben zwei obskure Dienstleister, von denen bekannt wurde, daß sie sehr aktiv Kundendaten sammeln und zusammenführen, aber nicht klar ist, in welchen dunklen Kanälen diese später mißbraucht werden.

Vielen Dank
Mit freundlichen Grüßen
Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. A. Bell' followed by a horizontal line.