

Interessengemeinschaft Eisenbahn, Nahverkehr und Fahrgastbelange Berlin e.V.

# Berliner Fahrgastverband



IGEB e.V. • S-Bf Lichtenberg • Weitlingstr. 22 • 10317 Berlin

An  
Presse, Funk und Fernsehen

Berlin, 11.1.2010

## DB-Hotline kaltgestellt

### Deutsche Bahn richtet kostenlose Service-Nummer ein – und kommuniziert es kaum

**Beim Orkan "Kyrill" vor drei Jahren kritisierte der Berliner Fahrgastverband IGEB die Deutsche Bahn, weil sie (zunächst) keine kostenlose Service-Nummer anbot.\* Beim Schneetief "Daisy" hat die Bahn zwar schneller reagiert, aber die Kunden über das Angebot einer kostenlosen Service-Nummer nur unzureichend informiert.**

\*siehe [http://igeb.org/pressdienst/igebpresse\\_20070119.html](http://igeb.org/pressdienst/igebpresse_20070119.html)

Am 8. Januar 2010 verkündete die Deutsche Bahn in einer Presseinformation: "DB bereitet sich intensiv auf Tief 'Daisy' vor. (...) Aktuelle Fahrplaninformationen unter [www.bahn.de/aktuell](http://www.bahn.de/aktuell) (...) Telefonisch können sich Kunden unter der Service-Nummer der Bahn 0180 5 99 66 33\* informieren. (...) \* 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarife bei Mobilfunk ggf. abweichend."

Nachdem es zwei Tage später in Norddeutschland tatsächlich zum Schneechaos mit massiven Beeinträchtigungen des Bahnverkehrs kam, hat die Deutsche Bahn erfreulicherweise zusätzlich eine kostenlose Hotline eingerichtet. Wer [www.bahn.de/aktuell](http://www.bahn.de/aktuell) aufruft, erfährt: "Über aktuelle Informationen zum Reiseverkehr und zu etwaigen Behinderungen können sich Kunden auch telefonisch unter der Service-Nummer der Bahn **08000 99 66 33** informieren (aus dem deutschen Festnetz kostenfrei)."

Das sind die guten Nachrichten.

Hier die schlechten:

1. Die meisten Internetnutzer rufen [www.bahn.de](http://www.bahn.de) auf. Dort gibt es auf der Startseite (siehe Seite 2 des IGEB-Pressedienstes) weder Informationen zu Fahrplaneinschränkungen durch das Wetter noch einen Link oder Hinweis zu [www.bahn.de/aktuell](http://www.bahn.de/aktuell) oder zur kostenlosen Service-Nummer.
2. Außerdem hat es die Bahn versäumt, zur Einrichtung der kostenlosen Service-Nummer umgehend einen Pressedienst zu versenden bzw. ins Internet zu stellen. Damit nimmt sie in Kauf, dass ihren Kunden durch Anrufe bei der kostenpflichtigen Service-Nummer vermeidbare Kosten entstehen.

**Diese Mängel können nicht dem Wetter angelastet werden. Sie sind Ausdruck immer noch vorhandener struktureller Defizite der Deutschen Bahn bei der Information ihrer Kunden.**

*Christfried Tschepe, Vorsitzender*

*Jens Wieseke, stv. Vorsitzender*

Alle IGEB-Pressedienste und weitere IGEB-Positionen finden Sie unter [www.igeb.org](http://www.igeb.org)

Gegründet am 3.7.1980  
Eingetragenes VR 6373 Nz  
(AG Charlottenburg)  
Steuer-Nr: 27/668/52530  
FinA Körpersch. Berlin I

Vorstand: Christfried Tschepe (Vors),  
Matthias Horth (stv Vors),  
Jens Wieseke (stv Vors),  
Klaus-Jürgen Ulbrich, Florian Müller,  
Artur Frenzel, Christian Schultz

Tel (030) 78 70 55 11  
Fax (030) 78 70 55 10  
[www.igeb.org](http://www.igeb.org)  
[igeb@igeb.org](mailto:igeb@igeb.org)

Konto 13 76 330  
Sparda-Bank Berlin  
BLZ 120 965 97  
Die IGEB ist gemeinnützig  
und förderungswürdig.





Fahrverbindungen:  
Bahnhof Berlin-Lichtenberg  
S-Bahn S5 S7 S75,  
U-Bahn U5, Regionalbahn,  
Straßenbahn, Bus

## Anhang zum IGEB-Pressedienst vom 11.1.2010

DB BAHN

[Kontakt](#) | [Hilfe](#) | [Sitemap](#) | [a](#) [a+](#) [a++](#) | Deutschland |  | [Suchen](#)

Startseite | [Angebotsberatung](#) | [Fahrplan & Buchung](#) | [Services](#) | [BahnCard](#) | [Urlaub](#)
[Meine Bahn](#) | [Login](#)

 Bahn
 Hotel
 Mietwagen
 Vergleich

Einfache Fahrt  Hin- und Rückfahrt

Abfahrt  Ankunft

Schnelle Verbindung bevorzugen  Nur Nahverkehr

Erwachsene
Kinder 6-14 J.
Kinder 0-5 J.

1
0
0

2. Klasse reisen  1. Klasse reisen

[Weitere Optionen](#)
→ Suchen

### Ab in den **Schnee!**

z. B. 1 Woche **Urlaubshotel**  
in Österreich im Februar  
ab **213,- Euro p. P.**

→ Hier buchen

[→ Urlaubshotels](#)
[→ Länder-Ticket](#)
[→ Online-Ticket](#)

#### Aktuelle Angebote & Tipps für Sie

##### Günstig mit Europa-Spezial...

- nach Österreich ab **39 €**
- in die Niederlande ab **39 €**
- in die Schweiz ab **39 €**
- nach Belgien ab **39 €**
- nach Frankreich ab **39 €**
- zur Übersicht

##### Deutschland erleben!

- Ausflugstipps für Ihre Region
- Fahrtziel Natur
- Entdecken Sie Deutschland!
- Schönes-Wochenende ab **37 €**
- Länder-Tickets ab **26 €**
- Quer-durchs-Land ab **34 €**

#### Günstig reisen

- Deutschlandweit sparen
- Angebote für Europa
- Reisen mit der BahnCard
- Regionale Angebote

[▶ Geschäftsreisen](#)




[▶ Einfach buchen](#)

[▶ Deutschland erleben!](#)

#### Mehr zu Reiseauskunft & Tickets

- Infos zu Rückgabe und Erstattung
- Ist mein Zug pünktlich?
- Buchungsportal für Firmenkunden
- Ihre Daten sind sicher!

© Copyright DB AG 2010 | [Impressum](#) | [AGB](#) | [Datenschutz](#) | [deutschebahn.com](#) | [Karriere](#) | [Kooperationen](#) | [Newsletter](#)

Berlin nach Frankfurt | Städtereisen | Städtereisen Berlin | Kurzreisen | Mietwagen | Leihwagen | Hotelreservierung | Pauschalreisen | Städtereisen Hamburg | Lastminute Reisen | Geschäftsreisen | Bahn&Hotel | Routenplaner | Flugbuchung