



metronom Eisenbahngesellschaft mbH • St.-Viti-Straße 15 • 29525 Uelzen

Herrn
Kai Seefried
Am Asseler Fleet 31
21706 Drochtersen

metronom Eisenbahngesellschaft mbH
St.-Viti-Straße 15
29525 Uelzen

Tel. (0581) 97 164 - 0
info@der-metronom.de
www.metronom.de

AG Lüneburg HRB 120737
USt.-ID: DE 814108250

Geschäftsführer:
Dr. Lorenz Kasch
Torsten Frahm

Commerzbank Berlin
DE22 1004 0000 0204 1010 00
COBADEFFXXX

Fehlende Fahrkartenautomaten

Vorgangsnummer: 17005506
06.06.2017

Sehr geehrter Herr Seefried,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 29.05.2017. Mit dieser Mitteilung gebe ich Ihnen gern die erbetene Rückmeldung.

Zunächst möchte ich mich für Ihr Engagement für die Bürger Ihrer Region, die ja gleichzeitig unsere Fahrgäste sind, bedanken.

Wir verfügen an den von uns angefahrenen Bahnhöfen über 200 Fahrkartenautomaten und Entwerter. Selbstverständlich halten wir eine gewisse Reserve vor. Bedauerlicherweise sind die Standorte Hammah und Himmelpforten nicht die einzigen Ausfälle, die wir in Folge von Aufbrüchen und Vandalismus zu beklagen haben. Insgesamt sind aktuell sechs Automaten außer Betrieb. Es waren noch mehr, sodass unsere Reserve bereits aufgebraucht ist. Die Reparatur oder Neubeschaffung eines Automaten nimmt aufgrund der komplexen Technik Zeit in Anspruch, sodass nicht jeder Standort kurzfristig versorgt werden kann.

Die unseren Fahrgästen in diesem Zusammenhang entstehenden Unannehmlichkeiten bedauere ich sehr. Ich versichere Ihnen, dass wir unser Bestmögliches unternehmen, damit die Automaten schnellstmöglich ersetzt werden können.

Bei einer Automatenstörung an einem kleineren Bahnhof ist der Onlinekauf eine Alternative. Eine weitere Möglichkeit ist folgende:

- Der Fahrgast steigt ohne Fahrkarte ein und wendet sich an unser Personal.
- Unsere Kollegen stellen eine als Automatenstörung codierte Fahrpreisnacherhebung aus.
- Der Fahrgast muss zunächst nichts unternehmen.
- Im Nachhinein überprüfen wir die Automatenstörung und schreiben den Fahrgast an.
- In dem Schreiben wird der tatsächliche Fahrpreis nachgefordert.
- Der Fahrgast überweist den Fahrpreis.

Sehr geehrter Herr Seefried, eine Strafzahlung an den Standorten Hammah und Himmelpforten ist, aufgrund der dortigen Gegebenheiten und des oben beschriebenen Ablaufs, selbstverständlich nicht vorgesehen.



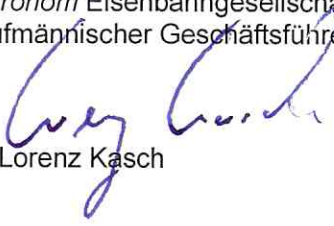
Sollten Ihnen derartige Fälle bekannt sein, würden wir uns über entsprechende Informationen freuen. So hätten wir die Möglichkeit, die Vorgänge zu prüfen und ggf. zu korrigieren.

Die Installation von Automaten in unseren Zügen ist leider keine Alternative, da im landesweit durch alle Eisenbahnunternehmen einzuhaltenden Vertriebssystem der Vorverkauf am Bahnsteig vorgeschrieben ist.

Sehr geehrter Herr Seefried, ich freue mich Ihnen mitteilen zu können, dass in Hammah bald wieder ein Automat zur Verfügung steht. Nach Rücksprache mit unserer Vertriebsabteilung soll der Automat Ende Juni aufgestellt werden.

Ich bedanke mich, dass Sie uns die Gelegenheit gegeben haben Ihr Anliegen zu beantworten und verbleibe mit freundlichen Grüßen aus Uelzen.

metronom Eisenbahngesellschaft mbH
Kaufmännischer Geschäftsführer


Dr. Lorenz Kasch

