

Mittwoch, 21. November 2018

Die Bahn und das Chaos mit Ersatzkarten

Ich bin ja normalerweise ein begeisterter Bahnfahrer und nehme gerne auch den Service und die Qualität der Bahn in Schutz. Aber heute muss ich über ein Ereignis berichten, wo ich mich ersthaft frage warum die Bahn glaubt so mit ihren Kunden umgehen zu können.

Meine Frau und ich haben beide Bahncards 25 First. Sie eine Partnerkarte, ich eine Hauptkarte mit Bahn-Comfort Status. Ich hatte irgendwann auch eine BahnBonus-Karte zugeschickt bekommen, aber die liegt ungenutzt zuhause weil ich sie nicht benötige - ich habe ja meine BC25 First.

Es ist passiert: Ich habe auf einer Bahnfahrt mein Portemonnaie verloren. Das Geld ist mir fast egal, viel wichtiger sind die beliebten Plastik-Karten und Ausweise die man so hat: Personalausweis, Führerschein, Bahncard, Bibliotheksausweis, Gesundheitskarte und so weiter. Während es erstaunlich einfach ist, neue behördliche Ausweise zu bekommen (ich brauchte genau ein Foto von mir!) wirft mir die Bahn viele Steine in den Weg. Was macht man also, wenn man weiss dass man in naher Zukunft eine weitere Bahnfahrt vor sich hat und dafür ggfs. eine Bahncard braucht?

Richtig, man bestellt eine Ersatzkarte.

Ich habe mich also auf dem Portal der Bahn eingeloggt, bin auf die Seiten des BahnCard-Services gegangen und bei "Ersatzkarte bestellen" habe ich die Karte gesucht die meinen Namen trägt und dafür eine Ersatzkarte bestellt. Kurz darauf kam eine Rechnung für diese Ersatz-Karte. Auf der Rechnung stand auch nur "Ersatz-Bahncard"

Nachdem ich die Rechnung beglichen hatte wartete ich auf die Karte. Nach ca. 3 Wochen ging ich einmal zum Bahnschalter in Stuttgart und fragte ob sie eine papierne Ersatz-Karte ausstellen könnten, damit ich zugreifen könnte. Sie verneinten und verwiesen auf das Callcenter des Bahncard-Services. Okay.

Also rief ich da an. Die erste Person meinte sie könnte mir nicht helfen (sie war BahnComfort), also vermittelte sie mich an den Bahncard-Service weiter. Der schaute sich den Vorgang an und bat um mehr Zeit. Nach ca. 5 Minuten holte er mich aus der Warteschleife und meinte da sei was komisches - für mich sei eine BahnBonus-Card bestellt worden aber keine Bahncard. Diese sei gerade im Druck und daher noch nicht bei mir.

Ich war sehr überrascht und fragte wieso da eine BahnBonus-Card wäre, ich wollte doch eine BC25. Er meinte die sei wohl so bestellt worden.

Ich habe dann ein paar Tage gewartet und tatsächlich - was ich per Post zugeschickt bekommen hatte war eine BahnBonus-Karte. Eine Karte die mir bei Bahnfahrten gar nicht hilft.

Per Twitter fragte ich den DB Kundenservice ob das richtig und ernst gemeint sei, insbesondere weil auf der Rechnung nichts von einer Bonus-Card sondern von einer Ersatz-Bahncard steht und sie meinten, ich sollte per Email den Bahnservice anfragen.

Das habe ich dann auch gemacht mit einer Email.

Nach ca. 5 Wochen bekam ich (heute) eine Antwort, die sinngemäß aussagt: Ich hätte eine BahnBonus-Card bestellt und bei der Rechnung hätte ich anhand der falschen Endziffern der Kartennummern erkennen können dass es die falsche Karte ist.

Nun ja. Das kann man so sehen.

Ich hänge hier zwei Screenshots an den Artikel die meine Sicht auf das Bahn-Portal aktuell anzeigen.

Das eine ist die Übersicht zum Bestellen einer Ersatzkarte: Wie man sieht ist dort nur eine (Partner)-Ersatzkarte angezeigt, das ist die Karte meiner Frau. Da waren vorher zwei Einträge, daher war für mich in der Situation klar dass das nur meine BC25 First sein kann die ich jetzt Ersatz-bestelle. Jetzt ist da gar kein Eintrag für mich drin - heisst das, ich besitze laut der Deutschen Bahn keine BahnCard die mit diesem Konto verknüpft ist?

Wenn dem so sei, wieso sehe ich in Screenshot 2 die Rechnungen für beide BahnCards - und auch eine (kostenlose) für die Bahn.bonus-Card? Warum ist dort von einer Bahn.Bonus-Karte die Rede, bei der Rechnung mit den Ersatz-Karten aber offensichtlich nicht? Woran erkennt kein Meister der Verfahren den Unterschied?

Soweit mag das alles, was der Bahn-Service da macht, richtig sein; das kann und mag ich nicht beurteilen, aber ich stelle mir da durchaus als Kunde, der ernstgenommen werden möchte, folgende Fragen:

Wer kennt denn - gerade in Stress-Situationen wie dem Verlust seiner wichtigsten Papiere - denn die 16stellige Kartennummer jeder Karte die er üblicherweise mit sich führt? Denn die Twitter- und BahnService-Antworten legen nahe dass diese Nummer die wichtigste Identifikation seitens der Bahn ist. Das mag für normale Situationen der Fall sein, aber wenn ich dafür sorgen möchte dass ich möglichst schnell wieder meine BahnCard nutzen will dann hilft es nicht, dass ich irgendeine Karte auswählen kann, eventuell die falsche. Warum sehe ich in Screenshot 1 aktuell weder die Bahncard25 First, die ich habe, _noch_ die Bahn.Bonus-Card? Laut der Deutschen Bahn müsste ich da ja zwei Karten sehen - ich sehe aber gar keine. Und das, wo ich die Rechnung für alle drei Karten (meine zwei + eine meiner Frau) sehen kann.

Ich habe es dabei noch relativ gut. Ich habe zum Glück meine Bahncard in meiner DB-App drin und kann diese vorzeigen. Ja, ich hätte vielleicht auch da nach der Nummer schauen können und diese prüfen können. Aber noch einmal: Ich war in einer Stress-Situation, ich hatte gar keine Ahnung von einer Bahn-Bonus-Karte (die ich nie genutzt habe und auch nie nutzen werde) und hatte nicht die Wahl zwischen zwei Karten die ich hätte ersatzweise bestellen können.

Liebe deutsche Bahn: Das was ihr hier gezeigt hat ist ein Service-Fail: Nicht nur, dass ich als Kunde offensichtlich falsche Informationen angezeigt bekomme - oder nicht vollständige, das dürft ihr herausfinden, ihr erwartet zusätzlich dass der Kunde eure Prozesse und Prioritäten versteht. Ich brauche meine BC-Kartennummer fast nie. Genau deswegen habe ich ja die Karte, damit ich sie mir nicht merken muss. Und sich dann darauf zu versteifen dass diese die wichtige Information ist und ich diese in Notsituationen prüfen muss empfinde ich als beschämend.

Ich bin wirklich neugierig wie ihr mir erklärt was ich hätte besser machen sollen und können. Wenn es eine sinnvolle und rationale Erklärung oder Möglichkeit gibt, werde ich auch gerne diesen Beitrag aktualisieren. Wie wäre es?

Geschrieben von rince in Allgemeines um 11:58