

Kölnener Verkehrs-Betriebe AG · 50927 Köln

Datum
18.11.2011**Ihr/e Ansprechpartner/in**
Herr Kocher
kundendialog@kvb-koeln.de0221 547-
Tel: 3360
Fax: 3060**Telefonische Servicezeiten:**
Mo. – Do.: 08:00 – 16:00 Uhr
Fr.: 08:00 – 13:30 Uhr**Postanschrift:**
50927 KölnScheidtweilerstraße 38
50933 Köln (Braunsfeld)

Telefon (0221) 547-0

<http://www.kvb-koeln.de/>
E-Mail: info@kvb-koeln.deHaltestelle
Aachener Straße/Gürtel
Linien 1, 7, 13 und 140Sparkasse KölnBonn
BLZ 370 501 98
Konto 165 529 52
Kreissparkasse Köln
BLZ 370 502 99
Konto 62 048
Postbank Köln
BLZ 370 100 50
Konto 12 93 00-503Sitz des Unternehmens:
Köln
Amtsgericht Köln HRB 2130

USt-IdNr. DE811183963

Vorsitzender Aufsichtsrat
Wilfried KuckelkornVorstand:
Jürgen Fenske, Vorsitzender
Jörn Schwarze
Peter Hofmann
Kuno Weber**Ihr Schreiben vom 26.10.2011**
Vorgang KT81033007

Sehr geehrter Herr

vielen Dank für Ihre Zuschrift.

Anregungen und Kritik unserer Kunden sind uns stets willkommen, um etwaige Schwachpunkte in Service und Betrieb zu erkennen und nach Möglichkeit zu beseitigen.

Wir haben, wie telefonisch zugesagt, den in unserem Hause zuständigen Fachbereich entsprechend darüber informiert, dessen Stellungnahme uns zwischenzeitlich vorliegt.

Neben Ihrer Kritik des an der Haltestelle Dom/Hbf. zunächst gewählten Zweirichtungsbetriebes der neuen Fahrtreppen, erhalten wir auch Anfragen von Fahrgästen, ob wir an Fahrtreppen, die derzeit lediglich in eine Richtung betrieben werden, nicht auch einen fahrgastgesteuerten Betrieb einrichten können.

Alle unsere Fahrtreppen neuerer Bauart sind (ohne Aufpreis) grundsätzlich in der Lage, im Zweirichtungsbetrieb betrieben zu werden. Von daher ist es für den zuständigen Fachbereich immer eine situationsbedingte, mitunter auch schwierige Abwägung, ob Fahrtreppen aufwärts, abwärts oder im Zweirichtungsbetrieb betrieben werden sollten.

Eine Kritik wie Ihre wird selbstverständlich in unsere Überlegungen einfließen, ob wir die jeweiligen Fahrtreppen in der einen oder anderen Richtung betreiben werden. Im Übrigen unterliegt eine aufwärts führende Fahrtreppe einer höheren Beanspruchung, sodass die Störanfälligkeit einer Fahrtreppe bei permanentem Aufwärtsbetrieb eher noch zunehmen würde.

Aus technischer Sicht ist es zudem besser, zu Beginn der Installation einer neuen Fahrtreppe diese im Zweirichtungsverkehr zu betreiben. Wir halten uns so die Möglichkeiten für weitere Optimierungen offen und vermeiden so das „sich Einfahren einer Fahrtreppe“ in eine ganz bestimmte Richtung und können ggf. auf Kundenanregungen wie die Ihrige nachträglich besser reagieren.

Bitte beachten Sie, dass an der Haltestelle Dom/Hbf. auch Aufzüge existieren, die vor allem unseren Fahrgästen mit Rollstühlen, Kinderwagen oder Rollatoren eine viel sicherere Möglichkeit darstellen, komfortabel die Mittelebene zu erreichen.

Es würde uns freuen, wenn diese Zeilen zum besseren Verständnis beigetragen haben und die Sachlage von uns ausreichend dargestellt wurde. Für die Zukunft wünschen wir Ihnen wieder eine angenehme und problemlose Fahrt mit unseren Bahnen und Bussen.

Freundliche Grüße

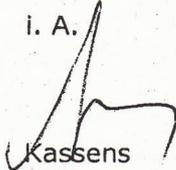
Kölner Verkehrs-Betriebe AG

i. A.



Kocher

i. A.



Kassens

Hinweis:

Sollte das Ergebnis im Ausnahmefall nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausfallen, können Sie sich nachfolgend an die „Schlichtungsstelle Nahverkehr“ wenden. Diese ist eine unabhängige Einrichtung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen und von Verkehrsunternehmen aus NRW.

Bitte beachten Sie, dass die Schlichtungsstelle erst dann tätig werden kann, wenn zuvor ein schriftlich dokumentierter Einigungsversuch erfolglos geblieben ist.

Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V.
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/ 3809-380
Fax: 0211/ 3809-666
E-Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de
Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de