

Das Unternehmen National Express hat auf meinen offenen Brief geantwortet. U.a. ist in dem Schreiben zu lesen:

"Die Mobilitätsgarantie NRW greift, wenn das von Ihnen gewählte Verkehrsmittel an der Abfahrtshaltestelle mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan angegeben abfährt und keine andere offensichtliche Fahralternative mit Bus und Bahn zum Zielort besteht."

---

Sehr geehrter Herr Blümer,  
vielen Dank für Ihre E-Mail vom 22.03.2017 an National Express. Sie sind zu Recht verärgert und wir möchten uns bei Ihnen entschuldigen.

Uns ist es wichtig, ein ehrliches Feedback von unseren Kunden zu bekommen, gerade wenn etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit verläuft. Nur so können wir unser Leistungsangebot verbessern und die Prozesse im Sinne unserer Kunden optimieren. Es stimmt, dass National Express in den letzten Monaten mit diversen Problemen zu kämpfen hatte. So kommt es durch witterungsbedingte Umstände, wie z. B. umgestürzte Bäume oder Schäden an der Oberleitung immer wieder zu Verspätungen und Ausfällen. Zudem führen auch technische Störungen, wie Stellwerkstörungen, immer wieder zu Beeinträchtigungen unserer Linien. Außerdem waren wir von Vandalismus, Personunfällen und Bombenentschärfungen betroffen.

Es tut uns sehr leid, dass unsere Leistung als Verkehrsunternehmen nicht Ihren Erwartungen entspricht. Seien Sie aber bitte versichert, dass wir mit Hochdruck und sehr konkret an Lösungen arbeiten, um auch auf solche Störungen in Zukunft schneller und unkomplizierter reagieren zu können und die Kundeninformation im Störfall zu verbessern.

Wir möchten Sie in diesem Zusammenhang auch auf die NRW Mobilitätsgarantie und die Fahrgastrechte im nationalen Eisenbahnverkehr aufmerksam machen. Die Mobilitätsgarantie NRW greift, wenn das von Ihnen gewählte Verkehrsmittel an der Abfahrtshaltestelle mehr als 20 Minuten später als im Fahrplan angegeben abfährt und keine andere offensichtliche Fahralternative mit Bus und Bahn zum Zielort besteht. In diesen Fällen können Sie auf Fernverkehrszüge oder Taxen umsteigen. Die Kosten werden Ihnen im Nachhinein für

Fernzüge voll und für Taxifahrten, je nach Ticket und Tageszeit, mit bis zu 60 Euro pro Person erstattet. Anträge zur Mobilitätsgarantie finden Sie unter folgendem Link:

<http://www.mobigarantie-nrw.de/>

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen jederzeit unter der Rufnummer 0221 13 999 444 sowie unter der Emailadresse [kundendialograil@nationalexpress.de](mailto:kundendialograil@nationalexpress.de) zur Verfügung. Mit freundlichen Grüßen

Kundendialog

National Express Rail GmbH

Maximinenstraße 6

D-50668 Köln

Fax: 0221 13 999 445

E-Mail: [kundendialograil@nationalexpress.de](mailto:kundendialograil@nationalexpress.de)

Internet: [www.nationalexpress.de](http://www.nationalexpress.de)