

# *Krieg der Systeme*

Context IT GmbH  
Jens Doll

Sind Fehler gewollt oder ungewollt?

# Übersicht

- Bestellung einer Bahnfahrkarte zur TAV
  - a) im Internet
  - b) im Reisebüro
- Zusammenfassung

# *Bestellversuch im Internet*



# *Ein Softwarefehler tritt auf ...*

- Der Dialog will  
sowohl EC-Karte  
als auch Kreditkarte  
haben, obwohl EC-Karte gewünscht war.

# Bahndialog

Die Bahn - Kasse - Mozilla Firefox

https://fahrkarten.bahn.de/privatkunde/buchen/kasse.post;jsessionid=J2LJfrVnsQG0GxvF80rYPNWwXhblVhsly42J6VFRQjvJXy5zBslyl-1803273?shopId=212111t

**Ihre persönlichen Daten**

Anrede: Herr  
Titel:  
Vorname: Jens  
Nachname: Doll  
Straße, Hausnummer: Postfach 1816  
PLZ, Wohnort: 22926 Ahrensburg  
Land: Deutschland (DEU)  
Staat/Provinz:  
Telefon privat: 04102697931  
E-Mail: info@cococo.de  
E-Mail wiederholen: info@cococo.de

**Datenschutz und Datensicherheit**

Die personenbezogenen Daten werden für die Abwicklung der Bestellung bei der Bahn automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt. Ihre eingegebenen Daten werden aus Sicherheitsgründen verschlüsselt übertragen.

**Ihre Identifizierung zum Online-Ticket**

Das Online-Ticket-Verfahren ermöglicht es Ihnen, sich Ihre Reiseunterlagen am eigenen PC auszudrucken. Sie benötigen dazu:

- Eine gültige BahnCard, Kreditkarte oder ec-Karte(Maestro) als Ausweis-ID
- Die Software Adobe Reader zum Öffnen des Online-Ticket-PDFs.

**Wichtig:** Online-Tickets können Sie nur für sich persönlich erstellen (nicht für Dritte, nicht übertragbar). -> Ausführliche Info zum Online-Ticket.

Ich möchte am Online-Ticket-Verfahren teilnehmen und bin mit den AGBs einverstanden. Die Nutzungshinweise zum Online-Ticket habe ich gelesen und akzeptiert. Die Software Adobe Reader zum Ausdrucken von Online-Tickets ist auf meinem PC installiert.

Ich besitze nachstehend angegebene Ausweis-ID (BahnCard, Kreditkarte oder ec-Karte/Maestro) persönlich und habe zur Kenntnis genommen, dass diese für die gebuchte Reise zusammen mit dem ausgedruckten Online-Ticket mitzuführen ist.

BahnCard     Kreditkarte     ec-Karte (Maestro)

**BahnCard**  
Ausweisnummer:  
gültig bis:

**Kreditkarte**  
Ausweisnummer:  
gültig bis:

**ec-Karte (Maestro)**  
Kontonummer: xx5420  
Bankleitzahl: 20069177  
gültig bis: 2012

**Ihre Zahlungsweise**

**Kreditkartenzahlung**

Kreditkarte:  
Bitte wählen...  
**Bitte wählen Sie einen Typ.**  
Bitte geben Sie eine Kartenummer ein.  
MMJJJJ  
**Bitte geben Sie ein gültiges Datum ein.**  
Prüfnummer: -> Wo finde ich die Prüfnummer der Karte?

**Bezahlen mit der BahnCard (Lastschrift)**

Zahlung per Lastschrift ist beim "Buchen ohne Login" nicht möglich.

**Weitere Services**

**Newsletter:**  Ja, ich möchte kostenlos den bahn.de Newsletter abonnieren und melde mich gleichzeitig für ein auf mich abgestimmtes E-Mail-Marketing an. Ich willige ein, dass meine Anmelde Daten (Name, Adresse, Geburtsdatum) sowie meine jeweiligen Buchungsdaten (Reisetag, Relation, Ticketart, Verkaufsstelle, Preis, Wagenklasse) zu Kundenbetreuungszwecken vom Bereich eCommerce Personenverkehr der Bahn automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Eine Übermittlung meiner Daten an Stellen außerhalb der Bahn findet nicht statt.

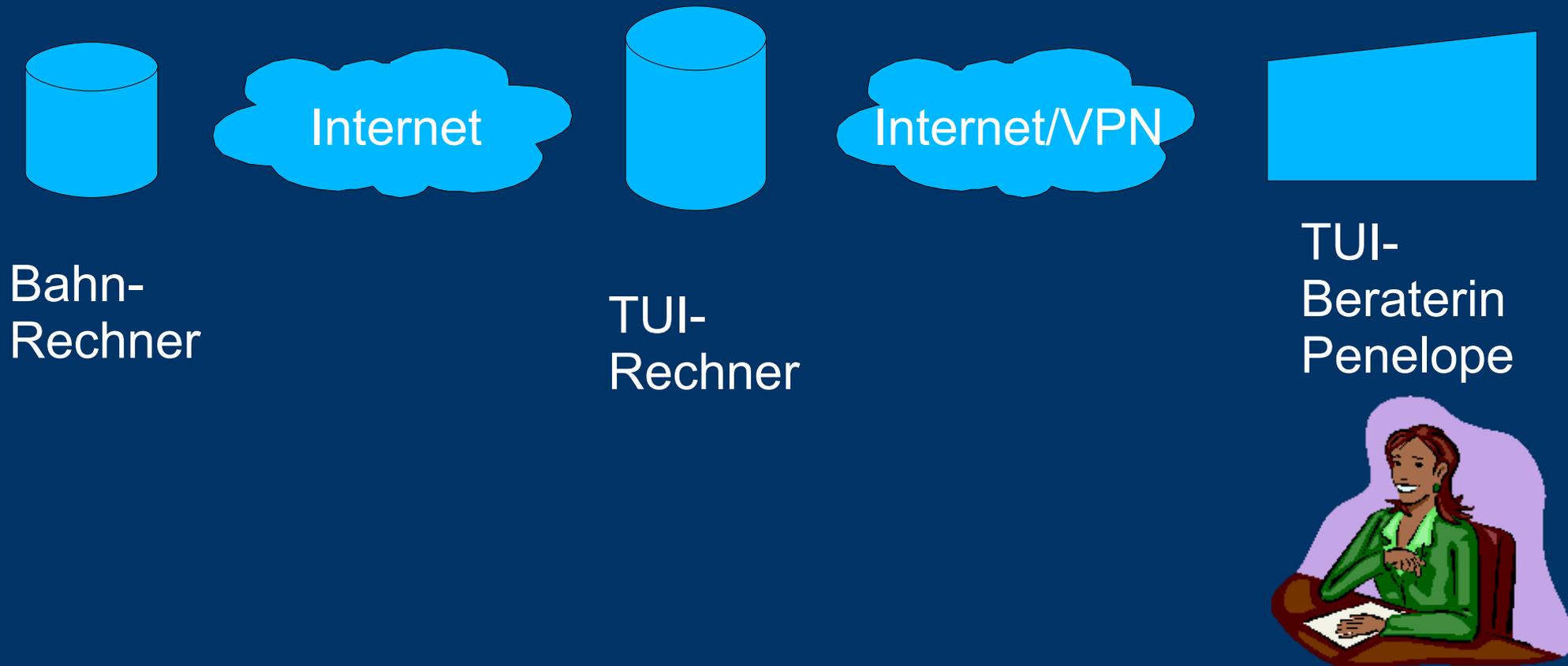
Fertig

fahrkarten.bahn.de

Kreditkarte

EC-Karte

# Bestellung über das Reisebüro



# *Ein Softwarefehler tritt auf ...*

- Es gibt mehrere Versuche für  
die Abfahrtszeiten  
die Platzreservierungen
- dann sagt das System  
„Fehler 1694 bitte CC“
- es wird mehrmals versucht zu reparieren  
und schließlich greift sie zum Telefon ...

# *Der Second Level wird kontaktiert*

- die Beraterin ruft beim Support an und ich sehe mir Reiseprospekte an
- schließlich kann der Fall geklärt werden
- es gibt 3 Stornierungen in der Rechnung, welche nun 2 Seiten statt 1 Seite lang ist und ich erhalte 4 Bahnbelege sowie einen EC-Kartenbeleg



# Papierkram

**DB CIV1080** Reservierung InterCityExpress Sitzplatz

12.02.09 08:05 VOV HAMBURG HBF ->NACH HANNOVER HBF 12.02.09 09:21 2  
 Zug 785 ICE Wagen 6 Sitzplatz 11  
 Großraumwagen 1 Fenster  
 Nichtraucher

**DB CIV1080** Reservierung InterCityExpress Sitzplatz

12.02.09 09:31 HANNOVER HBF ->NACH DORTMUND 12.02.09 11:09 2  
 Zug 944 ICE Wagen 24 Sitzplatz 01  
 Großraumwagen 1 Fenster  
 Nichtraucher

**DB CIV1080** Reservierung Eurocity Sitzplatz

12.02.09 18:25 DORTMUND ->NACH HAMBURG HBF 12.02.09 21:12 2  
 Zug 100 EC Wagen 250 Sitzplatz 66  
 Großraumwagen 1 Fenster  
 Nichtraucher

**DB CIV1080** ICE Fahrkarte DAUER-SPEZIAL KEIN UMTAUSCH/KEINE ERSTATTUNG Erwachsener  
 DB-GÜLT NUR IN GEDRUCKTEN ZÜGEN AN ANGEZEIGTEN REISETAGEN  
 Gültigkeit ab: 12.02.09

ICE 12.02.09 08:05 VOV Hamburg DORTMUND 12.02.09 10:50 2  
 ICE 12.02.09 09:31 HANNOVER HBF DORTMUND 12.02.09 11:09 2  
 ICE 12.02.09 18:25 DORTMUND HAMBURG HBF 12.02.09 21:12 2

W NY/C/NS/REZ/20/10/01 EINWEISER  
 STRECKE VON/DACH DEN GEB. ZÜGEN  
 AM 1. TAG U.FOLGETAG BIS 10 UHR  
 552700934 552700934 251371040  
 88936500 DARZAHLUNG 09.12.08 15:16

FIRMA  
 CONTEXT IT GMBH  
 VIERBERGEN 1A  
 22926 AHRENSBURG

TUI REISECENTER  
 TUI LEISURE TRAVEL GMBH  
 HAMBURGER STR. 6  
 22926 AHRENSBURG  
 TELEFON 04102-51022  
 TELEFAX 04102-51024

KASSENZETTEL NR. 001609001|081203 Seite 2  
 84256276

TÜV SÜD BESTÄTIGT UNS 1A SERVICE-QUALITÄT  
 Kundennr. Datum 03.12.08

Reisender: DOLL/HERR  
 Reise-Datum: 12.02.09  
 Reisefahrer: SELBST  
 Auftrags-Datum: 03.12.08  
 Exp. Gg: 12.08  
 Gg: 6078  
 Ausfliegung:

Exp.-Nr.	Legenr.-Code	Leistungsbezeichnung	Dokumenten-Nr.	Anzahl	Preis in EUR + M	MwSt. in EUR
010 6078 9902		UEBERTRAG:			104,84 +	
010 6078		EPA RESERVIERUN*01	88936813	1	4,00 - 1	4,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 6 -1				
010 6078 9906		ZU/ABSETZUNG *01	88938907	1	4,00 - 0	
010 6078		Auftr.-ID 197828957 -				
010 6078 9902		EPA RESERVIERUN*01	88938907	1	4,00 + 1	4,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 7 -1				
010 6078 9641		SC 0873	65025384001213	1	100,84 - 0	
		*01 DB Vertrieb GmbH			60326 Frankfurt a.M	
		UST-ID-Nr. DE 814 160 246			Stephensonstr. 1	
		Nettosumme zu 19,00%	84,74+			

Die Mehrwertsteuer wird bei Zahlung und bei Rückgabe des Produktes vollständig an den Kunden zurückerstattet.

19% MwSt. EUR 16,10+ 7% MwSt. EUR 0,00+ MwSt. Gesamt: EUR 16,10+ Gesamtbetrag EUR M = 1 voller MwSt.-Satz M = 2 ermäßigter MwSt.-Satz

Geschäftsführung: HASSO VON DÖRING (VORSITZ), WILFRIED KLOTMANN  
 COMMERBANK BÜSELDORF, RTD. 13560206, BILZ 30040000 HSB 444 HANNOVER UST 25/203/55888 000015010300

FIRMA  
 CONTEXT IT GMBH  
 VIERBERGEN 1A  
 22926 AHRENSBURG

TUI REISECENTER  
 TUI LEISURE TRAVEL GMBH  
 HAMBURGER STR. 6  
 22926 AHRENSBURG  
 TELEFON 04102-51022  
 TELEFAX 04102-51024

KASSENZETTEL NR. 001609001|081203 Seite 1  
 84256276

TÜV SÜD BESTÄTIGT UNS 1A SERVICE-QUALITÄT  
 Kundennr. Datum 03.12.08

Reisender: DOLL/HERR  
 Reise-Datum: 12.02.09  
 Reisefahrer: SELBST  
 Auftrags-Datum: 03.12.08  
 Exp. Gg: 12.08  
 Gg: 6078  
 Ausfliegung:

Exp.-Nr.	Legenr.-Code	Leistungsbezeichnung	Dokumenten-Nr.	Anzahl	Preis in EUR + M	MwSt. in EUR
010 6078 9902		EPA RESERVIERUN*01	88936492	1	4,00 + 1	4,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 5 -1				
010 6078 9902		EPA RESERVIERUN*01	88936493	1	4,00 + 1	4,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 5 -2				
010 6078 9900		FAHRAUSWEIS INL*01	88936500	1	88,00 + 1	88,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 5 -3				
010 6078		2. KL VON HEMBURG				
010 6078		NACH DORTMUND				
010 6078 9902		EPA RESERVIERUN*01	88936813	1	4,00 + 1	4,00
010 6078		Auftr.-ID 197828957 6 -1				
010 6078*9902		EPA RESERVIERUNG	88936813	1	4,00 - 1	4,00
010 6078*7803		SERVICEPAUSCH BAHN	88936813	1	4,84 + 1	4,84
010 6078*9902		EPA RESERVIERUNG	88938907	1	4,00 + 0	
		UEBERTRAG:			104,84 +	

Die Mehrwertsteuer wird bei Zahlung und bei Rückgabe des Produktes vollständig an den Kunden zurückerstattet.

M = 1 voller MwSt.-Satz M = 2 ermäßigter MwSt.-Satz

Geschäftsführung: HASSO VON DÖRING (VORSITZ), WILFRIED KLOTMANN  
 COMMERBANK BÜSELDORF, RTD. 13560206, BILZ 30040000 HSB 444 HANNOVER UST 25/203/55888 000015010300

# Zusammenfassung

A) Kosten im Internet	98,- € = <b>100 %</b>
B) Tatsächliche Kosten	
Kosten im Reisebüro	108,-
Eigene Zeit 2 * ½ Stunde	80,- €
Staunen des Buchhalters	5,- €
rechnerische Eigenkosten	193,- €
C) Second Level TUI	20,- €
Zeit TUI-Beraterin	40,- €
D) gesamtwirtschaftliche Kosten	<b>253,- € = +158 %</b>