

Autobahn Tank & Rast Gruppe GmbH & Co. KG  
Postfach 20 11 52, 53141 Bonn

**TheQualityMakers**  
**Michael Bauer**  
**Poststr. 36**  
**D-71032 Böblingen**

Ansprechpartner  
Carolina Zamolo

T +49 (0) 228 922-0

kundenservice@tank.rast.de

**Raststätte Fränkische Schweiz-Pegnitz West**

Bonn, 23.06.2020

Sehr geehrter Herr Bauer,

vielen Dank für Ihre Nachricht vom 13.06.2020.

Die Zufriedenheit der Gäste der Servicebetriebe ist für uns und unsere Franchisepartner das wichtigste Anliegen. Wir legen großen Wert auf einen freundlichen Umgang mit unseren Kunden, verbunden mit einem sehr guten Service und einem gepflegten Ambiente. Tank & Rast ist allerdings ein Franchisesystem, d. h. bei den Franchisepartnern handelt es sich um selbständige Unternehmer, die in ihren unternehmerischen Entscheidungen grundsätzlich frei sind.

Es tut uns leid, dass Ihr Besuch in dem Servicebetrieb Fränkische Schweiz-Pegnitz West am 13.06.2020 nicht optimal verlaufen ist. Es ist korrekt, dass bis Anfang Juli aufgrund umfangreicher Baumaßnahmen dort für Reisende Sanitärcontainer zur kostenfreien Nutzung aufgestellt sind. Es steht jeweils ein Sanitärcontainer für Damen und einer für Herren zur Verfügung. Die Container sind durch entsprechende Piktogramme kenntlich gemacht. Selbstverständlich sollen auch Sanitärcontainer einwandfrei und gut ausgestattet sein und damit unserem Qualitätsversprechen entsprechen. Diesbezüglich stehen wir bereits in Kontakt mit unserem Partner vor Ort.

Konkret zu Ihrem Hinweis zur Umsetzung von Schutzmaßnahmen: Tank & Rast nimmt den Schutz seiner Kunden und Mitarbeiter sehr ernst. In den Servicebetrieben wurden die Kassen- und Thekenbereiche mit Spuckschutz ausgestattet, um Gäste und Mitarbeiter zu schützen. Auch haben wir unsere Franchisepartner mit Mund- und Nasenschutzmasken für ihre Mitarbeiter in einer kostenlosen Erstausrüstung unterstützt. Unsere Franchisepartner selbst sind eigenverantwortlich für die Umsetzung der einschlägigen Erlasse, Vorgaben oder behördlichen Anweisungen in ihren Betrieben zuständig, die je nach Bundesland variieren. Dazu gehört auch die weitere Beschaffung von Schutzmasken für ihre Mitarbeiter sowie die regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Hygienevorschriften.

Autobahn Tank & Rast Gruppe GmbH & Co. KG  
Andreas-Hermes-Straße 7-9, 53175 Bonn

Sitz der Gesellschaft: Bonn  
Amtsgericht Bonn HRA Nr. 8655

Persönlich haftende Gesellschafterin  
Autobahn Tank & Rast Management GmbH  
mit Sitz in Bonn (Amtsgericht Bonn, HRB  
21964)

T +49 (0) 228 922-0  
F +49 (0) 228 922-4110  
www.tank.rast.de

Bankverbindung: HypoVereinsbank  
IBAN: DE31 3022 0190 0025 0828 18  
BIC: HYVEDEMM414

Geschäftsführung: Dr. Karl-H. Rolfes (Vors.),  
Peter M. Löw (Stellv.), Marc Trube

Seite 2

Dass es bei der Einlösung Ihrer SANIFAIR Wert-Bons in der Raststätte Fränkische Schweiz-Pegnitz West zu Schwierigkeiten gekommen ist, bedauern wir. Grundsätzlich ist jeder Servicebetrieb verpflichtet, SANIFAIR Wert-Bons einzulösen, so dass wir davon ausgehen müssen, dass es sich um ein Missverständnis handelt. Zur Klärung der Angelegenheit sind wir auch hierzu mit dem Partner im Gespräch.

Für Ihre nächsten SANIFAIR Besuche senden wir Ihnen gerne einige Gratis-Bons zu. Ein Gratis-Bon ermöglicht Ihnen freien Zugang zu jeder SANIFAIR Sanitäreinrichtung in den Servicebetrieben von Tank & Rast an der Autobahn. Bitte verwenden Sie die Gratis-Bons ausschließlich am linken Zahlautomaten. Nutzen Sie hierzu bitte den separaten Kartenschlitz an der vorderen Säule des Zugangsbereiches. Beachten Sie auch, dass diese Gratis-Bons nicht wie unsere üblichen Wert-Bons zur Bezahlung von Waren und Dienstleistungen einlösbar sind.

Wir freuen uns, Sie bald wieder bei uns zu begrüßen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Tank & Rast Kundenservice



Carolina Zamolo