



Autorenpapier

Offensive für eine Qualitätsbahn

Die Deutsche Bahn AG hat in den letzten Jahren Fahrgäste im Schienenfernverkehr verloren. Nutzten Mitte und Ende der 1990-er-Jahre noch rund 150 Millionen Menschen die Fernzüge der DB, so sind es aktuell noch 130 Millionen. Ein Grund hierfür sind ungerechte Wettbewerbsbedingungen, die den verhältnismäßig umweltfreundlichen Schienenverkehr gegenüber anderen Verkehrsträgern benachteiligen. So wird ein Flugticket im grenzüberschreitenden Verkehr nicht mit der Mehrwertsteuer belastet, wohl aber die Bahnfahrkarte. Die Politik muss handeln und die Schienenbahnen im Wettbewerb mit Auto, LKW, Fernbus und Flugzeug stärken. Ein weiterer Grund für die unzureichende Attraktivität des Schienenpersonenfernverkehrs für (potentielle) Fahrgäste ist jedoch, dass die Bahn ihre möglichen Vorteile bei weitem nicht ausreizt und damit potentielle Fahrgäste abhält. Ich will, dass die Bahn sich durch hohe Verlässlichkeit und guten Service positiv abhebt vom

- Auto, das häufig im Stau steht, damit unberechenbar bei der Fahrtzeit ist und in dem der Fahrer/die Fahrerin kaum mehr machen kann als das Fahrzeug zu steuern und damit die eigene Zeit alles andere als optimal einsetzt.
- Fernbus, der häufig im Stau steht, damit unberechenbar bei der Fahrtzeit ist und der nur wenig Komfort bieten kann.
- Flugzeug, bei dem viel Zeit fürs Einchecken, die Sicherheitskontrollen und Warten auf den Aufruf verloren geht und während des Fluges weder telefoniert noch im Internet gearbeitet werden kann – und das bei der schlechtesten Ökobilanz aller Verkehrsmittel.

Um sich überzeugend von Auto, Flugzeug und Fernbus abzuheben, muss sich die Deutsche Bahn aber auf ihre qualitativen Möglichkeiten besinnen und mit aller Konsequenz daran arbeiten, zu einer verlässlichen und komfortablen Qualitätsbahn zu werden. Handlungsbedarf besteht in vielerlei Hinsicht, hierfür einige Beispiele im Bereich des DB-Fernverkehrs¹:

1. Die Bahn muss pünktlicher werden

Ein zu hoher Anteil von ca. 20 bis 30 Prozent aller Züge im Fernverkehr ist verspätet.² In ihrem Fernverkehrskonzept, das die DB im März 2015 der Öffentlichkeit vorgestellt

¹ Die DB-Tochter DB Fernverkehr AG ist mit einem Marktanteil von über 99 % im Schienenfernverkehr praktisch als Alleinanbieter unterwegs. Auch deshalb werden in diesem Papier konkret die Erwartungen an die DB AG formuliert.

² In den ersten drei Monaten des Jahres 2015 waren nach der Statistik der Deutschen Bahn AG 18 Prozent aller Fernzüge um mindestens sechs Minuten verspätet. Lt. Bahntagebuch von Matthias Gastel ist jeder dritte Zug um mindestens fünf Minuten verspätet. Die durchschnittliche Verspätung beträgt dann etwa 20 Minuten.

hat, fehlt leider eine Pünktlichkeitsstrategie. Es gibt noch nicht einmal eine systematische Durchforstung des Bahnsystems nach den einzelnen Verspätungsursachen. Damit sich die Fahrgäste auf die Fahrpläne und das Erreichen von Anschlussverbindungen verlassen können, ist ein ganzes Bündel von Maßnahmen erforderlich. Dazu gehören: Der Bau von Überholgleisen und Weichen, die Beseitigung von Engpässen im Netz, Verbesserung des Baustellenmanagements³, die Erhöhung der Ersatzzugkapazität u. a. durch die zügigere Wartung und Reparatur von Zügen mit Mängeln sowie die bessere Pflege von Schienenbegleitgrün zur Reduzierung von Beeinträchtigungen bei Unwettern⁴. Die Bahn ist auf einer eigenen Trasse unterwegs. Jeder Zug bekommt ein Zeitfenster für sich reserviert. Dadurch wird die Auslastung der Strecken und Bahnhöfe bereits lange zuvor planbar. Unvorhersehbare Staus wie bei der Straße lassen sich somit im Schienenverkehr – bei deutlicher Reduzierung anderer Verspätungsgründe – gänzlich vermeiden. Diesen Systemvorteil gegenüber der Straße, muss die Bahn durch größtmögliche Pünktlichkeit bewusst voll ausspielen, um sich positiv insbesondere vom Straßenverkehr abzugrenzen.

2. Die Züge müssen besser miteinander vertaktet werden

Viel zu lange wurden zu viele Milliarden in neue Hochgeschwindigkeitsstrecken investiert, ohne Anschlussverbindungen zu optimieren. Die schnellere Ankunft hat dann in vielen Fällen lediglich die Wartezeit auf den Anschlusszug verlängert. Für einen integralen Taktfahrplan in möglichst vielen Knotenbahnhöfen müssen Fahrpläne aufeinander abgestimmt werden, um Umsteigezeiten zu verkürzen und damit attraktive Reisezeiten zu ermöglichen. Investitionen in Bahnhöfe und Strecken sind künftig konsequent darauf auszurichten, den integralen Taktfahrplan („Deutschland-Takt“) zu ermöglichen. Dies stellt eine radikale Abkehr der bisherigen Philosophie dar: Nicht mehr die isolierte Beschleunigung von Abschnitten, sondern die Ausgestaltung verlässlicher Reiseketten der Fahrgäste rückt in den Mittelpunkt. Ergänzt werden sollte dieses Netz von aufeinander abgestimmten Fern- und Regionalzügen durch Sprinter-ICE, die Metropolen auf längeren Distanzen mit kurzen Fahrtzeiten miteinander verbinden. Der Sprinter dient insbesondere als Alternative zum Flugzeug.

3. Für einen besseren gastronomischen Service an Bord

Viel zu oft fallen Bordküchen aus oder das ohnehin spärliche Angebot an Speisen ist nur eingeschränkt verfügbar. Hinzu kommt, dass das gastronomische Servicepersonal mindestens eine halbe Stunde vor Schichtwechsel keine neuen Bestellungen mehr

³ Im Jahresbericht 2014 der Bundesnetzagentur werden "Defizite bei der Informationsweitergabe und der Abstimmung mit den Zugangsberechtigten (Anm.: gemeint sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen) sowie fehlerhafte Planungen, die zu kurzfristigen Änderungen von Betriebsabläufen führen." Weiter wird darauf hingewiesen, dass "sich die Situation bezüglich der Baustellenplanung und -durchführung deutlich verschlechtert hat." Dadurch komme es zu "vermeidbaren Verspätungen, Zugausfällen und Schienenersatzverkehr."

⁴Die DB sagt hierzu selber aus: „In der Langfristbetrachtung der letzten fünf Jahre ist ein deutlicher Anstieg bei den witterungsbedingten Verspätungen um fast 50 Prozent zu verzeichnen.“ Quelle: http://www.bahn.de/p/view/buchung/auskunft/puenktlichkeit_personenverkehr.shtml

entgegen nimmt. Viele Fahrgäste wollen die Fahrtzeit sinnvoll nutzen und besteigen den Fernzug, insbesondere den ICE, in der Absicht, während der Fahrt zu speisen. Notwendig ist der Einbau einer verlässlichen, störungsarmen Küchentechnik, die Ausweitung des Speisenangebotes (als Vorbild können die Österreichischen Bundesbahnen dienen), eine ausreichende Bevorratung bzw. Nachschuborganisation und eine Neustrukturierung der Dienstpläne des Servicepersonals. Der Fahrgast muss sich darauf verlassen können, dass er an Bord aus einem vielfältigen kalten und warmen Speisenangebot wählen kann.

4. Verlässliche und verständliche Fahrgastinformation

Umgekehrte Wagenreihungen, Unklarheiten bei Verspätungen oder Zugausfällen sowie fehlende Informationen über das Erreichen oder Nichterreichen von Anschlusszügen sorgen für Verunsicherung von Fahrgästen und Hektik auf den Bahnsteigen sowie in den Zügen. Hier muss die DB besser werden. Die Einfahrt von Zügen in umgekehrter Wagenreihung ist in der Regel durch gute Organisation vermeidbar. Informationen durch Bahnpersonal, Lautsprecherdurchsagen, Anzeigen auf Displays und Auskünfte im Internet müssen besser abgestimmt und für den Fahrgast verständlich kommuniziert werden. Die Monitore in den Zügen können für weitergehende Informationen genutzt werden, so beispielsweise für das Anzeigen der aktuellen Position des Zuges auf einer Karte (Vorbild Österreichische Bundesbahnen und Fernbusanbieter).

5. Für die Bahn als barrierefreies Verkehrsmittel

Immer mehr Menschen sind in ihrer Mobilität eingeschränkt. Die Bahn muss sich deutlich mehr als bisher auf diese Kundengruppe einstellen und um sie werben. Notwendig sind Umbauten an Bahnhöfen (so die Aufhöhung von Bahnsteigen und der Einbau von Rampen oder Aufzügen), fahrzeuggebundene Einstieghilfen an den Zügen und in den Zügen ausreichend Platz für Menschen im Rollstuhl. Dass Tag für Tag eine hohe Anzahl von ICE mit defekten behindertengerechten WC aufs Gleis gesetzt werden, muss durch bessere Wartung und schnellere Reparaturen abgestellt werden. „Barrierefreiheit“ muss als umfassender Begriff verstanden werden, der mehr als die Zugänge zu allen Teilen eines Bahnhofes und der Bahnsteiganlagen sowie der Züge umfasst. So müssen beispielsweise auch Fahrkartenautomaten oder der Zugang zum WLAN im Zug⁵ barrierefrei zugänglich werden. Die DB sollte die Stelle für eine/n Behindertenbeauftragte/n mit weitgehenden Befugnissen als zentrale Ansprechperson und für die Entwicklung barrierefreier Konzepte einrichten.

6. Ausreichend Platz für Gepäck

⁵ Zur Nutzung des kostenlosen WLAN im Zug (bislang nur in der ersten Klasse des ICE angeboten) muss ein Zugangscode eingegeben werden, was Menschen mit starker Sehbehinderung nicht möglich ist.

Die DB selber ist es, die immer wieder feststellt, dass die Reisenden heute mit mehr Gepäckstücken und größeren Koffern unterwegs sind als früher. In der Praxis stellt sich aber zunehmend das Problem, dass der Stauraum dafür nicht ausreicht. Die Gepäckstücke stehen dann im Gang und versperren den Weg oder sie blockieren Sitzplätze. Leider verbessert sich die Stauraumproblematik nur bei einem Teil der bestellten neuen Fernverkehrszüge. Bei den neuen Doppelstock-IC wird sie sich sogar eher noch verschärfen. Die DB muss hier umsteuern und mehr Platz fürs Gepäck schaffen, um vermeidbaren Ärger zu minimieren und den Reisekomfort zu erhöhen.

7. WLAN fürs rollende Büro

Für immer mehr Reisende entwickelt sich der Zug zum rollenden Büro. Seit Jahresanfang wird in der ersten Klasse des ICE kostenloses WLAN angeboten. Leider zeigen die eigenen Erfahrungen als Vielfahrer, dass dieses noch immer erhebliche Tücken aufweist und nicht verlässlich verfügbar ist.⁶ Die Deutsche Bahn und ihr Partner müssen die Probleme energisch angehen. Das Zugbegleitpersonal sollte technisch weniger versierten Fahrgästen hilfreich zur Seite stehen können und dafür entsprechend geschult werden. Und der Vertragspartner der DB, die Deutsche Telekom, muss die Behebung von Störungen deutlich beschleunigen. WLAN ist so schnell wie möglich auch in der zweiten Klasse sowie im IC kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Sitzplätze sind mit ausreichend Steckdosen auszustatten.

8. Die Bahnhöfe aufwerten

Die Bahnhöfe stellen die Visitenkarte der Bahn dar, werden aber allzu häufig stark vernachlässigt. Betrieben werden die Bahnhöfe durch die DB-Tochter DB Station & Service. Diese muss stärker in die Pflicht genommen werden, um Sauberkeit und funktionstüchtige Rolltreppen, Aufzüge sowie Fahrplananzeigen zu gewährleisten. Es ist auch an ihr, die Bahnhöfe zu Mobilitätsdrehscheiben weiterzuentwickeln. Fahrgäste der Bahn müssen an allen Bahnhöfen über die Angebote von Bussen und Schienennahverkehr in Echtzeit informiert werden. Perspektivisch müssen Fahrgäste an allen größeren Bahnhöfen auf CarSharing und Leihfahrräder zurückgreifen können. Die DB sollte sich die Unterstützung der verlässlichen Reisekette ihrer Kunden auch jenseits der eigenen Angebote zur Aufgabe machen.

9. Stärkere Bindung von Dauerkunden und Gewinnung von Neukunden

Die Deutsche Bahn muss mehr unternehmen, um neue Kunden zu gewinnen und ihre Dauerkunden (insbesondere BahnCard-Inhaber/innen) zu halten. Um neue Kunden zu gewinnen ist die geplante Einführung der BahnCard für drei Monate ein guter Ansatz und sollte von der DB schnell umgesetzt werden. Überprüft werden sollte auch die

⁶ Im Zeitraum von März bis Mai 2015 wollte Matthias Gastel in 23 ICE-Zügen WLAN nutzen. Nur in elf Zügen funktionierte der Internetzugang reibungslos. Siehe <http://www.matthias-gastel.de/meine-fahrgast-erlebnisse-mit-der-deutschen-bahn/>

Ausweitung eines kostengünstigeren Preissegmentes im Bereich des Fernverkehrs. Zwischen Hamburg und Berlin hat die DB bereits ein erfolgreiches, eigenwirtschaftlich betriebenes Angebot (IRE) geschaffen.

Ein Ansatzpunkt für die Stammkundenbindung sind Lounges in mehr Bahnhöfen und die Ausweitung von Öffnungszeiten bei bestehenden Lounges (wichtig insbesondere für Nachtzug-Kunden), um für Wartezeiten komfortable Bedingungen anbieten zu können.

10. Stärkung des grenzüberschreitenden Schienenverkehrs

Häufig ist das grenzüberschreitende Nutzen von Zügen für die Fahrgäste kompliziert und die Angebote sind unzureichend. Es sind mehr grenzüberschreitende Fahrplan- und Tarifintegrationen notwendig, um den Fahrgästen sowohl schnellere als auch preislich attraktivere Verbindungen anbieten zu können. Darüber hinaus müssen der Bund und die Nachbarstaaten gemeinsam mit den Schieneninfrastrukturunternehmen (u. a. DB Netz AG) den Wiederauf- bzw. Ausbau grenzüberschreitender Schieneninfrastruktur angehen – beispielsweise nach Polen.

Wichtig für die Verbindung von Metropolen im In- und Ausland sind auch die Nachtzugverkehre. Die DB hat angekündigt, ein Konzept für die Neuordnung der Nachtzüge zu entwickeln. Dieses ist dringend notwendig, um den veränderten Fahrgastbedürfnissen (z.B. mehr Einzelkabinen) künftig gerecht werden zu können. Die Zukunft der Nachtzüge ist darüber hinaus von der Investitionsbereitschaft der Deutschen Bahn in neues oder modernisiertes Fahrzeugmaterial abhängig.