

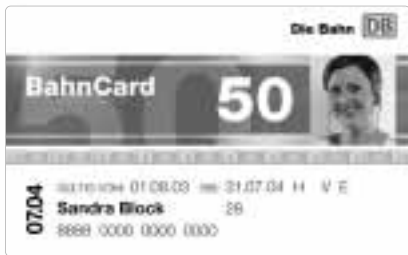
DB-Tarif umgekrempelt:

# Einfach fahren – einfach sparen

## Die alte BahnCard ist wieder da

➤ Der schroffen Ablehnung jeder Nachbesserung am „genialen Preissystem“ folgten erste zögerliche Korrekturen am Tarif- und Auskunftssystem, dann die Senkung der Stornogebühren und am 2. Juli nicht nur die Bekanntgabe der Wiedereinführung der „alten“ BahnCard mit 50 % Rabatt, son-

dern eine grundlegende Revision des Rabattsystems. Die überraschend konsequente und umfassende Korrektur ist ein Erfolg für PRO BAHN und die späte Bestätigung dafür, dass die Kritik am „neuen“ Preissystem richtig war.



### Die Änderungen

### Der Kommentar

#### ■ BahnCard 25

Die „neue“ BahnCard mit 25 % Rabatt wird billiger: Sie kostet in der 2. Klasse 50 Euro (bisher 60 Euro), in der 1. Klasse 100 Euro (bisher 150 Euro). Für Familien gibt es weiter die Partner- und Kinder-BahnCard zu je 5 Euro. Diese BahnCard kann mit dem Mitfahrer-Rabatt kombiniert werden, auch können Kinder kostenlos mit Eltern und Großeltern fahren. Bis zum 30.9.2004 ist die Kombination mit den Sparpreisen möglich.

*Die BahnCard mit 25 % Rabatt kann sich zu einem wichtigen Instrument entwickeln, um neue Kunden zu gewinnen. Es ist gut, dass sie nicht vom Markt genommen wurde.*

#### ■ BahnCard 50

Die BahnCard mit 50 % Rabatt kostet 200 Euro (2. Klasse) bzw. 400 Euro (1. Klasse). Für Partner, Kinder, Jugendliche, Studenten, Senioren und Schwerbehinderte kostet sie 100 bzw. 200 Euro. Mitfahrer zahlen generell 50 % des Normalpreises. Die kostenlose Kindermitnahme gilt künftig auch für diese BahnCard.

*Damit sind die wichtigsten Forderungen von PRO BAHN nach einem Angebot für Stammkunden und für Jugendliche erfüllt. Die BahnCard ist auch mit dem höheren Preis ihr Geld wert. Ob diese BahnCard wie früher wieder in vielen Verkehrsverbänden anerkannt wird, ist noch offen, aber dennoch dürfte sie ein „Renner“ bei allen werden, die gern und häufig mit der Bahn fahren.*

#### ■ BahnCard 100

Das war bisher die persönliche Netzkarte. Sie wird rund 10 % preiswerter und kostet für ein Jahr in der 2. Klasse 3.000 Euro, 1. Klasse 5.000 Euro. Partner und Kinder erhalten eine BahnCard 25 kostenlos, die Kindermitnahme gilt.

*Für Fernpendler wird die Netzkarte sehr interessant, die neue Bezeichnung schafft bessere Chancen, sie Fahrgästen schmackhaft zu machen, die bisher nicht darüber nachgedacht haben.*

#### ■ Sparpreise

Das System der bisherigen Plan&Spar-Preise mit Zugbindung wird vereinfacht: Rückfahrkarten mit Zugbindung bringen 25 % Rabatt, mit Wochenendbindung 50 %. Den Rabatt gibt es nur, „solange der Vorrat reicht“. Einheitlich be-

*Das ist eine sinnvolle und wichtige Vereinfachung. Der 10-%-Rabatt für einfache Fahrt machte bei Verkauf und Nutzung mehr Ärger als der Rabatt wert war. Der 50-%-Rabatt löst außerdem das Storno-Problem:*

trägt die Buchungsfrist drei Tage, die Stornogebühr 15 Euro und ein Mindestpreis (2. Klasse: 30 Euro). Mit 50 % Rabatt kann man jetzt auch am gleichen Tag hin- und zurückfahren, wenn es ein Samstag oder Sonntag ist.

■ **Kinder und Mitfahrer**

Die Mitfahrer-Regelung und die kostenlose Mitfahrt von Kindern unter 15 Jahren mit Eltern und Großeltern bleiben erhalten.

*Wer nicht mit dem gebuchten Zug zurückfährt, kauft einfach eine neue Fahrkarte und hat dennoch nicht mehr als 100 Prozent gezahlt.*

*Diese Neuerungen ist nie kritisiert worden. Sie wird durch die Bahncard 25 zu 5 Euro (bis zum 18. Lebensjahr) und die Bahncard 50 zu 100 Euro für Studenten sinnvoll ergänzt.*

**Die Änderungen**

**Der Kommentar**



**Eine erste Bewertung**

eine Umerziehung zum Frühbucher mitmachen – und haben es nicht getan. Der Run der treuen Kunden auf die alte Bahncard kurz vor dem 15. Dezember hätte hellhörig machen müssen. Doch erst die bittere Erfahrung, dass zehn Prozent der Kunden einfach weggeblieben sind, öffnete die Augen.

Das jetzt vorgestellte System setzt auf beide Zielgruppen: Stammkunden sollen gehalten

und gut bedient werden, Neukunden sollen mit geringen Einstiegshürden gewonnen und für eine Bindung interessiert werden.

Ein dritter Aspekt fehlt weitgehend: die Steuerung der Nachfrage über den Preis. Sie funktioniert mit Rückfahrkarten nicht so recht, weil die Buchung kompliziert ist. Die französischen Eisenbahnen, aber auch Luftfahrtgesellschaften gehen mittlerweile anders vor: Für schwach nachgefragte Verbindungen gibt es erheblich höhere Rabatte auch für die einfache Fahrt, für stark nachgefragte Verbindungen gibt es keine preiswerten Angebote. Aber Hin- und Rückfahrt sind frei kombinierbar, die Preise werden einfach addiert. Auch die Konditionen sind für Hin- und Rückfahrt verschieden und entsprechen dem jewei-

ligen Preis. Die Buchung ist aber ungleich einfacher als bei den Spar-Fahrkarten der DB. Schaut man sich die Marktstellung der Bahn genau an, so funktioniert die Steuerung auch aus anderen Gründen nur sehr begrenzt. Die Billigflieger haben die Nase vorn, weil sie Dumpingpreise und extrem kurze Reisezeiten zugleich bieten. Die extrem kurzen Reisezeiten kann das System Bahn nicht anbieten, und 50 % Rabatt ist immer noch kein Dumpingpreis.

Deshalb ist es gut, wenn die Bahn sich auf ihre systembedingten Stärken konzentriert: überall einen Bahnhof zu bieten und immer einen günstigen Preis.

Auf einem völlig anderen Blatt steht, wie der wirtschaftliche Erfolg des so veränderten Preissystems aussehen wird. Nachdem aber nicht nur der Absatz eingebrochen, sondern auch das Vertrauen der Kundschaft verloren gegangen war, blieb wohl keine andere Wahl als eine Kehrtwende, verbunden mit einem hohen Risiko für das Unternehmen. Die gesenkten Preise müssen durch zusätzliche Fahrgäste wettgemacht werden, sonst muss früher oder später der Steuerzahler einspringen. Es liegt also in unser aller Interesse, dass mehr mit den Bahnen gefahren wird.

► **„Die Fahrgäste entscheiden über die Akzeptanz des neuen Tarifsystems“**, hatte die DB-Führung verkündet. Die treuen Kunden haben entschieden: Sie wollen nicht nach Schnäppchen Schlange stehen, sondern einsteigen und losfahren. Dieses Anliegen findet sich jetzt auch in der Werbung der DB wieder.

Was ist eigentlich geschehen? Das Tarifsystem vor dem 15. Dezember 2002 war auf den Stammkunden zugeschnitten und bot ihm günstige Konditionen, Neukunden wurden hingegen mit hohen Preisen abgeschreckt. Mit dem Preissystem „PEP“ wurde diese Wirkung auf den Kopf gestellt: Um neue Kunden zu gewinnen, wurden die bisherigen geradezu vor den Kopf gestoßen. Sie sollten

Änderungen am Tarif- und Auskunftssystem:

# Immer größere Schritte

## Bedingungen dreimal geändert

➤ Ihre Beförderungsbedingungen hat die DB seit der Einführung am 15.12.2002 schon dreimal geändert: zum 1. April, zum 21. Mai und zum 15. Juni 2003. Dabei wurden Details in immer größeren Schritten nachgebessert.

### Familienkarte eingeführt

**H**eftige Kritik entzündete sich daran, dass die DB in der Werbung versprach, dass Eltern und Großeltern beliebig viele Kinder kostenlos mitnehmen dürfen, die aber in der Fahrkarte eingetragen werden müssen. Am Fahrkartenschalter stellt sich dann heraus, dass mehr als fünf Personen nicht in die Fahrkarte eingetragen werden können. Hierauf reagierte die DB bereits im Februar mit der Einführung einer „Familienkarte“. Sie wird aber nur ausgestellt, wenn mehr als drei Kinder zwischen sechs und 14 Jahren vorhanden sind, und erfordert einen Antrag.

Nicht verwechselt werden darf diese Familienkarte mit der „TEE-Familienkarte“. Diese wird für grenzüberschreitende Reisen in die Schweiz und nach Österreich ausgestellt. Sie ist schon für das erste Kind nötig und erlaubt Eltern und Großeltern, Kinder bis zu 16 Jahren kostenlos mitzunehmen. Hier dürfen aber nur maximal fünf Personen zusammen reisen. Ob Zugpersonal und Fahrgäste die Unterschiede verstehen?

### Fahrtunterbrechung ermöglicht

Eine durchgehende Fahrkarte zu kaufen war nach dem alten Tarif eher eine Frage der Bequemlichkeit. Nach dem neuen Tarif muss erhebliche Einbußen hinnehmen, wer seine Fahrkarten einzeln kauft: Der Rabatt für weite Entfernungen, der durch den degressiven Tarif gewährt wird, geht verloren, und Spar-Rabatte gibt es nur für Rückfahrkarten.

Die Geltungsdauer der Fahrkarten wurde seit dem 15. Dezember 2002 von vier auf zwei Tage herabgesetzt. Doch diese Geltungsdauer konnte bei Fahrtunterbrechungen nicht ausgenutzt werden: Das Computersystem begrenzte die Fahrtunterbrechung auf zwölf Stunden. In den

Beförderungsbedingungen war das nicht vermerkt. Am 16. Mai wurde verkündet, dass ab 15. Juni die Konditionen verbessert werden. Nun erlaubt der Computer mehr als zwölf Stunden Fahrtunterbrechung.

### Stornogebühren gesenkt

Wie ein Befreiungsschlag wirkte die Pressemitteilung vom 20. Mai 2003 zur Aufsichtsratssitzung: „Bahn ersetzt Umtauschgebühren für Frühbuchertickets durch einheitliche Bearbeitungsgebühr“. Seit diesem Tag wird statt der mit 15, 30 und 45 Euro gestaffelten Stornogebühr nur noch einheitlich 15 Euro erhoben.

Bemerkenswert ist die Begründung. In der Pressemitteilung heißt es: „Obwohl nur rund ein Prozent der Plan&Spar-Kunden von diesen Umtauschgebühren betroffen sind, weil sie in einem anderen als dem gebuchten Zug sitzen, hat sich der Bahnvorstand zu einer Änderung der Bedingungen entschlossen. Bahnchef Hartmut Mehdorn: „Die öffentliche Fixierung allein auf die höchste Umtauschgebühr von 45 Euro, die nur am Geltungstag des Tickets erhoben wird, hat leider zu einer abschreckenden Wirkung auf die gesamten Plan&Spar-Preise geführt.“ Doch vor allem die betroffenen Fahrgäste sehen das anders.

Das neue Zusatzticket mit dem Namen „Plan&Spar Zusatz“ zu 15 Euro hebt die Zugbindung auf, nicht aber die Bindung an den Reisetag des gebuchten Zuges. Auch die Wochenendbindung ist nicht aufgehoben. Der Unterschiedsbetrag zwischen dem Rabatt- und dem Normalpreis ist zusätzlich zu zahlen. Von Bedeutung ist diese Zusatzkarte nur noch für den 25-%-Rabatt – wer mit einer 50-%-Fahrkarte einen Zug wegfahren lässt, kann gleich eine neue Fahrkarte kaufen.

### Anfangsfahrschein eingeführt

Wieder eingeführt wurde auch der „Anfangsfahrschein“. Darüber finden Sie mehr auf Seite 12 dieser Ausgabe.

### Internet: Auskunft und Verkauf verbessert

Auch die Internet-Auskunft der DB AG wurde verbessert. Seit dem 15. Juni kennt das System das „Schönes-Wochenende-Ticket“ und zeigt die Preise korrekt für einfache Fahrt und Hin- und Rückfahrt an. Die Ländertickets sind nach wie vor nicht eingearbeitet. Der Missstand unrichtiger Auskünfte besteht also teilweise fort, er zeigt, wie wenig Tarif und Auskunftssystem harmonisieren

Die Möglichkeit, sich in der Internet-Auskunft auch preiswertere, aber langsamere Verbindungen anzeigen zu lassen, ist nicht mehr versteckt, sondern auf der Seite zugänglich, auf der man die Auskunft anfordert. Allerdings muss man dazu ein Häkchen an der Eingabe „Schnelle Verbindungen bevorzugen“ entfernen und selbst darauf kommen, dass schnell auch fast immer teuer ist.

Dafür ist es nun nicht mehr möglich, die Zeit für Umsteigen und Fahrtunterbrechung präzise anzugeben. Fahrtunterbrechungen können nur in vollen Stunden angegeben werden, was dazu führen kann, dass bestimmte Anschlusszüge einfach nicht gefunden werden. Umsteigezeiten kann man mit mindestens 15, 30 und 45 Minuten angeben.

Der Kauf von Online-Tickets ist nun allen Kreditkarteninhabern zugänglich. Im Online-Shop sind jetzt auch alle Ländertickets und einige andere Tickets wie z.B. das Egronet-Ticket für das Vogtland und Nordböhmen zu bekommen.

### Grundlegende Mängel bleiben

Die Nachbesserungen zeigen, dass konstruktive Kritik nicht ohne Wirkung bleibt. Die Dokumentation zum Tarif- und Barungschaos, die PRO BAHN im Januar veröffentlicht hat, dürfte dabei eine Rolle gespielt haben. Doch die Mängel, die noch im mangelhaften Zusammenspiel von Tarif und Datenverarbeitung liegen, können mit kleinen Nachbesserungen nicht beseitigt werden. Es wird noch viel Zeit und Schweiß benötigt, bis das System Bahn einen wirklich verbraucherfreundlichen Tarif hat.

(red)