

VERSPÄTUNGEN:

Meistens hausgemacht

Die DB AG reagiert hilflos

> Immer mehr Verspätungen – Trotz aller Anstrengungen bekommt die Deutsche Bahn AG die Verspätungen nicht in den Griff. Auch andere Bahnunternehmen sind davon betroffen. Nur sechs Prozent der Verspätungen beruhen auf externen Ursachen, schreibt „Der Spiegel“. Zwar hat die DB die Presse der Falschmeldung bezichtigt, aber dementiert hat sie die Fakten nicht. Die Verspätungslage ist ernst, die Ursachen sind vielschichtig. Fahrpläne bei der Eisenbahn haben keine Verlässlichkeit mehr. Die Erkenntnis, dass ihre Verspätungen meistens hausgemacht sind, kommt für das Management der DB AG um Jahre verspätet, und der Vorstand reagiert inflexibel und hilflos.



Selbsterkenntnis?

ZITAT

„Das erhöhte Leistungsvolumen führt zu einer ständig ansteigenden Belastung der Infrastruktur. Diese wurde in den letzten Jahren nur punktuell verbessert, an manchen Punkten auch aus wirtschaftlichen Zwängen heraus reduziert. In den Ballungsräumen ist die Leistungsgrenze längst erreicht, sodass sich verschiedene Züge gegenseitig behindern, sobald auch schon kleine Verzögerungen auftreten. Technische Störungen an den Bahnanlagen oder Fahrzeugen sowie externe Einflüsse wie z.B. Suizide haben daher heute wesentlich größere negative Auswirkungen als früher. Nur ein weiterer Infrastrukturausbau kann die Probleme mildern.“

So steht es in einem Schreiben des regionalen Kundendialogs Personenverkehr der DB vom 15.10.2003 an einen verärgerten Fahrgast. Besser kann man die Lage nicht zusammenfassen.

Warum dies so ist, erfährt der verärgerte Kunde auch gleich: „Nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung begründen Verspätung oder Ausfall eines Zuges keinen Anspruch auf Entschädigung.“ Daher wird der verärgerte Kunde mit beigelegten Briefmarken im Wert von 1,65 Euro „entschädigt“. Verspätungen kosten nichts, und so leistet man sie sich, damit die Bilanzen für den Gang an die Börse stimmen.

Doch die Diskussion um die Rechte der Fahrgäste ist in Bewegung geraten. Ganz langsam neigt sich die Zeit der finanziellen Verantwortungslosigkeit für die Verspätungen ihrem Ende entgegen. Und so fängt auch die Deutsche Bahn AG an, genauer zu überlegen, woher eigentlich ihre Verspätungen rühren. So muss es wohl zu der

tiefer gehenden Analyse gekommen sein, die Netz-Vorstand Roland Heinisch dem DB-Vorstand präsentieren musste:

ZITAT

Schlicht geschludert

Unter dieser Überschrift berichtete der „Spiegel“ am 29. September 2003:

„Schuld sind stattdessen ‘technische Störungen’, Schwierigkeiten bei ‘Abwicklung/Disposition’ und die ‘schlechte Produktionsplanung’ der Bahn. Allein diese drei Punkte sind zu 65 Prozent für die Pünktlichkeitsprobleme verantwortlich. Im Klartext: Im täglichen Zugverkehr laufen massenhaft Dinge schief, die eigentlich selbstverständlich sein sollten. So haben die Staatsbahner offenkundig schlicht geschludert, als sie den neuen Fahrplan schrieben und Haltezeiten zum Umsteigen festlegten. ‘Kaum Puffer und Reserven’, heißt es dazu selbstkritisch in Heinischs Analyse.“

Presse angepöbelt

Auf die Berichte im „Spiegel“ und in „Bild am Sonntag“ pöbelte die DB-Pressestelle wie gewohnt zurück. Pressechef Dieter Hühnerkoch ließ sich mit dem barschen Wort zitieren: „In beiden Berichten wird bewusst unwahr berichtet.“ Doch ein Dementi der Fakten folgt in der Presseerklärung nicht – also hat die Presse doch korrekt berichtet. Allein dieser Vorgang zeigt, wie wenig einsichtsfäh die Chefetage des Schienenkonzerns ist und wie lange die Wahrheit verdrängt wurde.

Statistischer Selbstbetrug

Schaut man sich die Presseerklärung näher an, dann wird sichtbar, dass die DB einem jahrelangen statistischen Selbstbetrug zum Opfer gefallen ist. In der Pressemitteilung heißt es weiter:

ZITAT

„Konzernsprecher Dieter Hühnerkoch: ‘Das kann doch eigentlich jeder begreifen, dass Ursachen, die nur für wenige Minuten Verspätung sorgen, in der Auswirkung anders zu bewerten sind als Ursachen, die stundenlange Störungen zur Folge haben. Es ist unverantwortlich, dass diese Auswirkungen unterschiedlicher Ursachen in beiden Berichten unterschlagen werden. Dass wir bei der Pünktlichkeit noch viel zu tun haben, wissen wir. Das rechtfertigt es aber nicht, bewusst an der Wahrheit vorbeizuberichten.’“

Dem Laien bleibt verborgen, was damit gemeint ist. Wer häufiger DB-Veröffentlichungen liest, der kennt allerdings die Ursache. Dort ist von einer „Summe der Verspätungsminuten“ die Rede. Da externe Einflüsse wie Unfälle und wetterbedingte Probleme die Strecke meistens gleich für einige Stunden blockieren, ist natürlich die Summe der Verspätungsminuten aus solchen Ereignissen viel größer als die Summe der Verspätungsminuten, die sich aus internen Problemen ansammeln. Doch die Fahrgäste sehen das umgekehrt. Wird eine externe Ursache genannt, sind die Fahrgäste verärgert, haben aber doch Verständnis dafür. Wenn ihr Zug aber

zum x-ten Mal zehn Minuten Verspätung hat und die Fahrgäste 50 Minuten auf den Anschluss warten müssen, dann kocht auf den Bahnsteigen die Volksseele. Doch aus der entfernten Perspektive eines Elfenbeinturms am Potsdamer Platz kann man das nicht wahrnehmen. Und so wird die Presse einfach der Lüge bezichtigt.

Die Verspätungslage ist dramatisch

Tatsächlich entwickelt sich die Verspätungslage dramatisch, aber nicht überraschend. Die DB-interne Statistik weist aus, dass die Verspätungslage schon 1996 fast so schlecht war wie heute. Danach ging es steil bergauf. Ob das ein Verdienst solider Wirtschaft unter den Vorstandsvorsitzenden Dürr und Ludewig war, lässt sich heute nicht mehr ganz ausmachen. Aber das beste Jahr 1998 fällt mit dem Amtsantritt Mehdorns zusammen. Und seitdem geht es steil bergab.

Im Jahr 2000 zeigten sich massiv die Folgen der langjährigen Vernachlässigung des Netzes. Gegen die nicht mehr zu verbergende Problematik trat das Netz-Management mit einer Investitions-offensive an, die auch gewirkt hat, wie die Statistik der Langsamfahrstellen beweist.

Dennoch nehmen die Verspätungen weiter zu. Das ist auf drei Faktoren zurückzuführen: Die nachgeholte Instandhaltung des Netzes führt zu mehr Baustellen, zugleich wurden aber immer mehr neue, unzureichend erprobte Fahrzeuge eingesetzt, und der gleichzeitige dramatische Rückbau der Neben- und Ausweichgleise führt dazu, dass der auf dem Papier erdachte Fahrplan zu Makulatur wird.

Wie dramatisch die Lage ist, zeigt, dass allein in Thüringen durchschnittlich jeden Tag sechs Züge ihre Fahrt gar nicht erst antreten: Im Jahr 2002 fielen 2.407 Züge ganz aus, in den ersten neun Monaten des Jahres 2003 weitere 1.167 Züge. In Baden-Württemberg sank die Pünktlichkeit im August 2003 auf 81 Prozent. Im Oktober lag sie an einzelnen Tagen im Ruhrgebiet unter 60 Prozent und sank im November tageweise auf 30 Prozent und im Monatsdurchschnitt auf 50 Prozent. Überall wurde von noch nie dagewesenen Zuständen berichtet.

Siehe Diagramme rechts oben.

ZITAT

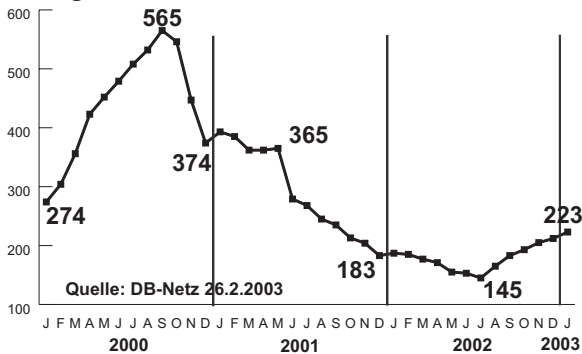
RMV: Krisengespräch zur Pünktlichkeit

Angesichts einer rapiden Verschlechterung der Pünktlichkeitswerte bei den Regionalbahnen und im S-Bahn-Netz hat der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) nicht nur über 2 Mio. EUR Vertragsstrafe gegen die DB Regio AG verhängt, sondern im August auch noch Vertreter der DB Netz AG und der DB Regio AG zu einem Krisengespräch eingeladen. Dabei betonten alle Beteiligten den Ernst der Lage, der sich auch in Schreiben und Anrufen vieler Kunden ausdrückt, die sich beim RMV in den vergangenen Wochen heftig über die fehlende Qualität beschwert haben.

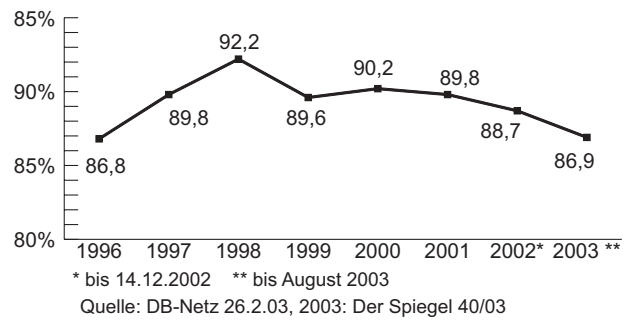
So haben nach Auswertungen des RMV die Pünktlichkeitswerte im S-Bahn-Netz in diesem Jahr alle unterhalb der jeweiligen Monatswerte der vier Vorjahre gelegen. Geradezu dramatisch sei der Rückgang der Werte um fast sieben Prozentpunkte innerhalb von nur zwei Monaten auf 88,3 Prozent im Juni 2003. Bereits jetzt seien fast so viele Zugkilometer im S-Bahn-Bereich ausgefallen wie im gesamten Vorjahr.

Ursache dafür sind laut DB Netz zahlreiche Baustellen an den Schienensträngen, wobei sich unglücklicherweise lange geplante Wartungsarbeiten mit unvorhergesehenen Erfordernissen überlagert hätten. Bei-

Langsamfahrstellen im Netz der DB AG



Entwicklung des Pünktlichkeitsgrades



spielsweise seien bereits reparierte Gleise in Frankfurt West noch vor Ablauf der üblichen Fristen erneut sanierungsbedürftig, was DB Netz jetzt zum Handeln zwingt. Allein dort sind vier S-Bahn-Linien (5 3, 4, 5 und 6) betroffen. An anderen Stellen müsse nach erfolgten Arbeiten das Gleis auf Soll-Lage „gestopft“ werden, um wieder mit regulärer Geschwindigkeit fahren zu können. Für diese Arbeiten sei es aber im Juli und August zu heiß gewesen. Sie würden durchgeführt, sobald die Witterung es zulasse.

Infolge einer Brückensanierungsmaßnahme bei Wiesbaden Ost habe dort zeitweise nur ein Gleis zur Verfügung gestanden. Es hätten deshalb nicht alle Züge fahren können, die S 9 sei in Mainz-Kastel geendet. Um Reisende von Wiesbaden zur S 9 zu bringen, sei der Fahrplan der S 1 angepasst worden. Auch dies habe zu regelmäßigen Verspätungen geführt.

Schließlich wirke sich die Vielzahl der derzeit vorhandenen so genannten Langsamfahrstellen auf die Pünktlichkeit im gesamten Netz aus, weil in Frankfurt alle S-Bahn-Linien aufeinander träfen und sich dann leicht Verspätungen übertrügen. Die Vertreter der DB Netz sagten in dem Krisengespräch zu, mit Hochdruck die Langsamfahrstellen beseitigen zu wollen. [...]

Aus: Bahn-Report 6/2003 S. 58

Die Lage ist noch schlimmer

Tatsächlich ist die Lage noch dramatischer, als es die Verspätungsstatistik ausweist. Denn immer häufigere, hektische Fahrplanänderungen entfernen die Züge wieder aus der Verspätungsstatistik, der Effekt für den Fahrgast ist derselbe: Die versprochene Qualität und der gewohnte Fahrplan werden nicht gehalten.

In Nordrhein-Westfalen gab es in der Fahrplanperiode 2002/2003 allein zwei Fahrplanänderungen: Zum 15. Juni mussten die Konsequenzen aus dem überzogenen „integralen Taktfahrplan 2. Stufe“ gezogen werden, zahlreiche Züge wurden gestrichen. Insgesamt 23 Fahrplantabellen mussten neu gedruckt werden. Zum 14. September 2003 gab es weitere Änderungen, weil die Höchstgeschwindigkeit der Elektrotriebwagen Baureihe 425 auf 120 km/h gesenkt werden musste, weitere fünf Streckenfahrpläne mussten geändert werden. Seit dem 3. November sind diese Fahrpläne schon wieder Makulatur – die Höchstgeschwindigkeit der Elektrotrieb-

wagen musste auf 80 km/h gesenkt werden. Darüber hinaus zählte das Internet Anfang November in NRW insgesamt 17 Baufahrpläne, großenteils mit Schienenersatzverkehr, auf Haupt- und Nebenstrecken auf, teilweise für bis zu sechs Wochen.

In Bayern ist die Lage nicht besser: 74 Streckenfahrpläne wurden zur Jahresmitte geändert, und über 20 Baufahrpläne mit kürzeren oder längeren Streckensperrungen zeugen von einer enormen Bautätigkeit.

Bundesweit kommen so weit über hundert neue Fahrpläne zusammen, die allein Mitte des Jahres geändert wurden – trotzdem wird dem Fahrgast ein Kursbuch zugemutet, das nur noch einmal im Jahr erscheint.

Viele dieser Fahrplanänderungen werden erst sehr kurzfristig angekündigt und sind manchmal nicht einmal über das Computer-Auskunftssystem zu erfahren. Bei technischen Problemen an Fahrzeugen ist noch nachvollziehbar, dass Fahrpläne erst nachträglich geändert werden können, aber bei Bauarbeiten ist nicht verständlich, warum Fahrpläne sich ändern wie die Börsenkurse.

Die Lage spitzt sich weiter zu

Im November kam es zu einer weiteren Verschärfung der Verspätungslage. Hatten vorher Minister und Aufgabenträger des Schienennahverkehrs nur mehr oder weniger halblaut über finanzielle Sanktionen gegen die DB AG wegen der immer weiter zunehmenden Verspätungen Stellung genommen, so wurden die Töne nun laut und unversöhnlich. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr forderte die DB in einer Presseerklärung zu sofortigem unkonventionellen Handeln auf. Aufgebrachte Fahrgäste mussten in Kempen im Rheinland mit Polizeieinsatz beruhigt werden. In München und andernorts kochte die Volksseele. Die Verspätungslage wurde zum allgemeinen Thema in Presse und Rundfunk – während Hartmut Mehdorn weiterhin über die Börsenfähigkeit seines Unternehmens fabulierte.

Was war geschehen? Der Herbst hatte mit Laub und Schmierfilm sein Werk getan, die Baustellen am Rhein und anderswo brachten alles durcheinander, die 425er Elektrotriebwagen durften nur noch 80 km/h fahren. Stellwerkprobleme und andere Pannen

in München ließen Journalisten fragen, ob es einen Unterschied zu den Zügen in Indien gäbe. Die Antwort: Ja – in Indien kann man auf dem Dach mitfahren.

ZITAT

Katastrophal

Die Gesamtsituation im Schienenpersonen-Nahverkehr im VRR ist derzeit katastrophal und an einem historischen Tiefpunkt angekommen. Die Gründe dafür sind vielschichtig – für den Fahrgast jedoch nicht mehr nachvollziehbar.

Trotz zahlreicher Gespräche auf höchster Ebene zwischen Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und DB NRW sowie konkreter Maßnahmen von DB-Seite, diese Situation zu entschärfen, ist bis jetzt leider keine Besserung in Sicht. Konkrete Maßnahmen der DB sind beispielsweise die Erhöhung der Werkstattkapazitäten und Drei-Schichtbetrieb an sieben Tagen. Bei einer Ausfallquote von bis zu 25 Fahrzeugen pro Tag reichen allerdings diese Maßnahmen nicht aus, ausreichend Wagenmaterial zur Verfügung zu stellen. [...]

„Der VRR ist im Sinne seiner Fahrgäste nach wie vor an einvernehmlichen Lösungen mit der DB AG interessiert. Sollten die oben genannten Forderungen allerdings nicht kurzfristig erfüllt werden, behalten wir uns vor, über die vertraglich vereinbarten Pönal-Zahlungen weitere Abzüge vorzunehmen“, bezieht VRR-Geschäftsführer Martin Husmann eine klare Position.

Aus: VRR-Pressemitteilung vom 13.11.2003

Laub fällt jedes Jahr auf die Gleise – Minister: Bahn-Verspätungen sind hausgemacht

Überschrift in Rheinische Post, 8.11.2003

Drohungen auf dem Bahnsteig – Die Nerven vieler Bahnkunden liegen blank

Überschrift in Schwäbisches Tagblatt, 8.11.2003

Viele Züge kaputt – Bahn: Nahverkehr läuft „grottenschlecht“

Überschrift in: Rheinische Post, 14.11.2003

Die Bahnfahrt als Lotteriespiel

Überschrift in: Westfälische Rundschau, 14.11.2003

S-Bahn-Chaos: Strafzahlungen rücken näher – Pannenserie beim MVV eskaliert – Die Volksseele kocht – Fahrten mit dem MVV werden zum Abenteuer

Überschrift in Münchner Merkur, 12.11.2003

Spürbare finanzielle Einbußen

Erstmals wird die DB AG für 2003 die Wirkung der Verspätungen auch finanziell zu spüren bekommen. Die Aufgabenträger haben in ihren Verträgen mit den Eisenbahnunternehmen Abzüge für Verspätungen vereinbart. Für 2003 werden in Bayern 12 bis 15 Mio. Euro Strafgeld genannt, beim Rhein-Main-Verkehrsverbund sind es 4 Mio., in Baden-Württemberg können es bis zu 10,5 Mio.

werden. In Brandenburg sollen es für 2002 und 2003 zusammen 10,6 Mio Euro gewesen sein.

Selbstverständlich jammert die DB AG sofort, dass sie nun doppelt für die Verspätungen zahlen müsse, wenn auch die Fahrgäste Anspruch auf Gewährleistung anmelden können.

Doch die DB verschweigt dabei, dass sie bisher auch nach der Einführung einer Selbstverpflichtung nur Fahrgästen in ihren Fernverkehrszügen einen Ausgleich zahlen will. Sie verschweigt weiter, dass die Fahrgelder im Regionalverkehr nur ein Drittel der Einnahmen ausmachen, und schließlich, dass die Aufgabenträger die Straf gelder zumeist wieder in Leistungen der Deutschen Bahn investieren, um die Qualität zu steigern: sie finanzieren Ausbauten und kaufen mehr Sauberkeit ein.

Die DB ist nicht untätig

Es ist nicht so, dass die DB-Führung gar nichts täte, um dem Problem „Pünktlichkeit“ entgegenzuwirken. Die Bau-Offensive von DB-Netz läuft noch. Sie hat zwangsweise zusätzliche Verspätungen zur Folge. Mit „RIS“, einem neuen Reisenden-Informationssystem, sollen die Fahrgäste besser über Betriebsstörungen informiert werden. Die Einführung des hochkomplexen Datenverarbeitungssystems lässt auf sich warten. Ein „Steuerungssystem Qualität Fahrweg“ soll mit viel Elektronik für pünktlichere Züge sorgen. Es ist bereits in Funktion gesetzt. Und eine Kampagne „Die Bahn macht mobil“ soll ab Januar 2004 das angeschlagene Image verbessern.

ZITAT

Elektronik statt Eisenbahner

Das Programm „Steuerungssystem Qualität Fahrweg“, kurz SQF genannt, zeichnet sämtliche Zugläufe auf einer bestimmten Relation auf. Es verarbeitet dabei eine Unmenge von Daten – und sämtliche Abweichungen vom Fahrplan. Die Auswertung der Strecke Rhein/Ruhr-Berlin ergab bei fast allen ICE das gleiche Bild. Die saftigen Verspätungen handelten sich die Züge in Hamm ein.

Warum? Nachforschungen an Ort und Stelle zeigten, dass die Bahnsteiggleise so unpraktisch vergeben waren, dass die Fahrwege der ICE die Fahrwege anderer Züge zu oft kreuzten. Waren diese Züge verspätet, kamen die ICE nicht pünktlich aus Hamm heraus. Die Belegung der Bahnsteige wurde geändert, das Problem war behoben.

Dieses schlichte Beispiel aus der Testphase von SQF – inzwischen ist das System in seiner ersten Stufe in Betrieb – zeigt zweierlei:

- *Mit einem gewissen detektivischen Spürsinn lässt sich die Qualität oder genauer die Pünktlichkeit verbessern.*
- *Elektronik muss heute das leisten, was inzwischen wegrationalisierte Eisenbahner früher vielleicht mit ihrer Erfahrung und Beobachtungsgabe gemanagt haben. [...]*

In der dritten Stufe des Qualitätssicherungssystems soll es möglich sein zu ermitteln, in welchem ICE-3 am häufigsten einer der Motoren ausfällt oder welche Macken in elektronischen Stellwerken die größten Auswirkungen auf das Netz haben.

Aus: „Zielvorgabe: Pünktlich“, Eisenbahn-Magazin, Juni 2003, S. 30 f.

Departure			Nach	Gleis	
Über					
0 0 9	Lehrte-	Northeim-Göttingen	BRAUNSCHWEIG	10	ca 20 Min später
1 0	Minden-Löhne-	Osnabrück	RHEINE	13	ca 10 Min später
4 2	Nienburg-Verden-	Bremen-Oldenburg (aus)	NORDEICH MOLE	12	ca 5 Min später
7	Nordstemmen-	Elze	KREIENSEN	3	
	Wolfsburg-	Stendal	BERLIN OSTBF.	9	ca 20 Min später
	Hamburg Hbf-		HAMBURG-ALTONA	8	ca 5 Min später
	Augsburg-		MÜNCHEN HBF	4	
	Wunstorf-Haste-		MINDEN	2	
	Berlin-Spandau-	Berlin Zoo	BERLIN OSTBF.	9	ca 15 Min später

Foto: Holger Umlauff

Anm. d. Red.: Damit ist das Kernproblem der „neuen Bahn“ beschrieben. Warum braucht man eine umfassende elektronische Überwachung einer ICE-Linie, um schließlich festzustellen, dass die Bahnsteige ungünstig belegt sind, sodass die Züge sich gegenseitig behindern? Das hätten doch eigentlich die Mitarbeiter vor Ort bemerken müssen, die tagtäglich auf dem Stellwerk Dienst tun. Werden ihre Beschwerden nicht gehört? Oder werden sie genauso mit Textbausteinen beantwortet wie die Beschwerden der Fahrgäste? Oder wissen sie nichts mehr darüber, weil sie von einer fernen Steuerzentrale aus wie mit einer Modellbahn am Bildschirm spielen? Zur Dampflokzeit wussten die Stamm-Lokführer und Fahrdienstleiter über ihre Bahn Bescheid. Viele wissen das noch heute – fragt sie denn niemand?

Rechtsbruch statt Verbesserungen

Dass der Vorstand der Deutschen Bahn AG wenig mehr zu bieten hat als eine unglaubliche Kampagne und wage Versprechungen, wurde am 27. November 2003 klar, als aufgrund der dramatischen Verspätungslage an Rhein und Ruhr die DB im Düsseldorfer Landtag Stellung nehmen sollte. Vorausgegangen waren dieser Einladung ungewöhnlich barsche Forderungen von Verkehrsminister Horstmann.

DB-Regio-Chef Ulrich Homburg kam persönlich. Aber außer der nichtssagenden Ankündigung, dass Fahrgäste in Zukunft konsequenter auch Fernverkehrszüge benutzen dürfen, brachte er nichts mit. Eine generelle Freigabe aller Fernverkehrszüge bei Verspätungen lehnt die DB weiterhin ab. Die Entscheidung über die Freigabe der Fernverkehrszüge solle jeden morgen spontan vom Vorstand getroffen werden.

Heißt das im Klartext: Hartmut Mehdorn entscheidet höchstpersönlich in Berlin, ob die Fahrgäste, die in Recklinghausen frierend auf den Nahverkehrszug warten, den ICE nehmen dürfen? Noch im Januar 2003 hatte der Grenzschutz dort Fahrgäste zur Personenfeststellung abgeführt, die nach einer halben Stunde

Wartezeit einen ICE gestürmt hatten. Bei dieser Praxis soll es also bleiben: Der Vorfall ereignete sich vor 8 Uhr morgens.

Das ist ein glatter Rechtsbruch. Nach der Eisenbahn-Verkehrsordnung steht den Reisenden das Recht auf Weiterbeförderung mit dem nächsten Zug zu – sonst nichts. Und dieses Recht bestreitet der Vorstand der DB AG weiterhin. Der Slogan eines Bahnsprechers nach dem skandalösen Vorfall von Recklinghausen: „Wer Porsche fahren will, soll auch Porsche zahlen.“

Die Fraktionen im nordrhein-westfälischen Landtag reagierten enttäuscht auf diese Lösung. Und an Rhein und Ruhr wird man wohl immer öfter den Verbund-Porsche bei der Konkurrenz bestellen.

ZITAT

Totes Gleis

Man fragt sich, ob man die Ankündigung nicht für eine Drohung halten soll. Wenn der krisengestählte Pendler demnächst in aller Frühe wieder vergeblich auf seine S-Bahn wartet, sieht er vor seinem geistigen Auge in Berlin die Konzernspitze der DB zusammentreten, um über Abhilfe zu beraten. Denkt der Kunde an das bekannte Unternehmenstempo der Bahn, wird ihm bei diesem Szenario flau. Denn nichts geht in Mehdorns AG so schnell wie der Vertrauensverlust.

Was die Bahn dem Verkehrsausschuss im Landtag gestern als Krisenplan aufsticht, ist keiner. Denn was die Bahnenker unter einer „Krise“ verstehen, bleibt so offen wie die Frage, wie zügig die versprochene Hilfe überhaupt die genervten Bahnfahrer erreicht. Nein, mit vagen Zusagen an argwöhnisch gewordene Fahrgäste wird die Bahn auch ihren gewaltigen Imageschaden, der sie wirtschaftlich noch teuer zu stehen kommt, nicht beheben. Nur ein unbürokratischer Akt könnte den Konzern vom toten Gleis holen.

Doch er schottet seine Fernzüge gegen Pendler ab wie der Familienpapa, der im Hobbykeller weiter allein mit seiner Lieblings-Märklin spielen möchte.

Für die Landesregierung gilt, dass Drohgebärden sich abnutzen. Und spätestens wenn der nächste Herbst mit dem nächsten Bahn-Chaos kommt, wird Axel Horstmann gefragt werden, was aus all den angekündigten Sanktionen geworden ist.

Kommentar von Theo Schumacher

in der NRZ Neue Ruhr-Zeitung, 28.11.2003

Keine Verlässlichkeit mehr

Fahrpläne bei den Bahnen haben keine Verlässlichkeit mehr. Das spüren die Fahrgäste landauf, landab. Die DB kann die Gründe für diese Entwicklung nur mangelhaft erklären. Das ist auch der Grund, warum die DB AG immer mehr in den Blickpunkt und damit in die Schusslinie der Presse rückt.

Ein besonders einprägsames Beispiel für die mangelnde Verlässlichkeit lieferte die DB AG Ende November, als sie den Schienenverkehr nach Bad Bentheim wegen Fahrzeugmangels für drei Wochen einstellte. Nach heftigen Protesten vor Ort fand sich dann doch ein Ersatzfahrzeug, sodass der Schienenverkehr nach wenigen Tagen wieder aufgenommen werden konnte. Solche Fahrzeugprobleme hat es auch bei den „Privaten“ schon gegeben. Der wesentliche Unterschied: Hier setzt sich der Betriebsleiter gleich ans Telefon und beschafft einen Wagen von anderen Bahnen, auch wenn er über Nacht quer durch die ganze Republik geholt werden muss. Die Dortmund-Märkische Eisenbahn und die Nord-Ostsee-Bahn haben schon vorgeführt, wie man das macht. Bei der DB geht solch flexibles Krisenmanagement aus prinzipiellen Gründen oft nicht.

ZITAT

Schienenersatzverkehr wegen Fahrzeugmangels

Aufgrund der herbstlichen Witterungsbedingungen musste die Höchstgeschwindigkeit der Elektrotriebwagen ET 425, die als RB 61 und RB 62 zwischen Bad Bentheim und Rheine eingesetzt sind, auf 120 km/h reduziert werden. Daher werden für den Betrieb mehr Fahrzeuge als vorher benötigt. Zusätzlich treten aufgrund der Schmierfilmbildung trotz der vorsichtigen und angepassten Fahrweise der Lokführer erhöhte Schadstände an den Rädern auf. Um den Reisenden auf jeden Fall weiter eine Verbindung zwischen Bad Bentheim – Rheine – Bad Bentheim zu bieten, setzt die DB Regionalbahn Westfalen vom Freitag, 21. November bis zum Samstag, 13. Dezember Busse im Ersatzverkehr ein. [...]

Aus: Deutsche Bahn AG NRW,

Presse-Information 132/2003 vom 21.11.2003

Kommando zurück!

Ab heute Morgen [25.11.2003] stellt die Deutsche Bahn AG den Regionalverkehr ab Bad Bentheim wieder von Bussen auf Eisenbahn-Triebwagen um. [...] Ohne vorherige Ankündigung hatte die Bahn AG in der vergangenen Woche den Triebwagenverkehr eingestellt und ersatzweise Busse eingesetzt. Diese Busse brauchten wesentlich länger für die Strecke nach Rheine und fuhren deshalb 37 Minuten früher ab. Das hatte vor allem bei Schülern und Berufspendlern zu Unmut geführt. Begründet hatte die Bahn die Umstellung mit witterungsbedingten Geschwindigkeitsbegrenzungen für die Triebwagen.

Gestern teilte die DB Regionalbahn Westfalen mit, es sei „nach einem vorübergehenden Fahrzeugmangel bei den Elektrotriebwagen“ gelungen, beim Nachbarunternehmen DB Regio Niedersachsen/Bremen ein zusätzliches Fahrzeug auszuleihen. Dieses Fahrzeug geht heute früh planmäßig in den Betrieb. Daher wird der Busersatzverkehr, der bis zum 13. Dezember dauern sollte, kurzfristig nach drei Tagen beendet.

Aus: Grafschafter Nachrichten vom 25.11.2003

Der Erfolg der Bemühungen, Besserung zu schaffen, wird auf sich warten lassen. In der Zwischenzeit erzählen Manager weiter von einer blühenden Zukunft des Unternehmens. Allein, den Fahrgästen ist schon der Glaube abhanden gekommen und die Politiker glauben es auch nicht mehr. Wie können wir „unsere“ Bahn noch retten? Das werden flotte Sprüche aus der Pressestelle und rüde Ausfälle der Manager nicht ändern, sondern nur eine Roskur – an Haupt und Gliedern.

(re)

ZITAT

Kundenfreundlichkeit?

„Steigen Sie ein und lehnen Sie sich zurück. In einem Zug, der in Sachen Kundenzufriedenheit neue Dimensionen erschließt.“ So wirbt die Bahn für den Metropolitan, jenen Edelzug, der täglich zwischen Hamburg und Köln verkehrt und in dem „jeder Kilometer zum Vergnügen wird“.

Montag, 10. November 2003: An diesem milden Herbstabend sind im Hauptbahnhof Düsseldorf rund zwei Dutzend Passagiere in den aus Hamburg kommenden Metropolitan eingestiegen, weil ihr Intercity nach Köln 90 Minuten Verspätung meldet, wofür die Bahn wie immer per Sprachcomputer „um Verständnis bittet“. Kein Pardon kennt indes der Zugchef des Metropolitan. Der vollschlanke Mann in spack sitzender blauer Weste eilt in den bis dahin menschenleeren Waggon. „Fahrkartenkontrolle.“ Ein Passagier zeigt sein ICE-Ticket. „Das gilt hier nicht. Wir fahren nicht im Auftrag der Bahn, sondern für eine Tochtergesellschaft.“ Der Kunde soll nun den Komplettpreis Hamburg – Köln bezahlen, 116 Euro. Als der Reisende sich weigert und erzählt, er sei doch ein treuer Bahnfahrer, besitze Bahncard, Bahn-Comfort-Card und auch noch eine gültige ICE-Jahreskarte für 2280 Euro, wird der Schaffner unfreundlich: „Wie Sie wollen, dann wird Sie in Köln der Bundesgrenzschutz in Empfang nehmen.“

Aus einer Reportage von P. Brors und C. Hardt,

Handelsblatt 27.11.2003

Anm. d. Red.: § 17 Eisenbahn-Verkehrsordnung lautet: „Verspätung oder Ausfall eines Zuges begründen keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Eisenbahn hat jedoch bei Ausfall oder verbotener Weiterfahrt eines Zuges, soweit möglich, für die Weiterbeförderung der Reisenden zu sorgen.“

Auf den Ausschluss der Entschädigung beruft sich die Deutsche Bahn AG – von ihrer Pflicht, die Fahrgäste mit anderen Zügen weiterzubefördern, will der Vorstand nichts wissen.

