

Deutsche Bahn:

Verfolgungswahn erreicht Kinder und Familien

der **Fahrgast** hatte gewarnt

➤ der **Fahrgast** 3/2007 berichtete: „Deutsche Bahn im Verfolgungswahn“, „Kundenverfolger statt Kundenbetreuer“ und „Fahrgastjäger auf Provisionsbasis“. Ausgangspunkt zunehmender Beschwerden war die Einstellung des Fahrscheinverkaufs durch DB Regio in Bayern, aber auch der Einsatz von Sicherheitsdiensten zur Fahrscheinkontrolle bei der Berliner U- und Straßenbahn. Was der **Fahrgast** damals beschrieben hatte, beschäftigte die breite Öffentlichkeit ein Jahr später – als Kinder betroffen waren. Am 21. Dezember 2008 bezog PRO BAHN mit einer Pressemitteilung Stellung: „DB-Führung ist für fahrgastfeindliches Verhalten von Zugbegleitern verantwortlich.“



Aussteigen, um den Fahrschein zu entwerten? In diesem Zug wäre der Vorfall von Hude unmöglich. Immer mehr Aufgabenträger verlangen Automaten und Entwerter im Zug.

Was hat sich ereignet?

Sensibilisiert war die Öffentlichkeit bereits durch Vorfälle, bei denen Kinder ohne Fahrkarte und Ausweis aus dem Zug gesetzt wurden. Kurz vor Weihnachten weigerte sich ein Zugbegleiter der DB in Hude, den versehentlich nicht abgestempelten Fahrschein eines Verkehrsverbunds zu entwerten, und forderte die Frau auf, aussteigen und ihren Fahrschein außerhalb des Zuges abzustempeln. Weil der Zug abfuhr, bevor die Frau das erledigen konnte, fuhren ihre drei Kinder ohne ihre Mutter nach Bremen weiter. Das Reizwort „Kinder“ brachte einen Vorfall an die Öffentlichkeit, der sich so schon oft abgespielt haben dürfte.

Keine Verkettung unglücklicher Umstände

„Was sich in Zügen der Deutschen Bahn abspielt, ist nicht die Verkettung unglück-

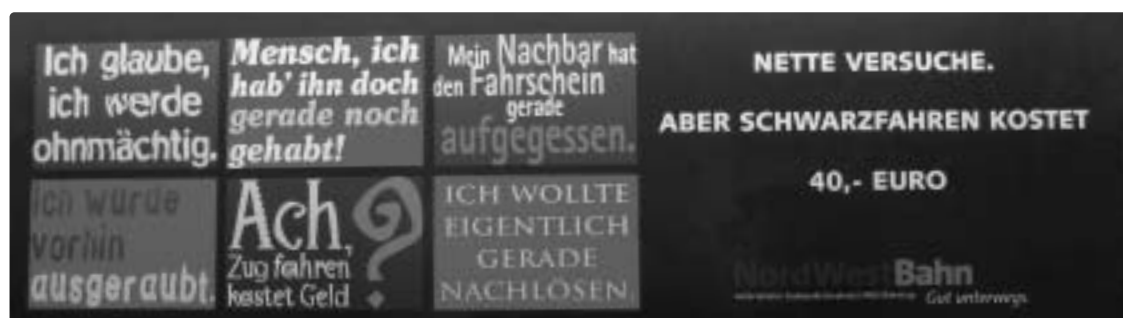
licher Umstände, sondern das Ergebnis eines Verfolgungswahns, den die Führung der Deutschen Bahn AG seit zwei Jahren bundesweit ihren Zugbegleitern verordnet hat“, stand in der Pressemitteilung von PRO BAHN. Schon in den vorangegangenen Fällen wie auch in diesem Fall hatte die DB sich entschuldigt, aber die Vorfälle entweder mit Fehlleistungen einzelner Zugbegleiter oder mit der Verkettung unglücklicher Umstände erklärt. „Intensivere Schulung“ war das einzige, was von der DB angekündigt wurde.

Nach außen blieb es aber bei der Aussage der DB, dass in Nahverkehrszügen grundsätzlich keine Fahrkarten verkauft werden. Deshalb wies PRO BAHN am 21.12. erneut darauf hin: „Schaffner dürfen keine Fahrkarten verkaufen oder abstempeln, und wenn sie es trotzdem tun, dann drohen ihnen Schwierigkeiten bis hin zur Entlassung, Fahrkartenautomaten und Entwerter im Zug sind in Zügen der DB uner-

wünscht. Wir wissen, dass darunter auch das Personal bei der DB sehr leidet. Der Schaffner, der die Mutter bei Hude aussteigen ließ, damit sie ihre Fahrkarte stempelt, ist nicht Täter, sondern selbst Opfer fahrgastfeindlicher Dienstanweisungen.“

Transnet entgleist

Während von der DB-Führung nichts von einer Änderung ihres Kurses bekannt wurde, führte die Pressemitteilung von PRO BAHN zur verbalen Entgleisung der Gewerkschaft Transnet. Sie meinte, sich gegen eine „un glaubliche Schweinerei“ wehren zu müssen, weil sie meinte, PRO BAHN blase zur Jagd auf Schaffner der Deutschen Bahn. Hatte man dort die Pressemitteilung gar nicht erst gelesen? Oder gibt es andere Zusammenhänge? Erinnern wir uns: Arbeitsdirektor der Deutschen Bahn und damit für den Schutz der DB-Zugbegleiter zuständig ist Norbert Hansen. Hansen war



Schwarzfahrer sind einfallsreich: Plakat in Nordwestbahn-Zügen.

Chef bei der Gewerkschaft Transnet und wechselte Mitte 2008 die Seite, nachdem die SPD-Linke den von DB-Chef Mehdorn und Transnet-Chef Hansen gewünschten Börsengang mit Schienennetz gekippt hatte.

Fahrgäste: Opfer der Selbstüberschätzung der DB-Führung

PRO BAHN sieht mit Sorge, dass Schwarzfahren ein zunehmendes Problem ist. Die Führung der Deutschen Bahn reagiert darauf allerdings mit Einfallslosigkeit und Repression. Gegen Schwarzfahren sind – genauso wie gegen Ladendiebstahl und andere Alltagsdelikte – andere Strategien notwendig als die rüde Behandlung von Fahrgästen und Kunden. Jeder Einzelhändler, jede Kaufhauskette hütet sich davor, unschuldige Kunden als Ladendiebe zu belangen – man weiß dort genau, dass der Schaden am eigenen Ruf höher ist als der Schaden durch Diebstahl. Nur die DB leistet sich den Schaden an ihrem Image. Das begann mit der Einführung des PEP-Preissystems und hat mit dem Versuch, einen „Bedienzuschlag“ einzuführen, im September 2008 seine unselige Fortsetzung erfahren. Dazwischen, aber in genau der gleichen Absicht, Fahrgäste umzuerziehen, ohne das eigene Verkaufssystem auf die Bedürfnisse der Fahrgäste abzustimmen, begann DB Regio in Bayern damit, den Fahrscheinverkauf im Zug einzustellen und jeden Fahrgast als Schwarzfahrer zu verfolgen, der, aus welchem Grund auch immer, keinen Fahrschein kaufen konnte, und weitete die Entscheidung von Land zu Land immer weiter aus. Inzwischen rudert DB Regio zurück: In begründeten Fällen werden wieder Fahrschein durch Zugbegleiter verkauft. Dieser Er-

folg zäher Überzeugungsarbeit von PRO BAHN in Bayern wurde aber von der DB nicht publiziert, und ob in anderen Ländern die Anweisungen geändert wurden, ist nicht bekannt. Zumindest hatte sich die Notwendigkeit von mehr Kulanz nicht bis nach Norddeutschland herumgesprochen, sonst hätten sich die Vorfälle von Bad Doberan, Wittstock und Hude nicht so ereignen können.

Andere Methoden gegen Schwarzfahrer

Passionierte Schwarzfahrer kennen ihre Strategien: Herumlungern vor dem Automaten oder Entwerter, Mitfahren auf der Toilette, Flucht auf den Bahnsteig, Aggression gegenüber Zugbegleitern.

Daher gibt es auch kein Allheilmittel gegen Schwarz- und Graufahren. Nur ein Bündel von Maßnahmen führt zur erwünschten Wirkung. Beispielsweise sind zu nennen:

- Zugbegleitertausch zwischen Unternehmen – fremde Gesichter werden nicht gleich erkannt;
- Verdeckte Kontrollen durch Detektive;
- Schwerpunktkontrollen mit Polizei im Hintergrund – solche Kontrollen werden in Essen und Oberhausen praktiziert;
- Videoüberwachung – sie vermindert nicht nur Vandalismus, sondern kann auch Schwarzfahrer überführen;
- mehr Strafanzeigen in wirklich begründeten Fällen.

Um „Graufahren“ und unbeabsichtigtes Schwarzfahren zu vermindern, sind angebracht:

- Aufhebung von Dienstanweisungen, die kulantes Verhalten der Zugbegleiter untersagen;
- mehr Zugbegleiter;

- mehr Automaten und Entwerter dort, wo der Fahrgast sie braucht. Zumeist werden sie aber aufgestellt, wo gerade ein Stromanschluss ist;
- schnellere Instandsetzung bei Defekten;
- eine bundeseinheitliche Information; darüber, wo es Fahrkarten gibt;
- ein bundesweit einheitlicher Anfangsfahrschein für Fahrgäste, die ihren Fahrschein nicht erhalten, nicht finden oder das verlangte Kleingeld nicht parat haben. Die Erstattung bei Überzahlung muss sichergestellt sein;
- ein fahrgastorientiertes Beschwerdemanagement anstatt eines rigorosen, auf Provisionsbasis arbeitenden Inkassos.

Hier warten Aufgaben auf Unternehmen, auf den Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, auf die Verkehrsverbünde und Aufgabenträger des Nahverkehrs und auf den Gesetzgeber.

„Was soll ich tun?“

Das fragen sich immer mehr Fahrgäste, wenn sie auf den Bahnsteig kommen. Es gibt schon viele Stationen, auf denen man keine Fahrschein mehr kaufen kann – weil Automaten im Zug mitfahren, hat die DB sie abgebaut. An anderen Bahnsteigen fahren im Wechsel Züge vor, in denen man Fahrkarten kaufen kann, und andere, in denen man dafür bestraft wird, wenn man ohne Fahrschein einsteigt. Beispiele gibt es von Rheine bis Görlitz inzwischen an vielen Bahnsteigen.

Die DB möchte gern antworten: „Nie ohne Fahrschein einsteigen!“ Aber das funktioniert nicht mehr – die DB ist nicht mehr allein auf der Schiene unterwegs. Diese Botschaft müsste eigentlich irgendwann bei der DB-Führung ankommen.



In drei von vier Zügen fahren Fahrkartenautomaten und Entwerter mit: Nordwestbahn, Westfalenbahn, DB S-Bahn Hannover und Eurobahn (v. l. n. r.) treffen im Paderborner Hauptbahnhof zusammen. Nur in der roten DB-Bahn müssen Fahrgäste „rot“ sehen.