

Erlebnisbericht:

Kampf mit der Deutschen Bahn um ein Schoko-Ticket

Ich gehe seit August letzten Jahres wieder auf eine Schule, um mein Abitur nachzuholen. Nun war ich natürlich auf der Suche nach einem günstigen Schülerticket von meinem Wohnort bis zu der von mir besuchten Schule. Dies entwickelte sich als sehr schwierig und nervenaufreibend.

Zuerst bekam ich ein „Schülerticket“ für 119 € (welcher normalsterbliche Schüler kann sich dieses Ticket denn leisten?), da mir dieses Ticket auf die Dauer zu teuer wurde, habe ich nach günstigeren Alternativen gesucht und bekam von meinen Mitschülern die Information, dass es ein sogenanntes „Schoko-Ticket“ gibt, mit dem man im ganzen Bereich des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) mit Bus und Bahn fahren kann. Dieses Ticket sollte 26,80 € im Monat kosten, das wäre für mich natürlich eine enorme Kostenerleichterung gewesen. Von dem Tag an fing der Kampf um dieses begehrte Ticket an und währte insgesamt über ca. fünf Monate. Ich fuhr von einer DB-Servicestelle zur anderen, um in Erfahrung zu bringen, wie und ob ich dieses Ticket nutzen kann, da ich im Bereich des Verkehrsverbundes Ruhr-Lippe (VRL) wohne. Nun wurde mir bei jeder Servicestelle eine andere Information gegeben. Am Bahnhof Unna hieß es, dass ich dieses Ticket nicht nutzen dürfe, da ich mit meiner Zugverbindung nicht durch den Schwerter Bahnhof fahre, sondern ihn umfahre. Schwerte ist der Übergangsbereich vom VRL, in dem ich wohne, zum VRR, in der meine Schule liegt. Bei der nächsten Servicestelle am Dortmund Bahnhof sagte man mir, dass Schüler, die im VRL wohnen, gar keinen Anspruch auf dieses Schoko-Ticket hätten und ich solle zu der Verkehrsgesellschaft Kreis Unna (VKU) gehen, um mir dort ein anderes Schülerticket zu beantragen. Dort wurde auch wieder die Hoffnung auf eine kostengünstigere Alternative zunichte gemacht.

Mir blieb also vorerst nichts anderes übrig, als weiterhin mit dem Schülermonatsticket für 119 € zur Schule zu fahren. Im Oktober letzten Jahres bin ich dann umgezogen und war durch eine falsche Information eines Bekannten in dem Glauben, dass ich nun im Bereich VRR wohne. Nun hätte es ja ein Leichtes sein müssen, das Schoko-Ticket zu bekommen. Ich besorgte mir einen Antrag, füllte ihn aus, ließ ihn von der Schule unterschreiben und ging frohen Mutes zur Servicestelle der Deutschen Bahn nach Iserlohn. Doch Fehlanzeige, dort angekommen wurde mir dann gesagt, dass ich immer noch im Bereich VRL wohne, aber

das Schoko-Ticket mit einer Kombination nutzen könne. Diese Kombination war ein Schülermonatsticket von Iserlohn nach Schwerte und ab Schwerte dürfe ich das Schoko-Ticket benutzen. Der Antrag für das Schülerticket nach Schwerte war ausgefüllt und bereit, weggeschickt zu werden.

Natürlich hatte ich die Frist, den Antrag bis zum 15. des Monats abzugeben, damit ich für den nächsten Monat das Ticket bekomme, nicht eingehalten (von dieser Frist wurde mir vorher nichts erzählt), also musste ich bis zum übernächsten Monat warten, aber das war es mir wert, denn immerhin hatte ich mit dieser Kombination eine Kostenerleichterung von 31 €.

Inzwischen war es November und ich bekam ein Schreiben von dem Abo-Center in Düsseldorf, in dem stand, ich zitiere: „Schüler mit Wohnsitz im VRL können das Schoko-Ticket nur über die besuchte Schule erhalten. Aus diesem Grund kann Ihnen kein Schoko-Ticket ausgestellt werden.“ Ich war sehr irritiert über diese Aussage und rief sofort am selben Tag bei dem Abo-Center an. Dort hat mir ein freundlicher Mitarbeiter gesagt, dass ich das Schoko-Ticket von der Schule beantragen lassen müsse. Das war eine klare Aussage, dachte ich zunächst, doch zwei Tage später war ich doch sehr verwirrt, als ich mir nochmals meinen Antrag für das Schoko-Ticket angeschaut habe, denn dort waren ein Stempel und die Unterschrift des Sekretariats der von mir besuchten Schule drauf. Also habe ich nochmals bei dem Abo-Center angerufen, diesmal wurde mir die Auskunft gegeben, dass ich zum VKU Unna gehen müsse, und die würden mir das Schoko-Ticket ausstellen. Um nicht umsonst von Hemer nach Unna zu fahren, habe ich vorher bei der VKU angerufen. Dort wurde mir mitgeteilt, dass Schüler mit Wohnsitz im VRL gar keinen Anspruch auf dieses



Ticket haben und sie auch gar nicht dafür zuständig wären, mir dieses Ticket auszustellen. Die Verwirrung war nun sehr groß und der Ärger über die vorher gegebene Auskunft bei der Servicestelle am Iserlohner Bahnhof natürlich auch. Ich bin sofort dort hingefahren, da in der Zwischenzeit auch mein Monatsabo für das Schülerticket nach Schwerte angekommen war, um mich zu beschweren. Dort wurde mir gesagt, dass diese Kombination normalerweise genehmigt wird, aber dies von Fall zu Fall unterschiedlich sein kann. Es muss doch Richtlinien geben, nach denen bestimmt wird, wer das Schoko-Ticket bekommt und wer nicht, nur dazu konnte die Dame mir nichts sagen. Sie wollte dann mein Monatsticket bis nach Schwerte umändern lassen, sodass ich damit bis nach Dortmund fahren könnte, das hätte dann 99,20 € gekostet statt der 78,80 €, die ich mit der Kombination gezahlt hätte, wenn ich das Schoko-Ticket bekommen hätte, nun war mir dies auch schon egal, da es immer noch günstiger wäre, als jeden Monat 119 € zu bezahlen für das normale Schülermonatsticket. Also ließ ich der Dame von der Deutschen Bahn meine Unterlagen

da, um dies ändern zu lassen. Einen Tag später (es war der 24.12.2008) kam erneut ein Schreiben des Abo-Centers aus Düsseldorf an. Sie werden nicht glauben, was in diesem Schreiben enthalten war, das lang ersehnte Schoko-Ticket! Auf einmal wurde es mir doch genehmigt und ausgehändigt, aus welchen Gründen auch immer. Jetzt musste ich natürlich schnellstmöglich zum Bahnhof Iserlohn fahren, um die Änderung meines Monatstickets nach Schwerte zu stoppen. Ich hatte großes Glück, dass die Sachbearbeiterin, die dieses bewerkstelligen wollte, krank geworden war und somit nichts geändert werden konnte! Nun bin ich stolze Besitzerin eines Schoko-Tickets! Dieser Kampf hat mich viele Nerven und vor allem Spritgeld gekostet, da ich von einem DB-Servicepoint zum nächsten fahren musste. Da sieht man mal wieder, dass die Deutsche Bahn ihre eigenen Tarife nicht kennt!

Mit freundlichem Gruß, eine sehr verärgerte Deutsche-Bahn-Kundin.

Hier veröffentlichen wir regelmäßig Kundenerlebnisse. Auch Sie können Ihre Erlebnisse – auch positive Erfahrungen! – mitteilen unter www.pro-bahn.de/meinung. Alle Abdrucke enthalten den Originaltext der Mitteilungen. Namen und Zeitangaben sind jedoch geändert, soweit dies dem Schutz der betroffenen Personen dient.

Grafik: Fotolia (2)

Der Kommentar: Abenteuer öffentlicher Verkehr

■ Zitieren wir eine Internetseite der „Vestischen“: „Das Schoko-Ticket gilt für alle Schülerinnen und Schüler, immer und überall. Keine Frage ...“

Wie passt das zusammen mit dem, was unsere Leserin erlebt hat?

Der erste Grund des Dramas ist die Kleinstaaterei mitten im Rhein-Ruhr-Raum. Gleich hinter der Dortmunder Stadtgrenze beginnt ein anderer Verkehrsverbund, obwohl gerade hier die Verflechtung besonders stark ist.

Der zweite Grund ist menschliches Versagen. Wer fragt, bekommt Antworten, aber keine präzisen Auskünfte. Viele, die gefragt werden, sind zu selbstbewusst, zu gestresst oder einfach zu faul, um zuzugeben, dass sie die genaue Antwort nicht kennen, oder um zu recherchieren, wo diese Antwort zu bekommen ist. Ein entscheidender Hinweis hätte hier genügt, um die langen Wege abzukürzen: Herausgeber des Schoko-Tickets ist der Verkehrs-

verbund Rhein-Ruhr, und dieser muss wissen, wie es geht. Im Zeitalter des Internets ist eine Recherche kein Problem mehr.

Der dritte Grund liegt viel tiefer. Der Bericht zeigt, wie unterschiedlich die Mitarbeiter der DB auf die Anforderungen reagieren. Von Inkompetenz – da wird einfach an eine andere Stelle weiterverwiesen – bis zu kompetentem Engagement ist alles vertreten.

Engagement und Kompetenz sind aber persönliche Leistungen der jeweiligen Mitarbeiter. Das System DB lebt von Provisionen, die mit dem Verkauf eines Schoko-Ticket unter verschärften Bedingungen nicht rasch zu verdienen sind. Anstatt sich vor einer Ablehnung beim Herausgeber des Tickets schlau zu machen, wird auch vom Abo-Center abgewimmelt. Erst auf Protest stellt sich heraus: Der Antrag kann doch bewilligt werden!

Für dieses System wiederum ist nicht die DB-Führung verantwortlich, denn diese

erfüllt nur den politischen Auftrag, Gewinn zu machen. Verantwortlich ist die gesamte politische Elite dieses Staates: Sie sucht immer noch in der Privatisierung ihr Heil, anstatt zu begreifen, dass Bahnhöfe die zentralen Anlaufstellen für alle Mobilitätswünsche sind, gleich welche Farbe der Zug hat oder in welchem Verkehrsverbund die Schule liegt. In viel zu wenigen Bahnhöfen sitzen DB und örtliche Verkehrsunternehmen unter einem Dach und leisten umfassende Beratung.

Bahnhöfe müssen die Beratung einer Mobilitätszentrale bieten und dürfen nicht länger Filialen eines einzelnen Verkehrsunternehmens sein.

Denn einfach ist nur Autofahren: Mit Fahrschule und Tankstelle ist schon für fast alles gesorgt.

Rainer Engel