



**Fahrgastverband
PRO BAHN**

Fachausschuss Fernverkehr

Positionspapier

**Sitzplatzreservierungen bei DB Fernverkehr:
Mängel und Erweiterungswünsche**



**Beschlossen durch
den Bundesausschuss
am 21.01.2023**

Angesichts der erfreulich guten Auslastung vieler Züge im Fernverkehr ist die Sitzplatzreservierung für viele Fahrgäste wichtig, um ohne langes (und bei mitgeführtem Gepäck auch mühsames) Suchen einen Sitzplatz zu finden. In diesem Papier haben wir einige Mängel bei dem heutigen System sowie Erweiterungswünsche aus Sicht der Fahrgäste zusammengestellt.

1 Heutige Mängel

1.1 Unschöne Platzzuteilung

Bei einer Sitzplatzreservierung für 2 Personen (ohne gezieltes Auswählen der Plätze in den Sitzplänen) werden manchmal 2 Plätze hintereinander statt nebeneinander reserviert. Dies wird auch dann beobachtet, wenn noch genügend nebeneinander liegende Plätze frei sind.

Bei Reservierungen mit Kindern im Familienbereich ist ein gezieltes Auswählen Plätze in den Sitzplänen leider nicht möglich. Bei Nichtverfügbarkeit der Plätze im Familienbereich werden ohne Rückfrage häufig Plätze im Ruhebereich (ggfs. sogar hintereinander statt nebeneinander) reserviert.

Die Tatsache, dass insbesondere bei der Baureihe 403 (ICE3) Züge mit unterschiedlichen Sitzlayouts im Einsatz sind (Serie 1, Serie 2, Redesign), wird von Kunden bei der Sitzplatzreservierung als störend wahrgenommen. Inzwischen wird dies in den Sitzplänen im Reservierungsprozess zumindest gekennzeichnet. Ähnliches betrifft auch Fensterplätze ohne Fenster. Hier sehen wir kurzfristig keine einfache Abhilfemöglichkeit, bitten jedoch zukünftig um Vermeidung.

Wir empfehlen die folgenden Abhilfemaßnahmen:

- Es sollen immer vor Abschluss des Reservierungsvorganges die vorgesehenen Plätze grafisch angezeigt werden. Der Anwender soll die Möglichkeit bekommen, die Plätze ggfs. zu ändern.
- Wenn der Reservierungswunsch (z.B. Familienabteil) nicht erfüllt werden kann, soll deutlich darauf hingewiesen werden und der Anwender soll die Möglichkeit zur Korrektur bzw. manuellen Sitzplatzauswahl bekommen.
- Bei der Reservierung von Plätzen im Ruhebereich oder bei der Zuteilung von Plätzen im Ruhebereich wegen ausreserviertem Handybereich soll vor Abschluss des Reservierungsvorganges deutlich auf den Ruhebereich hingewiesen werden.

1.2 Keine Reservierungsänderungen möglich

Kunden, die Flextickets nutzen, haben aktuell keine Möglichkeit mehr, eine einmal getätigte Reservierung zu ändern. Wenn sie also die Flexibilität des Flextickets zusammen mit den Vorteilen einer Platzreservierung nutzen wollen, müssen sie entweder sehr kurzfristig reservieren oder ggfs. neu reservieren (und nochmal bezahlen) und die vorherige Reservierung verfallen lassen (ohne Erstattung). Es ist unverständlich, warum die früher

bereits realisierte Möglichkeit einer zumindest einmaligen Änderung der Reservierung wieder abgeschafft wurde.

Ähnliches betrifft Kunden mit Flex- oder Spartickets, die ihren Anschlusszug verpassen: hier hat der (durch den verpassten Anschluss ohnehin schon verärgerte) Kunde nur die Möglichkeit einer Neureservierung im Anschlusszug und kann anschließend eine Erstattung der nicht genutzten Reservierung im verpassten Anschluss beantragen. Dies erzeugt unnötigen Aufwand beim Kunden und bei der Bearbeitung durch die DB.

Auch bei reservierungspflichtigen Auslandszügen (z.B. ICE/TGV nach Paris) ist eine Änderung der Reservierung bei verpasstem Anschluss offensichtlich nicht möglich.

1.3 Fahrzeugwechsel, fehlende Wagen oder Zugteile

Häufig werden aus betrieblichen Gründen andere Fahrzeugtypen mit anderen Wagennummern, Anzahl von Wagen und Sitzlayouts eingesetzt. Wir begrüßen die bereits kommunizierte Vorgehensweise, zumindest den Kunden, die online reserviert haben, auch online neue Sitzplätze zuzuweisen. Wir haben allerdings den Eindruck, dass dies noch nicht immer zum Einsatz kommt.

Bei fehlenden Zugteilen (z.B. Einfachgarnitur BR403 statt Doppelgarnitur) oder fehlenden Wagen (einzelne Wagen im IC oder BR 415 statt BR 411) sollte ähnlich verfahren werden, falls das Platzangebot ausreicht. Falls dies nicht der Fall ist, sollten die Kunden mit Reservierung, denen im verkürzten Zug kein reservierter Platz mehr angeboten werden kann, darauf hingewiesen werden, dass das Platzangebot nicht ausreicht. In diesem Fall sollte für diese Kunden auch die Zugbindung bei Sparpreistickets aufgehoben werden.

1.4 Fehlende Reservierungsanzeige

Leider fehlt zu häufig die Anzeige der Reservierungen an den Zügen. Dies erzeugt bei stark besetzten Zügen nach unserer Erfahrung viel Ärger für die Kunden und auch für das Zugpersonal. In diesem Fall bestehen grundsätzlich zwei mögliche Vorgehensweisen:

- Alle Reservierungen sind hinfällig und werden erstattet. Die Kunden haben keinen Anspruch auf ihren reservierten Platz.
- Die Reservierungen sind weiterhin gültig (obwohl sie nicht angezeigt werden können). Die Kunden mit Reservierung haben Anspruch auf ihren reservierten Platz. Dort sitzende Gäste müssen reservierte Plätze bei Bedarf räumen.

Beide Varianten haben Vor- und Nachteile. Wir bevorzugen Variante II. Wichtig ist jedoch eine klare und rechtzeitige Kommunikation durch das Zugpersonal. Entsprechend unseren Rückmeldungen ist häufig nicht klar, ob nach Variante I oder II verfahren wird oder die Kommunikation erfolgt zu spät.

2 Gewünschte Weiterentwicklung

Obwohl eine Reservierungspflicht, wie sie bei einigen ausländischen Bahnen realisiert ist, auch Vorteile bietet, empfehlen wir sie nicht. Mit der hohen Auslastung der Züge und den heutigen technischen Möglichkeiten sollte das heutige System aber weiterentwickelt werden:

- Reservierungen sollten online auch kurzfristig, d.h. nach der Abfahrt des Zuges von seinem Startbahnhof möglich sein. Dies ist heute bereits grundsätzlich möglich. Offensichtlich steht hierfür nur ein geringes Kontingent zur Verfügung. Diese Plätze sind ab dem Startbahnhof mit „ggfs. reserviert“ gekennzeichnet. Wir schlagen vor, dieses Kontingent (ggfs. zugabhängig) zu vergrößern. Dies gibt den Kunden mit Flextickets deutlich bessere Möglichkeiten zur kurzfristigen Reservierung und bringt auch Vorteile bei Anschlussverlust und der weiter oben vorgeschlagenen Umreservierungsmöglichkeit.
- Wenn die Möglichkeit realisiert wird, Reservierungsanzeigen während des Zuglaufs einzuspielen oder zu löschen, könnten die folgenden zusätzlichen Funktionen realisiert werden:
 - Die Kennzeichnung „ggfs. reserviert“ könnte auf Streckenabschnitte begrenzt werden.
 - Für die mit „ggfs. reserviert“ gekennzeichneten Plätze könnte angezeigt werden, ab wo aktuell eine Reservierung vorliegt. Das verbessert für Fahrgäste ohne Reservierung die Chance, einen nicht reservierten Platz zu finden.
 - Der kurzfristig reservierbare Bereich könnte während der Fahrt reduziert werden, wenn kein Bedarf besteht.
- Eine Anzeige des „Füllstandes“ der einzelnen Wagen in der Anzeige am Bahnsteig oder zumindest im DB Navigator wäre sehr hilfreich für Kunden ohne Platzreservierung und würde vermutlich auch Verzögerungen beim Ein- und Ausstieg reduzieren. Dabei wäre es ausreichend, die Wagen mit einem festgelegten Prozentsatz freier Plätze zu kennzeichnen.

Impressum

Fahrgastverband PRO BAHN e. V.
Agnes-Bernauer-Platz 8
80687 München

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Dr. Lukas Iffländer

Bildquellen

- Titelbild: PRO BAHN