

# Zur Alltagstauglichkeit des neuen Preissystems der DB AG

Der Fahrgastverband PRO BAHN stellt zum neuen Preissystem der Deutschen Bahn AG Fragen zur Alltagstauglichkeit. Nur wenn die vermeintlich "kleinen" Probleme des Alltags gelöst sind, ist das System auch praxistauglich.

## 1. Fragen zur Handhabung des neuen System

### a) Erwerb der Fahrkarten mit Frühbucher - Rabatt

Wenn der Kunde keinen Zugang zu einer Vorverkaufsstelle (Bahnhof oder Reisebüro) hat, ist er auf den Bestellservice per Telefon oder Internet angewiesen. Die Fahrkarten bekommt er dann per Briefpost (kostenpflichtig) oder wird es zum Beginn von PEP auch möglich sein, seine bestellten und gebuchten Fahrkarten kostenfrei abzuholen:

- am Schalter seines Bahnhofs am Reisetag
- über eine PIN am Fernverkehrsautomaten
- durch Ausdruck aus dem Internet
- oder....

### b) der Fernverkehrsautomat ist defekt

Der Kunde will vorbuchen und kann es nicht, welche Alternativen hat er? Gravierender ist das Problem, wenn er mit seiner PIN die vorbestellte Fahrkarte am einzigen Fernverkehrsautomaten des Bahnhofs abholen will. An wen muß er sich wenden, vor allem dann, wenn der Bahnhof unbesetzt bzw. (schon) geschlossen hat.

### c) die bestellte Fahrkarte wurde nicht richtig ausgestellt (falscher Zug, falsche Personenanzahl)

Der Kunde will diese Fahrkarte am Schalter abholen, welche Reklamationsmöglichkeiten hat er? Wie sieht es aus, wenn er diese Fahrkarte am Automaten ausdrucken läßt und der Bahnhof unbesetzt ist?

### d) Veränderung der Personenanzahl der Reise

Gibt es die Möglichkeit nachträglich die Reisendenanzahl zu erhöhen, ohne den Rabatt zu verlieren? Im umgekehrten Fall ist die Situation eindeutig.

### e) der Kunde holt die bestellte Fahrkarte nicht ab

Welche Pflichten hat der Kunde dann gegenüber der Bahn? Wie wird sich die DB AG verhalten ?

### f) Informationen bei ausgebuchten Zügen

Ist sichergestellt, daß dem Kunden alle möglichen Alternativen genannt werden? Beispiel: Der Kunde will von München nach Heidelberg fahren; das gewünschte Kontingent ist ab Stuttgart ausgebucht, bei Umsteigen in Stuttgart in einen RE könnte der Kunde aber den gewünschten Sonderpreis noch erhalten. Wird ihm dieses unaufgefordert mitgeteilt, auch am Automaten?

### g) heute unmögliche Kombinationen

Kombinationen wie Privatbahn - DB - Privatbahn (NE), DB-Fernverkehr - Privatbahn (NE) - DB, ICE - "nicht ICE" - ICE können heute nicht verkauft werden, ist dieses im neuen System möglich?

## **2. Verspätungsregelungen bei Fahrkarten mit Frühbucher-Rabatt**

Wir gehen davon aus, daß bei Verspätung eines DB - Zuges am Anfang der Reisekette nach dem Umsteigebahnhof der nächstmögliche Zug des Regelverkehrs (auch Nacht-Zug, auch mit Umweg) ohne Formalitäten benutzt werden kann.

### **a) Sicherstellung der Verspätungsinformation**

Wird seitens der DB die Weitergabe der Verspätungs - Information sichergestellt oder muß sich der Kunde um Verspätungsbescheinigungen bemühen, was möglicherweise - soll diese auf dem Bahnhof eingeholt werden müssen - zum Verlust eines weiteren Anschlusszuges führen kann; oder - bei Ausstellung der Bescheinigung im Zug - ist dieses bei Triebwagen im Ein Mann-Betrieb nur schwer möglich .

### **b) Anschlüsse von / zu Privatbahnen (NE - Bahnen)**

Wie wird für den Kunden auch hier die Reisekette sichergestellt ? Wird es Unterschiede zu DB - Zügen geben. Wenn ja, wie sieht es auf Strecken aus, wo DB und Private im Mischbetrieb fahren (Bsp. Tübingen - Sigmaringen, Kiel - Neumünster)?

### **c) Anschlüsse von der (verspäteten) S- oder RegionalBahn mit Zeitkarte**

Hat der Kunde eine Zeitkarte (z.B. Verbund- oder DB - Abonnement), die er für den Beginn seine Reise nutzt (Bsp. Wolfratshausen -München-Pasing (mit Zeitkarte), will er dort in den ICE in Richtung Frankfurt(M)), und hat die S-/R-Bahn eine solche Verspätung, daß der Kunden den fest gebuchten Anschlusszug nicht erreicht, gilt dann die gleiche Regelung, als wenn er seine Fahrkarte durchgehend gelöst hätte ?

### **d) wie c) bei NE - Bahnen, bei der ersten U-Bahn/Straßenbahn des Tages**

Welche Regelung kann der Kunde hier erwarten ?

### **e) Schienenersatzverkehr (SEV)**

Trifft der Kunde unvorbereitet auf einen SEV inmitten seiner Reisekette und kommt es dadurch zu einem verpassten Anschluß, darf auch dann der nächste Zug benutzt werden?

### **f) Keine/schlechte/falsche Informationen z.B. über Lautsprecher**

Wird bei einem knappen Anschluß (Ursache Verspätung) der Kunde durch fehlende oder unrichtige Information per Lautsprecher oder per Fahrzielanzeiger fehlgeleitet und versäumt dadurch seinen Anschlusszug, welche Möglichkeiten bleiben ihm dann?

### **g) Anschluß von/zum Regionalbus/InterRegio-Bus**

Eine Reisekette, die in der Region beginnt, startet oft mit einem Regionalbus. Welche Rechte hat der Kunde, wenn er durch eine Verspätung des Busses seines Anschlusszug nicht erreicht ? Gibt es Unterschiede, wenn der Bus in den DB - Tarif integriert ist ?

### **h) Schiffsverkehr (DB-SEE)**

Kann der Kunde seinen Zug Anschluß wegen einer Schiffsverspätung nicht erreichen, darf er dann die nächstfolgende Zugverbindung nutzen (durchgehende DB-See-Fahrkarte), entsprechend auch, wenn der Zubringerbus die Verspätung einfährt (Bsp. Bengersiel-Esens).

**i) Verspätung in der Mitte der Reisekette**

Der Kunde mit dem 1. Zug pünktlich am 1. Umsteigebahnhof an. Auf dem Abfahrgleis des 2. Zuges fährt ein verspäteter Zug mit dem Ziel des 2. Umsteigebahnhofs ein. Darf der Reisende diesen - nicht gebuchten Zug - spontan nutzen, da so seine Reisekette (Anschluß an den 3. Zug) sichergestellt wird. In den 1-2 Minuten bis zur Abfahrt des eingefahrenen, verspäteten Zuges hat der Kunde keine reale Chance festzustellen, ob auch sein gebuchter Zug verspätet ist. Hat nämlich dieser gebuchte Zug auch Verspätung (was in diesem Fall nicht unwahrscheinlich ist), kann er den 3. Zug nicht mehr erreichen.

**k) stark verspäteter, vorhergehender Zug**

Bei einer Direktverbindung oder am Ende der Reisekette erfährt der Kunde, daß erhebliche Verspätungen vorliegen. Der vorhergehende Zug fährt nun nahezu im Fahrplan des folgenden, vom Kunden gebuchten. Die Ankunftszeit am Einsteigebahnhof und damit auch am Zielort des gebuchten Zuges ist unklar. Darf der Kunde nun den vorhergehenden Zug nehmen ?

*Hamburg, d. 16.7.01*

*K.P. Naumann, H. Buyken, J. Kemnitz*

*Tel. 0172 / 267 37 84*