



*Der ICE als Rückschritt:
Er brachte das Tarifchaos.*

Foto: Edmund Lauerbach

Die DB arbeitet an der nächsten Tarifreform:

Noch lebt das Tarifchaos

Der „neue“ Tarif der DB war der alte Tarif – mit alten Mängeln

➤ Ein knappes halbes Jahr nach Einführung des heftig kritisierten Preissystems der DB kündigte der Vorstand an, dass der Tarif bei den Grundpreisen grundlegend reformiert werden muss. PRO BAHN hatte die Schwächen des Tarifsystems aufgedeckt, die zu einem Beratungschao mit miserablen Noten geführt hatte. Die Ursache: Einem alten Tarif war einfach ein neues Rabattsystem übergestülpt worden. Fast alle Mängel des alten Tarifsystems wurden daher übernommen. Jetzt arbeiten die Verantwortlichen der DB daran, auch diese Mängel in den Griff zu bekommen. Warum eine Änderung nicht schneller geht, erfahren Sie hier.

Was war wirklich neu?

Neu an dem am 15. Dezember 2002 eingeführten Tarif der DB AG ist

- die Degression: fallende Preise bei steigender Entfernung;
- das Rabattsystem, das zum 1. August 2003 grundlegend geändert wurde;
- ein eigener IC-Tarif statt des IC-Zuschlags;
- der Wegfall des Interregio-Zuschlags.

Nicht reformiert wurde

- das Tarifsysteem der Grundpreise („Normalpreise“),
- das Datenverarbeitungssystem für Fahrplan- und Fahrpreisauskünfte und Fahrpreisberechnung,
- weitere Tarifangebote wie Gruppentarif, Sonderangebote des Nahverkehrs und andere Tarife.

Daran hat sich auch durch die Reform des Tarifs zum 1. August 2003 nichts geändert.

Der Tarif – kompliziert wie eh und je

Auch wenn alles ganz einfach sein sollte und mit den Änderungen vom 1. August 2003 auch für die Mehrzahl der Reisenden recht einfach geworden ist, so stößt man doch immer wieder aus vielerlei Gründen auf Ungereimtheiten.



So hat der Zuschlag noch nicht ausgedient: Als ICE-Sprinter-Aufpreis wird er zusätzlich zum System-Fahrpreis erhoben. Das mag noch angehen, solange der Zug wirklich ein Sprinter ist. Ärger gibt es aber mit den Fahrgästen, wenn der Zug im ganz normalen Takt verkehrt. Ärger gibt es auch, wenn sechs Personen im gleichen Zug viel billiger reisen als fünf. Und das ist nur einer der vielen Fälle.

Tatsächlich gibt es nämlich außer dem normalen Tarif der Deutschen Bahn AG viele weitere Tarife, die in den Zügen der DB AG und ihrer Töchter gültig sind, aber nicht mit der gleichen Logik zu erfassen sind wie der Grundtarif:

- der Gruppentarif,
 - Sonderpreise des Nahverkehrs, die auch über weite Strecken gültig sind, wie „Schönes Wochenende“ und Ländertickets,
 - Globalpreise für Nachtzüge,
 - Globalpreise für Metropolitan-Züge,
 - Verbundtarife,
 - Tarife der DB-Busunternehmen,
 - der Tarif der Usedomer Bäderbahn.
- Zusammen sind es mindestens acht Tarife, die miteinander nicht harmonieren. Wer diese Preise miteinander vergleichen will, stößt auf fast unüberwindliche Hindernisse, so etwa beim Vergleich des Gruppenpreises mit anderen Tarifen.

Fahrpreise: Nicht kalkuliert, sondern zusammengezählt

Nur für den ICE gibt es eine Preistafel, aus der der Normalpreis entnommen wird. Für alle anderen Verbindungen wird der Fahrpreis aus verschiedenen Streckenabschnitten zusammengerechnet. Grundlage der Berechnung ist die Tarifentfernung. Maßgeblich sind „Grundentfernungen“ zwischen 181 wichtigen Tarifpunkten als „Hauptanstoßbahnhöfe“. Für alle sich daraus ergebenden 16.290 Relationen

zwischen den Hauptanstoßbahnhöfen sind Tarifentfernungen einschließlich Raumbegrenzungen festgelegt. Zu diesen Entfernungen werden dann Streckenkilometer der Reststrecken bis zum Ziel hinzugezählt. Das Ganze findet man abgedruckt in einem „Entfernungsanzeiger“, der drei dicke Bände umfasst.

Die Degression – fallender Kilometerpreis bei steigender Entfernung – wird aufgrund einer logarithmischen Formel errechnet, die Unternehmensgeheimnis der DB ist, aber teilweise entschlüsselt werden konnte. Weitere Informationen findet man unter www.kai-borgolte.de

Fahrpreise für einfache Fahrt für Vor- und/oder Nachlauf zur Berechnung des ICE-Gesamtfahrpreises

km bis	Klasse	
	2. DM	1. DM
2	0	0
6	1	2
10	2	3
14	3	5
18	4	6
22	5	8
27	6	9
31	7	11
35	8	12
39	9	14
43	10	15
47	11	17
52	12	18
56	13	20
60	14	21
64	15	23
68	16	24
72	17	26
77	18	27
81	19	29
85	20	30
89	21	32
93	22	33
97	23	35
102	24	36

Für Entfernungen über 102 km gelten die Fahrpreise der Preistafel Nr. 4.

Der Kern des Übels: der Versuch, die Preise von zwei Preissystemen zusammenzuzählen. Was so einfach aussieht, führt zum Tarifchaos. Ausschnitt aus der Preistafel 1993.

Das Chaos der Normalpreise

Was interessiert den Reisenden der Reiseweg? Eigentlich niemanden, der nicht einen Zwischenaufenthalt plant. Und solange man bei der DB „geradeaus“ fährt, ist meist alles in Ordnung. Dann gibt es drei verschiedene Preise für eine Fahrt von A nach B, einen für den ICE, einen für den Intercity und einen für den Regionalzug. Doch wer fährt schon geradeaus, ohne umzusteigen?

Bald nach Einführung des neuen DB-Preissystems musste der ausgeschiedene DB-Vorstand Koch einräumen, dass der Reiseweg den Fahrpreis mitbestimmt. Und das geschieht in einem Ausmaß, das man als Laie eigentlich für unmöglich hält. Bis zu 14, ja 16 Preise für ein und dieselbe Reise bei ähnlicher Reisezeit – das fällt erst dem auf, der anfängt, Preise zu vergleichen. Vor dem „neuen“ Preissystem waren es übrigens meistens ein paar Varianten weniger, denn der Interregio fuhr zum Nahverkehrstarif – als Intercity hat er jetzt einen eigenen Preis. Wie kann es dazu kommen? Ein Blick in die Geschichte der Eisenbahn macht die Erklärung leichter.

Das System hinter dem Preissystem

Das sind die Elemente, aus denen sich die Grundpreise des Tarifsystems der DB AG seit dem 15.12.2002 zusammensetzen:

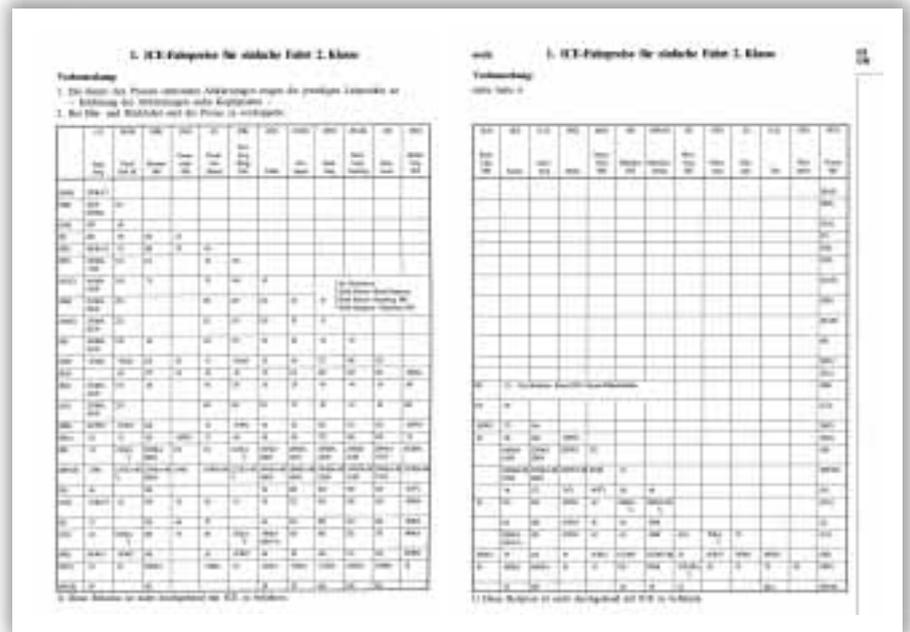
- Für ICE-Strecken gilt ein Relations-tarif (feste Preise zwischen zwei ICE-Bahnhöfen).
- Für den Intercity gilt ein Kilometer-tarif.
- Für die übrigen Züge gilt ein weiterer Kilometer-tarif.
- Besteht eine Verbindung aus ICE und anderen Zügen, so wird der Relationspreis der ICE-Verbindung und der Kilometerpreis für die Anschlussstrecken zusammengerechnet. Dabei kommt ein einheitlicher Kilometer-tarif für die Benutzung von Intercity und anderen Zügen zur Anwendung.
- Besteht eine Verbindung aus Intercity und Regionalzügen, so wird der höhere Intercity-Tarif für die Gesamtstrecke angewendet.

Mit dem Kilometertarif fing es an

Von Anfang an berechnete die Eisenbahn ihre Fahrkarten nach Tarifkilometern. Wenn er auch umständlich zu handhaben war, so konnte doch jeder Fahrkartenverkäufer damit den Preis für jede Verbindung ausrechnen, die er nicht vorgedruckt zur Hand hatte. Dafür brauchte man nur Zettel, Stift und einige dicke Bücher, „Entfernungsanzeiger“ genannt. Das war Stand der Technik seit 1835, als die erste Eisenbahn fuhr.

Genial: die „Raumbegrenzung“

Doch es war lästig, jedes Mal genau zu berechnen, wie viele Kilometer der Fahrgast zurücklegt. Vor allem deshalb, weil die Züge nicht auf gleich bleibenden Linien fuhren, sondern ganz individuelle Reisewege hatten. Dagegen half die „Raumbegrenzung“: Für die üblichen Reisewege zwischen zwei Stationen wurde eine Durchschnittsentfernung festgelegt. Diese war für alle Verbindungen zwischen diesen Stationen zugrunde zu legen. Der Fahrkartenverkauf wurde vereinfacht und der Reisende hatte mit seiner Fahrkarte die freie Auswahl der Züge. Auf den Pappfahrkarten war das nur an dem Kürzel „R“ mit einer Zahl zu erkennen, der Reisende wusste oft gar nicht von der großzügigen Regelung, aber es gab auch wenig Ärger im Zug.



▲ Im Jahr 1993 genügten zwei Seiten für das ICE-Preissystem. Die ständige Ausweitung des ICE-Einsatzes führte in den Tarifsdschungel.

Der ICE als Rückschritt im Tarif

Der Fortschritt als Rückschritt – ist das möglich? Zu Zeiten des Kilometertarifs zahlte man für schnelle Züge einen Zuschlag. Das entsprach den Möglichkeiten der Datenerfassung – man hätte sonst einen zweiten Tarif drucken müssen. Doch mit Einführung des ICE meinte man, nun ein modernes Tarifsystem einführen zu können: den Relationstarif. Ihn kann man nicht mehr aus verschiedenen Abschnitten

zusammenrechnen, sondern muss auf dem Papier große Tabellen schreiben, auf der man den Preis ablesen kann. Anfangs passte die ICE-Preistabelle für den neuen Tarif auf eine Postkarte, aber als das ICE-Netz wuchs, wurden die Tabellen immer umfangreicher, und heute kann man sie gedruckt kaum noch handhaben. Die Tabellen sind auch nicht mehr nötig, denn das Suchen nach dem richtigen Preis besorgt der Kollege Computer schneller.

Doch daneben blieb der alte Kilometertarif bestehen. Irgendwie mussten die beiden Systeme verbunden werden, und dieses Problem wurde auf eine einfache Weise gelöst: Dem ICE-Fahrpreis wurde die Reststrecke nach dem Kilometertarif einfach hinzugerechnet. Doch so einfach diese Lösung auch aussieht – sie ist die eigentliche Ursache für das Tarifchaos, das den Fahrgast am Bahnschalter oder am Computer verzweifeln lässt.

Preischaos für den Paradezug

Daher wird die Fahrt mit dem ICE so berechnet, als würde man die Firma wechseln:

- Maßgeblich für die Preisberechnung ist der Bahnhof, an dem man von einem ICE in einen anderen Zug oder umgekehrt umsteigt.

8349	Berlin Stadtbahn (B)	FLBS	ZS+DOKI+ELW+CO5D LUF+JB+WB+RTE+DZ+L	Döbeln Hbf (DL)
8350	Berlin Stadtbahn (B)	FLBS	ZS+DOKI+ELW	Dresden (DD)
8351	Berlin Stadtbahn (B)	FLBS	ZS+DOKI+ELW+DD+FD+FLOE JB+WB+RTE+DZ+L+MARG+NEUK+ABD+GC	Chemnitz (C)
8352	Berlin Stadtbahn (B)	FLBS	ZS+DOKI+ELW LUF+JB+WB+FSE	Riesa (RIE)
8353	Berlin Stadtbahn (B)	FLBS	ZS+DOKI+ELW+RIE+BORS BWA+P+PP+R+MID+RSE+BTF+HAL	Leipzig (L)

Von Berlin nach Chemnitz – über Leipzig oder Dresden? „Kein Problem, nehmen Sie die nächste Verbindung! Es kostet dasselbe wie der direkte Weg über Riesa“. So sagte es die Bahnauskunft, wie dieser Ausschnitt aus der Raumbegrenzungstafel 1995 beweist. Doch seitdem es den ICE gibt, ist es vorbei mit diesen flexiblen Fahrkarten.

- Die Vorteile der Freizügigkeit der „Raumbegrenzung“ gehen verloren, man kann mit der Fahrkarte nicht über verschiedene Wege fahren.
- Umwege schlagen voll zu Buche. Daran knüpfen einige Kuriositäten an, die sich aus der jeweils unterschiedlichen Preisberechnung ergeben:
 - Fahrkarten ICE – IC – ICE können nicht ausgestellt werden, weil die Datenverarbeitung zwei ICE-Strecken so nicht zusammenrechnen kann.
 - Fahrkarten RE – ICE können billiger sein als Fahrkarten mit dem Intercity für die gleiche Strecke.
 - Muss zum ICE-Bahnhof ein Umweg zurückgelegt werden, so wird auch dieser voll berechnet. Extrem hohe Gesamtpreise bei relativ geringem Nutzen sind die Folge. Benachteiligt werden dadurch vor allem die Fahrgäste aus der Region.

Blüten des ICE-Tarifs

Dass es den Kilometertarif mit großzügigen Raumbegrenzungen gibt, kann man auch heute noch nachweisen. Eine Fahrkarte von Bonn nach Kassel kostet mit Intercity, aber ohne ICE immer 43 Euro – gleich, ob man über Hamm und Paderborn oder über Frankfurt und Gießen fährt. Nutzt man Strecken, die dazwischen liegen, so kommt kein anderer Preis zutage, man kann also zum gleichen Preis auch die Schönheit des Lahntals, des Sauerlands oder Siegerlands genießen.

Und was geschieht, wenn man den ICE benutzt? Das Preischaos trägt reichlich Blüten:

➔ mit ICE Köln – Hagen	41,80 €
➔ mit ICE Warburg – Kassel	43,00 €
➔ mit ICE Bonn – Hagen	44,40 €
➔ mit ICE Bonn – Hamm	49,40 €
➔ mit ICE Bonn – Hamm – Kassel	52,20 €
➔ mit ICE Fulda – Kassel	53,00 €
➔ mit ICE Frankfurt – Kassel	58,00 €
➔ mit ICE Köln-Deutz – Frankfurt – Kassel	77,20 €
➔ mit ICE Köln-Hbf – Frankfurt – Kassel	78,00 €

Verblüffend ist schon, dass der ICE in einem Fall billiger ist als der Intercity, und auch, dass die Fahrt in der Regionalbahn statt im ICE über die Rheinbrücke in Köln 80 Cent Preisvorteil bringt. Für zwei andere Verbindungen, die die Fahrplanauskunft zeigt, kann die DB gar keine Preisauskunft geben: Die Straßenbahn nach Siegburg ist nicht in den DB-Tarif integriert und die Verbindung ICE – RE – ICE, die auch möglich ist, bewältigt das System nicht. (Abbildung links unten).

Deutsch-deutsche Grenzfälle

Doch die großzügigen „Raumbegrenzungen“ gibt es nicht überall. Ganz besonders fällt das auf, wenn man die deutsch-deutsche Grenze überschreitet. Da feiern die Grenzübergänge im Tarif noch fröhliche Urständ – nach Aussagen von Kennern der Materie gibt es im Tarif in der Regel nur einen einzigen „normalen“ Reiseweg. Alles andere sind Umwege.

Eine andere Folge der bei der Bahn nicht überwundenen deutschen Teilung ist der geringe Preisunterschied zwischen ICE

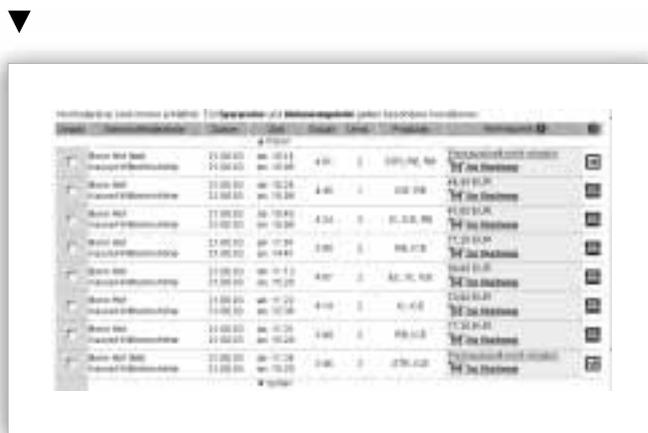
und Intercity auf der Strecke Hannover – Berlin: Für den Intercity über Stendal muss immer noch der Umweg über Magdeburg mitbezahlt werden, den die Interzonenzüge vor Fertigstellung der Schnellfahrstrecke nahmen.

Fahrplan und Tarif

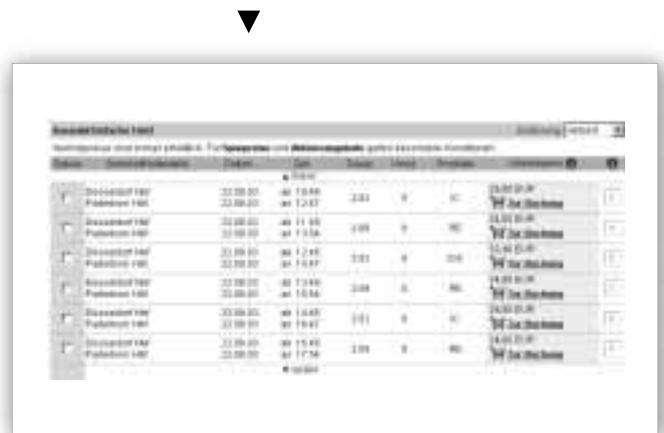
Wenn Fahrplan und Tarif nicht eine Einheit bilden, kommt es zu Bruchstellen mit unangenehmen Folgen für die Fahrgäste. Die Folgen treffen vor allem die guten und treuen Stammkunden, denn sie müssen sich für ein und dieselbe Fahrt mit unterschiedlichen Tarifen auseinander setzen und riskieren bei einer Änderung des Reiseplans einen unangenehmen Disput mit dem Zugpersonal, das eine Nachzahlung verlangt, weil man im „falschen“ Zug sitzt.

Mit den unterschiedlichen Tarifsystemen für ICE und Intercity geht diese Trennlinie quer durch den Fernverkehrstarif der DB. Fahrplantechnisch bilden ICE und Intercity jedoch eine Einheit. Auf vielen Strecken fahren beide Zuggattungen im Wechsel im gleichen Takt, sodass sich unterschiedliche Tarife ergeben. Das ist eine Zumutung für die Fahrgäste, erst recht für Pendler mit Zeitkarten. Statt der versprochenen Flexibilität gibt es Ärger im Zug.

Dasselbe gilt auch für die Wechselkontakte von Intercity und Regionalexpress, die teilweise aus der Zeit des Interregio überkommen sind. In Einzelfällen kommt es sogar zu Taktverkehren mit drei unterschiedlichen Tarifen aus ICE, IC und RE.



Kostprobe aus dem Tarifschaos für eine Fahrt von Bonn nach Kassel. So viele Verbindungen wie in der Internet-Auskunft bekommt der Fahrkartenverkäufer gar nicht zu sehen. Wie soll er den Kunden richtig beraten?



Der Fahrplan bietet zwar einen Stundentakt, aber was nützt er bei unterschiedlichen Fahrpreisen?

Die Folgen:

- Fahrkarten sind nicht flexibel nutzbar.
- Der Erwerb von Rückfahrkarten ist nicht sinnvoll.
- Monatskarten für die höhere Zuggattung sind zu teuer, weil der Aufpreis sich nur nach der Zuggattung richtet und die Anzahl der teuren Züge gering ist. Die Zahlung eines Zuschlags für die einzelne Fahrt ist aber seit Dezember 2002 abgeschafft.
- Verbundfahrtscheine und Sonderangebote des Nahverkehrs sind nur fallweise gültig.

Dadurch entsteht an den betroffenen Strecken ein erheblicher Image-Schaden für den öffentlichen Verkehr. Die höheren Preise für die „besseren“ Züge sind nicht glaubwürdig, die Verlässlichkeit des Taktfahrplans wird zerstört

Wechseltakte ICE – IC – RE

Düsseldorf – Paderborn
Saarbrücken – Mannheim

Wechseltakte ICE – IC

Dortmund – Magdeburg
Bremen – Hannover
Würzburg – Passau
Düsseldorf – Weimar
Frankfurt – Erfurt
Saarbrücken – Frankfurt
Frankfurt – Mannheim
Mannheim – Basel
München – Lindau

Wechseltakte IC – RE

Hamburg – Westerland
Hamburg – Rostock
Bremen – Leer – Norddeich
Frankfurt – Gießen – Kassel
Trier – Koblenz
Karlsruhe – Pforzheim – Stuttgart
Nürnberg – Regensburg
München – Salzburg

Mit langsamen Computern ...

So alt wie der heutige Tarif sind auch die Computer. Die Grundlagen der Datenverarbeitung, die heute im Prinzip noch immer im Einsatz ist, stammen konzeptionell aus den achtziger Jahren, berichten Computer-Fachblätter. Anfang der Neunziger kam „Kurs 90“ an die Schalter und löste die Pappfahrkarten ab. Die



Foto: DB

Software war auf die optimale Verarbeitung des Kilometertarifs und der Raumbegrenzungen ausgelegt. Bei der Fahrplanauskunft wurde immer die schnellste Verbindung zuerst angezeigt. Die kurzen Fahrzeiten des Intercity rechtfertigten die Zuschläge fast immer, der Fahrgast wurde so regelmäßig richtig beraten.

Zwar fiel die praktische Einführung der Datenverarbeitung in die gleiche Zeit, in der der ICE auf die Schiene kam. Aber darauf war die Software nicht vorbereitet, denn mit dem ICE wurde auch das völlig neue Relationspreissystem eingeführt. Die Mängel der Auskünfte fielen bei den wenigen ICE-Linien zunächst kaum auf.

Dann kam die Bahnreform und damit ein immer schnellerer Wechsel der Manager. Die meisten Manager kamen von der Lufthansa. Wenn man sich klar macht, dass die Lufthansa weltweit nur rund 200 „Luftbahnhöfe“ zählt, dann wird auch verständlich, warum diese Leute nicht in der Lage waren, die Komplexität eines nationalen Eisenbahnnetzes mit Tausenden von Bahnhöfen zu begreifen. Das Ortsverzeichnis des aktuellen Kursbuchs hat 143 eng bedruckte Seiten – für die Lufthansa würden drei Seiten genügen.

Auf der Arbeitsebene hatte man das Problem jedoch erkannt, und lange war auch von dort zu hören, dass das bisherige Tarifsystem durch einen „Loco-Tarif“ abgelöst werden solle. Im Grunde wäre das eine Weiterentwicklung der alten „Raumbegrenzungen“ gewesen: ein Preis zwischen zwei Knoten über alle sinnvollen Wege.

Doch die mühsame und teure Entwicklung eines solchen Tarifsystems wurde von den ehrgeizigen Managern gestoppt. So musste das angeblich „neue“ Preissystem auf eine überalterte Software aufgesetzt werden. Damit blieben alle Mängel des inhomogenen Systems erhalten.

... und an alten Bildschirmen ...

So alt wie die Datenverarbeitung sind auch die Systeme am Fahrkartenschalter: Dort schauen die Verkäuferinnen und Verkäufer noch immer auf klassische Schwarzweiß-Monitore, die direkt an den Bahn-Großrechner angeschlossen sind. Die Leistung der Schnittstellen und Datenleitungen ist gering, die Datenübertragung über ein flexibles Netz wie im Internet noch nicht im Einsatz.

So kommt es, dass die Fahrkartenverkäufer mit sehr unzulänglichen Mitteln ihre Kunden beraten müssen. Das freie Navigieren über eine Eingabemaske, wie man sie aus dem Internet kennt, ist nicht möglich. Der Vorgang der Fahrplanauskunft, der Beratung und des Verkaufs wurde trotz der alten Technik zum 15. Dezember 2002 um einen entscheidenden Schritt verkompliziert, indem beide Vorgänge zusammengefasst wurden.

Der Praktiker Axel Reuther schreibt kurz nach Inkrafttreten des neuen Tarifs (nachrichtenblatt 1/2003):

„Es zeigte sich sehr schnell, dass eine effiziente Beratung mit dem alten EDV-System nicht funktioniert, da es ein derart komplexes Tarifsystem wie PEP nicht vernünftig umzusetzen vermag. [...] Für die Abwicklung des neuen Tarifsystems wurde eine neue gemeinsame Maske für die Erstellung von Fahrkarten im Inland und im internationalen Verkehr geschaffen. In dieser mussten die Informationsbereiche 'Reisende' und 'Fahrplan' gemeinsam ausgebildet werden, ist doch die zugabhängige Errechnung eines Gesamtfahrpreises für alle Reisenden unter Einschluss der Systemkomponenten das Kernstück des neuen Tarifes. Auch nicht kontingentgestützte Angebote müssen hierüber erstellt werden. Der Aufwand hierfür ist erheblich größer, die

Anordnung der Eingabefelder bietet Fehlbedienungen großen Raum. Die Buchungsmaske entspricht in keinster Weise den Ansprüchen an Bedienungskomfort, den man heute wohlstellen darf. Im Übrigen blieben nahezu alle alten Eingabeformulare erhalten, da bestimmte Ticketarten (z. B. Wochenend- und Ländertickets, Pässe, Gepäck) über die neue Maske nicht ausstellbar sind. [...] Die Schlangen vor den Countern wurden bis heute nicht kürzer, selbst scheinbar einfache Verkaufsvorgänge, die früher in wenigen Minuten abgewickelt waren, ziehen sich nun endlos in die Länge und strapazieren die Nerven von Kunden und Verkäufern gleichermaßen! [...] Auch die Art der Informationsausgabe, bei der einer Angabe zur Hinfahrt immer fünf Alternativen für die Rückfahrt zugeordnet sind, von denen sich maximal zwei derartige 'Blöcke' auf einer Bildschirmseite abbilden lassen, fördert die Übersicht nicht und erschwert die Auswahl der optimalen Verbindung. Selbst bei genauen Vorgaben an das System erscheinen nicht selten schlechtere und vor allem teurere Verbindungen an erster Stelle, die eigentlich gewünschte und sinnvolle aber auf den 'hinteren Plätzen', manchmal auch gar nicht. Nicht selten werden Uhrzeit und sogar Datum dabei vom System eigenmächtig geändert. [...] Dem System gelingt es nämlich nur selten, auf Anbieh die im Hinblick auf Reisekomfort und Preis sinnvollste Variante abzubilden. Dies funktioniert selbst dann nicht, wenn statt des Standardkriteriums 'Zeit' für die Abfrage die beiden anderen noch möglichen Vorgaben 'Komfort' oder 'Preis' gemacht werden. Änderungen der Abfragekriterien führen sogar häufig dazu, dass durchaus sinnvolle Verbindungen in der ersten Darstellung nun nicht mehr auftauchen.“

... beraten die Verkäufer mit Zettel und Bleistift

So erleben die Kundenberater hautnah die Mängel:

- Der Kauf einer einfachen Fahrkarte zum nächsten größeren Bahnhof dauert ewig. Früher griff der Fahrkartenverkäufer in ein Fach, nahm ein vorgedrucktes Pappkärtchen und stempelte das Datum drauf – das dauerte nur Sekunden.
- Die rasch genannte Verbindung erweist sich als ungünstig oder zu teuer.
- Verschiedene gefundene Alternativen können nicht gespeichert werden, sie

Gruppenfahrten – ein besonderes Problem

■ Ein Thema für sich ist die unterschiedliche Gestaltung von Normaltarif und Gruppentarif. Der Bruch macht sich bei Reisen für vier bis zehn Personen bemerkbar. Das liegt unter anderem daran, dass die Fahrt mit dem Fernverkehrszug billiger sein kann als mit dem Nahverkehrszug oder die Fahrt mit sechs Personen billiger als mit fünf Personen. Zahlreiche Ungereimtheiten hat die Änderung des Tarifs zum 1. August 2003 bereits bereinigt. Dennoch: Wer hier das günstigste Angebot haben will, muss zu Bleistift und Papier greifen, denn weder der Tarif noch der Computer schaffen eine „Best-Abrechnung“.

Rabatt Zuggattungen	Bahncard alle Züge	Sparpreis ICE, IC, IR, D	Gruppe & Spar alle Züge
Einfache Fahrt			
ohne Vorausbuchung	50 %	nein	50 %
3 Tage Vorausbuchung	50 %	nein	50 %
7 Tage Vorausbuchung	50 %	nein	60 %
14 Tage Vorausbuchung	50 %	nein	70 %
Hin- und Rückfahrt			
ohne Vorausbuchung	50 %	nein	50 %
3 Tage Vorausbuchung	50 %	max. 50 %	50 %
7 Tage Vorausbuchung	50 %	max. 50 %	60 %
14 Tage Vorausbuchung	50 %	max. 50 %	70 %
Platzreservierung	2,60 Euro/Pers. Richtung	15,60 Euro pro Gruppe und Richtung	
Stornierung			
vor Vorverkaufsschluss	kostenfrei	kostenfrei	15 Euro
vor Reisetag	kostenfrei	15 Euro	nicht möglich
am Reisetag	15 Euro	15 Euro	nicht möglich

müssen auf Zetteln notiert und erneut eingegeben werden, wenn nach dem Vergleich die Fahrkarte gebucht werden soll.

- Freie Kontingente für Fahrkarten mit Rabatt werden nicht auf Knopfdruck angezeigt, sondern müssen wie die Stecknadel im Heuhaufen gesucht werden.
- Sonderangebote des Nahverkehrs werden nicht angezeigt. Der Verkäufer muss sie im Kopf haben.
- Für manche Verbindungen gibt es gar keine Fahrkarten (z.B. ICE – IC – ICE).
- Die Bedingungen für Gruppenreisen und Mitfahrerrabatt passen nicht zusammen und können nicht verglichen werden. Gruppenreisen für sechs Personen können billiger sein als Fahrkarten

für fünf Personen. Die Preise müssen von Hand mitnotiert und auf Zetteln verglichen werden.

- Wer seine Fahrt unterbrechen will, verliert nicht nur den Frühbucherabatt, sondern auch den Vorteil des degressiven Tarifs – zahlt also kräftig drauf.

Die Rettung: die alte Bahncard

Neben dem Protest gegen die Abschaffung der alten Bahncard und gegen das System der Frühbucherabatte wäre das Problem der umfangreichen Beratungsfehler in der Öffentlichkeit gar nicht wahrgenommen worden, wenn nicht „Bild am Sonntag“ es an die

Öffentlichkeit gezerzt hätte – mit der Schlagzeile, gegen die DB-Chef Mehdorn vor Gericht zog. Aus den Reisebüros und Reisezentren bekamen die Bahngewaltigen den Unmut über die unzumutbaren Arbeitsbedingungen erst in den folgenden Monaten zu hören. Während DB-Vorstandsmitglied Koch sich noch wunderte, warum man das nicht vorher bemerkt hatte, hatte PROBAHN schon die Dokumentation über das Tarif- und Beratungschaos veröffentlicht, in der nachzulesen ist, woher die Probleme kommen.

Nur ein ganz kleiner Teil der Fehler ist inzwischen bereinigt. Die meisten Mängel lassen sich nicht beseitigen, ohne das Datenverarbeitungssystem zu erneuern und auf der Grundlage der Möglichkeiten der Informationsverarbeitung ein neues Grundpreissystem zu entwickeln. Das geht nicht von heute auf morgen.

In dieser Situation gab es nur den Fluchweg der Wiedereinführung der „alten“ Bahncard mit 50 % Rabatt. Sie war die einzige Möglichkeit, mit der vorhandenen Datenverarbeitung die größten Probleme zu beseitigen. Vor allem wird dadurch die Nachfrage nach den beratungsintensiven Sparpreis-Rückfahrkarten herabgesetzt. Jede andere Maßnahme hätte die Möglichkeiten der Datenverarbeitung gesprengt und wäre nicht innerhalb eines Monats umsetzbar gewesen. Viel mehr Zeit hatte der neue DB-Vorstand Rausch nicht zwischen Übernahme des neuen Amtes und Verkündung der Änderungen des Preissystems.

Nachbesserung bleibt nötig

Die Erneuerung des Datenverarbeitungssystems sowohl hinsichtlich der Hardware als auch der Software ist überfällig, und das weiß der Vorstand der DB jetzt auch. Am

liebsten, so berichteten Insider, hätte man die unterschiedlichen Preise für gleiche Strecken schnellstens vereinheitlicht, aber dafür hat man keine mathematische Formel gefunden, weil es sie nicht gibt. An anderen Lösungen wird jetzt gearbeitet.

Ob die Erkenntnisse über den Tarif hinausreichen, ist noch nicht recht erkennbar. Ein Fernverkehrsnetz der DB aus einem Guss, bei dem ICE und Intercity dasselbe kosten, wenn sie im gleichen Takt die gleiche Leistung bieten, wäre ein Novum.

Und dass Fern- und Nahverkehr im gleichen Takt wieder mit denselben Fahrscheinen benutzt werden können, davon träumen seit dem 15. Dezember 2002 die Fahrgäste nur noch. Lösungen können nur die Besteller und Unternehmen gemeinsam finden.

(re)

Probleme auch bei Thalys

■ Das Problem, dass Tarif und Datenverarbeitung nicht zusammenpassen, ist keine deutsche Erfindung. Thalys kann das auch, und auch hier werden Fahrgäste zu Opfern.

Thalys betreibt den Hochgeschwindigkeitsverkehr von Paris nach Brüssel, Amsterdam und Köln. Die Billigflieger sitzen den Managern der roten Züge im Nacken. Und so kam im Sommer dieses Jahres ein neues, interessantes Tarifsystem auf den Markt. Für 59 Euro kann ein Frühbucher von Köln nach Paris und zurück fahren.

Doch Thalys hat kein eigenes Vertriebssystem, sondern muss sich der nationalen Eisenbahnen bedienen. So wird die Datenverarbeitung und auch die Online-Buchung (auch in deutscher Sprache) durch das Datenverarbeitungssystem der französischen SNCF abgewickelt, auf das auch die Deutsche Bahn zugreift.

Die SNCF kennt aber keine Rückfahrkarten. Für jede Richtung wird eine eigene Fahrkarte ausgestellt, in der Regel mit der Platzreservierung, die für den französischen Hochgeschwindigkeitszug TGV obligatorisch ist.

Thalys hat hingegen mehrere Tarife, bei denen die Hin- und Rückfahrt obligatorisch ist. Trotzdem bekommt man jeweils Einzelfahrkarten für jede Richtung. Es steht zwar in französischer Sprache darauf, dass man alle seine Fahrscheine aufbewahren soll. Aber wozu, wird nicht erläutert.

Und damit nimmt das Schicksal seinen bösen Lauf: Wer seine Fahrkarte für die Hinfahrt am Ziel wegwirft, wird zum Schwarzfahrer, weil der Schein für die Rückfahrt nur zusammen mit dem Schein für die Hinfahrt gültig ist. Auf dem Fahrschein steht davon nichts. Noch schlimmer erwischte es Fahrgäste, die durch einen EDV-Fehler in den ersten Monaten nach Einführung des Tarifs Fahrkarten im Tarif „Kid & Co“ buchten. Zwar wird verlangt, dass ein Kind unter zwölf Jahren mit-



fährt, aber aufgrund des Fehlers boten die Computer die Fahrkarten auch Einzelreisenden an. Weil auf der Fahrkarte nur „Tarif avec conditions“ (Tarif mit Bedingungen) steht (mehr leistet die EDV der SNCF wohl nicht), konnten weder die Verkäufer noch die Fahrgäste den Fehler entdecken. Im Zug wurde dann das Kind und dessen Fahrkarte verlangt – oder Nachzahlung. Die Auseinandersetzung mit fremdsprachigem Zugpersonal und die Bekanntschaft mit ausländischer Polizei ist dabei eine besonders attraktive Perspektive. Soweit bekannt, reagierte Thalys auf Beschwerden großzügig und erkannte an. So geht es nicht – im Tarif darf nur angeboten werden, was der Computer verkaufen kann, und umgekehrt. Und einmal verkaufte Tickets müssen vollständig beschriftet und anerkannt werden.