

Bauarbeiten:

# Servicekräfte als Prellbock

## Wie das System DB Fahrgäste verprellt

> Der 18. November 2006 wurde zum schwarzen Tag für sehr viele Fahrgäste im Kreis Lippe – wenn sie nicht die Zeitung gelesen hatten und aufs Zugfahren ganz verzichteten. Bauarbeiten waren angekündigt, und wenn die Bahn baut, geht es drunter und drüber: Fahrgastfeindliche Entscheidungen, fragwürdige Ersatzfahrpläne, Zugstreichungen, mangelhaft ausgebildetes und eingewiesenes Service-Personal – alles kommt dann zusammen. Ein exemplarischer Bericht über das, was sich Woche für Woche in den Regionen wiederholt.

### Ein bisschen mitgedacht

Am Nordkopf des Detmolder Bahnhof muss eine Weiche auf der eingleisigen Strecke erneuert werden. Zwischen Detmold und Lage (Lippe) kann dann kein Zug mehr fahren – sonst ist hier von sechs Uhr bis Mitternacht Betrieb.

Um die Strecke zu sperren, sucht sich die DB einen Samstag im November aus, einen Tage mit wenig Nachfrage. Sie organisiert einen Ersatzbus mit Niederflureinstieg, der sogar groß genug und mit ortskundigem Personal besetzt ist. Die DB erstellt einen

Ersatzfahrplan, lässt Aushänge drucken, schreibt eine Pressemitteilung und beordert zwei Servicekräfte an die Bahnhöfe, an denen vom Zug auf den Bus umgestiegen werden muss. Alles gut vorbereitet?

### Information: zu spät und mangelhaft

Spät wurden die Bauarbeiten angekündigt. Die zugehörige Pressemitteilung wurde zwar elf Tage vorher veröffentlicht, aber erst am Anfang der Woche erfuhren Fahrgäste durch Aushänge – schön bescheiden und sparsam geklebt –, was sie am folgenden Samstag erwarten würde. Die Nordwestbahn, die von den Bauarbeiten genauso betroffen war wie die DB, leistete ganze Arbeit und hatte – wie gewohnt – Handzettel gedruckt, die in ihren Zügen auslagen. In den roten Zügen der DB gab es hingegen keine. Statt ihre Zugbegleiter zu informieren und verstärkt kurz vor der Streckensperrung auf die betroffene Linie zu schicken, tat sie nichts. Kontrolleure, die am Abend vor der Sperrung im Zug gesichtet wurden, waren ahnungslos.

Der veröffentlichte Baufahrplan war indessen mangelhaft: Er führte nur die betroffenen Züge auf, nicht aber parallel fahrende Busse und auch nicht die Züge der Eurobahn, die wichtige Anschlüsse herstellen. Angeblich – so die Pressemitteilung – kann man sich telefonisch oder im Internet bei der DB immer aktuell informieren. Am Mittwoch, so berichteten Fahrgäste, gab die elektronische Fahrplanauskunft aber noch den ganz gewöhnlichen Fahrplan heraus. Am Mittwochabend kannten dann

die DB-Computer die Ersatzbusse, aber Rechner brachten dennoch nicht immer vernünftige Fahrpläne zustande, weil sie den Anschluss zwischen Bus und Zug nicht herstellen konnten. So bekam man den Vorschlag zu lesen, mit Anruf-Sammel-Taxen, Anruf-Linienfahrten und S-Bahnen oder über weite Umwege zu fahren – für 37 Kilometer bis zu drei Stunden. (Ein solches Beispiel stellt die Redaktion unter [www.der-fahrgast.de](http://www.der-fahrgast.de) unter „Aktuell“ zur Verfügung). Erst am Freitag konnte die Behebung des Fehlers nachvollzogen werden.

### Netz macht einfach dicht

Der Bahnhof Detmold hat zwei Gleise. Also können dort auch zwei Linien wenden – glaubt man: die rote, die nach wenigen Minuten wieder in die Gegenrichtung zurückfahren kann, und die blaue der Nordwestbahn, die immerhin 40 Minuten Standzeit gehabt hätte.

Doch DB-Netz machte die schlechteste aller Lösungen möglich und nahm das zweite Gleis für Zufahrten zur Baustelle in Anspruch – die Züge der Nordwestbahn fielen einfach ersatzlos aus. Dabei wäre das zweite Gleis alle zwei Stunden ganze zwölf Minuten lang belegt gewesen – unzumutbar für DB-Netz oder technisch nicht machbar?

Und das traf einige Fahrgäste sehr hart. Der Express der Nordwestbahn ist der Zubringer zum Fernverkehr der Mitte-Deutschland-Verbindung. Etliche Fahrgäste mit Fernfahrkarten, teilweise mit Zugbindung, waren sehr ratlos.

Hätten die Verkehrsunternehmen ein Interesse daran gehabt, mit DB-Netz über eine

Fotos: Engel (3)



Das Service-Personal: „Das ist nicht unser Bus!“ Der Linienbus der DB-Tochter BVO, in dem fast alle Fahrscheine gültig sind.

Der besondere Service an der Endstation Lage (Lippe): „Ihre nächste Reisemöglichkeit: Schienenersatzverkehr in einer Dreiviertelstunde.“



bessere Lösung zu sprechen? Wohl kaum. Damit war nämlich auch gleich das Problem entsorgt, zwei oder drei Ersatzbusse einsetzen zu müssen. Dabei hätte ein zusätzlicher Ersatzbus hervorragend eine Brücke zwischen Eurobahn und Nordwestbahn-Zügen herstellen können. Aber Fahrgäste haben keine Rechte, und so ist die billigste Lösung gerade gut genug.

### Verspätungen bis zu zwei Stunden

**G**anz harmlos heißt es in der Presseerklärung, „dass die Züge 26 Minuten früher fahren.“ Dass das für fast alle Fahrgäste, die zur üblichen Zeit pünktlich am Bahnsteig waren, eine Stunde Verspätung bedeutete, wurde verschwiegen. Manche Fahrgäste verloren sogar zwei Stunden – etwa in Richtung Thüringen. „Nie wieder Bahn“ – das war nicht nur einmal von Fahrgästen auf dem Bahnsteig und im Ersatzbus zu hören.

### Rat- und hilflos: die Service-Mitarbeiter

Die Service-Leute, die an beiden Bahnhöfen postiert waren, waren genauso hilflos. Sie werden von „DB Station&Service“ aus den „3-S-Zentralen“ gestellt und kamen von weit her und hatten von den örtlichen Bedingungen keinerlei Ahnung. Sie sollen den Reisenden mit Rat und Tat zur Seite stehen – und wissen nicht einmal, wo die nächste Toilette ist. So können sie nur als Prellbock dienen für diejenigen, die wieder einmal stranden, weil die Bahn nicht fährt. Und manchmal werden wütende Fahrgäste auch handgreiflich in ihrer Verzweiflung. Was die Vorgesetzten ihren Service-Kräften mitgeben, ist genau der Baufahrplan, der sowieso auf dem Bahnhof aushängt – mehr nicht! Sie können den Zugausfall nicht bescheinigen und keinen Taxigutschein ausgeben. Ihr Rat: „Gehen Sie doch zum Service-Point im nächsten Bahnhof.“ Ob der den Baufahrplan von Detmold parat hat?

### „Das ist nicht unser Bus!“

Nicht einmal über Fahrpläne konnte der „Service“ Auskunft geben. Er hat keine mobile Fahrplanauskunft wie die Zugbegleiter. Und die Fahrkartenausgaben, die zwar an beiden Stationen vorhanden sind, müssen von Provisionen aus dem Verkauf leben und werden durch ratlose Reisende dabei nur aufgehalten.



*Bauarbeiten heißt Warten auf den Schienenersatzverkehr: Manche Fahrgäste, die planmäßig am Bahnhof waren, warten schon eine halbe Stunde.*

Gewöhnlich steigt ein gutes Dutzend Fahrgäste in Lage aus der Eurobahn von Bielefeld nach Detmold um. Als die Eurobahn um 11.47 ankommt, tönt es aus dem Lautsprecher „Ihre nächste Reisemöglichkeit nach Detmold Schienenersatzverkehr um 12.33 Uhr.“ Und das wiederholt sich Stunde um Stunde.

Der Ortskundige weiß: Die Ansage ist falsch: Um 11.03 Uhr fährt ein Linienbus, auch jede Stunde. Der Service-Mann, darauf angesprochen: „Das ist nicht unser Bus!“ Falsch – weiß der Ortskundige: Der Bus wird vom ehemaligen Bahnbus gefahren, der heute „BVO“ heißt, also von einer DB-Tochter. „Da gelten die Fahrscheine doch gar nicht.“ Falsch – weiß der Ortskundige. Alle Verbundfahrscheine und Tickets nach dem NRW-Tarif gelten auch im Bus, außerdem das „Schöne-Wochenende-Ticket“. Und vielleicht gilt auf dem ehemaligen Bahnbus sogar noch die Fernfahrkarte! Das hätten die Verantwortlichen mit einem Anruf vorher klären können.

### „Eurobahn – was ist das?“

Am anderen Ende in Detmold: Um 9.40 fährt sonst die blaue Nordwestbahn jede Stunde nach Bielefeld. Doch der nächste Ersatzverkehr fährt erst um 10.05 Uhr – und die Fahrgäste erreichen ihr Ziel mit einer Stunde Verspätung. Um 9.35 Uhr steht der Linienbus bereit, sein Ziel: Lage. Gleich im Anschluss daran fährt die gelbe Eurobahn nach Bielefeld – damit wäre man eine halbe Stunde früher am Ziel. Was weiß der Service-Mann davon? „Leider nichts, davon hat man uns nichts gesagt. Und: Was ist das eigentlich – die Eurobahn? Die steht nicht auf meinem

Baufahrplan! Sehen Sie her, das ist alles, was man uns heute morgen als Information mit auf den Weg gegeben hat.“

Gerne nahm der Service-Mitarbeiter die Information an, überzeugte sich davon, dass es den Bus gab und war immer rechtzeitig vor dem Bahnhof, um Fahrgäste auf dem Weg zum Zug abzufangen und auf den Bus hinzuweisen. Danke schön!

Aber muss denn erst ein PRO-BAHNER auf dem Bahnhof erscheinen, um den Service zu verbessern? Die Verantwortlichen hätten den Bus auch in ihrem elektronischen Fahrplan finden können.

### Zum Warten verurteilt

Wer im nördlichen Abschnitt zwischen Herford über Bad Salzuflen nach Lage zur gewohnten Zeit unterwegs war, musste warten – gleich, wohin er wollte und in welcher Richtung er fuhr: 34 lange Minuten. Ganz nach der bewährten Methode „auf einer Seite der Baustelle wird der Fahrplan angepasst“ wurde die Abfahrt ohne Rücksicht auf Anrainer und Anschlussreisende verschoben. Das sind nicht nur ein paar Leute auf dem flachen Land – runde 80.000 Anwohner werden von vier Haltestellen erschlossen. Wozu macht man eigentlich einen Taktfahrplan – damit man jeden Tag nachfragen muss, ob nicht gerade heute Bauarbeiten sind?

Durch- und Anschlussreisenden über Herford hinaus nützte der veränderte Fahrplan auch nichts: Sie mussten in beiden Richtungen eine weitere halbe Stunde warten. Der Zug kam nämlich an, wenn alle Anschlüsse gerade weg waren, und fuhr erst eine halbe Stunde nach dem Zeitpunkt ab, zu dem sich alle Züge im Taktknoten versammeln. ➔

## Der normale Fahrplan

	NWB	DB	Bus 750	Eurobahn	NWB	DB	Bus 750	Eurobahn
Altenbeken ab	8.13	8.34				9.34		
Detmold an	8.39	9.00				10.00		
Detmold ab	8.40	9.01	8.35		9.40	10.01	9.35	
Lage an	8.48	9.08	9.02		9.48	10.08	10.02	
Lage ab	8.50	9.09		9.17	9.50	10.09		10.17
Bielefeld Hbf an	9.12			9.45	10.12			10.45
Bad Salzuflen an		9.20				10.20		
Herford an		9.27				10.27		
<i>Nach Bielefeld Hbf ab</i>		9.37				10.37		
<i>Nach Osnabrück Hbf ab</i>						10.33		
<i>Nach Hannover Hbf ab</i>		9.33				10.33		

## Der Baufahrplan

	NWB	Bus 750	Eurobahn	DB	Ersatzbus	DB	NWB
		nicht abgedruckt					
Altenbeken ab	Ausfall			8.34			
Detmold an	Ausfall			9.00			
Detmold ab	Ausfall	8.35			9.08		Ausfall
Lage an	Ausfall	9.02			9.33		Ausfall
Lage ab	8.50		9.17			9.45	9.50
Bielefeld Hbf an	9.12		9.45				10.12
Bad Salzuflen an						9.56	
Herford an						10.03	
<i>Anschlüsse:</i>							
<i>Nach Bielefeld Hbf ab</i>						10.27	
<i>Nach Osnabrück Hbf ab</i>						10.33	
<i>Nach Hannover Hbf ab</i>						10.33	

## Der Kommentar:

# Keine Provinzposse!

Was sich am 18. November 2006 abgespielt hat, wäre es nicht wert, berichtet zu werden, wenn es sich einfach um eine Provinzposse handeln würde, einen Spuk, der nach einem Tag vorbei wäre.

Doch was sich hier abgespielt hat, hat sich schon an vielen Orten so oder ähnlich zugetragen. Und es wird wieder passieren, morgen und übermorgen – wenn sich bei Netz und Verkehrsunternehmen nichts an der Einstellung zum Fahrgast ändert. Hier haben alle zusammen versagt:

Die beim Netz, die einfach entscheiden, dass Züge ausfallen, weil es ihren Betrieb stört. Sie bestätigen das Vorurteil, dass alles so schön lief, wenn die Fahrgäste nicht wären.

Die bei den Verkehrsunternehmen, die den Ersatzfahrplan machen, von den Verhältnissen vor Ort keinen blassen Schimmer haben und sich auch nicht darum bemühen, sich zu informieren.

Die nicht darauf kommen (wollen), dass es Linienbusse gibt, die man in den Ersatzverkehr integrieren könnte. Die nicht erfragen, welche Anschlüsse von welcher Bedeutung sind.

Die bei Station und Service, die Service-Kräfte ausbilden und einweisen. Eine Service-Kraft einfach mit dem Baufahrplan loszuschicken, die dann sehen soll, wie sie zurechtkommt – das demotiviert. Helfen sollen und es nicht können – das frustriert.

Die Fahrgäste bekommen das zu spüren. Es ist schon fast ein Wunder, dass man trotzdem auch auf motivierte Mitarbeiter trifft, die ihren Job bestmöglich machen möchten.

Die, die dem Service-Personal nicht einmal zusätzliche Abdrucke des Baufahrplans oder vorgedruckte Bescheinigungen mitgeben, die die Mitarbeiter dann den Fahrgästen aushändigen können – ganz zu schweigen von Taxigutscheinen. Was sollen die Service-Kräfte denn dann überhaupt? Den Fahrplan vorlesen, der sowieso dahängt?

Wieso kann die eine Bahn Handzettel drucken und die andere nicht? Müssen denn die Aufgabenträger in ihren Ausschreibungen alles so genau vorschreiben, weil sonst jede Möglichkeit genutzt wird, am Fahrgast zu sparen?

„Geht nicht – gibt's nicht“ ist der Werbespruch erfolgreicher Unternehmen. Kennt man bei der DB nur den ersten Teil?

Die wahre Ursache des Problems: Solange Fahrgäste keine Rechte haben, solange Fahrpläne im Ernstfall Schall und Rauch sind, solange eine Fahrkarte nur einen Wert hat, falls zufällig ein Zug pünktlich vorbeikommt, solange gibt es auch keinen Service, weil es einfach billiger ist.

Alles halb so schlimm – es gab ja kaum Beschwerden. So werden die, die wir hier kritisieren, antworten. Vielleicht stimmt das. Aber Fahrgäste stimmen mit den Füßen und der Fahrkarte gegen ein System ab, das sie nicht ernst nimmt. Das war von etlichen Fahrgästen zu hören. Aber von den Verantwortlichen war ja keiner vor Ort – nur ein Redakteur von PRO BAHN.

Rainer Engel