SIGNALARCHIV.DE

Fahr ohne Info

Was ist die Internetauskunft der DB wert?

aus SIGNAL 05/2006 (Oktober/November 2006), Seite 24 (Artikel-Nr: 10000359)
IGEB Fahrgastbelange

Die Deutsche Bahn erhebt den Anspruch, die Reisenden umfassend zu betreuen. Dazu sollen diese möglichst das Internet nutzen, um so andere personalintensive Vertriebs- und Informationswege verringern zu können. Doch wie sieht es im Detail aus? Anscheinend wird es immer dann problematisch, wenn die Kunden Informationen außerhalb der Haupttrassen des Fernverkehrs benötigen. Zwei Fälle aus der Arbeit der IGEB-Abteilung Fahrgastbelange.

Erster Fall

Ein Fahrgast war an einem Freitag aus Leipzig mit Straßenbahn und Bus nach Markranstädt gereist. Am nächsten Vormittag wollte er vom Bahnhof Markranstädt mit einer Regionalbahn nach Naumburg weiterfahren. Dazu hatte er sich vorher über www.bahn.de die entsprechenden Informationen beschafft. Als er jedoch am 3. Dezember 2005 vom Bahnhof Markranstädt abfahren wollte, musste er feststellen, dass die Regionalbahn zwischen Leipzig Hauptbahnhof und Naumburg baubedingt nach einem veränderten Fahrplan fährt. Er hätte mindestens 45 Minuten warten müssen, und dies zu einer Jahreszeit, wo es empfindlich kalt war. Verärgert rief der Fahrgast die Bahnauskunft an. Auch dort konnte man ihm nicht weiterhelfen, die geplanten Baumaßnahmen waren auch dort nicht bekannt!

Nach einiger Zeit erreichte eine Regionalbahn der Gegenrichtung Markranstädt. Allem Anschein nach fuhr dieser Zug jedoch weder nach dem regulären noch nach dem Baufahrplan. Der Fahrgast entschloss sich, aufgrund der unklaren Situation mit diesem Zug nach Leipzig Hauptbahnhof zu fahren, um dort bessere Informationen und ggf. andere Reisemöglichkeiten zu bekommen.

Auf dem Hauptbahnhof erkundigte er sich am Servicepoint nach den Baumaßnahmen und fragte, warum diese geplanten Baumaßnahmen nicht im Internet verfügbar seien. Die Antwort lautete, die Information wäre ortsüblich erfolgt. Danach wies er daraufhin, dass er sich als Berliner kaum diese »ortsübliche« Information beschaffen könne. Da in wenigen Minuten ein ICE mit Halt in Naumburg fahren sollte, bat er, diesen aufgrund seiner Gehhinderung und der Verspätung seiner Reise mit seiner Freifahrtberechtigung nutzen zu können. Das wurde ihm verweigert. Stattdessen sollte er eine Übereckverbindung über Halle/Saale nutzen. Der Fahrgast verzichtete auf dieses »Angebot« und nutzte den ICE - zahlend.

Zweiter Fall

Ein Berliner Fahrgast besuchte am 5. Juni 2006 Freunde in Hamburg. Er hatte sich vorher über seine Reisemöglichkeiten im Internet informiert. Als er jedoch am Vormittag aus der Hamburger City nach Neugraben die S 21 nutzte, musste er feststellen, dass zwischen Harburg und Neugraben in Abschnitten gependelt und Ersatzverkehr mit Bussen gefahren wurde. Verärgert erreichte er mit 20 Minuten Verspätung Neugraben.

Das Gleiche galt natürlich für die Rückreise ab Neugraben. In beiden Relationen hatte www.bahn.de nicht die nötigen Informationen verfügbar. Diese Informationen gab es nur über die Homepage des Hamburger Verkehrsverbundes - also wieder nur »ortsüblich«.

Fazit

In beiden Fällen waren ausschließlich Unternehmen der Deutschen Bahn beteiligt. Anscheinend ist es konzernintern jedoch nicht möglich, solche fahrgastrelevanten Informationen auf lokaler Ebene an die zentrale Ebene von www.bahn.de weiterzuleiten. Auf den entsprechenden Fahrgastinformationen war nicht einmal ein Hinweis auf die geplanten Baumaßnahmen ausgedruckt.

Die Deutsche Bahn AG muss sich fragen lassen, wie solche Informationsdefizite künftig vermieden werden können. Sie sind rufschädigend und entwerten die Internetauskunft. Und dass die Dame vom Servicepoint am Leipziger Hauptbahnhof nicht unbürokratisch entscheiden konnte, zeugt leider auch nicht von allzu großer Kundenorientierung.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000359.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten