

■ Verkehrsrecht & Tarife

## Automat statt Mensch

aus SIGNAL 06/2005 (Dezember 2005/Januar 2006), Seite 22-23 (Artikel-Nr: 10002827)  
Deutscher Bahnkunden-Verband

### Die Verkehrsunternehmen sparen Geld und überfordern viele ihrer Kunden.

Für die einen bedeuten sie den preiswerten Kundendienst, für andere sind sie der Inbegriff nicht verstehbarer Technik. Die Rede ist von den Fahrkartenautomaten, die uns bei jeder Reise vor die Frage stellen: Wo kaufe ich meine Fahrkarte?

Durch den Abbau der personalbesetzten Schalter, durch preisliche Anreize beim Automatenverkauf oder durch völlig unübersichtliche Öffnungszeiten sollen Fahrgäste, so hat es zumindest den Anschein, ihre Fahrkarten nur noch am Automaten kaufen. Angeblich gibt es für die Verkehrsunternehmen keine Alternative. Wirklich nicht?

Außer Acht wird der Fahrgast gelassen, der Kunde des Verkehrsunternehmens. Automaten können noch so gut sichtbar platziert und bunt beklebt sein, doch wenn in der Nähe ein Schalter geöffnet ist, nutzt kaum ein Fahrgast den Automaten - eine Abstimmung mit den Füßen.

### Personalabbau

Dennoch wird die Zahl der personal besetzten Schalter reduziert. Denn für die Unternehmen ist die Umstellung auf Automatenverkauf mit Vorteilen verbunden. Zum einen können die Personalkosten reduziert werden. Zum anderen können Reinigung und Wartung problemlos »ausgelagert" werden. Auch bei Tarifumstellungen können Fremdfirmen beauftragt werden.

Der Fahrgast hingegen, der auf die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel angewiesen ist, hat keine Alternative, und muss sich mit Waben, Zonen und Beförderungsbedingungen, Gültigkeitszeiträumen und Preisstufen, Tarifmerkmalen und Produktklassen auseinandersetzen.

Eine Alternative können Automaten nur dann sein, wenn ihre Bedienung verständlich ist, sie das gleiche Angebot bereithalten, wie es am personalbesetzten Schalter gekauft werden kann, wenn sie Bargeld und Scheine annehmen und Wechselgeld ausgeben können.

### Automaten beobachtet

Im Mai 2000 wurde im Fachbereich Design der Fachhochschule Köln ein Projekt »Menschen im Umgang mit Fahrkartenautomaten" durchgeführt. Die Studierenden beobachteten im Kölner Hauptbahnhof - unbemerkt - über mehrere Tage hinweg Menschen, die am VRS-Verbundautomaten einen Fahrschein erwerben wollten. Bei 73 % der beobachteten Fälle wurde tatsächlich eine Fahrkarte gekauft, in den anderen 27 % der Fälle aber wurde die Bedienung vor dem Kauf abgebrochen.

Ebenfalls festgestellt wurde, dass die Automaten nur selten von älteren Personen

ReiseZentrum	
Öffnungszeiten	
Montag	05.30 - 14.30 Uhr 15.00 - 18.00 Uhr
Dienstag - Mittwoch	05.30 - 11.15 Uhr 12.15 - 15.00 Uhr
Donnerstag - Freitag	05.30 - 14.30 Uhr 15.00 - 18.00 Uhr
Sonabend	07.30 - 13.00 Uhr
Sonntag	11.30 - 14.30 Uhr 15.00 - 18.00 Uhr
Fahrkarten erhalten Sie auch an unseren Automaten.	
Telefonische Beratung	
ReiseService (gebührenpflichtig)	11 8 61*
Fahrplanauskunft (kostenlos)	0800 - 1 50 70 90
Täglich	00.00 - 24.00 Uhr

Solche ständig wechselnden Öffnungszeiten wie hier am Bahnhof Torgau schrecken die Kunden ab. (Foto: Frank Böhnke)

benutzt werden (10%). Auch die Kaufversuche, die nicht abgeschlossen wurden, dauerten überdurchschnittlich lange. Worin soll da der Vorteil von Automaten liegen, wenn der Ärger zunimmt?!

Eine Umkehr ist nicht in Sicht. Das Versprechen, der Fahrkartenkauf sei ein Kinderspiel, steht im Raum und wird stets wiederholt - eingelöst wird es indes selten. Volle Konzentration, Aufmerksamkeit und ein großes Fachwissen verlangt ein Automat. Rückfragen an ihn bleiben - natürlich - unbeantwortet. Das Tarifsystem wird immer komplizierter, befristete und mit besonderen Bestimmungen und Ausnahmen versehene Sonderangebote setzen ein Wissen voraus, das heute kaum ein Fahrgast hat.

Glücklich kann sich schätzen, wer trotz aller Hürden dem Automaten eine gültige Fahrkarte innerhalb eines annehmbaren Zeitraumes entlockt. Aber wenn der 20 Euro-Schein nicht angenommen wird, der Automat im Zug wegen der häufigen Halte immer wieder in den Ausgangszustand »zurückfällt" und deshalb ein Fahrkartenkauf nicht möglich ist oder er die sieben Zehn-Cent-Stücke nicht mehr annimmt und statt der Fahrkarte das bisher eingeworfene Geld kommentarlos wieder ausspuckt - was dann?

## **Gibt es keinen Mittelweg?**

Automaten sind dennoch aus dem Fahrgastalltag nicht mehr wegzudenken. Sie gestalten die Verbindungssuche bequemer und sind sicherlich für viele Alltagssituationen durchaus dienlich im Sinne der Fahrgäste. Aber bei einem Fahrkartenkauf für die Nutzung mehrerer Verkehrsmittel oder größerer Entfernungen, kann kein Automat die persönliche Beratung ersetzen. Deshalb kann das Konzept für die Zukunft nur heißen: die Verkaufstechnik unterstützt den Menschen, darf ihn aber keinesfalls komplett ersetzen.

Der Ersatz von personalbesetzten Schaltern durch Technik ist nach Ansicht des DBV nur bei kleinen Bahnhöfen akzeptabel, und das auch nur dann, wenn eine Nutzerfreundlichkeit wie bei den mit dem Schienenverkehrspreis 2004 ausgezeichneten DB-Fernverkehrsautomaten gegeben ist.

Die unüberschaubare Zahl von Angeboten verlangt jedoch oftmals nach persönlicher Beratung! Gäbe es deutschlandweit einen flächendeckenden Tarif mit identischen Bestimmungen, wäre der Fahrkartenkauf ein Kinderspiel. Er ist es aber nicht.

Und noch ein Argument spricht gegen die weitere Automatisierung. Wir werden alle älter! Laut Statistischem Bundesamt sind nach den aktuellen Prognosen 2010 bereits 26% der deutschen Bevölkerung älter als 60 Jahre und 2050 sollen es sogar 37 % sein. So schwer sich heute ältere Menschen mit der modernen Technik tun, so wird es später auch denjenigen ergehen, die heute damit keine Probleme haben und im mittleren Alter sind.

Wer am Automaten scheitert, eine andere als die gewollte Fahrkarte erhält oder im Nachhinein feststellt, dass es auf einem anderen Weg schneller oder preiswerter gegangen wäre, wird nicht zum Bahn- und Busfahrer, jedenfalls nicht freiwillig.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002827>.

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