

■ Verkehrsrecht & Tarife

Gegen Personalabbau und Bedienzuschläge

aus SIGNAL 04/2011 (Oktober 2011), Seite 17 (Artikel-Nr: 10003391)
Deutscher Bahnkunden-Verband

Fahrkartenkauf in DB-Reisezentren nicht erschweren!

Die Deutsche Bahn (DB) beabsichtigt, in den kommenden Jahren die Anzahl der Mitarbeiter in den Reisezentren deutlich zu reduzieren. Begründet wird die Entscheidung damit, dass beim Fahrkartenverkauf bereits seit Jahren ein Trend zum Vertriebsweg Internet zu beobachten sei und unverändert anhalte. So sank der Einnahmeanteil der Reisezentren beim Fahrkartenverkauf zwischen 2005 und 2010 von 46 auf 22 Prozent. Für das Jahr 2016 erwartet die Deutsche Bahn einen Rückgang auf nur noch 17 Prozent. Bis 2016 sollen deshalb nun für ca. 350 Mitarbeiter neue Arbeitsplätze innerhalb des DB Konzerns gefunden werden. Weitere ca. 350 Mitarbeiter sollen z. B. altersbedingt aus dem Unternehmen ausscheiden. Nicht reduziert werden soll dagegen die Anzahl der gut 400 Reisezentren.

Unverständlich ist diese kurzfristige Entscheidung vor dem Hintergrund, dass aus Gründen der Gewinnerorientierung ausgerechnet bei einer wichtigen Serviceleistung gespart werden soll. Für Kunden, die beispielsweise über keinen Internet-Zugang verfügen oder die für ihre Bahnverbindung Beratung benötigen, ist der personenbediente Verkauf eine unverzichtbare Dienstleistung. Besonders betroffen sind auch Gelegenheitsfahrer, die - noch erschwert durch das unübersichtliche Tarifsysteem - über keinerlei Routine z. B. beim Fahrkartenkauf am Automaten verfügen. Wie soll gerade diese Zielgruppe dauerhaft für die Bahn gewonnen und Stammkundschaft gehalten werden, wenn nun die Öffnungszeiten der Reisezentren reduziert oder (noch) weniger Bedienplätze mit Personal besetzt werden? Seitens der Deutschen Bahn wurde zwar gemeldet, dass 85 Prozent der Kunden im Jahr 2010 innerhalb von 10 Minuten bedient werden konnten; dieser Wert darf allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass gerade in der Hauptreisezeit die Wartezeiten vielfach deutlich größer sind.

Es muss angesichts der aktuellen DB-Pläne auch berücksichtigt werden, dass Bahnkunden in den vergangenen Jahren durch Zuschläge für den personenbedienten Verkauf systematisch zu den alternativen Vertriebswegen Automat und Internet gedrängt wurden. Folgende Zuschläge werden derzeit z. B. für den personenbedienten Verkauf erhoben:

- Brandenburg-Berlin-Ticket 2,00 Euro
- Schönes-Wochenende-Ticket 2,00 Euro
- Ostsee-Ticket 4,00 Euro
- Sparpreis 5,00 Euro
- Sitzplatzreservierungen, siehe Seite 21 in diesem Heft.

Dadurch wurde der personenbediente Verkauf bewusst unattraktiv gemacht. Zugleich wurden die Kundengruppen, die auf diesen Vertriebsweg angewiesen sind, mit derartigen Zuschlägen bestraft. Für sie ist es auch kein Trost, dass die Deutsche Bahn allein im laufenden Jahr 7 Millionen Euro für die Modernisierung der Reisezentren ausgeben will.



Schon jetzt gibt es in den Reisezentren der Deutschen Bahn zu wenig Personal, so dass sich zeitweise lange Schlangen bilden, wie hier im Bahnhof Berlin Friedrichstraße. Dennoch will die Bahn das Personal reduzieren. (Foto: Marc Heller)

Fair wäre ein System, bei dem wahlweise alle Vertriebswege zu den gleichen Konditionen genutzt werden können. Eine Aufwertung können die Reisezentren zudem erfahren, wenn künftig verstärkt auch der Vertrieb touristischer Angebote erfolgt.

Dass die persönliche Beratung ganz wesentlicher Bestandteil eines kundenfreundlichen Dienstleistungsangebots ist, stellt die Deutsche Bahn in ihrer Kundenzeitung »Punkt 3« (Ausgabe 17/2011) im Rahmen der Vorstellung der Service-Stores selber fest: »Und natürlich schätzen viele es, beim Fahrkartenverkauf persönlich bedient und beraten zu werden; mit Tickets und allem, was sonst noch gebraucht wird!«

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003391>.

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