

Tagtäglich ohne Wagen X

Ein Kommentar zu „Gastromängeln“ und anderen Ärgernissen bei DB Fernverkehr

An Verspätungen hat man sich als Bahnreisender inzwischen leidlich gewöhnt. Das Ausfüllen von Fahrgastrechtheformularen ist fast schon zur Routine geworden. Mindestens genauso ärgerlich wie das Zuspätkommen am Ende der Reise sind Probleme während der Reise. Häufig ist ein Fernzug der DB AG falsch gereiht. Doch es geht noch schlimmer: Der Wagen, in dem man eigentlich reserviert hat, befindet sich nicht an einer anderen Stelle im Zugverband, sondern er fehlt ganz. „Heute ohne Wagen 5“ heißt es dann beispielsweise. Leider ist die „5“ durch eine beliebige andere Zahl austauschbar und „heute“ ist inzwischen jeder Tag – Montag bis Sonntag. Denn Fahrzeugmangel gehört bei DB Fernverkehr längst zum Tagesgeschäft. Das gilt für Sitz- wie Bistrowagen gleichermaßen.

■ Jeden Tag früh am Morgen ein problematischer „Betriebsanlauf“

Den tagtäglichen Wahnsinn dokumentiert das einstige „Unternehmen Zukunft“ jeden Morgen selbst. „Betriebsanlauf“ heißt das Dokument, das an die Verkehrsleitungen des Fernverkehrs versandt wird und in dem die mit Stand 5:00 Uhr bereits bekannten Probleme, die im Laufe des Tages eintreten werden, aufgelistet sind. Dazu zählen Komplettausfälle, Ersatzzüge, zusätzliche Überführungsfahrten oder notwendige Mehrumstiege genauso wie fehlende Einzelwagen. Es geht im Betriebsanlauf zudem nicht nur um den Entfall von reservierten Sitzplätzen, sondern zuweilen um den kompletten Wegfall von Fahrradabstellplätzen oder die fehlende Bewirtschaftung des Zuges.

Oftmals übersteigt die Dokumentation dieses „Betriebsanlaufs“ die Anzahl von zehn DIN A4-Seiten. Es ist ein trauriges Zeugnis, dass sich DB Fernverkehr jeden Morgen ausstellt. Ein Offenbarungseid ist es gleichwohl nicht, denn an die Öffentlichkeit dringt von dem tagtäglichen Ausmaß der Probleme kaum etwas. Der gewöhnliche Fahrgast erfährt höchstens Einzelheiten. Sommerliche Klimaprobleme wie etwa derzeit mit den „Metropolitan“-Garnituren (vgl. S. 2) sind es, die das ganze Ausmaß letztlich auf die Spitze treiben.

■ „Gastromängel“ und andere ärgerliche Mangelerscheinungen

Regelmäßig im Betriebsanlauf auftauchende Problemfälle sind die Bistrowagen „ARKimbz“ des IC-Verkehrs, wenn diese z. B. wegen des Ausfalls der Kühlung kurzfristig außer Betrieb genommen werden müssen. Intern wird das Ausbleiben der Bewirtschaftung lapidar als „Gastromängel“ bezeichnet. Stammkunden decken sich aufgrund ihrer leidvollen Erfahrung vor der Reise daher mit genug Proviant ein. Wenn das Bistro dann doch mitfährt, ist das Bewirtschaftungspersonal der Leidtragende: Das Personal wird nämlich am Umsatz beteiligt, aber ein unzuverlässiges Angebot erzielt nun mal keine zuverlässigen Umsätze. Die gleiche Unzuverlässigkeit gilt für den Fall, wenn der Bistrowagen wieder einmal „leer gekauft“ ist, weil wegen verkürzter Wende kein Nachschub für den weiteren Einsatz geladen werden konnte. Auch diese „Gastromängel“ führen zu Verdross.

Ärgerlich sind ebenso Ausfälle von Wagen der Bauart „Bvmsz“, in denen die Disketten mit den Reservierungen eingelesen werden. Fehlt dieses Fahrzeug (oftmals Wagen 10), erscheint im gesamten Zug an allen Sitzplätzen die Anzeige „GGF FREIGEBEN“ und das Lotteriespiel der Reisenden ohne Reservierungen beginnt: Schließlich besteht nun die Gefahr, einen möglicherweise reservierten Sitz einzunehmen. Nicht einmal die „bahn.bonus comfort“-Plätze sind dann noch zu finden – und die Plätze des Wagens 10 fehlen natürlich vollständig.

Wenigstens das Problem falscher Wagenreihungen versucht man nun in den Griff zu bekommen, indem man nächtliche Drehfahrten durchführt und somit zumindest keine Züge mehr falsch gereiht am Morgen auf die Strecke schickt. So wird es jedenfalls in der DB-Postille „mobil“ (Ausgabe 08/15, S. 91) unter dem Projektnamen „ZERO“ beschrieben. Seit Januar habe man die umgekehrten Wagenreihungen um fast 30 % verringern können. Nur: Wenn „mein“ Wagen gänzlich fehlt, kann ich ihn auch nicht durch eine Drehfahrt an die richtige Position im Zugverband bringen. Und auch „Gastromängel“ heilt keine Drehfahrt.

Andere „Innovationen“ wie etwa die neue „Meine Frage – Deine Antwort“-Community auf der DB-Website (vgl. Meldung auf S. 15 in dieser Ausgabe) helfen auch nicht wirklich, das Kerngeschäft wieder auf Vordermann zu bringen: Was bringt mir die Antwort eines freundlichen Nutzers, warum ich meinen reservierten Platz nicht einnehmen konnte? Oder womöglich sogar mit meinem Fahrrad gar nicht mitfahren konnte, weil der Stellplatz fehlte? Besonders ärgerlich ist das auf dem Weg in den Urlaub: Für den 5. August dokumentierte der Betriebsanlauf den Ausfall von Wagen 3 des IC 2310 „Nordfriesland“ nach Westerland mit zahlreichen Fahrradreservierungen an die schleswig-holsteinische Westküste.

■ Fahrzeug- und willenlos

Die Misere fehlender Fahrzeuge im Fernverkehr ist weitgehend hausgemacht. Neubeschaffungen wurden lange verschleppt. Zudem kommen Neufahrzeuge wie z. B. der „Velaro“ (Baureihe 407) oder der Doppelstock-IC immer häufiger erst stark verzögert in den Fahrgasteinsatz. Das alles hält die DB AG jedoch nicht davon ab, bislang eingesetztes Wagenmaterial bei Fristablauf – oder zuweilen sogar noch früher – aufs Abstellgleis zu schieben. Dies dokumentiert auch die Antwort der Bundesregierung, unterlegt mit Zahlen der DB AG, auf eine Anfrage der bündnisgrünen Bundestagsfraktion Anfang dieses Jahres (vgl. BT-Drucksache 18/4306). Zwar sind die dort gemachten Angaben kryptisch und daher nur schwierig zu lesen, zuweilen tauchen auch Loks in den Zahlen auf (vgl. z. B. Antwort auf Frage 20 in der genannten Drucksache).

Doch Fakt ist: In Hamm und Mukran beim sogenannten „Stillstandsmanagement“ der DB reihen sich durchaus noch viele brauchbare Reisezugwagen auf, während auf deutschen Bahnsteigen etliche Fahrgäste feststellen dürfen, dass „ihr“ Wagen wieder einmal fehlt. Was außerdem



20 Minuten Verspätung, ohne die Wagen 11 und 12 und ohne Anzeige der Reservierungen – in die Fahrgäste des IC 2327 „Lübecker Bucht“ hatten am 14.08.15 gleich in mehrfacher Hinsicht einen Grund, sich über DB Fernverkehr zu ärgern.

fehlt: der Wille und das Geld, das zur Ertüchtigung – sowohl abgestellter als auch im Einsatz befindlicher Fahrzeuge – in die Hand genommen werden müsste, um die Situation im Fuhrpark zu stabilisieren. Das auf S. 2 beschriebene Beispiel der MET-Garnituren steht exemplarisch hierfür.

■ Viele Baustellen für DB Fernverkehr

Fakt ist sicherlich auch, dass es für DB Fernverkehr derzeit viele Baustellen gibt: Die zunehmende Digitalisierung hat man lange verschlafen, genauso wie man die Fernbuskonkurrenz anfangs unterschätzte. Insbesondere ein junges, preissensibles Publikum wandert zusehends von der Schiene weg. Es gibt zwar auch treue Bahnfahrer, doch diese werden zunehmend durch die beschriebenen Schlechtleistungen verärgert. Aktuelle Rabatt- und BahnCard-Aktionen vermögen nicht darüber hinweg zu trösten, zumal DB-Kunden üblicherweise immer noch viel Geld für ihre Fahrten ausgeben – und dafür unter den heutigen Umständen oftmals eine fragwürdige Gegenleistung erhalten. Die einstigen Vorzüge des Schienenverkehrs wie Komfort und Zuverlässigkeit bleiben zunehmend auf der Strecke. Nur wenn ich mich nicht darum sorgen muss, ob ich die Plätze für mich, mein Fahrrad oder meine Mitreisenden wirklich finde, dann gehört diese Zeit im Zug wirklich „mir“ oder auch „uns“ (vgl. Meldung zur DB-Werbekampagne auf S. 15 in dieser Ausgabe). Und es sind nicht nur die Fahrgäste, die man somit verärgert: Es ist auch das Personal „an der Front“, das den zunehmenden Kundenfrust aufgrund strategischen Missmanagements ausbaden darf.

Es ist keine gute Performance, die DB Fernverkehr derzeit abliefern – in der eigentlich schönsten Zeit des Jahres. Selbst überzeugten Bahnfahrern fällt es zunehmend schwer, unter den heutigen Umständen seine Mitmenschen von den Vorzügen einer Eisenbahnreise in Deutschland zu überzeugen. Ob sich mit dem Wechsel an der Spitze bei DB Fernverkehr wirklich etwas substantiell ändert, steht in den Sternen. Nach der Homburg-Ära wäre jetzt allerdings ein guter Zeitpunkt für einen Neubeginn. Der Autor wünscht dem neuen Fernverkehrsvorstand gerade deswegen einen guten „Betriebsanlauf“.

JULIAN NOLTE