

# Deutsche Bahn im Verfolgungswahn

## Fahrgasterlebnisse bei Fahrscheinkontrollen



*Keine Beratung – kein Verkauf: Realität auf den Bahnsteigen. Wer damit nicht zurechtkommt, wird von der DB als Schwarzfahrer verfolgt.*

> Die Berichte von Fahrgästen über unberechtigte und unangemessene Reaktionen von Zugbegleitern und Kontrollpersonal der Deutschen Bahn AG häufen sich, seitdem die DB in vielen Bundesländern den Fahrscheinverkauf in den Regionalzügen eingestellt hat. Es sind keine Einzelfälle mehr, die auf „menschliches Versagen“ oder auf ein unglückliches Zusammentreffen verschiedener Vorstellungen von Fahrgästen und Personal zurückzuführen sind. Es sieht alles danach aus, als gäben die Mitarbeiter der DB den Druck, dem sie selbst vonseiten der Unternehmensführung der DB ausgesetzt sind, an die Fahrgäste weiter. Wir lassen Betroffene, die sich in der Regel über den PRO BAHN-Kummerkasten ([www.pro-bahn.de/meinung](http://www.pro-bahn.de/meinung)) gemeldet haben, zu Wort kommen.

### ▶ ▶ Warum werde ich kriminalisiert?

In Regionalzügen kann ich keinen Fahrschein mehr kaufen. Am 13.4. wollte ich von Lohr Bahnhof nach Schondorf. Fahrkartenschalter zu, Automat höchst kompliziert – ich kam damit nicht zurecht, vor allem, weil man nur mit Karte bezahlen kann. Ich weiß auch nicht automatisch, ob meine BahnCard die geforderte Zahlfunktion hat. Im Zug wollte ich nachlösen, meine

Personalien wurden aufgenommen. Frage: Warum werde ich kriminalisiert, wenn die DB Personal spart und ich gleichzeitig die Funktion des Verkäufers übernehmen muss und ich damit nicht zurecht komme?

Maria S. aus S. (Bayern) am 15.05.2007

### ◀ ▶ Fahrscheinverkauf oft unmöglich

Seitdem der Fahrscheinverkauf in bayerischen Regionalzügen eingestellt wurde, ärgere ich mich bei fast jeder Fahrt. Ich selber bin glücklicherweise bis jetzt nicht betroffen gewesen, beobachte aber häufig, wie unfreundlich andere Fahrgäste behandelt werden und wie leicht man aus Versehen oder Unwissen in die Situation gerät, ohne gültigen Fahrschein dazustehen.

Eine häufige Beobachtung: Gelegenheitsfahrgäste benutzen manchmal versehentlich ein Bayernticket vor 9 Uhr. In der Vergangenheit wurde in solchen Fällen einfach noch ein Zusatzfahrschein verkauft, um die Zeit bis 9 Uhr abzudecken. Seit 1. April werden diese Fahrgäste in der Regel gnadenlos als Schwarzfahrer bestraft. An den erschrockenen Gesichtern der Leute ist deutlich zu sehen, dass keine Absicht vorlag. Der letzte erlebte Fall lief so ab: Mir gegenüber saß ein Student mit Bayernticket. Es war etwa 8 Uhr. Der Kontrolleur nahm das Ticket, sagte: „Haben Sie noch einen anderen Fahrschein?“

Der Student war überrascht und verneinte die Frage. Der Kontrolleur: „Ihren Ausweis bitte!“ Der Kontrolleur tippte die Daten des Fahrgasts in sein Gerät, ohne diesen zu informieren, was er da gerade macht. Nach einiger Zeit fragte der Student, was denn nun los sei. Der Kontrolleur: „Bayernticket vor 9 Uhr. Sie sind schwarzgefahren. Das macht 40 Euro.“ Der Fahrgast war deutlich überrascht, erschrocken, ratlos ... Nun noch ein Fall, bei dem ein Fahrschein am Automaten überhaupt nicht zu kaufen war: Es ging um die Verbindung von Leutkirch (Allgäu) nach Bad Aibling. Die meisten Verbindungsvorschläge beinhalten eine Teilstrecke mit der BOB (Bayerische Oberlandbahn). In diesen Fällen bietet das Programm keine Fahrscheine an. Es heißt lapidar: „Bitte im DB-Reisezentrum kaufen“. Doch nach einem Reisezentrum kann man in Leutkirch lange suchen. Und der Schalter hat nur dreimal pro Woche geöffnet. Weitere Probleme: Ich habe den Eindruck, dass manche sehr kleine Haltepunkte gar keinen Fahrscheinautomaten haben. Was also tun, wenn man hier einsteigen möchte? Und wie ist es in Kufstein? Hier starten DB-Regionalzüge nach Rosenheim, doch der österreichische Bahnhof besitzt keinen Fahrscheinautomaten der DB. Der Schalter schließt am frühen Abend. Was also tun? An den Bahnhöfen der Außenfernfernbahn scheint es ähnlich zu sein ... Es gibt also etliche Fälle, in denen ein Fahrscheinkauf vor Betreten des Zuges gar nicht möglich ist ...

Martin A. aus M. (Bayern) am 10.5.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *An Stationen ohne Automat müssen auch in Bayern weiterhin Fahrkarten im Zug verkauft werden – ob Zugbegleiter und Kontrolleure das wissen, ist aber fraglich, wie die übernächste Zuschrift beweist. Ein Fahrschein von Leutkirch nach Bad Aibling, der auch in der BOB gültig ist, hätte auch an einem Fahrkartenschalter nicht ausgestellt werden können – das ist ein Problem für sich. Und was in Kufstein geschieht, erfahren Sie nachfolgend.*

### ◀ ▶ Einreise nach Bayern ist strafbar

Ich bin am 9.6.2007 um 17 Uhr in meiner Heimatstadt Schwaz (Tirol) in einen Zug der DB Regio Oberbayern gestiegen, um nach Flintsbach (Bayern) zu fahren. Die Züge verkehren im Takt durchgehend über die Grenze und haben in Kufstein nur einen sehr kurzen Aufenthalt. In Schwaz gibt es keinen Fahrkartenschalter mehr und die Automaten in Österreich verkaufen derzeit keine Fahrkarten ins Ausland. Ich habe daher eine Fahrkarte bis Kufstein gekauft, dem DB-Schaffner die bis Kufstein gültige Fahrkarte zum Zwicken gegeben und um eine Anschlusskarte von Kufstein bis Flintsbach und retour mit 25 % Rabatt zur Railplus-Funktion der ÖBB-Vorteilscard gebeten.



Der Schaffner sagte jedoch, dass ich diese Ermäßigung nur dann bekomme, wenn ich mir entweder am ÖBB-Schalter eine internationale Fahrkarte von Schwaz nach Flintsbach kaufe oder wenn ich die Fahrkarte von Kufstein nach Flintsbach an einem DB-Automaten löse. Er sagte weiter, dass er wisse, dass es in Schwaz keinen Fahrkartenschalter gebe, und dass er auch wisse, dass die ÖBB-Automaten derzeit keine Fahrkarten ins Ausland verkaufen. Aber er werde mir dennoch eine Vollpreiskarte verkaufen, weil in Bayern seit dem 1. April 2007 in Zügen normalerweise überhaupt keine Fahrkarten verkauft würden. Ich habe dann zum Schaffner gesagt, dass ich den Vollpreis bezahlen und mich allerdings in weiterer Folge in München an zuständiger Stelle beschweren werde, weil mir 25 % Fahrpreisermäßigung zustünden. Daraufhin sagte der Schaffner nicht gerade freundlich, dass er mir für die Strecke Kufstein – Flintsbach ausnahmsweise eine Fahrpreisermäßigung von 25 % gewähren werde. Ich sagte daraufhin, dass er mir auch gleich die Rückfahrkarte Flintsbach – Kufstein verkaufen möge. Der Schaffner sagte, dass er mir unter keinen Umständen eine Rückfahrkarte verkaufen werde, da in Bayern alle Fahrkarten ausnahmslos am Automaten zu kaufen seien und daher im Zug keine Rückfahrkarten verkauft würden. Ich habe also schließlich eine Fahrkarte von Kufstein nach Flintsbach mit 25 % Fahrpreisermäßigung erhalten. Da mir der Schaffner im Zug keine Rückfahrkarte verkauft hat, habe ich mir vor der Abfahrt in Flintsbach (21.48 Uhr) am Automaten eine Fahrkarte nach Kufstein gekauft. Wie ich vor meiner Abfahrt feststellen musste, befindet sich am Bahnsteig Richtung Kufstein kein Automat. Ich musste daher über eine Straßenbrücke zum Bahnsteig Richtung Rosenheim gehen. Das ganze Hin- und Herlaufen hat fast zehn Minuten (!) gedauert, sodass ich den Zug gerade noch in letzter Sekunde vor der Abfahrt erreichen konnte.

Martin T. aus S. (Tirol) am 11.6.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *Herr T. ist ein erfahrener Bahnenutzer und gut zu Fuß – so hat er die Situation gemeistert. Doch für die beiden Staatsbahnen DB und ÖBB ist der Vorgang ein Armutszeugnis: Sie schaffen es, einen grenzüberschreitenden Zug fahren zu lassen, aber nicht, dafür Fahrkarten zu verkaufen. Fahrgäste müssen sogar damit rechnen, dass sie nach dem Grenzübertritt als Schwarzfahrer behandelt werden – diesseits wie jenseits der Grenze. Das gilt nicht nur an dieser Grenze, sondern auch an vielen anderen Grenzübergängen zu Nachbarländern.*

### ◀ ▶ Wild gewordener Kontrolleur

Meine Lebenspartnerin wollte vor Antritt der Bahnfahrt von Hof-Neuhof nach Bad Steben ein Ticket lösen. Dies war ihr jedoch nicht möglich, da der Fahrscheinautomat keine 20-Euro-Scheine annahm. Auch die ec-Karte nahm der Apparat nicht an. Um im Zug nicht in Schwierigkeiten zu kommen, wandte sich Frau T. vor Antritt der Zugfahrt an den Zugführer, Herrn K. Sie erkundigte sich bei ihm, ob ein Fahrkartenverkauf im Zug möglich sei oder ob sie nun den Zug wieder verlassen müsse. Herr K. antwortete, dass seit 1.4. kein Fahrkartenverkauf mehr im Zug stattfindet. Sie solle jedoch einsteigen, da man eine Lösung finden werde. Falls ein Kontrolleur



*Zwischen Hof und Bad Steben ist der Fahrscheinkauf beim Zugführer Standard – warum rastet ein Kontrolleur aus?*

käme, solle Frau T. diesen an den Zugführer verweisen, der dann die Angelegenheit klären werde.

Tatsächlich kam zu Beginn der Fahrt ein Kontrolleur, der den Fahrschein verlangte. Frau T. bat, wie vereinbart, den Kontrolleur, mit dem Wagenführer zu sprechen. Der Kontrolleur ging jedoch nicht darauf ein, sondern stellte, trotz des Protests von Frau T. und des wiederholten vergeblichen Hinweises auf das Gespräch mit dem Zugführer, ein Strafticket aus. Dies wurde von anderen Fahrgästen mit lebhafter Kritik wahrgenommen. Mehrere Personen mischten sich zugunsten Frau T. ein und versuchten, wiederum vergeblich, dem offensichtlich vollkommen ungerechtfertigten und arroganten Treiben des Kontrolleurs Einhalt zu gebieten. Schließlich bewegte er sich in Richtung Zugführer, wohl um mit diesem zu sprechen. Im Nachhinein stellte sich durch Nachfrage beim Zugführer jedoch heraus, dass dies nur vorgetäuscht war. Der Kontrolleur hat sich zu diesem Zeitpunkt nicht, wie es seine Aufgabe gewesen wäre, um Klärung beim Zugführer bemüht.

*Frank P. aus H. (Bayern) am 1.5.2007*

**Kommentar der Fahrgast:** *An der Strecke von Hof nach Bad Steben sind nach einer aktuellen Recherche in der Bahnhofsliste unter [www.bayern-takt.de](http://www.bayern-takt.de) an sechs der zehn Stationen überhaupt keine Automaten aufgestellt und es wird darauf verwiesen, dass Fahrscheine von den Zugführern verkauft werden. Die Reaktion des Kontrolleurs erscheint daher zunächst als eine völlig unangemessene Entgleisung. Tatsächlich ist sie aber typisch für das „System Deutsche Bahn“: Mit großem Getöse wird der Fahrkartenkauf vor Fahrtantritt propagiert – doch hier ist der Fahrscheinkauf im Zug der Normalfall.*

## ◀ ▶ Entwerter nicht gefunden

**S**onntagstrip Bielefeld – Detmold und zurück mit zwei Personen mit 4er-Ticket: 4er-Ticket in Bielefeld gelöst, Hinfahrt problemlos. Bei Rückfahrt am Bahnhof Detmold keinen Entwerter gefunden. Das Bahnhofsgebäude wird zurzeit umgebaut, das Gelände ist sehr unübersichtlich. Im eingefahrenen Zug zwei Zugbegleiter gesehen, eingestiegen und zu ihnen gegangen, einen angesprochen, über die Situation informiert und gebeten, das Ticket zu entwerten (eine Praxis, die wir auf Bahnfahrten schon sehr oft beobachtet oder erlebt haben, z. B. bei defekten oder nicht vorhandenen Automaten oder Entwertern). Der Zugbegleiter verhielt sich sehr unfreundlich, sprach bzw. antwortete nicht, sondern nötigte uns, unsere Personalausweise vorzulegen ... und das alles, bevor der Zug überhaupt losfuhr. Ein Gespräch mit dem uns namentlich bekannten Zugbegleiter war zu keiner Zeit möglich. Der Zug fuhr an, unsere Daten wurden aufgenommen, in Lage (Lippe) stiegen wir planmäßig aus, entwerten dort das 4er-Ticket und stiegen in den Zug nach Bielefeld. Noch am gleichen Abend sandten wir per E-Mail eine Stellungnahme an das ServiceCenter Fahrpreisnacherhebung in Baden-Baden mit einer Schilderung des Vorgangs aus unserer Sicht und der Bitte, von der Fahrpreisnacherhebung abzusehen.

*Oliver B. aus B. (NRW) am 23.4.2007*

**Kommentar der Fahrgast:** *Der einzige Entwerter am Bahnhof einer Stadt mit 80.000 Einwohnern steht vor dem im Umbau befindlichen Bahnhof, weit entfernt vom Bahnsteig und seinem Zugang (siehe Foto auf Seite 12). Während zwischen Bielefeld und Detmold die Züge der Eurobahn und der Nordwestbahn mit Automaten und Ent-*



*Detmold: Die Züge fahren im Bild ganz links oben ab, der einzige Entwerter steht am Behelfscontainer ganz am rechten Bildrand ...*



*... und wer zum Bahnsteig geht, sieht vielleicht diesen Hinweis im Tunnel: Der zweite Entwerter im Tunnel wurde wegen der Bauarbeiten entfernt, der Bonbonautomat ist noch vorhanden und in Betrieb!*

*wertern ausgestattet sind, fahren die Züge der DB ohne Automat und Entwerter und ohne Zugbegleiter. Kontrolleure haben Seltenheitswert und stoßen daher auf eine deutlich erhöhte Schwarzfahrerquote. Da sie weiträumig eingesetzt werden, haben sie selten Ortskenntnisse. Es ist den Fahrgästen auch nicht begreiflich zu machen, wieso je nach Zugfarbe völlig unterschiedliche Bedingungen gelten.*

### ◀ ▶ Elfjähriger aus dem Zug geworfen

**H**eute wurde mein Sohn Johannes (11) von einem Zugbegleiter einer RB zwischen Rheine-Mesum und Münster in Emsdetten an die Luft gesetzt. Als interessantes Detail möchte ich noch hinzufügen, dass der erste Automat, bei dem mein Sohn die Fahrkartenbeschaffung versucht hat, defekt war

und der Versuch am zweiten Automaten abgebrochen werden musste, da der Zug dann schon kam. Mein Sohn hatte sowohl Geld für eine Fahrkarte als auch seine BahnCard bei sich und hat den Fehler begangen, sich nach dem Einsteigen vertrauensvoll an den Zugbegleiter zu wenden, um ihm zu erklären, dass er es nicht geschafft habe, eine Karte zu ziehen, und diese bei ihm erwerben wolle. Der Zugbegleiter erklärte ihm daraufhin, dass er ein Schwarzfahrer sei und die Wahl habe, entweder einen Fahrpreis von 40 Euro zu bezahlen oder am nächsten Bahnhof den Zug zu verlassen. Da mein Sohn nicht in der Lage war, den geforderten Betrag zu zahlen, wurde er tatsächlich in Emsdetten am Bahnhof an die Luft gesetzt.

Das völlig verstörte Kind rief uns daraufhin an und wir halfen ihm telefonisch und per Internet, seine Weiterfahrt zu bewerkstelligen. Auch in Emsdetten war der Erwerb einer Fahrkarte nicht ohne Probleme möglich, da die Tafel mit den Nummern der Zielbahnhöfe am Automaten fehlte, und so mussten wir diese erst herausfinden und dem Jungen telefonisch mitteilen, damit er nicht wiederholt als Schwarzfahrer unterwegs sein musste. Ich muss zugeben, dass ich schon einige unerfreuliche Erlebnisse mit unfreundlichen Zugbegleitern hatte, hätte aber erwartet, dass diese Umgangsformen vor Kindern haltmachen und zumindest die Sicherheit eines allein reisenden Kindes Vorrang vor den strengen Vorschriften eines aufrechten Bahnangestellten hat. Gelinde gesagt bin ich entsetzt! Kinder sind das schwächste Glied unserer Gesellschaft und offensichtlich bietet auch die Bahn hier keinen Schutzraum vor Willkürmaßnahmen.

*Frank R. aus M. (NRW) am 4.3.2007*

**Kommentar der Fahrgast:** *Dieser Bericht ist kein Einzelfall – uns liegt eine zweite ähnliche Schilderung vor! Kinder und Jugendliche sind ganz besonders in der Schusslinie von Zugbegleitern. Das hat zwei Ursachen: Einige Jugendliche üben sich geradezu darin, erfolgreich schwarzzufahren, und provozieren das Personal auch gerne. Außerdem können Minderjährige in der Regel für das erhöhte Beför-*

derungsentgelt nicht in Anspruch genommen werden, wie Amtsgerichte mehrfach entschieden haben, und haben oft keine Personalpapiere bei sich – also werden sie an die Luft gesetzt. Das Schlimmste daran: Können Eltern noch darauf vertrauen, dass Bahnmitarbeiter mit ihren Kindern ordentlich umgehen?

## ◀ ▶ Strafgeld trotz Nachweis des Fehlers der DB

**D**a der Fernverkehrsautomat vor mehreren Monaten an meinem Bahnhof demontiert worden ist, buchte ich meine Reise im Internet. Dabei habe ich, da es sich um eine Reise ins Ausland gehandelt hat und ein Selbstaussdruck nicht möglich war, die Variante „Fahrkarte per Post“ gewählt. Vor dem definitiven Bestellabschluss habe ich noch alle Zeiten und Tage mit meinem Terminkalender auf Richtigkeit überprüft. Auf der mir zugestellten Fahrkarte war die Hinfahrt korrekt vermerkt, für die Rückreise jedoch ein falsches Datum eingetragen. Aus der per E-Mail zugestellten Bestellbestätigung jedoch konnte geschlossen werden, dass meine Buchung korrekt war und der Fehler demnach bei der Deutschen Bahn lag. Als mir dies aufgefallen ist, habe ich, mehrere Tage vor Antritt der Rückreise, den Kundenservice der Bahn kontaktiert, jedoch keine sachliche Antwort bekommen (automatisierte Antwortmail). Mit der Bestellbestätigung, auf der die Daten im Gegensatz zur Fahrkarte korrekt vermerkt waren, und der Fahrkarte in der Hand trat ich die Rückreise an. Erklärungen nutzten nichts, die Zugbegleiterin schaltete auf stur, beantwortete meine Fragen und Einwände nicht, sondern wiederholte den Satz: „Diese Fahrkarte ist ungültig!“ mehrmals, obwohl ich ihr konkrete Fragen gestellt habe. Ich wurde vor die Wahl gestellt, den Zug in Schaffhausen zu verlassen (da für die Schweizer Strecke die Zugbindung nicht gilt) oder aber eine Fahrkarte nachzulösen. Mir blieb nur Letzteres übrig. Die ausgestellte Fahrkarte kostete letztendlich noch über fünf Euro mehr als eine Fahrkarte zum Normalpreis. Meine Frage, ob es sich um den Aufschlag für den Bordpreis handle, wollte die Dame mir nicht beantworten. Ebenso wenig ging sie auf meine Bitte ein, einen Vermerk auf die Fahrkarte zu schreiben. Den Sachverhalt habe ich vor mehr als drei Wochen schriftlich, inkl. Kopien der Fahrkarten und Bestellbestätigung, dem Fulfillment Center der Bahn (Aussteller der Fahrkarte) in Hamburg zugesandt. Eine Antwort ist bis heute ausgeblieben.

Martin H. aus J. (Thüringen) am 14.5.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *Einen besseren Beweis für die Unfähigkeit des „Systems Deutsche Bahn“ gibt es nicht – aber es handelt sich nicht um die unglückliche Verkettung von Zufällen. Die Beschwerden der Fahrgäste wiederholen sich in gleicher oder ähnlicher Zusammensetzung in zahlreichen Zuschriften: Beim Ausstellen der Fahrkarte passiert ein Fehler, den der Kunde belegen kann. Das Fulfillment Center beseitigt den Fehler nicht. Die Zugbegleiterin im ICE ist damit überfordert zuzugeben, dass die DB einen Fehler machen kann, und nötigt den Fahrgast zur erneuten Zahlung. Und schließlich ist auch keine Stelle bei der DB in der Lage, den Fall in Ordnung zu bringen.*

Wir haben geraten, die Schlichtungsstelle Mobilität in Berlin in Anspruch zu nehmen.

## ◀ ▶ Ohne Kleingeld keine Fahrkarte ...

Ich wollte ein Schönes-Wochenende-Ticket kaufen. Leider hat der Automat keine Scheine angenommen. Der Zug ist dann auch schon gekommen, bevor ich weiter überlegen konnte, was ich machen soll. Ich bin eingestiegen und habe den Schaffner gesucht. Kurz gesagt habe ich nach zehn Minuten einen Schaffner gefunden und angesprochen. Der hat mir gesagt, dass ich eine Strafe von 40 Euro zahlen müsse, dass ein Automat, der keine Scheine annimmt, nicht defekt sei und ich immer im Voraus dafür zu sorgen hätte, genügend Kleingeld zu haben! Sollte ich also immer Zwei-Euro-Stücke in Massen dabei haben?

Joachim S. aus N. (Bayern) am 22.5.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *Die Auskunft des Schaffners ist rechtlich falsch. Außerhalb der S-Bahn muss bei den Eisenbahnen jegliches gültiges Geld angenommen werden. Wenn kein Wechselgeld vorhanden ist, ist ein Gutschein auszustellen. Das steht in der Eisenbahn-Verkehrsordnung von 1938, die immer noch gültig ist. Damals gab es noch keine Automaten. Der Schaffner hätte also eine Fahrkarte verkaufen müssen.*

## ◀ ▶ ... und kein Geldwechsel am Schalter

Ich wollte diese Woche in Hersbruck ein Ticket für 19 Euro am Automaten der DB kaufen, ich hatte nur 50 Euro und wollte damit bezahlen. Der Automat zeigte an, dass ich nur mit Kleingeld, Fünf- oder Zehn-Euro-Scheinen bezahlen kann. Dann ging ich zum Service-Schalter der Bahn und wollte dort das Geld wechseln lassen. Ich bekam zur Antwort, dass sie nicht wechseln dürfen, ich solle doch woanders hingehen und mein Geld wechseln lassen. Ich finde so eine Abfertigung durch das Personal der DB unverschämt.

Gerhard R. aus E. (Bayern) am 30.5.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *Agenturen und Reisezentren leben vom Umsatz. Da Geldwechsel kein Umsatz ist und der Umsatz am Automaten nicht zählt, ist das Verhalten erklärlich. Aber nur ein Monopolunternehmen kann sich diesen Stil leisten.*



### ◀ ▶ ... und statt Hilfe: Zuschlag zahlen!

**A**m Sonntag, dem 21.1.2007, habe ich versucht, an einem Fahrkartenautomaten im Münchner Hauptbahnhof ein Single-Bayernticket für 19 Euro zu ziehen. Ich habe mit einem 20-Euro-Schein bezahlt und auch einen Euro zurückbekommen. Leider aber kein Ticket! Ich bin dann zu einem Schalter gegangen und habe nach den Modalitäten der Erstattung gefragt. Der Herr am Schalter händigte mir sehr unfreundlich einen Formantrag aus. Das alles hätte ich ja noch hingenommen, da ja ein Automat durchaus einmal defekt sein kann. Was dann aber folgte, ist an Gleichgültigkeit und Unverschämtheit nicht zu überbieten. Auf meine Bitte hin, den defekten Automaten doch zu kennzeichnen, um weiteren Benutzern Unannehmlichkeiten zu ersparen (wohl auch der DB!), bekam ich zur Antwort, dass das nicht die Aufgabe seiner Person sei und die Leute eben Pech hätten. Auf meine Bitte, mir doch am Schalter ein Bayernticket zum Preis von 19 Euro zu verkaufen, antwortete er, ich könne eines für 21 Euro kaufen oder zu Fuß gehen. Ich betrachte es als eine Unverschämtheit, den Automaten nicht zu kennzeichnen, um dann am Schalter zwei Euro mehr für das von mir ja nicht freiwillig dort gekaufte Ticket zu verlangen. Ich habe auch mitbekommen, dass offensichtlich mehrere Personen versucht haben, an diesem Automaten eine Fahrkarte zu ziehen.

Gabriela B. aus M. (Bayern) am 24.1.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *Auch dieser Vorfall kennzeichnet treffend das „System Deutsche Bahn“. Automaten und Schalter sind zwei getrennte Verkaufssysteme und der Fahrgast wird zwischen beiden zerrieben.*

### ◀ ▶ Unwissenheit

Am letzten Montag wollte ich von Grafing Bahnhof aus nach München Hauptbahnhof zur „Blade Night“ fahren. Da ich mich aber mit dem MVV nicht auskenne, stand ich einige Minuten vor

der Information mit den Zonen und Preisen und entschied mich dann für den Kauf einer Single-Tageskarte München XXL. Dann fuhr ich mit dem Regionalzug los. Bei der Rückfahrt wurde ich dann kontrolliert. Der Kontrolleur meinte nur, das sei zu wenig, und verlangte dann den Ausweis. Am Ende stellte sich heraus, dass ich 40 Euro bezahlen sollte.

Christian W. aus P. (Bayern) am 25.5.2007

**Kommentar der Fahrgast:** *So geht der öffentliche Verkehr mit Neukunden um! Zahlreiche Zuschriften zeigen, dass Neukunden des öffentlichen Verkehrs am Tarifsystem scheitern und beim ersten Versuch, mit der Bahn zu fahren, in die Mühle der Kontrollen geraten. Auf dem Bahnsteig am Automaten sind sie vorher völlig auf sich allein gestellt. Das Tarifsystem ist zu kompliziert, die Information unübersichtlich, die Benutzerführung mehr als schlecht. Rigorose Kontrollen verschrecken Interessenten vollends.*

### ◀ ▶ Kennen DB-Mitarbeiter ihre eigene Werbung?

Eigentlich sollte es eine stressfreie Zugfahrt nach Prag werden. Der Ärger ging aber bereits kurz nach der Abfahrt (5. April) in Nürnberg los. Aus zeitlichen Gründen konnte ich mir keine Zugkarte (Prag-Spezial) kaufen. Ich dachte mir, macht nichts, kaufst dir das Ticket eben im Zug. War ja früher kein Problem. Dann ging ich unmittelbar nach Abfahrt zur Zugbegleiterin, um mir das Ticket zu kaufen. Da musste ich mit Schrecken erfahren, dass das Personal in Regionalzügen (obwohl ich nach Prag/Tschechische Republik unterwegs war) seit dem 1. April 2007 keine Fahrkarten mehr verkaufen darf! Daraufhin musste ich, nach Feststellung meiner Personalien, einen Beleg über 20 Euro für die Strecke Nürnberg – Furth im Wald plus eine Strafgebühr von 40 Euro unterzeichnen, mit der Aufforderung, dies binnen 14 Tagen zu bezahlen. Dann musste ich noch beim tschechischen Zugpersonal eine Fahrkarte bis nach Prag

*So stellt sich die DB den idealen Fahrgast vor: „Automatenecke“ im Nürnberger Hauptbahnhof.*



kaufen. Für die Rückfahrt war ebenfalls der Kauf einer Fahrkarte bis Furth im Wald plus ein Bayerticket Single (19 Euro) notwendig. So kostete die Reise anstatt 49 Euro immerhin ca. 100 Euro! Dazu muss ich sagen, dass ich als gelegentlicher Bahnfahrer schlichtweg von dieser neuen Regelung nichts wusste.

Thomas B. aus N. (Bayern) am 12.4.2007

**Kommentar der Fahrgast:** Auch im Juni 2007 ist auf der Internetseite der DB noch zu lesen: „Prag Spezial ist an allen DB-Verkaufsstellen, an den DB-Nahverkehrsautomaten der Zughaltestation entlang der Strecke sowie im Zug (zum Bordpreis) erhältlich.“ Bei der DB weiß selten die eine Hand, was die andere tut. Außerdem: Ist der Bayern-Böhmen-Express ein Nahverkehrszug, nur weil er von der Bayerischen Eisenbahngesellschaft bestellt wurde? Und wie hält die DB es mit Fahrgästen, die aus Tschechien einreisen? Wir haben dem Fahrgast geraten, bei der Ombudsstelle des VDV in München vorstellig zu werden und den zu viel gezahlten Fahrpreis zurückzuverlangen.

## ◀ ▶ Alles ein Problem des Fahrgasts?

Vor ein paar Wochen fuhr ich vormittags (ca. 10.30 Uhr) mit dem Regionalexpress auf der Rheinstalstrecke von Bad Krozingen (Verbund Freiburg) nach Bad Bellingen (Verbund Lörrach). Zum Bahnhof nach Bad Krozingen kam ich mit dem Bus. Für den RVL besitze ich eine Monatskarte für Auszubildende, musste also eine Fahrkarte für den Übergangsbereich bis Bad Bellingen lösen. Der Busbahnhof in Bad Krozingen ist auf der Seite des Gleises 2, also dort, wo die Züge Richtung Basel (Bad Bellingen) abfahren. Mein Bus hatte so viel Verspätung, dass der Zug gerade einfuhr, als ich über den Busbahnhofplatz rannte. Also hatte ich keine Möglichkeit, mir eine Fahrkarte zu kaufen oder meine Mehrfachpunktcard für den RVL abzustempeln. Ich sprang also schnell in den Zug. Kurz vor Bad Bellingen wurde ich kontrolliert. 40 Euro wurden fällig, obwohl ich dem Kontrolleur meine Situation erklärte und bat, die vier Punkte für den Übergangsbereich RVL abzustempeln. Das sei mein Problem, sagte er zu mir, und er ging auf keinen Kompromiss ein. Es wäre mir möglich gewesen abzustempeln, wenn in Bad Krozingen am Gleis 2 ein Stempelautomat oder ein Fahrkartenautomat stünden. Das ist nicht der Fall. An Gleis 1 findet man alles in doppelter und dreifacher Ausführung. Für gehbehinderte Leute oder Fahrgäste mit Gepäck, Kinderwagen, Fahrrädern oder Fahrgäste, die eilig (!) von den (oft verspäteten) Bussen kommen, ist es unmöglich, auf die andere Seite zu kommen (und rechtzeitig einen gültigen Fahrschein zu lösen), weil es nur Treppen gibt und keinen Aufzug.

Elena K. aus K. (Baden) am 19.3.2007

**Kommentar der Fahrgast:** Der einzige Fehler, den Frau K. gemacht hat, ist, sich nicht sofort beim Zugpersonal zu melden. Doch wer das tut, dem geht es auch nicht besser, wie Zuschriften auf der nächsten Seite zeigt. Es ist „nicht das Problem von Frau K., wie und wo sie ihren Fahrschein stempeln kann – es ist das Problem der Verkehrsunternehmen, das möglich zu machen. Man muss diesem und dem zuständigen Aufgabenträger Versagen vorwerfen, wenn



die Zustände so sind wie in Bad Krozingen. Der Aufgabenträger wird sich darauf berufen, dass er keine Handhabe gegen DB Station & Service habe. Aber den Entwerfer im Zug hätte er verlangen können.

## ◀ ▶ Treibjagd am Automaten im Zug

Am 7. Februar 2007 bestiegen meine Ehefrau, meine Tochter und ich die Regionalbahn 23 nach Bonn-Duisdorf durch die in Fahrtrichtung gesehen hinterste Tür der hinteren Triebwageneinheit. Der Fahrkartenautomat befand sich aber im vorderen Teil dieser Einheit. Mit Einkaufsgeschäften mussten wir uns durch den voll besetzten Zug nach vorn begeben und setzten unser Gepäck an der zweiten Türgruppe ab, um die Hände zum Fahrkartenkauf frei zu haben.

Die Türen schlossen sich und der Zug fuhr ab. Vor dem Automaten stand ein Mann. Als meine Frau ihn bat, zur Seite zu treten, damit sie ihren Fahrschein lösen könne, breitete er seine Arme aus mit den Worten: „Nichts geht mehr, sie fahren schwarz, ich muss Ihre Personalien aufnehmen.“ Der Zug befand sich immer noch im Bereich des Bonner Hauptbahnhofs. Meine Frau war auf dem direkten Weg zum Automaten gegangen und hatte lediglich ihr Gepäck abgelegt, da mit den Tüten kein Durchkommen im dicht besetzten Zug war. Zeitgleich wurden das Schülerticket meiner Tochter und mein Jobticket von einem weiteren Mitarbeiter kontrolliert und im mitgeführten Gerät eingelese. Nachdem ich kontrolliert wurde, begab ich mich zu meiner Frau zum Automaten. Der Kontrolleur zeigte einen Ausdruck mit den erfassten Daten vor.

Er war nicht bereit, die falschen Eingaben von Nachname und Rufname zu korrigieren, obwohl die Schreibweise durch den vorgelegten Fahrschein eindeutig erkennbar war. Als Datum und Uhrzeit ist der 7.2.2007 19.20 Uhr eingetragen. Auf Verlangen schrieb der Kontrolleur seinen Namen unleserlich auf den Beleg. Seinen Ausweis zeigte er erst nach mehrmaliger Aufforderung vor. Darauf war der Name „D.“ erkennbar. Die Bitte, die bestehenden Unklarheiten doch nach dem Aussteigen am Duisdorfer Bahnhof in Ruhe zu klären, wurde barsch durch einen zweiten Mitarbeiter mit den Worten: „Wenn ihr nicht gleich aus der Tür geht, dann sage ich euch noch ganz andere Sachen!“ unterbrochen und wir wurden so am Bahnsteig stehen gelassen. Am Bahnhof in Duisdorf ist ein Schild mit dem Hinweis angebracht, dass das Lösen von Fahrschein an Automaten am Bahnhof und im Zug möglich sei. An allen Türen der Talent-Schienenbusse der RB 23 befinden sich Aufkleber, die auf den im Fahrzeug befindlichen Fahrkartenautomaten hinweisen. Zusätzlich sind Piktogramme angebracht.

Herbert S. aus B. (NRW) am 8.2.2007

**Kommentar derFahrgast:** *Erst auf Intervention der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Düsseldorf zog die DB die Forderung zurück. Allein das zeigt, dass das System der Nachbearbeitung von Forderungen bei der DB eine sehr mangelhafte Qualität hat.*

*Auch hier könnte man auf den ersten Blick sagen: Da hat ein Kontrolltrupp versagt! Aber ihre Sprüche und Verhaltensweisen müssen die Kontrolleure doch irgendwo gelernt haben. Natürlich gibt es nicht wenige Fahrgäste, die nur dann zum Automaten laufen, wenn Kontrolleure auftauchen, und das erst recht bei einer Fahrdauer von wenigen Minuten im Vorortverkehr (hier betrug die Fahrzeit fünf Minuten). Man kann auch darüber diskutieren, ob es im S-Bahn-ähnlichen Verkehr sinnvoll ist, Automaten im Zug vorzuhalten.*

*Aber die DB spart an allen Ecken und Enden: Sie stellt Automaten in den Zug, um sie an den Stationen einzusparen, sie wartet die Automaten im Zug so schlecht, dass die Triebwagen häufiger mit defekten Automaten oder ganz ohne verkehren – das wissen wir für diese Strecke aus zuverlässiger Quelle –, und sie spart 95 % der Zugbegleiter ein. Dann freuen sich Kontrolleure über erwischte „Schwarzfahrer“ wie Jäger über einen Erfolg bei der Treibjagd – und die Unternehmensführung glaubt ernsthaft, damit könne man die Einnahmen steigern und die Schwarzfahrerquote senken. Mit Schwarzfahrern ist es nicht anders als im Wald: Ist die Treibjagd beendet, dann kommen die Tiere aus dem benachbarten Waldstück.*

### ◀ ▶ Schwarzfahren ist besser?!

Ich bin gestern zum Zug geeilt und habe ihn gerade noch erwischt, leider ohne Fahrkarte. Ich begab mich sofort zum Schaffner und wollte eine Karte lösen. Erklärte mich nicht einmal auf, sondern gab mir einen Zettel, auf den ich meine Anschrift schreiben sollte. Dadurch war ich irritiert, weil ich nur eine Fahrkarte lösen wollte. Darauf sagte er, das koste jetzt

40 Euro. Ich fragte ihn, ob es also besser gewesen wäre, einfach sitzen zu bleiben und schwarzzufahren. Er sagte, ja das wäre wahrscheinlich die bessere Lösung gewesen. Ich wurde also wie ein Schwarzfahrer behandelt! War das eine faire, richtige Reaktion?

*Michael S. aus S. (Bayern) am 21.4.2007*

### ▶ Nicht nur die DB ... ◀◀

Ich wurde in Berlin von den Kontrolleuren aufgegriffen und zwei Stunden festgehalten, weil sie einfach behaupteten, der City-Fahrschein auf meiner DB-Fernfahrkarte gelte nicht. Was die Wachleute und dann die BVG (Berliner Verkehrsbetriebe) mit meinen Personalien machten, weiß ich nicht.

*Nils K aus F. (Hessen) am 27.6.2007*

**Kommentar derFahrgast:** *Bei der Berliner BVG ist zur Fahrscheinkontrolle eine Sicherheitsdienst-Firma tätig, die die Vorgabe hat, eine bestimmte Anzahl von Schwarzfahrern aufzugreifen. Der Fall zeigt, dass die Wachleute schlecht ausgebildet sind. Außerdem fehlt der BVG – genauso wie bei der DB – eine kompetente Hotline, die jederzeit erreichbar ist und über die sich die Mitarbeiter in den Fahrzeugen in Zweifelsfällen informieren müssen, bevor sie einen Fahrschein als ungültig bezeichnen. Die Unternehmen sollten sich darüber im Klaren sein, dass in einem solchen Fall Schadensersatz und Schmerzensgeld fällig wird. PRO BAHN wird betroffenen Fahrgästen künftig raten, solche Ansprüche geltend zu machen.*



*Ein Traum für DB-Fahrgäste: einfach mitfahren.  
Der Stadtverkehr Detmold wirbt erfolgreich mit diesem Slogan.*