

PRO BAHN

Bayern

Gemeinnütziger Fahrgastverband

PRO BAHN e.V., Schwanthalerstr. 74, 80336 München

BayStMWVT
Herrn Staatsminister
Dr. Otto Wiesheu
80 525 München

PRO BAHN Landesverband Bayern e.V.

Schwanthalerstraße 74
80336 München
Tel.: 089 / 53 00 31
Fax: 089 / 53 75 66
E-Mail: pro-bahn@gmx.de
Internet: www.pro-bahn.de/bayern

Verkehrsverbindung:
U4/U5: Theresienwiese
Tram 18/19: H.-Lingg-Straße
zu Fuß: 10 Min. vom Hbf.

Datum: 27. August 2002
Zeichen: wi/hp
Thema: ET425-Umfrage

Sehr geehrter Herr Staatsminister,

PRO BAHN hat im Juli/August diesen Jahres eine Internet-Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit den neuen Triebwagen der Deutsche Bahn AG auf der Strecke München – Mittenwald durchgeführt. Diese Strecke bedeutet aufgrund ihrer Länge für viele Fahrgäste Reisezeiten von einer Stunde und mehr. Deshalb kommt gerade dem Sitzkomfort eine besondere Bedeutung zu. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse haben wir Ihnen in Form einer Graphik beigefügt. Es zeigt sich eine deutliche Unzufriedenheit mit den Sitzen (Bequemlichkeit, fehlende Armstützen, mangelnder Komfort in der 1. Klasse), sehr positiv bewertet wurde unter anderem die Einrichtung von Nichtraucherzügen. Die kompletten Ergebnisse sind im Internet unter „www.pro-bahn.de/weilheim“ verfügbar. Besonders aufschlussreich sind im übrigen die zusätzlichen Kommentare der Fahrgäste.

Mittlerweile hat die DB offiziell auf unsere Aktion reagiert und uns zu einem Treffen eingeladen, das Mitte August stattfand und bei dem auch die BEG vertreten war. Uns wurde zugesagt sich zu bemühen, die gravierendsten Mängel zu beheben. Insbesondere wird ein Austausch der Sitze erwogen.

Wir möchten Sie als Besteller von Leistungen im Schienenpersonennahverkehr noch auf einen Punkt jenseits des Bequemlichkeitsaspektes aufmerksam machen. Es manifestierte sich ein deutlicher Wunsch nach Beibehaltung von Zugbegleitpersonal: 77% der Fahrgäste stimmten der Aussage „Das Zugpersonal soll erhalten bleiben“

zu. Nach unserer Auffassung sollte deshalb vertraglich mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen sichergestellt werden, dass erstens Personal in den Zügen vorhanden ist und dass zweitens das Personal auch Fahrgastbetreuungspflichten während der ganzen Reise wahrnimmt. Leider gibt es derzeit Personale, bei denen der Servicegedanke und die Kundenorientierung nicht voll ausgeprägt sind. Wir hoffen, dass hier eine akzeptable Lösung im Sinne der Fahrgäste gefunden werden kann.

Wir würden uns freuen, wenn unsere Kundenbefragung Ihnen einige nützliche Informationen über die Stimmungslage der Fahrgäste und deren Wünsche näher bringen konnte und verbleiben mit freundlichen Grüßen

Dr. Matthias Wiegner
(Vorsitzender)