

# **Beschlüsse des FGB Süd - Anlage 1**

**Fahrgastbeirat RVF-Süd**

**Beschluss vom 7.12.2009**

## **Vertrieb an der südlichen Rheintalbahn und an der Münstertalbahn:**

- **Anzahl und Öffnungszeiten der Verkaufsschalter/Reisezentren**
- **Anzahl und Standorte der Verkaufsautomaten**

### **1. Zur Situation**

#### **1.1 Reisezentren:**

Die Deutsche Bahn AG – Vertrieb setzt - verbunden mit dem Austausch der alten Tastatur-Verkaufsautomaten gegen Touch-Screen-Geräte konsequent den Abbau der Schalter in den sog. Reisezentren fort und schränkt obendrein die Schalteröffnungszeiten weiter ein. Beispielsweise sind die Reisezentren Müllheim/Baden und Bad Krozingen an Werktagen erst ab 8h30, an Samstagen nur bis 13h30 besetzt und Sonntagen gänzlich geschlossen; auch in den Hauptverkehrszeiten ist oft nur ein Schalter geöffnet; in beiden Reisezentren wurde zudem eine einstündige Mittagspause eingeführt. Dadurch wird vielen Reisenden auch der Übergang aus dem Nahverkehr in den Fernverkehr unnötig erschwert.

Dieser Politik der Personaleinsparung in den Reisezentren steht ein vermehrter Personal- aufwand durch den Einsatz von Lotsen vor den Schaltern, die in oft unangenehm nachdrücklicher Weise die Kunden vom Schaltern weg zum Automaten schicken, und von Helfern („Guide“) an den Automaten gegenüber.

#### **1.2 Fahrkartenautomaten:**

Auch Standort und Anzahl der Verkaufsautomaten sind selten optimal. Sie sind in der Regel nur auf der Ostseite der Bahnhöfe oder nur auf Ost- oder der Westseite der Haltepunkte platziert, und zwar auch dann, wenn es direkte Zugänge zu beiden Bahnsteigen gibt (Ebringen, Schallstadt, Norsingen, Bad Krozingen, Heitersheim, Müllheim, Buggingen, Auggen). So wird vielen Fahrgästen z. B. in Richtung Süden ein unnötig langer und zeitaufwändiger Weg zwischen Ankunft am Parkplatz (Müllheim, Bad Krozingen) bzw. Bushof (Bad Krozingen) über den Fahrkartenautomat an Gleis 1 zur Zugsabfahrt an Gleis 2 zugemutet.

Immer wieder ist vor Ort zu hören und in der Presse zu lesen, dass viele Menschen grosse Schwierigkeiten mit der als unverständlich und/oder umständlich empfundenen Menü-Führung der neuen Geräte und mit der Vielfalt der Tarife haben. Durch oft langes Warten in der Schlange vor den wenigen Automaten wächst der Zeitdruck vor der Abfahrt des Zuges, Geduld und Konzentration nehmen entsprechend ab. Die Fachpresse berichtet, dass die DB „jetzt neu in Volkshochschulen Kurse für die Bedienung ihrer Fahrkartenautomaten anbietet. Man wolle den Kunden die Scheu vor den Automaten nehmen, so die offizielle Begründung für das Angebot. Offensichtlich ist es so, dass selbst Menschen, für die Technik kein Fremdwort ist, am Automaten zuweilen verzweifeln und sich im Tarifdschungel verirren“ (so zuletzt LOKMagazin 12/2009).

Begründet wird die für die Kunden unbefriedigende Situation mit dem Zwang zum weiteren Personalabbau einerseits und mit zu geringem Umsatz der Automaten andererseits.

Der Umsatz pro Einheit selbst in einem der fahrgast- und umsatzstärksten Bahnhöfe (Bad Krozingen) sei nach den Massstäben von DB-Vertrieb unbefriedigend!

Der Standort des von der SWEG in Bad Krozingen an Gleis 12 betriebenen und kundenfreundlicheren Tastatur-Automaten samt Entwerter entspricht den Bedürfnissen ihrer Kunden.

#### **1.3 Entwerter**

Auch diese fehlen an vielen direkt zugänglichen Bahnsteigen, wodurch vielen Besitzern von Fahrkarten aus dem Vorverkauf unnötig lange und zeitraubende Wege zugemutet werden.

1.4 An der Münstertalbahn gibt es seit Jahren nur noch einen Verkaufsschalter mit seltenen Öffnungszeiten nur an Werktagen und nur mit stark eingeschränktem Angebot (Staufen). An allen Haltepunkten (ausser - vandalismusbedingt - Oberkrozingen) stehen relativ benutzerfreundliche Tastatur-Automaten älterer Bauart. Ihre besonders an Wochenenden häufige Blockade ist wohl auf Vandalismus zurückzuführen. Der Bahnhof Staufen ist an Wochenenden nicht besetzt, was besonders bei Grossveranstaltungen in Staufen und Münstertal Probleme für die Reisenden und zusätzliche Belastung der Tzf-Führer verursacht.

Insgesamt lädt die beschriebene Situation - vor allem auch in Verbindung mit chronisch überfüllten Zügen - nicht dazu ein, verstärkt den SPNV zu nutzen. Somit kann sie auch nicht umsatzförderlich sein.

## **2. Lösungsmöglichkeiten aus Kundensicht**

2.1 Öffnungszeiten der Reisezentren Müllheim und Bad Krozingen werden ihrer Bedeutung für diese beiden umsatzstarken Bahnhöfe und dem Bedarf der Kunden angepasst:

- Beginn mindestens um 7h30,
- Öffnung auch in der Mittagszeit,
- Verlängerung der Öffnungszeit am Samstag mindestens bis in den späten Nachmittag,
- Öffnung am Sonntagvormittag.

2.2 Zahl und Standorte der Fahrkartenautomaten werden kundenfreundlich erweitert:

- an allen kleineren Haltepunkten werden pro Richtungsbahnsteig ein Fahrkartenautomat und ein Entwerter für im voraus gekaufte Fahrscheine aufgestellt,
- an den Bahnhöfen Müllheim und Bad Krozingen reichen bis auf weiteres die in der Nähe der Reisezentren (also auf Bahnsteig 1) angebotenen je zwei Automaten und Entwerter dann aus, wenn auch auf Bahnsteig 2 je ein Automat und ein Entwerter installiert werden,

2.3 Auf der Münstertalbahn kann das Angebot ebenfalls verbessert werden:

- für Münstertal ergibt sich mit der Übernahme des alten Bahnhofs von der SWEG auf die Gemeinde und seine Instandsetzung und Umnutzung die Chance der Ansiedlung oder Umsiedlung eines der ortsansässigen Reisebüros mit angeschlossener Bahnagentur in den Bahnhof, der ja ein vom Publikum besonders stark genutzte Punkte in der gesamten Gemeinde ist;
- für den Bahnhof Staufen gilt gleiches: auch hier könnten vorhandene Räumlichkeiten durch eine Reisebüro mit Bahnagentur genutzt und damit das Angebot an die Reisenden stark verbessert werden.

3. Der Fahrgastbeirat RFV-Süd

- bittet die Bürgermeister der betroffenen Gemeinden, diese Vorschläge und Forderungen gegenüber RFV, DB AG und SWEG nachdrücklich zu unterstützen;
- bittet den RFV um nachdrückliche Unterstützung diese Vorschläge und Forderungen gegenüber den EVU;
- fordert DB AG – Vertrieb und SWEG auf, diese Vorschläge und Forderungen eingehend zu prüfen und in nützlicher Frist umzusetzen.