
Die Bahn steuert gegen

Chaos am Flughafen, Verspätungen auf der Schiene: Die einen klagen über fehlendes Personal, die anderen über Defizite in der Infrastruktur. Die Deutsche Bahn will auf der Fernstrecke nun mit besserem Service für zufriedeneren Kunden sorgen. Vorstand Michael Petersen kündigte heute an, das Unternehmen werde kurzfristig die Zahl der Zugbegleiter und Mitarbeiter in der Bordgastronomie um 750 aufstocken. 100 neue Gästebetreuer sollen Bahnreisenden bei der Platzsuche, beim Verstauen des Gepäcks sowie beim Ein- und Aussteigen helfen. 130 weitere Mitarbeiter werden in größeren Bahnhöfen als Ansprechpartner bei Verspätungen für eine möglichst rasche Weiterfahrt zur Verfügung stehen.

„Wir sind mit unserer Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit nicht zufrieden“, räumt Petersen ein und verweist auf eine „hochbelastete Infrastruktur, die Staus auf der Schiene“ führe. Noch nie sind nach seinen Angaben so viele Menschen so viele Kilometer ICE und Intercity gefahren wie in den vergangenen drei Monaten. Die Verkehrsleistung sei gegenüber dem Rekordjahr 2019 noch einmal um rund drei Prozent gestiegen. Der grenzüberschreitende Reiseverkehr habe sich im ersten Halbjahr dieses Jahres sogar fast verdoppelt.

Das Sanierungsprogramm für die am stärksten belasteten Streckenkorridore startet allerdings erst im übernächsten Jahr, so dass die Bahn versucht, kurzfristig gegenzusteuern. Neben den zusätzlichen Servicekräften soll auch die Fahrplanauskunft im Internet und auf der Navigator-App der DB optimiert werden. „Die schnellste ist nicht immer die zuverlässigste Verbindung“, verweist der für den Personenfernverkehr zuständige Vorstand auf manchmal knappe Umstiegszeiten, die schon durch leichte Verspätungen zu eng ausfallen. Verspäte sich ein Zug beispielsweise nur um fünf Minuten, schrumpft eine Umsteigezeit von eigentlich ausreichenden acht auf nur noch drei Minuten, rechnet Petersen vor. Nach wie vor könne der Kunde zwar sein Zeitfenster im Navigator selbst festlegen, die Bahn erhöht jedoch in den Voreinstellungen die als Basis zugrunde gelegte Umsteigezeit, um einen Sicherheitspuffer zu schaffen. „Knappe Anschlüsse, die in der aktuellen betrieblichen Lage schwer erreicht werden können, zeigen wir jetzt schon bei der Planung und Buchung nicht mehr an. Das betrifft 800 Verbindungen.“

Eine weitere Entlastung für Bahnreisende verspricht auch die Erhöhung der Kapazitäten. Durch neue Züge steigt das Sitzplatzangebot bis Jahresende um rund 13.000, verspricht das Unternehmen. (aum/jri)

Bilder zum Artikel



Zugbegleiter und Reisender am Bahnsteig.

Foto: Autoren-Union Mobilität/DB/Volker Emersleben



ICE.

Foto: Autoren-Union Mobilität/DB/Wolfgang Klee



Zugbegleiter mit Mund-Nasen-Schutz.

Foto: Autoren-Union Mobilität/DB/Oliver Lang



Bahnreisende.

Foto: Autoren-Union Mobilität/DB/Max Lautenschläger
