

Schon mit der Einführung des neuen Preissystems im Dezember 2002 hatten die Führungspersonen der Bahn um Chef Mehdorn belegt, dass sie wenig wissen von den Gewohnheiten und der Lebenswelt der Mehrheit ihrer Kunden. Sie hatten damals ein dem Luftverkehr entlehntes Preissystem mit dem Zwang zur Buchung bestimmter Züge, wenn man preiswert fahren wollte, installiert. Sie hatten nicht bedacht, dass der Mehrheit dieses fremd ist. Jetzt passiert etwas ähnliches. Wer das Internet nicht zur Buchung nutzt und die Fahrkarte am Schalter kaufen will, soll 2,50 € Servicepauschale bezahlen. Albrecht Müller.

Die an Moden orientierten und verengt betriebswirtschaftlich denkenden Spitzen der Bahn sind offensichtlich nicht willens, sich in die Lage des immer noch sehr großen Teils der Menschen zu versetzen, die das Internet als Buchungsmöglichkeit nicht nutzen können, weil sie die dafür nötigen Geräte nicht haben, weil ihnen das Buchen immer noch zu kompliziert ist oder weil sie nicht bereit sind, die Daten ihrer Kreditkarte oder ihrer Scheckkarte in fremde Hände zu geben. Die Bahn nimmt keine Rücksicht auf diese Menschen. Das ist dumm, denn das wird Ansehen der Bahn bei einem Kreis von Menschen kosten, die immer noch treue Anhänger sind. Außerdem startet die Bahn damit wiederum einen Angriff auf ihren größten Vorteil – nämlich ein Verkehrsmittel zu sein, das man auch ohne Planung nutzen kann. Man geht zum Schalter, kauft und fährt weg. Und zwar auch von einem Ort, an dem man nicht zuhause ist und wo man nicht über Computer und Drucker verfügt. Der Einwand, dass in solchen Fällen die Automaten helfen, zieht nicht. Ich kenne Dutzende älterer Menschen, die mit einem Automaten der Bahn nicht umzugehen vermögen. (Auch ich habe gestern fast 10 Minuten gebraucht, um am Automaten die beste Route auszusuchen und die Karte zu buchen.)

Hinzu kommt, dass die Servicepauschale vermutlich dazu beitragen soll, den Kauf am Schalter seltener anzutreten, damit dann nach einiger Zeit festgestellt werden kann, dass man ein Reisezentrum nach dem anderen schließen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlassen kann. Siehe dazu den Beitrag im Tagesspiegel/Anhang.

Dass die Spitze der Bahn nicht merkt, dass sie mit einem solchen Vorschlag „mit dem Hintern einreißt“, was sie mit viel Geld und Werbung an Vertrauen und Sympathie bei ihren Kunden aufzubauen versucht.

Auf einen interessanten Nebenaspekt soll in diesem Zusammenhang noch aufmerksam gemacht werden: der jetzige Vorschlag der Bahn wie auch schon die bisherige Praxis, viel zu wenige Schalter offen zuhalten und Bahnkunden zu zwingen, lange Zeit, oft eine halbe Stunde, in den Schlangen vor den Schalter zu verbringen, sind gute Beispiele dafür, wie versucht wird, Kosten zu Lasten der Kunden zu sparen. Das ist ähnlich wie bei der Praxis der Post, das Netz der Postämter und der Briefkästen auszudünnen. Man zwingt Menschen

zum Warten, man zwingt sie zu langen Wegen und bürdet ihnen damit zusätzliche Kosten auf. Betriebswirtschaftlich gedacht mag das für Bahn, Post und andere Unternehmen mit ähnlichen Gehabe sinnvoll und lukrativ erscheinen. Volkswirtschaftlich betrachtet, also bei Berechnung aller Kosten, der Unternehmen wie der Kunden, ist eine solche Unternehmenspolitik teuer. Vermutlich wird es aber auch betriebswirtschaftlich keinen Erfolg haben, weil es dem Ansehen der Bahn extrem schadet. Siehe oben.

Es wäre eigentlich die Rolle und die Aufgabe der Bundesregierung, sich in einem solchen Fall einzuschalten. Sie hat es bei der Einführung des grotesken Preissystems von 2002 nicht getan und wird es vermutlich jetzt wieder nicht tun. Es sei denn, die leichten Proteste der gewählten Politiker entwickeln sich noch zu einem etwas stärkeren Sturm. Zu erwarten ist das nicht.

#### **Anhang:**

##### **Servicepauschale: Politiker werfen der Bahn “Abzocke” vor**

Die von der Deutschen Bahn geplante Servicepauschale von 2,50 Euro pro am Schalter verkauften Ticket entrüstet nicht nur ihre Kunden: Jetzt fordern auch Politiker parteiübergreifend mehr Fahrgastrechte, sprechen von Abzocke. Und sehen dahinter einen Schritt zum Personalabbau.

Quelle: [tagesspiegel.de](http://tagesspiegel.de)