

Verbesserungsvorschläge und Forderungen der PendlerInnen und BesucherInnen für den Bahnverkehr auf der Remsbahn und Obere Jagstbahn sowie Ostwürttemberg allgemein (Veranstaltung in Aalen am 08.01.2020)

Nach der Veranstaltung zum Bahnverkehr am 8. Januar 2020 im Sancho Aalen erreichten uns noch über 20 weitere E-Mails und viele Telefonanrufe mit etlichen Anregungen, die wir ebenfalls aufgenommen haben. Zur besseren Lesbarkeit wurde in der Regel das männliche Genus gewählt.

A: Informationsqualität/Informationspolitik/Informationsaustausch EVU und EIU

1. Hinsichtlich GA wurden besonders gelobt die Sauberkeit der Züge und die Höflichkeit der Mitarbeiter.
2. Generell wurde bemängelt, dass GA wesentlich demütiger mit den Mängeln umgehen müsse. Die Öffentlichkeit wolle weder Verschleierungen, Verschweigen noch Schuldzuweisungen, sondern transparente Aufklärung verbunden mit Schuldeingeständnissen. Zu arroganter Umgang mit Kritik der EVU.
3. Mangelhafte/keine Information bei Verspätungen und Ausfällen, wegen mangelnden Informationsaustauschs zw. EIU an EVU (z.B. bei Stellwerksproblemen).
4. Diffuse, teilweise widersprüchliche und oft zu späte Informationspolitik gegenüber den Kunden! Hier gibt es grds. Verbesserungsbedarf. Das gleiche gilt für oft falsche oder unzureichende Informationen durch Zugbegleiter: z.B. Stellwerkschaden in Plüderhausen, hier gab ein Zugbegleiter hinsichtlich eines angeblichen SEV eine Falschinformation. Keine klaren Informationen über die Ursache von Zugverspätungen. Keine konsistente Informationspolitik, häufig Salamiaktik.
5. Die GoAheadApp funktioniere zumindest nicht auf der Strecke Ellwangen-Aalen.
6. Aalen Hbf: ab 18.00 Uhr keine Mitarbeiter mehr, die Auskunft geben können.
7. Ferner würden Züge angesagt über Lautsprecher, die gar nicht eintreffen würden.
8. Von Mitarbeitern sei mehrfach festgestellt worden, dass GA von der DB keinerlei Auskunft über Verspätung der Züge erhalte und was die Ursache sei. Zudem wurde als Begründung genannt, die fehlenden Infos durch die DB seien womöglich absichtlich durch möglicherweise Konkurrenzdenken der DB verursacht.
9. GA Lokführer wirken uninformiert, sie wissen in manchen Fällen nicht wo sie hinfahren/halten, das verunsichere die Pendler.
10. Große Schülergruppen zur Rushhour: keine Koordinierung bei GA.
11. Es fehlt im Bahnhof Aalen in der Schalterhalle eine Information, wo sich das Büro von GA befindet.
12. Die Zugbezeichnungen bei GA (bei den gleichen Stadler-Zügen) sind unterschiedlich: Bei GA fehlen Zugnummer + Zwischenstopps; dies führe häufig zu Verwirrung bei Reisenden, besonders wenn Verspätung vorhanden ist.
13. Die Kundenhotline von GA sei zeitweise nicht erreichbar bzw. in der Endlos-Warteschleife.
14. Forderung: Bundesweite APP entwickeln für Fahrkarten und Verbindungen.

15. Barrierefreiheit/Hilfe Handicap: GA hat eigene Zentrale; läuft nicht über Mobilitätszentrale der DB, keine Zusammenarbeit bisher, deshalb Barrierefreiheit und Übergabe gehandicapter Bahnkunden sehr eingeschränkt; GA möchte nicht, dass DB Menschen mit Handicap an sie verweist.
Forderung: Eine einzige Mobilitätszentrale.
16. Fahrpläne für die Städteverbindungen von Aalen nach Stuttgart, Ulm, Nürnberg und Nördlingen liegen seit Betreiberwechsel nicht mehr in Aalen Hbf aus: schlecht für ältere Menschen.
17. DB-Gruppenfahrten im Fernverkehr: Reservierungssystem der DB sei häufig störanfällig: dort stehe dann auf den Anzeigen dann „ggf. reserviert“ - > führt zu Unmut unter den Reisenden.
18. Forderung: Bessere Kommunikation unter den Betreibern verbunden mit dem Warten von/auf Anschlusszüge(n).

B: Verspätungen/Ausfälle/Kapazitätsprobleme/Ursachenforschung

19. Häufige Stellwerksprobleme in Waiblingen als Auslöser für Verspätungen und Ausfälle der Verbindungen seien nicht nachvollziehbar.
20. Remsbahn: Erhebliche Kapazitätsprobleme, v.a. zw. Schorndorf und Waiblingen: völlig überfüllte Züge verbunden mit fehlenden Waggons besonders in den Hauptverkehrszeiten.
21. Erheblicher Personalmangel bei GA konnte noch nicht behoben werden
22. Für Stadt AA nicht akzeptabel, dass IRE 1 zw. Stg-Aalen lange Zeit entfällt, schon gar nicht mit Begründung Ausgleich für andere Strecken! Diesen Entfall der IRE-Verbindung (im Bereich Aalen – Schwäbisch Gmünd) könne niemand nachvollziehen.
23. Kundenvorschlag zum IRE 1 der zur Zeit und in 2020 noch länger und öfter von Karlsruhe nur bis Schwäbisch Gmünd und zurück fährt: Weshalb lässt man den IRE 1, wenn er schon eine kürzere Strecke fahren muss, nicht von Aalen bis Pforzheim und zurück nach Aalen fahren?
Dafür würden folgende Gründe sprechen:
 - a. Pforzheim ist an das Netz des Karlsruher Verkehrsverbunds (KVV) mit den Linien S5 und S51 angebunden und somit kommt man von Pforzheim problemlos nach Karlsruhe.
 - b. Von Karlsruhe nach Stuttgart fährt parallel zum IRE 1 im Zweistundentakt ein IC der DB und umgekehrt, der dann nach München weiterfährt oder von dort kommt.
D. h. von KA habe ich stündlich eine IC Verbindung nach Stuttgart wenn man den IC Karlsruhe Nürnberg mit berücksichtigt.
24. Pendler zw. Nö-SG: Seit Betreiberwechsel Zugverbindung deutlich verschlechtert; an 3 von 5 Tagen gibt es keinen Anschlusszug in Aalen.
25. GA und DB hatten unterschiedl. Angaben zu Abfahrtszeiten.
26. Unterschiedl. Bezeichnung im System: RB/RE vs. GRB/GRW - > Systeme waren über IT nicht kompatibel, deshalb Verspätungen/Ausfälle.

27. Sicherheitsprobleme: Vollgestopfte Züge stellen erhebliche Gefährdung dar! Zudem auch eine Frage der Hygiene und Würde, wenn Toiletten zum Aufenthalt der Fahrgäste verwendet werden müssen.
28. Hinweis Lokführer: Einbuchungssystem ist nicht korrekt: Wenn ein GA-Zug mit 20 min Verspätung in Stg abfährt, springt im System kurz vor AA die Verspätung auf 0 zurück; DB und GA haben anderes und inkompatibles System; die DB TAnzeigetafel am Bahnhof werden nicht aktualisiert, es wird falsches angezeigt: Frage Wie funktionieren die Verspätungsmeldung zw. GA und DB (Bahnhof Station) genau?
29. Es gebe einen Passus in der Ausschreibung, wieviel % des SPNV an Subunternehmer vergeben werden dürfe; hier liegt aus Sicht eines Lokführers GA längst darüber; Frage Konsequenz?
30. Verspätungsquote bei der DB: hier werden ausgefallene Züge nicht einberechnet, sodass Quote nicht der Realität entspricht.
31. Die von DB eingesetzten Doppelstock-IC sind sehr störungsanfällig.
32. Häufige Türstörungen bei nagelneuen GA und den IC-2 Zügen sind misslich.
33. Fehlende Haltegriffe in den Zügen.
34. Liefertermine der Züge wurden falsch vom Landesverkehrsministerium berechnet.
35. WLAN funktioniere in GA-Zügen überwiegend nicht oder vergleichsweise zu langsam. Auf Nachfrage sei mitgeteilt worden, dass in den verspätet gelieferten Zügen die entsprechende SIM-Karte noch nicht eingebaut sei. Das Einbauen dauere zwischenzeitlich 6 Monate ohne Erfolg.
36. In den Ausschreibungen sei das Reinigen der Gepäckablagen vergessen worden aufzunehmen, weshalb jetzt in jedem Zug sich der Staub auf den Ablagen sammelt.
37. Qualitätsmanagementsystem bei GA: Wie ist dieses gestaltet? Gibt es ein Fehlermanagement, Controlling, wer überprüft dies? Wie werden Unternehmensprozesse analysiert und verbessert? D.h. wie werden Kundenreklamationen analysiert, Potentiale aufgezeigt, Maßnahmen abgeleitet und „controllt“? Jede Reklamation ist eine Chance, sich zu verbessern. Wird dieser kontinuierliche Verbesserungsprozess gelebt? Wie werden System- und Prozessaudits durchgeführt? Gibt es ein funktionierendes Kennzahlensystem; Stichwort „Führen durch Kennzahlen“? Sind die Kennzahlen aussagefähig, z.B. die Pünktlichkeitsquote? Ist diese Kennzahl sinnhaft, wenn z.B. nur Zeiten über x Minuten erfasst werden und ausgefallene Züge nicht in diese Quote mit eingehen?

C: Preise / Entschädigungen

38. Preiserhöhung um ca. 2 % zum Jahreswechsel? Aufgrund mangelnder Qualität, sowie Reduz. Mehrwertsteuer sei die Preiserhöhung für Pendler vollkommen unverständlich. Forderung: Besseres Informationsmanagement hinsichtlich der Preisgestaltung und Fahrpreiserhöhungen.
39. Wenn EVU Vertragsleistung nicht bringt, was passiert dann? - Konsequenzen? Werden Strafzahlungen des Betreibers an das Land für Entschädigungszahlungen an die Kunden verwendet?

40. Ablehnung von Entschädigung durch die DB wg. Stellwerksprobleme für den Pendler unverständlich. Forderung: Das muss zwingend geklärt und gelöst werden im Sinne der Kundenfreundlichkeit.
41. Dokumentation des Schadens liegt quasi als „Bringschuld“ voll und ganz bei Pendlern (Einkommensverlust, Zeitaufwand Beschwerde einreichung, lange Wartezeiten, widersprüchliche nicht konsistente Entschädigungsregelungen etc.).
42. Entschädigungsverhalten: Die DB lehnt Erstattung von 148 EUR Taxigebühr ab und verweist auf Reiseveranstalter TUI - > katastrophale Entschädigungskultur
43. Forderung: Einfaches und Bürgernahes Entschädigungssystem (mit einer Stelle, nicht verschiedene Stellen).
44. Berücksichtigung von Teilzeit-Pendlern bei Entschädigung: solche die kein Nahverkehrsticket sondern z.B. ein Jobticket für den Fernverkehr Aalen-Stuttgart haben. Auch diese Fahrkarteninhaber sollten entschädigt werden (IC fährt nur 2 stündig, zu anderen Zeiten wird GA genutzt). Sowie Teilzeit-Pendler ohne Monats/Jahreskarte.
45. Kosten/Nutzen bei Entschädigung verbessern, weniger Bürokratie: z.B: Bei Verspätungen im Nahverkehr steht Pendler eine Entschädigung in Höhe von 1,50 EUR zusteht (kein Verhältnis zum Aufwand).
46. Forderung: Zeitgemäßere Ticketsystem für ganz BaWü, sodass Pendler innerhalb von Baden Württemberg nicht mehr zwei Tickets brauchen (Fernverkehr + innerhalb Stg). Fahrkartentverkauf: kompliziert zw. Ostalbmobil-Tarif und BaWü-Tarif.
47. Bundespolitik / Steuerpolitik: Zu hohe Versteuerung bei BahnCard 100 bei Doppelnutzung: 25 %+ 45% Geldwerter Vorteil durch Arbeitgeber.

D: Sonstiges

48. Kritik an der Praxis des Landesverkehrsministeriums, statt den Betreibern die Gesamtverantwortung für die Züge zu erteilen, habe das Land selbst die Züge gekauft. Die Netze gehörten der DB, GA sei ausschließlich Betreiber ohne Verantwortung für Fahrzeuge und Netze. Mängel an der Ausschreibung, wohingegen Bayern im Gegensatz zu BaWü kein Eigentümer der Züge sei und die Verantwortung für die Züge dort in der einen Hand der Eigentümer/Betreiber liege
49. Ferner sei die Ausschreibung viel zu spät erfolgt und die Umsetzung zu rasch. Ferner habe das Land nicht darauf gedrängt, dass GA vor Inbetriebnahme Testfahrten durchführe.
50. Generell wird an GA kritisiert, dass das Unternehmen über keinerlei Erfahrung in Deutschland verfüge, auf der Remsbahn keine Testfahrten vor offizieller Übernahme durchgeführt habe und als reiner Betreiber keinerlei Verantwortung für Züge und Strecken habe.
51. Ein- und Ausstiegskultur der Menschen: Verspätungen von Zügen wegen Ein- und Ausstiegsverhalten von Bahnfahrern (langsames Verlassen; Stehenbleiben an Türen, nicht Ausnutzen aller Türen etc.). Forderung: besseres Personenleitsystem und klare Ansagen wie Zeichen zur Lenkung der Pendler.
52. Positiv: Zusammenhalt der leidenden Pendler steigt, je größer das geteilte Leid ;-)

53. Forderung bei Schlechtleistungen der EVU: statt Bonuszahlungen müssen Maluszahlungen möglich sein und durchgesetzt werden für Schlechtleistung der Vorstände der Bahnunternehmen.
54. Stuttgart 21: Forderung schnellstmögliche Fertigstellung, da das Provisorium viele Probleme bereitet
55. Generell gilt: Die Kunden unterscheiden nicht zwischen FernV und SPNV, oder ob DB fährt oder GA. Sie erwarten verlässliche Mobilitätsleistungen verbunden mit einer modernen Kommunikationskultur und transparenten Entschädigungen bei Schlechtleistungen.
56. Unterteilung der DB in 5 Unter-Organisationen hemme und lähme, sei intransparent und ineffizient, schlichtweg nicht mehr zeitgemäß und viel zu teuer.
57. Pendler interessiert Wirkung, nicht Ursache der Probleme!
58. Bahnnetz muss insg. attraktiver werden, das ist A und O auch hinsichtlich Tourismus und der Entwicklung der regionalen Wirtschaft (hohe Anzahl an Minusstunden etc.).
59. Forderung: Bessere Verbindung Riesbahn nach Stg (bislang nur alle 2 Std)
Vorschlag zur Riesbahn: Die Anschlüsse an die IRE oder IC passen nicht. Hier wäre es eine sehr gute Verbesserung wenn am Morgen entweder auf den IRE 1 um 06:00 Uhr ab Aalen oder den IC um 07:00 Uhr ein weiterer Zug von Nördlingen nach Aalen fahren würde, der kurz vor 6 Uhr oder kurz vor 7 Uhr in Aalen wäre. Am Abend sollte es dann entweder auf den IRE 1 in Aalen um 17:56 Uhr oder den IC in Aalen um 18:53 Uhr, also kurz nach 18 Uhr oder kurz nach 19 Uhr einen Zug von Aalen nach Nördlingen geben.
60. Forderung: Mehr Geld für Schiene anstatt Straße (Personen + Güterverkehr)
61. Forderung: Ausbau Jagstbahn auch durch ein 2. Gleis.
62. Forderung: Schienennetz sei heruntergewirtschaftet: Hier müssen erheblich mehr Investitionen her.
63. Forderung: Kein Betreiberwechsel wg. Schlechtleistung: sonst erneute Startschwierigkeiten vorprogrammiert, aber Betreiberwechsel nicht grundsätzlich ausschließen, bei weiterhin schlechter Performanz.
64. Misslich: durch Ausschreibung haben man denselben „Zinnober“ alle 10 Jahre erneut.
65. Fahrplanänderung Brenzbahn-REMSbahn hatte Verschlechterung der Verbindung zur Folge: früher um 5:45 Uhr ab Giengen - Stuttgart 7:30; heute 5:32 Uhr Giengen - 7:40 Uhr in Stuttgart

1 ERGEBNISSE/FÖRDERUNGEN

- geschultes Pers??
- Infra DB \rightarrow Go Ahead \rightarrow S-Bahn Infopar
Kartensystem
Verkehr SEV??
- Info-Term / App zu spät / Info-Pol! / Verkn App
- Ein-/Ausstiegsverkehr
- Stellvertreter / Info S-Grateverkehr
- Verantw / nicht Stellen Bahn Pers
- Wirtschaft Ansprache / Kasse / Schichtwechsel
DB Schenker
 - Li. gesch. Reise
 - Zuteil. ansp. + Kapaz. Zuteil.
 - gut...
 - Götting?
- Dok. d. Schichtplan für Abst. Extr. / Freunde
- Land muß eintriffo!
- Rechte d. Kunden eintriffo!
- App 7 abst.
- Abt. ab 18 h 7 Infos, nur v. Urm (7 Pers.) • Chaos Sitz v. S
- 7 GA in D
- Infofluss DB \rightarrow Go Ahead
- P-Gefühl! Si T. L
- Reservierungssystem

2

- QM-Erg / Auditing / Folge-Controlling
- Remsbahn \rightarrow Kapaz. \rightarrow S-Bahn
 Fernverkehr
 Go Ahead
- \rightarrow Hbf S
 Beschäftigung 521
- B' unterscheiden 7 zwil B, sind wdh Leist / Verkn
- Lob Qual d Züge / Subst. hochqual Pers.
- falsche Infos / Konkl. - Denken DB / Go Ahead
- Personal Go Ahead / DB: Jahreshauptberichtszeit
- Ursache / Verpflichtungen jetzt?
- Erstattung Selbstversta. \rightarrow Konkl.
- Wirkungen + Fakten: Was steckt dahinter?
 cu DL-Y mit Unt. ohne Erfüllung d. Leistung
 + Rekl. S-Grate!

3

- Riesa / Na \rightarrow GD via AA \rightarrow Go Ahead
 umreise \rightarrow 3 v. S d. W \rightarrow App
- Salami taktisch Info S / 30 / Ansp.
- \rightarrow besser Abst. Info / Kapaz. / Zugverkn
 7 Anbieter RE Abst. Anst. Seite
- Schüler! Verkn!
- Filial. OAK & DB
- Fahrplankonf 2x/a IHK! Fahrgastbeirat
- Abst. Comp Sys / Info Sys DB / Go Ahead: Kompatibilität
- breite App Kampagn. Wieder-
 Besuch \rightarrow Pub App
- Go Ahead 7 \rightarrow "Pub Zentrale"
- Barrierefrei / Aufbaumeldge. d. d. / 7 d. d.

4

- 80% Ver. = jeder 5. Zug zu spät!
 85% Ver. = n 6. Zug - 1 -
- Rolle Inlands
- Paradoxon Pk / Punkte / K?
- \rightarrow wie Sieh in Bus'n hour Zügen
 + Kollisions
- Rollstühle? DB \rightarrow Go Ahead
 L. macht es schwer
- APP Remsbahn, aber Go Ahead 7!! überheblich
 Demut Go Ahead
- Riesa / Na 2 h am WE \rightarrow
- Gesamt APP
- \rightarrow Betreiberwechsel! (ist \rightarrow 7!)

Abst. Bezahl
 Ziffer
 Lese
 Aus
 e. e. statt nom
 Fehler
 Not!

42