

Antworten von Go-Ahead Baden-Württemberg

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.

Darauf legen wir auch sehr großen Wert.

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.

Weder verschleiern wir, noch weisen wir die Schuld von uns oder sind wenig oder besonders demütig. Unserer Kommunikationsarbeit hat den Anspruch, sehr sachlich und faktenorientiert zu sein.

3. Mangelhafte/keine Information bei Verspätungen und Ausfällen, wegen mangelnden Informationsaustauschs zw. EIU an EVU (z.B. bei Stellwerksproblemen).

Wir sind nicht das EIU. Aber im Falle von Großstörungen (z.B. Sturm Sabine, Stellwerkstörung Waiblingen) haben die Abstimmungen unter den EVU und EIU sehr gut funktioniert.

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.

Es ist oft auch nicht sofort klar, welchen ursächlichen Grund eine Verspätung oder Störung hat. Am Beispiel große Stellwerksstörung: Das Personal im Zug bekommt zu Beginn nur die Info, dass es nicht weiter geht. Eine genauere Info kann zu dem Zeitpunkt noch nicht vorliegen, weil sich die Leitstelle und der Infrastrukturbetreiber erst einen Überblick verschaffen müssen bevor sie eine Info ans Personal geben können. Es ist ein sehr komplexes System mit vielen Beteiligten und kausalen Zusammenhängen.

Sollten unsere Kundenbetreuer oder Triebfahrzeugführer den Grund der Verspätung beziehungsweise Störung wissen, werden die Fahrgäste unmittelbar per Lautsprechdurchsage informiert.

5. Die Go-Ahead-App funktioniere zumindest nicht auf der Strecke Ellwangen-Aalen.

Go-Ahead betreibt keine eigene App. Unsere Verbindungen werden aber natürlich z.B. im DB-Navigator oder in der VVS-App angezeigt.

6. Aalen Hbf: ab 18.00 Uhr keine Mitarbeiter mehr, die Auskunft geben können.

Bezieht sich die Feststellung auf das Personal in unserem Kundencenter oder auf das Personal am Bahnhof? Unser Kundencenter in Aalen hat unter der Woche bis 18:30 und am Samstag bis 13 Uhr geöffnet. Die Mitarbeiter am Bahnhof gehören zu DB Station und Service.

7. Ferner würden Züge angesagt über Lautsprecher, die gar nicht eintreffen würden.

Zu Lautsprecheransagen auf den Bahnsteigen können wir uns nicht äußern, da DB Station & Service dieses verantwortet.

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.

Dazu können wir nichts sagen, insbesondere wollen wir die Mutmaßungen, die DB wolle uns etwas „Böses“, nicht kommentieren. Wir sind aber im regelmäßigen Austausch, wie wir gemeinsam für die Fahrgäste unsere Zusammenarbeit verbessern können („Runde Tische“, Qualitätsrunden, Arbeitsgruppen).

9. GA Lokführer wirken uninformiert, sie wissen in manchen Fällen nicht wo sie hinfahren/halten, das verunsichere die Pendler.

Diese Aussage können wir nicht nachvollziehen. Unsere Triebfahrzeugführer wurden in einer zehnmonatigen intensiven Qualifizierung auf ihren neuen Job vorbereitet. Und natürlich gehört die Streckenkunde mit zu den Lernfeldern. Jeder Lokführer wird für seine Strecken bestmöglich vorbereitet.

10. Große Schülergruppen zur Rushhour: keine Koordinierung bei GA.

Am Bahnhof koordiniert DB Station und Service, beim Einstieg und im Zug ist unser Kundenbetreuer für die Betreuung der Fahrgäste zuständig. Wenn wir z.B. mit zwei aneinander gekoppelten Zügeinheiten unterwegs sind, dann kann er natürlich nur in einem der Zugteile sein, wechselt jedoch selbstverständlich zwischen den Halten auch den Zug. Es ist vom Land eine Begleitquote von einem Kundenbetreuer pro Fahrt vorgesehen.

11. Es fehlt im Bahnhof Aalen in der Schalterhalle eine Information, wo sich das Büro von GA befindet.

Nehmen wir gerne mit und überprüfen, ob wir eine bessere Ausschilderung gemeinsam mit dem Bahnbetriebsbetreiber DB erreichen können.

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.

Ja, das stimmt. Die Anzeiger am Anfang und am Ende eines Zuges sowie in den Zügen zeigen noch nicht einheitlich neben dem Zielort die Linien-Nummer an. Hier sind wir mit dem Hersteller der Anzeigen zur Verbesserung der Fahrgastinformation im Gespräch. Unsere Anzeigen in den Zügen zeigen bisher die nächsten drei Bahnhöfe als Zwischenstopps an. Dieses Verfahren präferieren die meisten Fahrgäste.

13. Die Kundenhotline von GA sei zeitweise nicht erreichbar bzw. in der Endlos-Warteschleife.

Wir arbeiten aktuell an einer Lösung, die Erreichbarkeit der GA-Kundenhotline zu verbessern.

14. Forderung: Bundesweite APP entwickeln für Fahrkarten und Verbindungen.

Es gibt den DB Navigator, der das bereits erfüllt.

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.

Dies ist ein Thema für bwevt.

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.

Dies ist ein Thema für bwevt.

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.

Hier ist DB Fernverkehr der korrekte Ansprechpartner.

18. Forderung: Bessere Kommunikation unter den Betreibern verbunden mit dem Warten von/auf Anschlusszüge(n).

Dies ist auch unsere Philosophie. Im Arbeitsalltag stellt sich die Zusammenarbeit mit allen Beteiligten generell als sehr positiv und konstruktiv dar.

B: Verspätungen/Ausfälle/Kapazitätsprobleme/Ursachenforschung

19. Häufige Stellwerksprobleme in Waiblingen als Auslöser für Verspätungen und Ausfälle der Verbindungen seien nicht nachvollziehbar.

Leider haben wir keinen Einfluss auf die Wartung und die Sanierung der Eisenbahninfrastruktur. Dies wird von DB Netz als das verantwortliche EIU der Deutschen Bahn und als das mit Abstand größte EIB in Deutschland verantwortet.

Insbesondere bei Weichen-, Signal- und Bahnübergangsstörungen können wir uns nur an die Anordnungen der Fahrdienstleiter in den Stellwerken und in der Betriebszentrale halten.

20. Remsbahn: Erhebliche Kapazitätsprobleme, v.a. zw. Schorndorf und Waiblingen: völlig überfüllte Züge verbunden mit fehlenden Waggons besonders in den Hauptverkehrszeiten.

Ja, es gab vereinzelt einige Minderleistungen im Januar und Februar, da zum einen die Wartungsintervalle der FLIRT3-Züge aufgrund vermehrter Störungen verkürzt werden mussten und zum anderen einige Triebwagen aufgrund kurzfristiger Schäden nicht zur Verfügung standen. Daher konnten dann nicht alle Go-Ahead-Züge zwischen Aalen und Stuttgart in der vorgesehenen Länge fahren und waren entsprechend kürzer. Für diesen Umstand möchten wir die Fahrgäste um Entschuldigung bitten. Wir arbeiten aktuell an der Optimierung der Wartungsintervalle und hoffen so, dauerhaft alle mit dem Land vereinbarten Zugleistungen erfüllen zu können.

21. Erheblicher Personalmangel bei GA konnte noch nicht behoben werden

Go-Ahead Baden-Württemberg bildet seit Dezember 2016 Triebfahrzeugführer aus. Im März 2020 startet der 17. Qualifizierungskurs für TFs. Go-Ahead hat in die Ausbildung bisher über 6 Mio. EUR investiert, zuzüglich Gehälter und Reisekosten der Kursteilnehmer und Ausbilder. Die Ausbildungsoffensive wird selbstverständlich fortgesetzt.

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.

*Das war ein Missverständnis in den Medien und ist tatsächlich nicht der Fall. Der IRE1 zwischen Karlsruhe und Aalen fuhr immer. Nur in den ersten sechs Wochen nach Fahrplanwechsel am 15. Dezember bis 31. Januar ließ Go-Ahead diesen Zug bereits in Schwäbisch Gmünd enden. Dieses wurde veranlasst, **nicht** um einen Ausgleich für andere Strecken zu schaffen, sondern - im Gegenteil - um den Betrieb auf der Remsbahn zu stabilisieren. Durch die Überlastung der Strecke - es fahren noch Fernverkehrszüge der Deutschen Bahn und Güterzüge auf der Strecke – kamen unsere IRE1-Züge aus Stuttgart beziehungsweise Karlsruhe bis 14. Dezember 2019 immer wieder mit Verspätung in Aalen an und nahmen diese dann teilweise auch wieder mit auf den Rückweg nach Stuttgart beziehungsweise Karlsruhe.*

Durch den sogenannten Teilausfall zwischen Schwäbisch Gmünd und Aalen konnten die Züge in Schwäbisch Gmünd wieder pünktlich abfahren, weil die Standzeit der Züge deutlich länger ist als in Aalen und so eventuelle Verspätungen bei Ankunft nicht wieder bei der Abfahrt mitgenommen wurden. Inzwischen fahren unsere IRE-Züge wieder bis Aalen - seit 1. Februar -, weil der Betrieb auf der Remsbahn sich wieder stabilisiert hat.

23. Kundenvorschlag zum IRE 1 der zurzeit und in 2020 noch länger und öfter von Karlsruhe nur bis Schwäbisch Gmünd und zurückfährt: 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 Zweistudentakt 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 mitberücksichtigt.

Das ist ein Vorschlag, den wir durchaus nachvollziehen können, der jedoch nicht von uns entschieden werden kann, sondern nur vom Aufgabenträger und vom Land Baden-Württemberg.

24. Pendler zw. Nö-SG: Seit Betreiberwechsel Zugverbindung deutlich verschlechtert; an 3 von 5 Tagen gibt es keinen Anschlusszug in Aalen.

Hier ist der Besteller, also das Land Baden-Württemberg, der richtige Ansprechpartner.

25. GA und DB hatten unterschiedl. Angaben zu Abfahrtszeiten.

Abweichenden Angaben liegt in der Regel ein technisches Problem zugrunde. Hier werden die sogenannten Soll- und Ist-Daten nicht ordentlich zusammengebracht. An den Schnittstellen arbeiten wir kontinuierlich. Neue Systeme brauchen eben viel Nachjustierung.

26. Unterschiedl. Bezeichnung im System: RB/RE vs. GRB/GRW -> Systeme waren über IT nicht kompatibel, deshalb Verspätungen/Ausfälle.

Unseres Erachtens gab es keine Verspätungen/Zugausfälle wegen nicht kompatibler IT-Systeme. Unsere Leitstelle ist im ständigen Kontakt mit dem Betriebszentrum (BZ) für Baden-Württemberg. Hier werden alle relevanten Daten zu Verspätungen und Ausfällen auf unseren Strecken ausgetauscht.

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.

Ein echtes Sicherheitsproblem gab es von unserer Seite bisher nicht. Wir sind an strenge Regeln gebunden, die wir immer erfüllen müssen und die auch engmaschig überprüft werden. Siehe auch Antwort zu Frage 20.

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 Anzeigetafel am Bahnhof werden nicht aktualisiert, es wird falsches angezeigt: Frage Wie funktionieren die Verspätungsmeldung zw. GA und DB (Bahnhof Station) genau?

Unsere Leitstelle teilt DB Station & Service Abweichungsinformationen vom Fahrplan – also auch eventuelle Verspätungen unserer Züge - per RIS-Eingabetool mit. Diese Eingaben werden von DB Station & Service übernommen und auf den „Dynamischen Reisezielanzeigern (DRS)“ angezeigt. Die Behauptung, Verspätungen würden im Aalener Bahnhof nicht angezeigt, können wir nicht bestätigen.

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?

Wir haben lediglich unsere Leistungen auf der Murrbahn vorübergehend an mehrere Subunternehmen abgetreten. Ursache: zu knappe Lieferung der FLIRT 3 XL und dadurch keine Zeit für Testfahrten. Alle Triebfahrzeugführer, die innerhalb einer Arbeitnehmerüberlassung für uns fahren, zählen nicht als Subunternehmen. Das ist eine gängige Praxis bei allen in Deutschland aktiven EVUs.

30. Verspätungsquote bei der DB: hier werden ausgefallene Züge nicht einberechnet, sodass Quote nicht der Realität entspricht.

Das ist bei uns genauso. Die Ausfallkilometer werden separat ausgewiesen. Würden sie aber mit in die Pünktlichkeitsberechnung einfließen, hätten wir ein verzerrtes Bild von der Qualität der tatsächlich gefahrenen Zugfahrten.

31. Die von DB eingesetzten Doppelstock-IC sind sehr störungsanfällig.

Die Intercity 2-Züge – sogenannte Doppelstock-IC – sind zwischen Stuttgart, Aalen und Nürnberg in einem Zwei-Stunden-Takt verkehrende Fernverkehrszüge der Deutschen Bahn. Dazu können wir uns nicht äußern.

32. Häufige Türstörungen bei nagelneuen GA und den IC-2 Zügen sind misslich.

Weiterhin arbeiten wir unerlässlich am Beseitigen der technischen Störungen der FLIRT-3-Züge. Zu den IC 2-Zügen können wir uns nicht äußern (siehe Antwort zu Frage 31).

33. Fehlende Haltegriffe in den Zügen.

Zu diesem Thema sind wir mit dem Zughersteller Stadler im Gespräch.

34. Liefertermine der Züge wurden falsch vom Landesverkehrsministerium berechnet.

Das können wir nicht bestätigen. Uns machte bei der Inbetriebnahme im Juni 2019 die späte Zulassung der Züge durchs Eisenbahnbundamt zu schaffen.

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.

Wir hatten anfangs in einigen Zügen Probleme mit den WLAN-Routern. Inzwischen wurde hier nachgebessert.

36. In den Ausschreibungen sei das Reinigen der Gepäckablagen vergessen worden aufzunehmen, weshalb jetzt in jedem Zug sich der Staub auf den Ablagen sammelt.

In einem regelmäßigen Abstand werden die Züge intensiv gereinigt, indem zum Beispiel feucht gewischt wird und auch die Gepäckablagen gereinigt werden.

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?

Ja, wir sind nach der ISO 9001:2015 zertifiziert (nur bei GA Verkehrsgesellschaft Deutschland, jedoch nicht bei der GABW). Hier ist laut Verkehrsvertrag auch keine Zertifizierung notwendig, im Gegensatz zu GA Bayern - noch nicht, wird vermutlich in den kommenden Jahren verpflichtend werden.

Diese Zertifizierung sieht wie folgt aus:

- *Prozesse werden anhand von internen Audits und einem kontinuierlichen Verbesserungsprogramm (KVP) analysiert und optimiert*
- *Für interne Verbesserungsvorschläge gibt es (ab April auch an alle kommuniziert) ein Formblatt und eine Sammelmiladresse. Vorschläge werden von Vorgesetzten geprüft und die Umsetzung von Maßnahmen geplant sowie Wirksamkeiten anhand von Audits überprüft*

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.

Zur Preisgestaltung des SPNV können wir uns nicht äußern, da die Fahrpreise sowohl von der Baden-Württemberg-Tarif GmbH als auch von den Verbänden erhoben werden. Wir sind nur „Ausführende“. Unseres Wissens nach wird die reduzierte Mehrwertsteuer auf SPNV-Tickets gerade vom Interessensverband der EVUs in Deutschland geprüft.

39. Wenn EVU Vertragsleistung nicht bringt, was passiert dann? - Konsequenzen?
Werden Strafzahlungen des Betreibers an das Land für Entschädigungszahlungen an die Kunden verwendet?

Wenn ein Zug ausfällt, dann bekommen wir für die nichterbrachte Leistung natürlich kein Geld und müssen sogar den Betrag, den wir als Vergütung bekommen hätten, als Strafe an das Land zahlen. Die Fixkosten (Gehälter, Miete, Energie) die wir als Unternehmen trotzdem haben, werden hier nicht berücksichtigt. Diese Strafzahlungen – auch Pönale genannt – setzt das Land Baden-Württemberg als Investition in den landesweiten SPNV ein. Dazu können auch Entschädigungszahlungen des Landes an Zeitkartenbesitzer gehören. Das VM hat zu den Entschädigungszahlungen schon eine PM herausgegeben, Grundtenor: das VM zahlt nach bestimmten Kriterien eine bestimmte Entschädigungszahlung an bestimmte Zeitkartenbesitzer. Dieser Prozess befindet sich zurzeit in der Abstimmung. Das genaue Verfahren will das VM dann im Frühjahr bekanntgeben.

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.

Fahrgastrechte sind in erster Linie von anderen Faktoren abhängig als vom Grund der Verspätung. Daher können wir uns den oben genannten Fall nicht erklären.

41. Dokumentation des Schadens liegt quasi als „Bringschuld“ voll und ganz bei Pendlern (Einkommensverlust, Zeitaufwand Beschwerdeeinreichung, lange Wartezeiten, widersprüchliche nicht konsistente Entschädigungsregelungen etc.).

Bei Verspätungen oder Zugausfällen können über das Fahrgastrechte-Center der Deutschen Bahn in Frankfurt, wo Go-Ahead Mitglied ist, Ausfallzahlungen aufgrund von Leistungsminderungen beantragt werden.

42. Entschädigungsverhalten: Die DB lehnt Erstattung von 148 EUR Taxigebühr ab und verweist auf Reiseveranstalter TUI - > katastrophale Entschädigungskultur

Ohne diesen Einzelfall zu kennen, und ungeachtet der Tatsache, dass es verschiedene Garantiezahlungen im SPNV gibt, wissen wir, dass es für den Fahrgast nicht leicht ist, seine Verbraucherrechte durchzusetzen. Unsere Servicecenter stehen für Informationen zum Thema Fahrgastrechte zur Verfügung.

43. Forderung: Einfaches und Bürgernahes Entschädigungssystem (mit einer Stelle, nicht verschiedene Stellen).

In den letzten Jahren wurde bereits viel zum Thema Durchsetzung und Antragstellung von Fahrgastrechten bewirkt. Da es allerdings unterschiedliche Fahrschein-Tarife sowie Verbünde gibt, gibt es auch unterschiedliche Antragsverfahren und Prozesse für die Beantragung von Entschädigungszahlungen.

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.

Ohne auch hier die jeweiligen Einzelfälle zu kennen, lässt sich konstatieren, dass auch Fernverkehrskunden mit einer Zeitkarte Entschädigungszahlungen im Fahrgastrechtecenter beantragen können. Ebenso gilt dieses für Fahrgäste, die mit einer Zeitkarte nach DB-Tarif im Nahverkehr unterwegs sind.

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).

Ein Thema des VM, der Verbünde und der Deutschen Bahn.

46. Forderung: Zeitgemäßere Ticketsystem für ganz BaWü, sodass Pendler innerhalb von Baden-Württemberg nicht mehr zwei Tickets brauchen (Fernverkehr + innerhalb Stg). Fahrkartentenverkauf: kompliziert zw. Ostalbmobil-Tarif und BaWü-Tarif.

Das VM, die NVBW und die Baden-Württemberg-Tarif GmbH werden 2021 auch Zeitkarten zum BW-Tarif anbieten, so dass für Pendler mit Zeitkarte keine zweite Fahrkarte mehr nötig sein wird. Für Fernverkehrs-Pendler mit Zeitkarten wird es vermutlich ähnliche Regelungen geben. Das ist allerdings ein Thema für die Deutsche Bahn, die NVBW, die Baden-Württemberg-Tarif GmbH und die Verkehrsverbände.

47. Bundespolitik / Steuerpolitik: Zu hohe Versteuerung bei BahnCard 100 bei Doppelnutzung: 25 %+ 45% Geldwerter Vorteil durch Arbeitgeber.

Über steuerrechtliche Fragen äußern wir uns nicht.

D: Sonstiges

➔ *Alle folgenden Punkte betreffen das Land bzw. sind mit diesem abzusprechen.*

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 Stuttgart (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 habe 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