

Tekst 8

„An den Taten messen“

Verbraucherschützer Christian Schirmer fordert verbindliche Entschädigungen für Bahnkunden

Focus: Seit Mitte Dezember gelten neue Tarife und ein neuer Fahrplan. Wie reagieren die Kunden darauf?

Schirmer: Aus unserer Sicht sind die Reaktionen alarmierend. Die Zahl der Beschwerden ist um 100 Prozent gestiegen. Der Ton hat sich deutlich verschärft.

Focus: Was versetzt die Fahrgäste so in Rage?

Schirmer: Die meisten Beschwerden betreffen Verspätungen, gefolgt von schlechter Information und mangelndem Platzangebot in den Zügen.

Focus: Wie steht es denn um die Pünktlichkeit?

Schirmer: Seit Einführung des neuen Fahrplans kommt es zu deutlich mehr Verspätungen. Auf einigen Strecken erreicht die Pünktlichkeitsquote inzwischen nur noch 70 Prozent. Dazu kommt, dass die Informationen völlig unzureichend sind. Viel zu selten werden die Kunden auf Anzeigetafeln oder über Durchsagen darüber informiert, warum der Zug verspätet ist. Auch Ausweichrouten werden kaum angeboten.

Focus: Die Bahn hat versprochen, ein neues Informationssystem zu errichten.

Schirmer: Das Vertrauen der Kunden gewinnt man nicht durch neue technische Lösungen in der Zukunft, sondern durch Handeln, das sofort Abhilfe schafft. Die Bahn hat auch angekündigt, im März wieder 90 Prozent Pünktlichkeit zu

erreichen. Das ist aus unserer Sicht nicht genug.

Focus: Welche Möglichkeiten der Kompensation bestehen für Bahnkunden?

Schirmer: Bisher gibt es lediglich einzelne Kulanzangebote⁵⁾ der Bahn. Im Fernverkehr können die Kunden zum Beispiel bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten einen Reiseutschein in Höhe von 25 Euro erhalten. Im Nahverkehr erstattet der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bei Verspätungen von über 20 Minuten Taxirechnungen bis zu maximal 30 Euro, je nach Ticketart.

Focus: Genügt Ihnen das?

Schirmer: Nein. Diese Leistungen sind nicht ausreichend und außerdem viel zu wenig bekannt. Sie können nur ein erster Schritt auf dem Weg zu umfassenden Fahrgastrechten sein.

Focus: Wie sollen diese Rechte aussehen?

Schirmer: Wir fordern verbindliche Entschädigungen.

Focus: Ist die Bahn dazu bereit?

Schirmer: Angesichts der massiven öffentlichen Kritik scheint die Bahn derzeit zu einer Reihe von Versprechen bereit. Wir messen sie jedoch an ihren Taten. So müssen Kulanzleistungen deutlich ausgeweitet und auf eine transparente allgemein gültige Grundlage gestellt werden. Auch Kundenservice und Beschwerdemanagement müssen dringend verbessert werden, sonst laufen der Bahn die Kunden weg.

Focus

noot 5

Kulanzangebot: financiële tegemoetkoming bij schade of ongemak

■ Tekst 8 „An den Taten messen“

- „Seit ... Fahrplan.“ (Zeile 1-2)
- 1p **31** ■ Wie reagieren nach Schirmer die Kunden darauf?
- A Sie drohen in nächster Zukunft das reisen mit der Bahn aufzugeben.
 - B Sie reagieren weniger heftig als zu erwarten wäre.
 - C Sie wollen immer öfter ihr Geld für die Fahrkarte zurück.
 - D Sie zeigen mehr als vorher ihre Unzufriedenheit mit den Leistungen der Bahn.
- “Dazu kommt, dass die Informationen völlig unzureichend sind.” (regel 21-23)
- 2p **32** □ Welche twee dingen heeft Schirmer op die informatie aan te merken?
- „Die Bahn ... errichten.“ (Zeile 28-29)
- 1p **33** ■ Wie reagiert Schirmer auf diese Worte?
- Er meint, dass die Bahn
- A die Kritik der Fahrgäste nicht ernst nimmt.
 - B ihre Versprechen nicht einhalten kann.
 - C nicht die richtigen Maßnahmen trifft.
- “Diese Leistungen” (regel 51).
- 2p **34** □ Leg uit om welke twee vergoedingen het gaat.
- “Verbraucherschützer ... Bahnkunden” (ondertitel).
- 1p **35** □ Met welke zin maakt Schirmer duidelijk wat hij hiermee concreet bedoelt?
Citeer de eerste twee woorden van de betreffende zin.