

„Grenzenlos bequem“?

Vom Nicht-Service der Deutschen Bahn / Ums Gepäck müssen sich Reisende selbst kümmern

BERLIN – 10.5.2003 (khd). Der Service der Deutschen Bahn (DB) ist nach wie vor miserabel, auch wenn der Schienen-Monopolist anderes erzählt.

Ein Beispiel: Der Gepäckservice. Früher konnten die Bahn-Kunden ihre Koffer und Räder direkt vor Reiseantritt bei der Bahn aufgeben. Sie reisten dann mit dem Fernzug – wie noch heute beim Fliegen – mit. Und nach der Ankunft am Zielort konnte das Gepäck sofort abgeholt und mitgenommen werden.

Das funktionierte sogar zu DDR-Zeiten hervorragend, wie (m)eine Urlaubsreise von 1978 nach Südschweden via Saßnitz/Trelleborg mit dem Zug „Berlinaren“ und Umsteigen in Malmö belegt. Die gut 60 kg Reisegepäck wurden am Tag vor der Reise im Bahnhof Berlin-Zoo aufgegeben, und es konnte selbstverständlich in Halmstad nach Ankunft des Zuges aus Malmö mitgenommen werden.

Das geht heute – im Jahr 2003 – so nicht mehr. Denn die Bahn hat inzwischen den Gepäck-Transport total ausgesondert – an den Hermes Versand Service (und damit vermutlich auf die Straße verlagert). Dieser holt zwar das Gepäck von zu Hause ab, kann es aber am Zielort erst nach 2–5 Werktagen ausliefern. Das heißt dann DB-Kuriergepäck und ist nur nach einigen europäischen Ländern (Österreich, Schweiz, Frankreich, Südtirol und Luxemburg) möglich.

Auch im aktuellsten Prospekt der Bahn „Schicken Sie Ihr Gepäck doch in den Ur-

laub“ (Stand: Mai 2003) kommen Nachbar-Länder wie Polen, Schweden, Finnland, Dänemark oder Tschechien nicht vor.

**„Auslandsservice –
grenzenlos
bequem.“**

Sagt die Deutsche Bahn, aber . . .

Dennoch heißt es im DB-Prospekt: *„Auslandsservice – grenzenlos bequem“*. Spötter sagen, daß das nur gelte, wenn man mit dem eigenen Auto reise. Durch den Verzicht der Bahn auf Gepäckwagen bzw. Ge-

päckabteile in ihren Zügen seien zwar mehr lukrative Sitzplätze möglich, aber der Service für den Bahn-Kunden bleibe auf der Strecke.



▲ **Bahnchef Mehdorn vor einem ICE 1.** Er könnte für einen besseren Kunden-Service bei der Deutschen Bahn sorgen. Tut er aber nicht, denn er soll die Bahn an die Börse bringen.

(Foto: 2005 – db)

Nachdenkbedarf für die Bahn

BERLIN – 15.5.2003 (khd). Die Bahn beklagt einen Kundenschwund. Kein Wunder. Streicht doch der Noch-immer-Monopolist bewährte Dienstleistungen am laufenden Band. Demnächst sollen nun sogar die Speisewagen in den Fernzügen aufgegeben werden. Sie werden nicht ausreichend genutzt, heißt es bei der Bahn

Daß es aber zum Beispiel einen direkten Zusammenhang zwischen der fehlenden spontanen Gepäckaufgabe-Möglichkeit und dem Rückgang der (ICE-) Speisewagen-nutzung gibt, ist den wenig kreativdenkenden Bahn-Managern noch gar nicht in den Sinn gekommen. Sie basteln eher daran, aus der Eisenbahn ein Flugzeug ohne Flügel zu machen. Bei den Tarifen haben sie ja schon mal begonnen: Optimierung zu Lasten der Kunden . . .

Für die Kunden hatte das Aufgeben des großen Reisegepäckes große Vorteile. So konnten sie beispielsweise unbesorgt und ganz in Ruhe im Speisewagen essen. Die

kleine Tasche nahm man einfach mit, und die Koffer reisten ja gut bewacht im Gepäckwagen des Zuges.

Und so sind es nicht nur die hohen Preise, die Bahnreisende vor der Nutzung der ICE-Speisewagen abhalten. Es ist vor allem das Gepäckproblem. Denn keine Gepäck-Versicherung ersetzt den Schaden, wenn Gepäck unbeaufsichtigt am Sitzplatz verbleibt und von dort geklaut wird. Vielleicht denken ja mal diese Bahn-Manager darüber nach, jedem (ICE-) Zug wieder ein Gepäckabteil zu spendieren. Was noch im TEE-Zeitalter problemlos möglich war, sollte auch heute noch funktionieren.

Oder wünscht sich die Deutsche Bahn möglichst viele Reisende in ICEs, die nur noch mit 'nem Aktenköfferchen unterwegs sind. Denn in den ICE-Großraumwagen ist auch nur wenig Platz zum Abstellen von schweren Koffern, die man nicht in die Ab-lage hieven kann. Wir Bahnkunden erwarten, daß es endlich wieder einen vernünftigen Gepäckservice bei der Bahn gibt.

Mehr zu diesem Thema:

[00] [30.08.2008: "Mit 5 Mark sind Sie dabei!" (khd-research). Die Deutsche Bahn hat sich mit dem Bedienzuschlag etwas Neues einfallen lassen und diskriminiert damit alte Menschen.
URL: http://www.khd-research.net/Pub/PM_060.pdf

Das Hauptportal des „khd-research.net“ ist im Internet erreichbar unter der Adresse: <http://www.khd-research.net/>.

Erscheinungsorte sind San José (USA) oder Toronto (Canada). Herausgeber der Publikationen ist: Dipl.-Ing. K.-H. Dittberner, Berlin. Es gilt der Disclaimer.

Der hier im PDF-Format präsentierte Haupt-Artikel wurde erstmals in der Nr. 211 der Ausgabe der »khd-Page« vom 20. Juli 2003 veröffentlicht. Alle im Text unterstrichenen Begriffe sind im Original (im Internet) mit Links (Verweisen) versehen, die zu weiterführenden Informationen im Weltwissensnetz führen.

Die Artikel-Archivierung ist unter folgendem Pfad (URL) erfolgt: <http://www.khd-research.net/Welcome/News05.html#9>.