

Ressort: Reisen

## Zahl der Bahn-Beschwerden erreicht neuen Rekord

Berlin, 30.12.2013, 04:00 Uhr

**GDN** - Nie zuvor haben sich so viele Menschen über das Bahnfahren beklagt wie im zurückliegenden Jahr. Das berichtet die "Süddeutsche Zeitung" (Montagsausgabe) und beruft sich dabei auf die neuesten Zahlen der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (Söp).

Allein bis 20. Dezember seien schon 3.257 Schlichtungsanträge von Bahnreisenden eingegangen - gut 50 Prozent mehr als im vergangenen Jahr. Damals betrug die Zahl der Beschwerden noch 2.112. Überwiegend bezögen sich die Schlichtungsanträge auf die Deutsche Bahn AG, sagte Söp-Geschäftsführer Heinz Klewe dem Blatt. Das überrasche nicht, "hat sie doch mit Abstand den größten Marktanteil". In knapp der Hälfte der Fälle hätten Kunden sich darüber geärgert, dass ein Zug verspätet oder sogar komplett ausgefallen war, schreibt die Zeitung weiter. In rund jedem dritten Beschwerdefall habe es Probleme mit dem Ticket gegeben. Jede vierte Beschwerde betraf den Service, etwa weil der Erste-Klasse-Wagen fehlte oder weil es an Hilfe für Menschen mit Gehbehinderung mangelte. Viele Beschwerden beinhalteten mehrere Kritikpunkte gleichzeitig. In den allermeisten Fällen habe die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung erarbeiten können, sagte Klewe. "Weit mehr als 80 Prozent unserer Schlichtungsvorschläge wurden sowohl von den Reisenden als auch von den Verkehrsunternehmen akzeptiert." Die Söp war im Rahmen der Fahrgastrechte für Bahnfahrer errichtet worden, die seit Sommer 2009 gelten. So bekommen Bahnnutzer beispielsweise seither bei Verspätungen von einer Stunde ein Viertel des Fahrpreises zurück, bei zwei Stunden die Hälfte. An die Schlichtungsstelle können sich Bahnreisende immer dann wenden, wenn sie sich zuvor erfolglos bei ihrem Verkehrsunternehmen selbst beschwert hatten. Die Schlichtungsstelle tritt auch ein für Reisende mit Bus, Schiff oder seit Kurzem auch mit Flugzeug. Ulrich Homburg, der im Vorstand der Bahn für den Personenverkehr zuständig ist, führte den Anstieg der Schlichtungsanträge auf mehrere Vorkommnisse zurück. "2013 war geprägt von vielen heftigen Unwettern, von hochwasserbedingten Streckensperrungen über fünf Monate, von unpassierbaren Strecken im Ruhrgebiet aufgrund nicht gesicherter alter Bergwerksstollen und durch die notorischen kriminellen Eingriffe in den Bahnverkehr, wie etwa Kabelklau", sagte Homburg zur SZ. "All dies ging zulasten der Pünktlichkeit, der Zuverlässigkeit und der Qualität unseres Angebots." Daher sei es kein Wunder, dass die Beschwerden zugenommen hätten. "Das nehmen wir aber nicht achselzuckend zur Kenntnis, sondern werden 2014 die bislang schon großen Anstrengungen, den Bahnverkehr noch zuverlässiger zu machen, weiter verstärken."

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-27609/zahl-der-bahn-beschwerden-erreicht-neuen-rekord.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

United Press Association, Inc.  
3651 Lindell Road, Suite D168  
Las Vegas, NV 89103, USA

(702) 943.0321 Local  
(702) 943.0233 Facsimile  
[info@unitedpressassociation.org](mailto:info@unitedpressassociation.org)  
[info@gna24.com](mailto:info@gna24.com)  
[www.gna24.com](http://www.gna24.com)