# Die DB: Vieles ist getan, vieles aber auch noch, was im Argen liegt!

12.04.2014

Senioren: Die DB-Nutzung macht für ältere Menschen keinen Spaß mehr!

(Euskirchen) "Die DB-Nutzung macht für ältere Menschen keinen Spaß mehr!" So hieß das Gesprächsthema des Seniorenverbands BRH, das jetzt in einem Informationsaustausch in der DB Station&Service AG mit dem Bahnhofsmanager Martin Nowosad in Bielefeld im Mittelpunkt stand.

Es kam zu einem umfassenden Austausch, wobei viele Themen angesprochen wurden. Dabei spannte sich der Bogen von neuen Zügen und deren barrierefreiem Zugang, von Gepäckservice und Kofferanlieferungen im Ausland, über fehlende Orientierungshinweise auf Zügen und deren oftmals beängstigende Überfüllung bis hin zum Automatenwirrwarr, Tarifdschungel und rund 3.000 jährlichen Kundenbeschwerden.

Angesprochen wurden auch das mulmige Gefühl auf Bahnhöfen und die steigende Zahl von Hinweisen, dass ältere Menschen oftmals von unglaublichen Geschichten berichten können. Kaum ein Thema wurde ausgelassen, wobei aber am Ende bei dem Teilnehmerkreis nicht nur um mehr Verständnis für die Mühe der DB geworben, sondern auch eine neue verständnisvollere Sichtweise erreicht wurde.

_ Der Bielefelder Bahnhofsmanager Martin Nowosad (re) sowie Service-Mitarbeiter Dirk Klaas (li) stellten sich den Senioren zu einem Informationsaustausch zum Thema „Ältere Menschen und die DB“.

Das Fazit: Der Gastgeber versuchte deutlich zu machen, dass die DB immer wieder bemüht ist, alles Erdenkliche zu leisten, um als Wirtschaftsunternehmen den vielen, oft täglich neu auftauchenden Herausforderungen gerecht zu werden. Unbestritten gebe es immer wieder viele neue Probleme, einen stets ungeheuren Aufwand, verbunden mit gigantischen Kostensummen.

Die DB nehme aber die Herausforderungen an und halte sich an die Richtschnur: "Wir wollen stets die Ärmel hochkrempeln und anfangen!" Dass man dabei auch erfolgreich sei, machte er mit einem Blick ins Ausland deutlich. Immer wieder kämen ausländische Besucher als Fachleute zur DB, um in Deutschland einmal in deren Arbeitsweise reinzuschauen. Dabei höre man stets auf die Frage nach dem warum: "Weil ihr die Besten seid!"

Der Bahnhofsmanager musste aber auch einräumen, dass das oftmals in Deutschland selbst von den Deutschen nicht so gesehen werde. Man vergesse dabei dann aber, welche immer wieder neuen Leistungen die DB im Alltag zum Thema Infrastruktur aufzubringen habe.

Ein Schwerpunktthema, das eingehend beleuchtet wurde, waren die Unterstützungsleistungen für die Mobileingeschränkten, die in der Zahl schon 40 % der Fahrgäste ausmachen. Es wurde auf den Nenner gebracht: Vieles ist getan, vieles aber auch noch, was im Argen liegt. Es könne aber die Barrierefreiheit nie zu 100 % erreicht werden.

Bei allen Forderungen nach Verbesserungen und Modernisierungen sei zudem stets zu beachten, dass man – abgesehen davon, dass aktuell auch neue europäische Richtlinien zu beachten sind – bei der DB stets "unterm rollenden Rad" bauen müsse und gerade das erhebliche Sicherheitsfragen aufwerfe.

Als berichtet wurde, dass die Kundenzahl der DB-Reisecenter inzwischen auf 19 % abgesunken sei, befürchteten die Tagungsteilnehmer eine Ankündigung in Richtung baldiger Aufgabe der Infozentren, die gerade für ältere Menschen in Euskirchen eine besonders wichtige Aufgabe übernehmen.

Der Banhofsmanager geht nach seiner persönlichen Einschätzung davon aus, dass die Reisecenter an den großen Standorten erhalten bleiben. Die Senioren nahmen so den Eindruck mit, dass in den stärkeren Bahnhöfen - also in den Kategorien 1 (z.B. Berlin, Köln), 2 (z.B. Bielefeld) und 3 (Hauptbahnhöfe kleinerer bis mittelgroßer Städte - also auch Euskirchen) - die Reisecenter erhalten bleiben.

Beim Stichwort "ältere Menschen" gab es einen interessanten Hinweis: Immer mehr jüngere Menschen benutzen die Bahn. Weiterer Zuwachs sei zu erwarten. Bei den älteren Menschen sei festzustellen, dass sie in großer Zahl erst ab 9 Uhr den Weg zur DB finden.

Zur Nachrichtenübersicht