

# Die Abenteuer eines Bahnkunden oder von einem, der auszog, ein Ticket zu kaufen

Ich bin kein großer Freund davon, Wörter, die für Großes, Außergewöhnliches oder auch allzu Abwegiges stehen, inflationär zu nutzen. Mir gehen Menschen auf den Geist, für die jede Kugel Eis gleich „der Hammer“ ist und ein passabel geschossenes Urlaubsbild „ein Traum“. Doch zu dem, was ich seit inzwischen knapp einem Monat mit der Deutschen Bahn und den Verkehrsverbunden Rhein-Ruhr (VRR) und Rhein-Sieg (VRS) erlebe, fällt mir kaum ein anderes Wort ein als Odyssee.



Die Bahn macht... oft kirre!

Alles beginnt Anfang Mai, als ich mich auf ein Praktikum in Köln vorbereite: Eine spannende PR-Agentur hat mir einen Platz angeboten, alles läuft gut. Bleibt nur die Frage, wie ich aus dem Ruhrgebiet jeden Tag in die Rhein-Metropole kommen soll. Im Kundencenter der VKU in Kamen kaufe ich für 100 Euro ein Monatsticket für Azubis, Studenten, Praktikanten... bis Düsseldorf. Danach beginnt der VRS-Bereich, und ein Anschluss-Monatsticket könne ich nicht bei ihr, sehr wohl aber beim VRR in Dortmund erwerben, so die Auskunft der freundlichen Verkäuferin. Nachdem ich Mittwoch also den ersten Teil der „Aufgabe“ gelöst hatte, nutze ich am Samstag die Zeit, meine Pendler-Strecke in Dortmund auch für den zweiten Teil sicherzustellen.

*Wir sind hier nicht Kamen und nicht Köln... (Mitarbeiterin im DSW21-Kundencenter)*

Im neuen Büro des DSW21-KundenCenters an der Petrikirche unweit des Hauptbahnhofs ist an diesem Tag natürlich die Hölle los. Doch der Schuppen wird auf der Homepage des VRR als Kontaktadresse genannt, also rein. Drinnen wird es schnell unfreundlich. Ich erkläre der Dame die Situation: Dass ich in Kamen schon ein VRR-Ticket gekauft hätte und ihre Kollegin dort meinte, ich solle mich an eben jenes Kundencenter wenden. „Wir sind hier nicht Kamen und nicht Köln, damit haben wir nichts zu tun“, so die vergleichsweise freche Antwort der Nahverkehrsexpertin. Diskussion sinnlos, denke ich. Die Frau ist im Stress, die Leute stehen Schlange und bis zum Feierabend um 16 Uhr sind es noch fast anderthalb Stunden.

Aufgeben will ich aber nicht. Immerhin bin ich nun schon mal hier und am Montag soll es zum ersten Mal nach Köln gehen. Ich gehe also über die Freitreppe zurück zum Hauptbahnhof, biege im Gebäude links ab ins Reise Center der Deutschen Bahn, ziehe eine Nummer – und warte. Knapp zwanzig Minuten dauert es, bis ich einen Bahnmitarbeiter zu sprechen bekomme. Stolz verkündet die Bahn, es seien momentan sieben Schalter für die Kunden geöffnet. Leider stehen dahinter nur vier Servicekräfte. Der, an die ich gerate, erkläre ich die Situation, wie ich es auch schon ihrer Kollegin von den Dortmunder Stadtwerken zu erörtern versucht habe. Die Dame hackt in ihren Computer, um dann festzustellen: „Das geht von hier nicht. Müssen Sie in Düsseldorf oder Köln machen!“

*Das geht von hier nicht. Müssen Sie in Düsseldorf oder Köln machen! (Mitarbeiterin im Reise Center der Deutschen Bahn)*

Am Montag steige ich um halb 8 in den Zug nach Köln – ohne Monatsticket für den VRS-Bereich. Stattdessen habe ich mir ein Anschlussticket hin und zurück für die Strecke ab Düsseldorf gekauft. Der erste Arbeitstag läuft gut, die Leute sind freundlich und ich frage sie, wo denn wohl das nächste Service Center des VRS ist. Nach der Arbeit fahre ich zum Neumarkt, wo in den Katakomben des U-Bahn-Netzes ein ebensolches

eingerichtet ist. Wieder warten, diesmal ohne Nummern ziehen. Vor mir stehen zwei Teenie-Mädchen. Beide rauchen, was der ohnehin schon stickigen Luft einige Meter unter der Erde nicht gerade zu größerer Frische verhilft.

Als ich an der Reihe bin, erkläre ich auch diesem vor mir sitzenden Mitarbeiter – dieses Mal ist es ein Mann – die Situation. Und was der mir sagt, verwundert mich sehr: „Sie können nicht zwei Monatstickets hintereinander nutzen, das geht nicht.“ Aber, so sein Tipp: Das müsse ja keiner der Kontrolleure merken. Was ein solches Ticket denn kosten würde? 130 Euro, sagt der Mann. Ich bedanke mich, verlasse den Service-Schalter, steige in die U-Bahn Richtung Hauptbahnhof – und habe keine Ahnung, was ich jetzt machen soll.

*Sie können nicht zwei Monatstickets hintereinander nutzen, das geht nicht. (Mitarbeiter vom VRS-Service Center in Köln)*

Am Kölner Hauptbahnhof angekommen frage ich an einem zweiten Schalter. Die Dame dort antwortet mir auf die Frage – die ich in der Form nun bereits zum vierten Mal stelle – ähnlich wie der Kollege vor ihr: Geht nicht, merkt aber keiner. Der Preis, den sie mir nennt, ist aber ein anderer. Lediglich knapp 100 Euro veranschlagt sie für die offensichtlich gleiche Strecke. Ich bin verwirrt, kaufe lieber erst einmal nichts, außer einem weiteren Anslussticket „hin und zurück“ für den nächsten Tag.

Am Dienstag fahre ich nach der Arbeit wieder Richtung Hauptbahnhof, anstatt, wie ich es eigentlich geplant hatte, von Köln-Deutz nach Hause zu fahren. Dieses Mal entscheide ich mich für das dortige Reisezentrum der Deutschen Bahn. Der Grund: Nach langer Recherche habe ich herausbekommen, dass es alternativ zu den Verbundtickets auch ein NRW-weites Monatsticket für Azubis und Co. gibt.

Wieder heißt es: Nummer ziehen. Die Wartezeit steigert sich im Vergleich zu der in Dortmund noch einmal um zehn Minuten. Am

Schalter angekommen frage ich eine ältere Dame, was es denn kosten würde, dieses Monatsticket von Kamen nach Köln. Knapp 270 Euro verlangt die Bahn für diese Strecke von den gut betuchten Auszubildenden. In meiner über die letzten Tage angestauten Verzweiflung frage ich die Frau, ob sie eine Idee habe, was ich tun könne. Ich hätte ein VRR-Ticket, erzähle ich ihr, und die restliche Strecke müsse ich auch halbwegs kostengünstig zurücklegen, um den Lohn für meine 40-Stunden-Woche nicht schon mit An- und Abreise komplett auf den Kopf zu hauen.

## **Merke! Der gute Bahnkunde weiß stets mehr als das Bahnpersonal**

Allen Ernstes schlägt die Frau mir vor, ich solle doch einfach auch ein Monatsticket für den VRS-Bereich kaufen. Kein Wort davon, dass dies nicht ginge. Kein Wort von Heimlichtuereien vor dem Schaffner. Also gut. Die Frau muss es doch wissen. Immerhin arbeitet sie als Kundenbetreuerin der Deutschen Bahn in einem der größten Bahnhöfe des Landes. 100 Euro nennt auch sie mir für einen Monat Fahren zwischen Düsseldorf und Köln. Ich reiche ihr meine EC-Karte, wir füllen die Unterlagen aus und wenige Minuten später bin ich Besitzer einer Kundenkarte und dazu gehörigem Monatsticket des Verkehrsverbunds Rhein-Sieg.

Eine Woche lang geht alles gut. Pünktlich komme ich morgens von Kamen nach Köln, halbwegs pünktlich abends wieder zurück. In der zweiten Woche tobt einer der schlimmsten Stürme seit Jahren, verwüstet das Rheinland sowie weite Teile des Ruhrgebiets und legt den Zugverkehr tagelang lahm. Ein unglückliches Geschehen, für das die Bahn allerdings beim besten Willen jetzt nun mal wirklich nichts kann.

Am darauf folgenden Montag fahre ich zum ersten Mal wieder nach Köln. Tagsüber wird gearbeitet, abends gucke ich mit den Kollegen aus der Agentur die erste Halbzeit der WM-Partie

Deutschland gegen Portugal. In der Pause mache ich mich auf den Weg, will ja schließlich nicht allzu spät nach Hause kommen. Zwischen Leverkusen und Düsseldorf werden die wenigen Reisenden und ich – die trotz sich abzeichnenden Kanter Siegs der Deutschen lieber nach Hause wollen – kontrolliert. Ich zeige der Frau mein VRS-Ticket, sie nickt und will weiter gehen, als sie sich umdreht und fragt: „Was steht denn da für eine Haltestelle drauf?“ Ich gucke nach und antworte mit „Langenfeld“. Das ginge nicht, das sei hier nicht gültig. Ich bräuchte Benrath, Langenfeld sei zu wenig, so die Zugbegleiterin.

*Kunden müssen sich doch auch informieren, wie sie zu fahren haben und welches Ticket sie dann brauchen. (Zugbegleiterin der Deutschen Bahn)*

Ich bin irritiert, fahre ich doch jeden Tag mit dem RE1 von Kamen nach Köln. Ich schildere der Frau, wo ich das Ticket gekauft habe und dass ich ihrer Kollegin am Schalter gesagt hatte, wie ich zu fahren gedenke. Ich argumentiere damit, dass ich das Ticket am Schalter gekauft hätte, mir also doch nicht ernsthaft ein Vorwurf gemacht werden könne, wenn es das falsche ist. Darauf reagiert die Frau wie folgt: Die Kunden müssten sich doch auch informieren, wie sie zu fahren haben und welches Ticket sie dann brauchen. „Fast alle machen das, sehr viele.“

Ich werde langsam ein wenig ungehalten, frage sie, ob das ihr Ernst sei, ob sie wirklich der Meinung sei, wer den Service der Deutschen Bahn in Anspruch nehme, müsse sich hinterher in Broschüren, im Internet oder auf ähnlichem Wege rückversichern, ob das, was Bahn-Mitarbeiter einem an Auskunft erteilen und an Tickets verkaufen, auch wirklich das richtige ist.

# 40 Euro, 5 Euro!? Hauptsache schnell

Es schien ihr Ernst zu sein. Für die Strecke von Leverkusen bis Düsseldorf Hauptbahnhof müsse ich jetzt jedenfalls erst einmal bezahlen. Sie fragt ihren Kollegen, was das denn kosten würde. „Fünf Euro“, antwortet dieser. Ob ich das in bar hätte, fragt sie, worauf ich ihr meine EC-Karte entgegenhalte. Geht leider nicht. Sie druckt mir eine Art Überweisungsträger mit Bankverbindung der Deutschen Bahn aus. Commerzbank steht da drauf – kein Wunder, dass es bei beiden seit Jahren rapide bergab geht.

Den Wisch nehme ich entgegen, wünsche der Frau mit wohl sehr sarkastischem Unterton einen „schönen Abend“ und schaue noch einmal auf den Zettel. 40 Euro lese ich da! Was ist aus den fünf geworden? Ich laufe der Frau hinterher, halte sie und ihren Kollegen an und frage, was der Quatsch jetzt plötzlich solle. Als Antwort kommt von beiden, dass es wohl reichen würde, wenn ich erst einmal die genannten fünf Euro überweise, solange es denn schnell ginge. Ich bin verwirrt, verstehe die beiden nicht, würde sie am liebsten ohrfeigen und weiß nicht mehr, was ich noch sagen soll.

Wieder auf meinem Platz rufe ich zunächst beim VRS an und schildere die Situation. Der Herr am Telefon empfiehlt mich weiter an die Deutsche Bahn, da die mir doch das Ticket verkauft hätte. Der Mann dort hat Verständnis für meine Lage und scheint von der Reaktion des „Bodenpersonals“ im Zug auch ein wenig irritiert zu sein. Viel machen könne er am Telefon allerdings nicht, sagt er dann. Für Wochen- und Monatstickets seien ausschließlich die Kollegen am Schalter zuständig.

Deshalb geht es morgen vor der Arbeit nun wieder in den Kölner Hauptbahnhof: beschweren, reklamieren und den ganzen Mist hoffentlich aufklären. Wenn es schlecht läuft, werde ich wieder von einem zum anderen durchgereicht und keiner weiß

was, keiner kann was machen...