

Lange Leitung bei der Deutschen Bahn



Von Lyam Ortmeier

Arnsberg. Chaos bei der Deutsche Bahn AG: Seit dem 25. August zahlen Kunden für eine Zugfahrt von Neheim-Hüsten nach Hagen mehr Geld als sie eigentlich müssten. Die verantwortliche Stelle bei der Regionalbahn Westfalen hat erst jetzt von dem Problem erfahren. Gelöst war es bis gestern noch nicht.

Bereits am Montag berichtete die WP über das Ärgernis in Neheim-Hüsten. Gestern folgten weitere Beschwerden wegen überhöhter Tarife auch am Arnsberger Bahnhof. Für eine Fahrt wollen die Automaten in Neheim-Hüsten und Arnsberg anstatt der üblichen 8,20 Euro ganze 10,90 Euro vom Kunden kassieren - das ist Preisstufe acht statt Preisstufe sieben.

Der empörte Kunde wählt die Service-Nummer, die auf dem Automaten angegeben ist. Doch leider - auch hier kann der freundliche DB-Mitarbeiter nur auf eine weitere Stelle verweisen, die am Ende auch nicht zuständig ist.

Guido Schulte, Betreiber des Verkaufsschalters in der Bahnhofshalle Arnsberg, nimmt an, dass es sich um einen Programmierfehler handelt. Die offizielle Stellungnahme der Betreiber auf Anfrage der WP, die erst am Ende einer langen Kette von Telefonaten möglich war, bestätigt die bisherigen Spekulationen: "Ein Fehler in der Datenbank der beiden Fahrkartenautomaten ist offenbar die Ursache für die überhöhten Tarife", sagt Gerhard Fricke, Mitarbeiter der Marketingabteilung der Regionalbahn Westfalen in Münster. Als Eigentümer der Automaten ist die Regionalbahn Westfalen letztendlich für die Programmierung der Tarifsoftware verantwortlich.

Bei Guido Schulte liegen die Bahn-Kunden richtig: Er verkauft in der Schalterhalle Arnsberg Fahrkarten und hat die günstigsten Tarife im Kopf.

Foto: Lyam Ortmeier

"Allerdings", entschuldigt Fricke weiter, "haben mich die Beschwerden über die fehlerhafte Software erst gestern erreicht." Die entsprechenden Korrekturen sollen so schnell wie möglich vorgenommen werden. "Je nachdem, wie schwerwiegend der Fehler ist, kann eine Aktualisierung der Software möglicherweise noch diese Woche erfolgen."

Am 1. August wurden bei der Bahn die neuen Tarife eingeführt und die Automaten zum Start auf dieses Datum programmiert. Doch es bleibt die Frage, warum der Automat in Neheim-Hüsten Fahrkarten mit den überteuerten Tarifen bereits am 25. Juli ausspuckte. Auch für Gerhard Fricke bleibt dies unerklärlich.

Trost für die Kunden, die zu tief in die Tasche greifen mussten: Das Reisezentrum im Bahnhof Neheim-Hüsten zeigt sich kundenfreundlich und erstattet den Fahrgästen den überteuerten Fahrpreis. Allerdings nur gegen Vorlage der Fahrkarte.

Unverständnis herrscht bei den Bahnkunden jedoch darüber dass der offensichtliche Datenbankfehler so lange unbemerkt blieb und erst jetzt an der zuständige Stelle im Unternehmen Zukunft, wie die Bahn AG für sich wirbt, erreicht hat.