

Herr Dr. Reinkober erläuterte den Sachstand. Seine Power-Point-Präsentation ist der Niederschrift als **Anlage 5** beigelegt.

Anschließend informierte Herr Helfert aus der Sicht der DB Regio GmbH über Ursachen und Lösungen. Sein Vortrag kann der **Anlage 6** entnommen werden.

Abg. Bausch dankte für die Informationen. Er versicherte, dass alle Verständnis für die geschilderten Problemlagen hätten, insbesondere bei einem so harten Winter. Allerdings sollte die DB Regio GmbH überlegen, ob sie künftig bei gravierenden Ereignissen nicht von sich aus die Öffentlichkeit und die Politik vor Ort informieren sollte. Erläuterungen in den übergeordneten Gremien seien zwar auch erforderlich, würden aber nicht zur Transparenz für den Nutzer beitragen. Ziel des Unternehmens müsse es sein, die Kunden kurz, prägnant und zeitgerecht zu informieren.

Abg. Tendler äußerte, die Bahn habe einmal mit dem Slogan in der Öffentlichkeit geworben „Alle reden vom Wetter, wir nicht“. Damit habe die Bahn einen hohen Anspruch an sich selbst gestellt und bei den Kunden eine hohe Erwartung ausgelöst. Die Nutzer seien jetzt natürlich enttäuscht, vor allem unter dem Druck, rechtzeitig zum Arbeitsplatz zu gelangen. Kritisiert worden seien vor allem die Pünktlichkeit und die übervollen Züge. Wichtig sei in diesem Zusammenhang nicht nur die Information der Kunden, sondern auch des Personals. Die Zugbegleiter müssten angewiesen werden, sensibel mit einem mangelnden Platzkontingent umzugehen und ggf. auch die Nutzung der 1. Klasse zulassen. Gut sei, dass man jetzt miteinander ins Gespräch käme, deutlich die Ursachen dargestellt wurden und die DB ihre feste Absicht signalisiere, hier etwas zu verändern. Die Kunden wollten keine Entschädigung, sondern eine vernünftige Leistung.

Abg. Krauß begrüßte, dass Herr Helfert jetzt auch, anders als am 04.02., einen Zeitplan dargestellt habe, wo und bis wann die älteren Ersatzzüge eingesetzt würden. Dies ermögliche ihm, auf Beschwerden der Bürger besser zu reagieren. Bezogen auf die RB 48 und den RE 5 führte er aus, immer wenn in Bornheim-Roisdorf und Bornheim-Sechtem Fahrgäste wegen Überfüllung der RB 48 stehen bleiben müssten, sollte dort der nachfolgende RE 5 angehalten werden. Er fragte nach, ob es nicht möglich sei, die Leitstelle in Duisburg entsprechend anzuweisen? Obwohl er ein Anhänger des Taktfahrplans sei, sei ihm die Kundenbeförderung immer noch wichtiger als die Fahrplanstabilität. Auf der Linie RE 9 bestehe das Problem, dass der Hersteller den ET 442 verspätet ausliefern werde. Er erkundigte sich, ob man darüber nachgedacht habe, den Hersteller in die Pflicht zu nehmen und ob es Vertragsstrafen gebe? Zum Thema Kundeninformation bemerkte er, die DB Regio GmbH habe sich zwar bemüht, die Kunden zu informieren, dies sei aber nicht richtig umgesetzt worden. Die Fahrpläne seien nicht ausgegangen worden. An den NVR gerichtet äußerte er, die gute Zusammenarbeit in den letzten Wochen habe schon dazu geführt, dass die Verkehrsleistungen verbessert worden seien. Er hätte sich nur gewünscht, dass dies bei solchen gravierenden Ereignissen eine Selbstverständlichkeit sei und nicht erst auf massiven Druck von Politik, Öffentlichkeit und Medien geschehe.

Abg. Krupp wies darauf hin, dass sie als Kreistagsabgeordnete aus Rheinbach hauptsächlich Beschwerden über die RB 23 erhalte. Die heutige Präsentation habe deutlich gemacht, dass die DB das Problem erkannt und Veränderungen eingeleitet habe. Dennoch möchte sie an dieser Stelle noch einmal darauf aufmerksam machen, dass sich die Fahrgäste von der DB nicht als Kunden behandelt fühlten. Nach dem Empfinden der regelmäßigen ÖPNV-Nutzer kümmere sich die Bahn viel zu wenig um ihre Probleme. Die Job-Ticket-Inhaber hätten Geld bezahlt, trotzdem komme der Zug nicht, die Informationen fließen nicht und die Zugkapazität sei zum Teil völlig unzureichend. Sie fragte nach, ob bei dem Einsatz der „alten Silberlinge“ auch berücksichtigt worden sei, dass es ältere und behinderte Menschen gebe, die Schwierigkeiten hätten, in den

Zug zu kommen und ob die Zugbegleiter angewiesen seien, hier ggf. entsprechende Hilfe zu leisten? Bezogen auf die Kundeninformation wies sie darauf hin, es sei wichtig, auch für die „Nicht-Internet-Nutzer“ und die „Nicht-Zeitungsleser“ entsprechende Informationsmöglichkeiten zu schaffen.

Abg. Metz machte deutlich, im Wesentlichen gebe es zwei Rahmenbedingungen, die ursächlich für die Probleme seien, die strukturelle Unterfinanzierung durch die Regionalisierungsmittel und das Wetter. Beides könne die Bahn nicht so ohne weiteres ändern. Dennoch müsse versucht werden, hierauf bestmöglich zu reagieren. Die bisherige Darstellung der Kundeninformationen im Internet unter „Ist mein Zug pünktlich“ reiche nicht aus. Hier komme die Information oftmals zu spät, wenn der Kunde bereits zur Bahn unterwegs sei. Bei massiven Betriebsstörungen müsse man die Informationen zur Verkehrslage ähnlich wie bei den Baustellen weitergeben, damit sich der Kunde bereits zu Hause darauf einstellen und ggf. Alternativen nutzen könne. Bei der Schieneninfrastruktur, insbesondere bei den Weichen, müsse sich sicherlich bundesweit auf Dauer etwas ändern. Bei zukünftigen Fahrzeugbestellungen müsse darauf geachtet werden, dass sie auch Extremwetterlagen aushalten. Bei Überkapazitäten der 1. Klasse könnten Konflikte ganz einfach vermieden werden, indem bei Platzmangel durch eine Zugdurchsage die 1. Klasse für alle Nutzer freigegeben werde.

Der Vorsitzende äußerte, er wisse, dass die Information am Bahnsteig nicht in die Zuständigkeit der DB Regio GmbH falle. Dennoch wäre es gut, wenn Herr Helfert auch auf die Defizite in diesem Bereich einwirken könnte.

Herr Helfert dankte für die Kritik und die Anregungen. Zum Thema RE 9/1. Klasse erläuterte er, aufgrund der geringen Platzkapazitäten sei an den RE 9 kurzfristig ein 4. Wagen angehängen worden. Es sei aber nicht möglich gewesen, einen reinen 2. Klasse-Wagen anzumieten. Man habe deshalb seit dem 07.02. Schilder aufgehängt, die darauf hinweisen, dass der 1. Klasse-Bereich dauerhaft für alle Kunden nutzbar sei. Die Zugbegleiter seien ebenfalls angewiesen, an dieser Stelle mit Problemen kulant umzugehen. Künftig werde diese Kundeninformation noch verbessert, indem auch außen die Beschilderung geändert werde. Natürlich werde die DB Regio GmbH die Erfahrungen des Winters bei ihren Neubestellungen berücksichtigen. Darüber hinaus werden die Triebwagen 442 alle noch einmal mit dem besonderen Schneeräumer nachgerüstet. Auch aus dem letzten Jahr habe sein Unternehmen bereits gelernt. Es seien sowohl Eineisungssicherer nachgerüstet, als auch andere Klimaanlage eingebaut worden. Vertragsstrafen für die Hersteller bei nicht rechtzeitiger Lieferung gebe es natürlich auch, aber die würden nicht dazu beitragen, die akuten Probleme zu beseitigen. Bezogen auf die Ausführungen von Herrn Abg. Krauß erklärte er, es gebe Dispositionsregeln für die Mitarbeiter der DB Regio GmbH, aber die letzte Entscheidung, ob ein Zug angehalten werde oder nicht, liege bei dem Infrastrukturunternehmen, der DB Netz AG und das entscheide „diskriminierungsfrei“, das bedeute, nicht zu Lasten eines anderen Kunden. Abschließend wies er darauf hin, dass die DB Regio GmbH an einem umfassenden neuen Informationskonzept für die Öffentlichkeit und die Politik arbeite. Er sei gerne bereit, dies in den entsprechenden Gremien vorzustellen.

Herr Dr. Reinkober wies zum Schluss der Aussprache darauf hin, die Leistungen seien in den letzten Wochen schlecht gewesen, aber inzwischen habe man aufgrund der ergriffenen Maßnahmen eine befriedigende Situation erreicht. Es werde daran gearbeitet, die Leistungen weiter zu verbessern. Seit 1 ½ Jahren werde die Pünktlichkeit aller gefahrenen Züge im Internet minutenscharf abgebildet. Dies könne natürlich bei großflächigen Störungen, wie sie in diesem Winter aufgetreten seien, nicht greifen. Ebenso würden Baustellen immer wieder Verspätungen bedingen, andererseits sei man aber froh, dass überhaupt noch neue Haltepunkte (Beispiel Hennef Ost [Siegbogen]) gebaut würden. In die nächste Zweckverbandsversammlung sei die

DB Netz AG sowie die Station und Service GmbH eingeladen, da in den letzten Jahren die Schieneninfrastruktur in unserem Raum stark vernachlässigt worden sei. Man brauche mehr Schienen in dieser Wachstumsregion. Er plädiere deshalb an alle, sich dafür einzusetzen, dass für die Schieneninfrastruktur in dieser Region mehr Geld zur Verfügung gestellt werde.

Der Vorsitzende dankte Herrn Dr. Reinkober und Herrn Helfert für die ausführlichen Informationen.

**Anmerkung der Verwaltung:**

***Mit Schreiben vom 02.03.2011 hat die NVR GmbH zu den Zugausfällen und sonstigen Qualitätsmängeln im SPNV Stellung genommen.***

***Bezogen auf die Beratungen in der 6. Sitzung der Verbandsversammlung des Zweckverbandes Nahverkehr Rheinland hat die DB Regio NRW GmbH allen Mitgliedern der Verbandsversammlung mit Schreiben vom 17.02.2011 einen Sachstandsbericht über die „Betriebliche Situation des Schienenpersonennahverkehrs im Rheinland“ übersandt. Zur Information der Ausschuss-Mitglieder sind das Schreiben der NVR GmbH und der Bericht der DB Regio NRW GmbH der Niederschrift als Anlage 8 beigelegt.***