

Der Vorsitzende, Abg. Steiner, erläuterte, er habe dieses Thema auf die Tagesordnung gesetzt, weil es im RE 9 auf der Siegstrecke Probleme mit Fahrgästen gegeben habe, die in einem vollen Zug auf der Treppe zur 1. Klasse gesessen hätten, was von den Fahrausweiskontrolluren in Form von Fahrpreisnacherhebungen in Höhe von 40,00 € geahndet wurde. Er bat den Geschäftsführer der DB Regio NRW GmbH, Herrn Alsbach, um Auskunft, ob es sich hierbei um gängige Praxis oder einen Einzelfall gehandelt habe.

Herr Alsbach antwortete, es sei ein Einzelfall gewesen, der von der DB AG eingehend geprüft werde. Rechtlich gesehen, habe sich der Kontrolleur richtig verhalten. Der Zugangsbereich gehöre mit zur 1. Klasse. Dennoch diskutiere man zurzeit im Unternehmen den Vorfall unter dem Gesichtspunkt der Verhältnismäßigkeit der Mittel.

Abg. Tendler äußerte, im konkreten Fall habe sich der Kontrolleur in der Tat über jede Verhältnismäßigkeit hinaus verhalten. Da dürfe man sich nicht wundern, wenn dieser Fall von allen Medien aufgegriffen werde. Das Problem sei, dass derartige Fälle von jedem Zugbegleiter anders gehandhabt würden. Während einige lediglich auf das Verbot hinweisen, würden andere sofort 40 € kassieren. Um Irritationen zu vermeiden, sollte die DB ihre Dienstanweisungen für die Zugbegleiter eindeutig formulieren.

Der Vorsitzende, Abg. Steiner, regte an, vor der eigentlichen Fahrausweiskontrolle in einer Durchsage darauf hinzuweisen, dass jeder, der ohne gültigen 1. Klasse-Fahrschein im Bereich der 1. Klasse angetroffen werde, 40 € zu zahlen habe. Ebenso müsse die 1. Klasse eindeutig gekennzeichnet sein. Auch er sei bisher der Auffassung gewesen, die 1. Klasse beginne an der Tür, die mit einem entsprechenden Schriftzug gekennzeichnet sei.

Herr Alsbach erwiderte, die Kontrolleure (offizielle Bezeichnung: Kundenbetreuer im Nahverkehr), die in solchen Fällen 40 € verlangen würden, handelten entsprechend der Dienstanweisung. Alle anderen bewiesen vielleicht etwas mehr „Fingerspitzengefühl“; es könne aber kein Kundenbetreuer aufgefordert werden, entgegen der Anweisung zu agieren. Natürlich könne man an dieser Stelle auch über die Dienstanweisung diskutieren. Es müsse aber berücksichtigt werden, dass die Fahrgäste, die den Aufpreis für die Beförderung in der 1. Klasse zahlen, damit zu Recht gewisse Erwartungen verknüpfen, wie zum Beispiel höhere Sitzplatzverfügbarkeit, mehr Komfort und eine ruhigere Umgebung.

Abg. Krauß wies darauf hin, dass die Kunden natürlich auch noch durch die Fahrzeugprobleme der DB AG leiden. Es könne vom Fahrgast nicht verlangt werden, dass er beim Betreten eines Doppelstockwagens genau prüfe, ob es sich hier um einen kompletten 1. Klasse-Wagen handle bzw. wo die 1. Klasse beginne.