

LUTZ SCHUMACHER / MARK SPÖRRLE
Der Anschlusszug kann leider nicht warten



GOLDMANN
Lesen erleben

Buch

Was ist mit der Bahn wirklich los? Warum überraschen Hitze, Kälte, Eis und Schnee und der Zustand der Bistrowagen Züge wie Personal jedes Mal von Neuem? Wieso kann für eine dreiköpfige Familie eine harmlose Fahrt mit Gepäck und Umsteigen nach wie vor der Horror sein? Und helfen Kälteschutzkleidung, Brackwasserfilter und Notvorräte, das Schlimmste zu verhindern? Schluss mit lustig: Die Deutsche Bahn muss in den Stress-test. Die beiden ausgewiesenen Experten und Bestsellerautoren Lutz Schumacher und Mark Spörrle stellen Deutschlands meistgeliebtgehasstes Transportunternehmen erneut auf den Prüfstand. Präsentieren unglaubliche, aber wahre Erlebnisse von Bahnfahrern. Und sie erklären uns auf ebenso fachkundige wie satirisch-witzige Weise, weshalb wir als Reisende doch immer wieder selber schuld sind an unserem Unglück!

Besuchen Sie auch die Facebook-Seite zum Buch:

www.facebook.com/anschlusszug

Lutz Schumacher
Mark Spörrle

Der Anschlusszug
kann leider
nicht warten

GOLDMANN

Originalausgabe

Das Gedicht von Fritz Eckenga, »November, der Widerruf«,
wurde mit freundlicher Genehmigung
nach folgender Ausgabe zitiert:
Fritz Eckenga: Draußen hängt die Welt in Fetzen,
lass uns drinnen Speck ansetzen
© Verlag Antje Kunstmann GmbH, München 2002



Verlagsgruppe Random House FSC-DEU-0100
Das FSC®-zertifizierte Papier *Holmen Book Cream* für dieses Buch
liefert Holmen Paper, Hallstavik, Schweden.

Taschenbuchausgabe Januar 2012
Copyright © by Wilhelm Goldmann Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH
Umschlaggestaltung: Uno Werbeagentur München
Umschlagmotiv: FinePic®, München
CN · Herstellung: Str.
Druck und Einband: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany
ISBN 978-3-442-15711-2

www.goldmann-verlag.de

Prequel

Liebe Juristen der Deutschen Bahn,

zur Vereinfachung Ihrer Arbeit beachten Sie bitte folgenden Hinweis: Dieses Buch enthält zwar auch sogenannte Erlebnisberichte unserer Leserinnen und Leser, angeblich allesamt echt, tatsächlich so passiert und verbürgt. In Wahrheit jedoch handelt es sich, das wissen Sie genau, bei dem gesamten vorliegenden Buch wieder einmal um Satire, erdacht, erschwindelt und erlogen, nur dem niederen Zweck dienend, die Bahn und ihre Manager erneut schäbig und ungerechtfertigt in den Dreck zu ziehen.

Sie müssen sich also gar nicht die Arbeit machen, dieses Machwerk auseinanderzunehmen, um es – am besten gleich samt seiner Verfasser – für alle Ewigkeiten verbieten zu lassen.

Und bedenken Sie Folgendes: Eines schlimmen Tages, wenn die Autobahnen verstopft sind, die Flieger ausgebucht und der Hubschrauber nicht betankt ist, dann könnten auch Sie einmal in einen Zug der Deutschen Bahn geraten ...

Inhalt

VORAB	
Schluss mit lustig – oder doch nicht?	9
STÖRUNGEN IM BETRIEBSABLAUF	
Pünktlichkeit ist eine Zier	13
Lutz Schumacher macht den PRAXISTEST:	
Der Kampf mit den Bahnbonuspunkten	33
SCHLUSS MIT BENGLISCH	
Warum die Bahn viele englische Durchsagen abschafft. Und warum das sehr unklug ist	43
BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN	
Auf den Hund gekommen	52
PROBLEM: KUNDEN	
Helfen? Im Gegenteil! Wie sich die Bahn die idealen Kunden vorstellt	56
ALLEIN IM WALD	
Warum Zugbegleiterinnen Minderjährige aussetzen. Und Zugbegleiter sie unbedingt behalten wollen	85
Mark Spörrle macht den PRAXISTEST:	
Im Kleinkindabteil der Bahn	99
PROBLEM: HARNDRANG	
Verschlossen und verriegelt	103
BAHN-CLASSICS I	
Bei Notruf: Lied	115

INTERVIEW MIT DIETER HILDEBRANDT	
»Sie wissen nicht, was sie tun!«	118
KRISEN: SOMMER	
Als Sani im Saunazug – oder warum die Bahn nicht mit Hitze kann	130
KRISEN: WINTER (TEIL 1)	
Schockgefrostet beim ersten Schneefall	140
ZWISCHENRUF	
Die Stunde der Experten	147
KRISEN: WINTER (TEIL 2)	
Warum die Bahn nicht mit der Kälte kam	158
KRISEN: HERBST	
Stürmische Erlebnisse	167
INTERVIEW MIT RÜDIGER NEHBERG	
»Ich hätte immer einen Hammer dabei!«	174
Lutz Schumacher macht den PRAXISTEST:	
Service rund um die Uhr?	186
KAMPF DEM ÜBERGEWICHT	
Deutschland steigt aus	190
»DEM ZUGFÜHRER EIN BEIN STELLEN«	
Wie meistert man knifflige Situationen im tagtäglichen Bahnverkehr?	
Acht ungewöhnliche Fragen an Heiner Geißler	196
DAS WUNDER VON INGOLSTADT	
Gute Züge, schlechte Züge	202
BAHN-CLASSICS II	
Gleichenwechseldich	211
BAHN 2020	
Sie haben die Wahl!	214
Dank	219

Schluss mit lustig – oder doch nicht?

Liebe Bahnfahrerinnen, liebe Bahnfahrer, liebe Bahnleute, es war ein spannender Auftrag, den uns der Verlag für dieses Buch gab, einige Zeit nachdem unser erster Bahnführer *Senk ju vor trävelling* erschienen war, Satire durch und durch. Aber diesmal sollten wir es anders machen. Näher an der Realität. Mit echten Bahnreisenden. Echten Erlebnissen. Echter Freude, echtem Leid. Wir sollten recherchieren, wie es heute aussieht bei der Bahn. Ob sich seit jenen Vorfällen – dank denen wir geschätzt mehr als die Hälfte unseres Lebens auf zugigen Bahnsteigen oder in stehen gebliebenen Zügen verbrachten, mehr als genug Zeit zum Verfassen eines bahnkritischen Buchs – etwas geändert hat bei der Bahn.

Immerhin gibt es dort einen neuen Chef, der sich sogar bei Fahrgästen, denen Unbill zugestoßen ist, persönlich entschuldigt. Zumindest ab und zu, er fände ja sonst kein Ende mehr. Der schnelle Börsengang wurde abgesagt. Erst einmal. Und immerhin hat man neue Züge bestellt. Bei denen es Lieferschwierigkeiten gibt, was dumm ist, denn der Winter soll dieses Jahr allen Ernstes tatsächlich wiederkommen, gerüchteweise gefolgt von einem Sommer – aber das ist eine ganz andere Sache ...

Schluss also mit lustig, Butter bei die Fische, ran an den Speck, mal Klartext. Wie ist es wirklich?

Und vor allem: Ist es wirklich so schlimm?

Wir fragten Menschen, die Bahn fahren. Seltener oder häufiger, Nah- oder Fernverkehr, allein oder mit Familie, beruflich oder privat. Wir baten sie, für uns ihre Erlebnisse aufzuschreiben. Wir sprachen auch mit dem Politiker und »Stuttgart 21«-Schlichter Heiner Geißler, dem Kabarettisten Dieter Hildebrandt, dem Survival-Experten und Menschenrechtler Rüdiger Nehberg. Wir machten eigene ausgeklügelte Praxistests. Es war also ein echter Stresstest für die Bahn.

Und dann stellten wir zweierlei fest: Zum einen gibt es keine Satire, die nicht noch von der Wirklichkeit getoppt werden könnte. Und zweitens hilft gegen so viel Wirklichkeit dann doch wieder nur Satire. Zumindest ein bisschen.

Denn es ist nicht so schlimm. Es ist manchmal noch viel schlimmer.

Apropos: Wir waren übrigens der Ansicht, dass in das vorliegende Buch unbedingt auch die Sichtweise eines Zugbegleiters der Deutschen Bahn gehöre. Eines Mannes oder einer Frau, der oder die für uns den Spieß umdrehen und über uns, die Bahnreisenden sprechen, uns analysieren und kategorisieren sollte. Er/sie sollte das in beliebiger Länge, nach Gusto lobend oder verreißen und frei von Einschränkungen und Repressalien unsererseits, ja, sogar gern mit unserer Hilfe tun. Uns war auch ein ganz bestimmter Zugbegleiter empfohlen worden, der das sicher hervorragend gekonnt hätte.

Eine harmlose Sache, dachten wir also.

Doch die Deutsche Bahn sah das offenbar anders.

Bevor wir jemanden von der Bahnpressestelle sprechen konnten, um unser Anliegen zu schildern, zu erwähnen, dass

wir schon einen passenden Zugbegleiter wüssten und für ihn um Sprecherlaubnis zu bitten – meldete sich die Pressestelle der Bahn von ganz alleine bei uns: Der betreffende Zugbegleiter, sprach uns ein selbstbewusster Herr lapidar auf die Mailbox, »steht Ihnen nicht zur Verfügung«.

Wir riefen konsterniert zurück. Um zu fragen, woher er wisse, was wir vorhätten und an wen wir gedacht hätten und ob man uns nicht die Chance einräumen wolle, erst unsere Anfrage zu stellen, bevor man sie uns abschlage.

Aber der selbstbewusste Herr war gerade kurz draußen und konnte bis zum Redaktionsschluss dieses Buchs nicht zurückrufen. Wir entschlossen uns dann, auf das Kapitel zu verzichten, zumal wir uns nicht in der Lage sahen, den betreffenden Zugbegleiter nach Abgabe seiner Aussagen sicher außer Landes zu bringen und ihm eine neue Identität zu verschaffen.

Das ist jedoch beileibe nicht das einzige Problem bei den Leuten von der Bahn. Es gibt auch Schwierigkeiten im familiären Bereich, wie überhaupt das Verhältnis der Bahn zu Kindern ein reichlich gespaltenes ist, vor allem bei Kälte, wie überhaupt auch das Verhältnis zum Transportgut Kunde an sich, vor allem bei Hitze, was regelmäßig in den Zugtoiletten seinen Höhepunkt findet (oder immer häufiger davor).

Woran wir nichts ändern können. Weil die Bahn zwar gelernt hat, sich vielfach und plakativ zu entschuldigen, wobei aber diese Entschuldigungen keinerlei weiterführende Rolle spielen – sondern ganz im Gegenteil umso mehr zeigen, mit welcher Geisteshaltung, welchem Grad an Reformwillen das System Bahn wirklich funktioniert.

Doch lesen Sie selbst. Für die Lektüre dieses Buchs in

Zügen empfehlen wir sicherheitshalber einen neutralen Schutzumschlag. Wir können leider auch unsere Leser nicht außer Landes schaffen.

Senk ju for tschuusing sis buck und trotzdem allzeit gute Fahrt,

Mark Spörrle und Lutz Schumacher

STÖRUNGEN IM BETRIEBSABLAUF

Pünktlichkeit ist eine Zier ...

Im Frühherbst 2011 veröffentlichte die Bahn eine Statistik, der zufolge 20 Prozent aller Fernzüge verspätet sind. Das klang im ersten Moment besser als das Ergebnis einer älteren Untersuchung der über jeden Zweifel erhabenen Stiftung Warentest, die herausgefunden hatte, dass bei der Bahn jeder dritte Fernzug bis zu 30 Minuten zu spät kommt.

Wir meinen: Beide Werte sind zu hoch. Zudem muss man wissen, wie die Bahn »verspätet« definiert: Verspätet ist Ihr Zug, wenn er sechs Minuten verspätet ist. Ist Ihr Zug fünf Minuten und 37 Sekunden verspätet, ist er nicht verspätet. Bahnlogik! Wenn dann Ihr Anschlusszug pünktlich ist und zum Beispiel fahrplangemäß fünf Minuten nach der geplanten Ankunft Ihres laut Bahndefinition gar nicht verspäteten Zuges abfährt, dann haben Sie diesen Anschlusszug um 37 Sekunden verpasst. Aber lassen Sie sich nicht von Miesmachern und Bahnhasern verunsichern: Alle Züge in diesem Beispiel waren pünktlich. Pünktlich wie die Maurer.

Übrigens: Betrachtet man nicht nur die Fernzüge, sondern alle Züge der Deutschen Bahn, dann sind sogar 93 Prozent pünktlich. Sagt die Bahn. Es gibt also gar keinen wirklichen Grund zur Klage. In diese Statistik hat die Bahn allerdings auch alle S-Bahnen einbezogen, die – außer in Berlin – schon aufgrund ihrer kurzen Taktung meist pünktlich sind und

zudem bahnstatistisch den Riesenvorteil haben, dass sie einfach sehr, sehr viele sind und sich bei einer Durchschnittsberechnung verdammt positiv auswirken. Zumindest auf die Bahnstatistik.

Jetzt könnte man noch darüber nachdenken, dass nachts die meisten Züge verspätungsfrei fahren und natürlich in der Statistik voll mitgerechnet werden. Und dass die Verspätungsstatistik noch nichts über die Wahrscheinlichkeit aussagt, bei einem Umstieg in einen verspäteten Zug zu geraten.

Aber werden wir nicht gleich zu Beginn dieses Buches kleinlich, sondern werfen lieber einen Blick auf den Zustand, der laut unseren Lesern und eigenen Erfahrungen ständig, laut Bahn jedoch fast nie vorkommt: nämlich, dass ein Zug unpünktlich ist. Sie, die Sie für teures Geld ein Qualitätsbuch erworben haben, werden jetzt zu Recht fordern, dass wir Sie nicht mit Geschichten wie dieser langweilen: »Ich stand am Bahnhof von Greven/Westfalen, und mein Zug hatte 14 Minuten Verspätung. Deshalb kam ich dann auch 14 Minuten zu spät zur Arbeit.« Solche Erlebnisse finden Sie höchstens in billigen Bahnhasser-Groschenheften.

Christian Ritz aus München aber hat zum Beispiel etwas erlebt, das auch eine böschungsbrandbedingte Betriebsstörung oder die Fahrt in einem ICE, der stundenlang mit 60 Stundenkilometern auf einer hypermodernen Schnellstrecke hinter einem Güterzug herrollt, locker aus dem Rennen schlägt:

Ich war gerade aus Mexiko-Stadt kommend in Frankfurt/Main gelandet. Im Jetlag zum Bahnsteig taumelnd, wehrte ich mich noch tapfer gegen einen Kreditkartenvertrags-

drücker, unterlag aber übermüdet. Ich muss die Karte ja nicht nutzen, sagte ich mir. Der Zug war pünktlich. Kurz nach 19 Uhr (Ortszeit in Mexiko: ein Uhr mittags), also in vier Stunden, wäre ich zu Hause, könnte noch zwei, drei Bier trinken und hätte demnach die nötige Bettschwere. Gedankengänge unverzeihlicher Naivität.

Zumindest von Frankfurt/Flughafen bis Frankfurt/Hauptbahnhof ging alles gut. Dort standen wir dann. Etwa 20 Minuten nach der geplanten Abfahrtszeit, wir waren bis dahin ohne jede Information, kam eine Bahnmitarbeiterin und fragte, ob wir den Lokführer gesehen hätten. Da alle Fahrgäste ungenügend auf diese Abenteuerfahrt vorbereitet waren (dummerweise hatte ich meine umfangreichen Reiserecherchen hinsichtlich einer 5000-Kilometer-Fahrt durch Mittelamerika auf die dort liegenden zivilisierten Länder konzentriert), kannten wir diesen nicht und mussten die Frage unbeantwortet lassen.

Nach weiteren 30 Minuten beschied man uns, die Lok sei abgestürzt. Nach Alphabetisierungs- und Kommunikationsbemühungen stellte sich heraus, dass nicht die Lok selbst, sondern lediglich die sie steuernde Software abgestürzt und neu hochgefahren werden müsse, worum sich der zwischenzeitlich wieder aufgetauchte Lokführer derzeit bemühe. Ich verdrehte die Jetlag-geplagten Augen, denn ich wusste, was nun kommt. Zwei Reihen hinter mir erscholl das Vorhersehbare: »Die Lok fährt wohl mit Windows.« Womit auch immer, sie fuhr nicht. Mit zwei Stunden und 45 Minuten Verspätung verließen wir Frankfurt und waren dann gleichsam Geisterzug. Der nicht zu rettende, aufgegebene Zug. Bei Aschaffenburg

überholte uns der (leere!) ICE, der drei Stunden nach unserer planmäßigen Abfahrtszeit Frankfurt planmäßig verlassen hatte.

Irgendwann kam Nürnberg. Und wieder diese Naivität. Mittlerweile sieben Stunden seit Abfahrt des Zuges von Frankfurt/Flughafen unterwegs, glaubte ich, über die neue Hochgeschwindigkeitsstrecke über Ingolstadt in knapp einer Stunde zu Hause zu sein. Hoffnung ist aber ein prärationales Phänomen, das, zumindest kurzfristig, eng mit dem grundlegenden Selbsterhaltungstrieb zusammenarbeitet. Alles in allem standen wir in Nürnberg 40 Minuten ohne jegliche Information. Dann die erlösenden Worte: Wir würden in wenigen Minuten abfahren (es wurden weitere 34 Minuten), die Hochgeschwindigkeitsstrecke sei aber dann nicht mehr benutzbar. Wegen Ruhestörung.

Doch auch nach dieser Ankündigung ging es irgendwie nicht zufriedenstellend weiter:

Ich habe nichts gegen Treuchtlingen. Warum auch. Treuchtlingen kann nichts dafür, dass ich es immer wieder mit gefühlten zwei Stundenkilometern durchrolle, wenn ich laut Fahrplan seit real existierenden zehn Stunden in München sein sollte. Es ist wiederum diese Naivität. Treuchtlingen durchrollend, nahm ich mein Gepäck und zog Richtung BordBistro. In knapp zwei Stunden hoffte ich zu Hause zu sein, Zeit für zwei Pils. Das Bistro war freilich verwaist. In reinstem Sächsisch wurde mir von einer Mitarbeiterin, die nicht beizeiten zu fliehen

vermochte, mitgeteilt, dass kein Bier mehr ausgeschenkt werde. Außerdem hätte sie längst Feierabend, wäre der Zug pünktlich gewesen ...

Mein Fazit: Ein ICE ist keine Boeing 747-400, das ist bekannt, ich verlange auch nicht von einem Esel, über Nacht zum Rennpferd zu werden. Wenn indes die erwähnte Boeing nach pünktlichem Start in Mexiko-Stadt zehn Stunden später pünktlich in Frankfurt/Main landet, während die via Rail&Fly gebuchte ICE-Fahrt vom Frankfurter Flughafen nach München länger dauert als der Interkontinentalflug, erscheint mir dieser Umstand dann doch erwähnenswert zu sein.

Dem Bericht von Herrn Ritz ist wenig beizufügen, außer vielleicht, dass es dieses Phänomen auch bei innerdeutschen Reisen über die gefeierten Schnellfahrtstrecken der Deutschen Bahn gibt. Beeindruckend, dass man in nur 90 Minuten von Berlin nach Hamburg, oder in einer Stunde und 40 Minuten von Hannover nach Berlin reisen kann. Doch wehe dem, der weiter nach Kiel oder nach Bernau muss und der schnell mal auf der »Kurzstrecke« die dreifache Zeit vertrödelt, die er auf der schnellen Langstrecke gespart hat, nur weil »dichte Zugfolge«, »Pendelverkehr«, »Signalstörungen« oder »Stellwerksschäden« seine Anschlusszüge aus dem Takt bringen.

Eine ganz andere Frage bewegt uns, wenn wir unser Augenmerk noch einmal auf die traurige Szene im Speisewagen lenken. Was eigentlich geht im Kopf des armen Servicepersonals vor sich, das tagein, tagaus in verspäteten Zügen sein tristes Dasein fristet und nicht wie schlussendlich

jeder vernünftige Bahnreisende irgendwann einmal auf den Mietwagen umsteigen kann? Die ersten Jahre mag es ja noch spaßig sein, wenn man achselzuckend aus dem Großraum schlendert, während hinter einem der Frage- und Klagegesang nicht zu enden scheint. »Herr Zugbegleiter, kommen wir heute noch nach Würzburg? Fahren in Mannheim die S-Bahnen eigentlich auch nach ein Uhr nachts? Kann man das hier ein bisschen kälter machen? Ich habe so komisches Herzflattern ...«

Junge Bahnbedienstete machen sich häufig einen Spaß daraus, genießen ihre scheinbare Überlegenheit, spielen mit ihrem (unterstellten) Vorsprung an Information, den sie in Wirklichkeit gar nicht haben, weil die »Transportleitung« sie ebenso im Ungewissen lässt wie das Heer der Reisenden. Manche haben untereinander Wetten laufen. »Was glaubst du, wer macht sich zuerst in die Hose? Der Dicke mit der Hornbrille oder die Grauhaarige mit dem Rollator?« – ein grausames Spiel, wenn im festsitzenden ICE sämtliche Toiletten gesperrt sind. »Wird der erste Reisende, der im Wagen 27 wegen der Hitze zusammenbricht, eine Frau oder ein Mann sein?« – »Wetten, dass ich im Wagen 9 mindestens sechsmal nach Kaffee gefragt werde, obwohl doch die Maschine für Heißgetränke wie immer ausgefallen ist?«

Doch mit den Jahren lässt der Spaß irgendwie nach. In fiebrigen Träumen erscheint den Bahnmitarbeitern immer häufiger eine amorphe Menschenmasse, die hilflos nach Kaltgetränken, Anschlusszügen, Reiseinformationen, Klimaregulationen, Verspätungsgutscheinen, ausverkauften Snacks und all dem ganzen anderen Servicekram schreit, den sich ständig wechselnde Fach- und Bereichsvorstände

und ihre Berater ausgedacht haben. Viele Bahnbedienstete versuchen das, was sich da in fiebrigen Wachträumen meldet, zu ignorieren. Aber irgendwann geht es nicht mehr, denn es ist ihr Gewissen. Und so macht es sich Herr Ritz vielleicht ein bisschen einfach, wenn er der Servicefrau im Bistro unterschwellig unterstellen will, dass sie ihn mit dem nicht vorhandenen Bier und ihrem sächsischen Akzent erniedrigen will. Sie hat übrigens nie Sächsisch gesprochen, das kam Herrn Ritz nur so vor, weil wiederum sein Unterbewusstsein die Bierverweigerung und seine nachvollziehbare Verärgerung über die stundenlange Trödelei in Verbindung mit dem ausgeprägten Jetlag auf irgendein Opfer projizieren wollte. Und das Schlimmste, was seinem Unterbewusstsein in den Sinn kommen konnte, war seltsamerweise ein Sachse.*

Keine Weltreise, aber eine durchaus ärgerliche Verspätung erlebte Markus Münten aus Berlin. Beziehungsweise, er glaubt, eine Verspätung erlebt zu haben, was nicht ganz stimmt, wie wir später sehen werden:

Wer auf der Ost-West-Strecke zwischen Berlin und dem Ruhrpott pendelt, kann einiges erleben. Da fällt hin und wieder unterwegs einer der beiden zusammengekoppelten ICE-Zugteile aus – was bedeutet, dass alle Reisenden in dem verbleibenden Zugteil Platz finden müssen. Auch in der ersten Klasse wird es dann ziemlich

* Für die sächsischen Leser unseres Buchs sei angemerkt, dass wir dieses Sachsen-Bashing rundherum ablehnen. Andererseits hat ja jeder irgendwie eine landsmannschaftliche Hassfigur, sei es nun ein Sachse, ein Schwabe, ein Westfale oder ein Ostfrieze. Man wird damit leben müssen.

kuschelig. Über Verspätungen regt sich auf dieser Strecke niemand mehr auf, der sie regelmäßig fahren muss. Über den Umgang der Bahn mit den Erstattungsanträgen hingegen schon: Es geschah vor einigen Monaten, dass der Montagfrüh-Zug von Berlin nach Gütersloh mal wieder einiges an Verspätung angesammelt hatte: Bis zum Umsteigebahnhof Bielefeld waren es exakt 39 Minuten. Damit war dann nicht nur der ursprüngliche Anschlusszug weg, sondern auch die nächste Reisemöglichkeit passé. Weil in der Regel nur zwei Züge pro Stunde von Bielefeld nach Gütersloh fahren, mussten wir den Zug nehmen, der exakt eine Stunde nach dem eigentlichen Anschlusszug in Bielefeld abfuhr. Somit kamen wir auch exakt mit einer Stunde Verspätung in Gütersloh an.

An dieser Stelle enden immer viele Berichte aufgeregter Bahnkunden. Herr Münten jedoch dachte, er müsse hier einmal für sein Recht kämpfen, oder das, was er dafür hielt, denn er war wegen dieser Verspätung sehr verärgert:

Ich stürzte mich also in den nicht minder ärgerlichen Papierkrieg, füllte online das Formular aus, druckte es aus und gab es am Bahnhofsschalter ab. Einige Wochen gingen ins Land, da erhielt ich ein Schreiben von der Bahn – mein Antrag wurde abgelehnt. Die Begründung: Ich hätte nur 59 Minuten Verspätung gehabt, eine Entschädigung stünde mir aber erst nach einer Stunde zu. An dieser Stelle wäre die Geschichte bei nicht wenigen Bürgern wahrscheinlich zu Ende gewesen – ich nehme an, dies war auch das Bahnkalkül. Ich allerdings habe mich

so geärgert, dass ich mich erneut an die Bahn wandte, mit der Frage, wie denn der exakt eine Stunde später verkehrende Zug nur 59 Minuten Verspätung haben könne. Ich war erfolgreich: Wieder einige Wochen später billigte mir ein erneutes Schreiben die Entschädigung zu. Porto oder Aufwand für das zweite Schreiben an die Bahn wurden allerdings nicht erstattet.




Wenn Herr Münten glaubt, er wäre hier ungerecht behandelt worden, dann irrt er gewaltig. Zumindest, wenn man die Sache aus Sicht des Bahnmanagements betrachtet, das die Hoffnung auf einen Börsengang noch immer nicht ganz aufgegeben hat und zumindest heimlich von der kosteneffizienten Renditebahn träumt.*

Um dies näher zu betrachten, müssen wir an dieser Stelle einmal auf das Phänomen der »Teilstreckenverspätung« eingehen. Die vorhin zitierte Stiftung-Warentest-Untersuchung irrt nämlich nach Auffassung der Bahnverantwortlichen genauso wie die Millionen Bahnkunden, die glauben, ihr Zug hätte auf der von ihnen benutzten Strecke eine gewaltige Verspätung gehabt. »Nein, das ist falsch!«, ruft der Bahnstatistiker (der vom Bahnmanagement beauftragte Bahnstatistiker wohlgermerkt) und stellt folgende Überlegung an:

Ein imaginärer Bahnkunde, nennen wir ihn Schulze, fährt mit dem Intercity von Dortmund nach Bremen. Aufgrund diverser Probleme erreicht sein Zug den Zielbahnhof zwei

* Denn nur dann werden all die feinen Zusatzmillionen-Boni auf das private Konto überwiesen. Insofern handelt es sich um sehr intensive Träume.

Stunden zu spät. Schulze denkt nun, er habe Anspruch auf Entschädigung, diese wird schließlich bereits nach einer Stunde Verspätung gewährt. Und der Stiftung-Warentest-Prüfer wird diesen Zug auf jeden Fall als »verspätet« werten. Doch wo kämen wir da hin, argumentiert der Bahnstatistiker. Denn der Zug wird ja weiterfahren, nach Hamburg. Dort wenden und wieder zurück nach Süddeutschland reisen. Danach vielleicht in Stuttgart landen. Von dort nach Mannheim, wo er nach Leipzig eingesetzt wird. Wo bitte ist da die Grenze? Ist dieser Zug in diesem Fall immer noch verspätet? Obwohl er doch schon Tage unterwegs ist und seit einer Betriebspause wieder exakt im Fahrplan fährt? Sehen Sie! Es macht also Sinn, kleinere Einheiten, kleinere Strecken zu betrachten. Fragen wir Schulze, wie die zwei Stunden sich wirklich zusammensetzten, ergibt sich folgendes Bild:

-  Zwischen Dortmund und Münster musste der Zug hinter einem langsameren Regionalzug herbummeln, anschließend an einem eingleisigen Abschnitt warten und verlor damit insgesamt 32 Minuten.
-  Zwischen Münster und Osnabrück stand der Zug 47 Minuten an einem defekten Signal.
-  Zwischen Osnabrück und Bremen verursachte ein Oberleitungsschaden 41 Minuten Wartezeit.

Also hatte der Zug auf keiner der genannten Teilstrecken eine Verspätung von mehr als 60 Minuten, so der Bahnstatistiker. Ähnlich wird es bei Herrn Münten gewesen sein. Die ihm am Ende nur dank Penetranz durchgesetzte Entschädigung wurde vermutlich völlig zu Unrecht gewährt, weil sich

die 59 oder 61 Minuten Verspätung in Wirklichkeit gestückelt auf einigen unwichtigen Mikroabschnitten der Strecke ergaben.

Und für den Stiftung-Warentest-Kleingeist noch folgender Hinweis zu dem hier konstruierten Beispiel: Zwischen Dortmund und Ascheberg war Schulzes Zug pünktlich, ebenso von Osnabrück nach Bohmte sowie zwischen Diepholz und Kirchweyhe. Relativ gesehen jedenfalls, also wenn man die jeweilige Anfangsverspätung ignoriert. Das ist wie bei einer Mathematikarbeit: Wenn der Schüler am Anfang einen Rechenfehler macht und dann mit einem falschen Zwischenergebnis richtig weiterrechnet, dann ist die Aufgabe ab dem falschen Zwischenergebnis ja auch wieder richtig – oder zumindest nicht falsch.

Es wäre also völlig überzogen, pauschal von einem verspäteten Zug zu sprechen, vielmehr kann man sagen, dass sich bei diesem IC Verspätungen und Fahrplanerfüllungen durchaus die Waage hielten. Würden diese Überlegungen bundesweit angestellt, eventuell noch kleinteiliger als es hier möglich ist, man würde zu verschwindend geringen Verspätungswerten kommen, die sich lediglich auf völlig unbedeutende kleine Teilabschnitte beziehen. Die öffentliche Diskussion über die angebliche Unzuverlässigkeit der Deutschen Bahn und die damit verbundene Erhöhung der Börsengangwahrscheinlichkeit könnten damit eine ganz andere Wendung nehmen, denn niemand kann künftig vereinfachend von »verspäteten« Zügen sprechen!

Was aber macht die Bahn, wenn auch die kleinste denkbare Teilstrecke bereits eine Verspätung von nachweislich mehr als einer Stunde aufweist? Die Entschädigungsabtei-



Lutz Schumacher, Mark Spörrle

Der Anschlusszug kann leider nicht warten

ORIGINALAUSGABE

Taschenbuch, Klappenbroschur, 224 Seiten, 12,5 x 18,7 cm
ISBN: 978-3-442-15711-2

Goldmann

Erscheinungstermin: Dezember 2011

Das ultimative Handbuch für unerschrockene Bahnfahrer

Was ist mit der Bahn wirklich los? Warum überraschen Hitze, Kälte, Eis und Schnee und der Zustand der Bistrowagen Züge wie Personal jedesmal von Neuem? Wieso kann für eine dreiköpfige Familie eine harmlose Fahrt mit Gepäck und Umsteigen nach wie vor der Horror sein? Und helfen Kälteschutzkleidung, Brackwasserfilter und Notvorräte, das Schlimmste zu verhindern? Schluss mit lustig: Nicht nur Stuttgart 21, sondern die ganze Deutsche Bahn muss in den Stresstest. Die beiden ausgewiesenen Experten und Bestsellerautoren Lutz Schumacher und Mark Spörrle stellen Deutschlands meistgeliebtgehasstes Transportunternehmen erneut auf den Prüfstand. Präsentieren unglaubliche, aber wahre Erlebnisse von Bahnfahrern. Und sie erklären uns auf ebenso fachkundige wie satirisch-witzige Weise, weshalb wir als Reisende doch immer wieder selber schuld sind an unserem Unglück!