

Mehr Beschwerden von Bahnfahrern

Berlin. Bei der Schlichtungsstelle, die für Bahnfahrer zuständig ist, sind noch nie so viele Beschwerden eingegangen wie in diesem Jahr. Bis 20. Dezember seien schon 3257 entsprechende Anträge von Bahnreisenden eingegangen – gut 50 Prozent mehr als im vergangenen Jahr, berichtete die Süddeutsche Zeitung (Montagsausgabe). Überwiegend gehe es um die Deutsche Bahn AG, die aber auch den mit Abstand größten Marktanteil habe, sagte der Geschäftsführer der Stelle, Heinz Klewe, dem Blatt.

In knapp der Hälfte der Fälle hätten Kunden sich über Verspätungen und Zugausfälle geärgert. In rund jedem dritten Beschwerdefall habe es Probleme mit dem Ticket gegeben. Jede vierte Beschwerde betraf den Service. Viele Beschwerden beinhalteten mehrere Kritikpunkte gleichzeitig. Klewe sagte: »Weit mehr als 80 Prozent unserer Schlichtungsvorschläge wurden sowohl von den Reisenden als auch von den Verkehrsunternehmen akzeptiert.«

An die Schlichtungsstelle, die seit 2009 tätig ist, können sich Reisende immer dann wenden, wenn sie sich zuvor erfolglos bei ihrem Verkehrsunternehmen selbst beschwert haben. (dpa/jW)

<https://www.jungewelt.de/artikel/212900.mehr-beschwerden-von-bahnfahrern.html>