

Antwort
der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage des Abgeordneten Drabiniok und der Fraktion DIE GRÜNEN
— Drucksache 10/1809 —

Verkauf von Nahverkehrsfahrkarten bei der Deutschen Bundesbahn

Der Bundesminister für Verkehr – E 12/24.01.04/67 BM 84 – hat mit Schreiben vom 24. August 1984 im Namen der Bundesregierung die Kleine Anfrage im Benehmen mit der Deutschen Bundesbahn (DB) wie folgt beantwortet:

1. Ist der Bundesregierung bekannt, daß die Deutsche Bundesbahn ab 1. September 1984 den Verkauf von Fahrausweisen des Nahverkehrs bis 50 km auf MOFA-Fahrausweisautomaten verlagern will, und wenn ja, wie beurteilt die Bundesregierung dieses Vorhaben?

Der Bundesregierung ist bekannt, daß die DB ab 1. September 1984 den Verkauf von Fahrausweisen des Nahverkehrs auf Automaten verlagern will. Sie sieht in diesem Vorhaben der Unternehmensleitung eine Möglichkeit, die Produktivität im Schienenpersonennahverkehr, dessen Kosten zu weniger als 30 v.H. vom Nutzer getragen werden, zu verbessern.

2. Ist der Bundesregierung bekannt, daß die Mitarbeiter der Fahrkartenausgaben der Deutschen Bundesbahn ab 1. September 1984 Fahrausweise des Nahverkehrs bis 50 km grundsätzlich nicht mehr verkaufen dürfen, und wenn ja, wie beurteilt die Bundesregierung diese Maßnahmen?

Die zur Durchführung dieser Maßnahme getroffenen Regelungen für die Mitarbeiter im Verkaufsdienst sind der Bundesregierung bekannt. Die angestrebte Produktivitätsverbesserung ist für die DB nur erreichbar, wenn – wie bereits bei den Verkehrsverbünden erfolgreich praktiziert – der Fahrkartenverkauf für den Nahverkehr vollständig auf Automaten verlagert wird und die darauf aufbauende Wirtschaftlichkeit der MOFA-Konzeption voll zum Tragen kommen kann.

3. Welche Ziele werden mit den Maßnahmen gemäß Fragen 1 und 2 verfolgt?

Die DB erwartet, durch Verlagerung des Verkaufs von Nahverkehrsfahrausweisen – bei denen in der Regel keine Beratung erforderlich ist – auf Automaten die Besetzungszeiten am Schalter kürzen oder aber den Verkauf über weniger Schalter als bisher durchführen zu können. Dabei ergibt sich – je nach den örtlichen Verhältnissen – häufig die Möglichkeit, bisher getrennte Dienste effektiver miteinander zu verzahnen.

4. Ist der Bundesregierung bekannt, daß die Mitarbeiter der Fahrkartenausgaben der Deutschen Bundesbahn ab 1. September 1984 Fahrausweise des Nahverkehrs bis 50 km auch nicht mehr an die Reisenden verkaufen dürfen, die nicht im Besitz von für Fahrkartenautomaten passendem Kleingeld sind, und wenn ja, wie beurteilt die Bundesregierung diese Maßnahme?

Durch interne Weisung der DB ist sichergestellt, daß auch nach dem 1. September 1984 Fahrausweise des Nahverkehrs am Schalter verkauft werden, wenn die Reisenden nicht im Besitz des erforderlichen Kleingelds sind.

Der Bundesminister für Verkehr hatte bei Genehmigung der erforderlichen Änderung der Tarifbestimmungen auf eine derartige interne Regelung gedrungen.

5. Welchen Sinn ergeben die Maßnahmen gemäß Fragen 1, 2 und 4 im Hinblick auf die Tatsache, daß die Mitarbeiter der Fahrkartenausgaben der Deutschen Bundesbahn dazu angewiesen worden sind,
- a) Reisenden, die nicht im Besitz von für Fahrkartenautomaten passendem Kleingeld sind, das Geld zu wechseln und sie dann aber auf die Benutzung der Fahrkartenautomaten zu verweisen,
 - b) Rückfragen von Reisenden über das Bedienen der Fahrkartenautomaten bereitwillig zu beantworten?
- a) Die zitierte Anweisung ist inzwischen überholt. Ab 1. September 1984 wird zwar mit jedem Verkauf von Nahverkehrsfahrausweisen die Bitte verbunden, in Zukunft die Automaten zu benutzen; die Reisenden werden jedoch nicht anschließend zum Kauf der Fahrkarte an den Automaten verwiesen.
- b) Die Weisung soll den Reisenden die Benutzung der Fahrausweisautomaten besonders in der Umstellungsphase erleichtern.

6. Welcher zusätzliche Zeitaufwand entsteht ab 1. September 1984 für die Mitarbeiter der Fahrkartenausgaben der Deutschen Bundesbahn
- a) durch das Wechseln von Geld,
 - b) durch die bereitwillige Beantwortung der Rückfragen von Reisenden über das Bedienen der Fahrkartenautomaten,
 - c) durch Diskussionen mit Reisenden, die den Sinn der Maßnahmen gemäß Fragen 2, 4 und 5 bezweifeln bzw. sich über diese beschweren?

Das Wechseln von Geld bzw. das Erteilen von Informationen gehören bereits heute zu den Aufgaben der Mitarbeiter im Fahrkartenverkaufsdienst. Diese Tätigkeiten sind durch entsprechende Zeitwerte abgedeckt. Ein eventuell zusätzlich erforderlicher Zeitbedarf ist vom Nutzerverhalten abhängig und läßt sich von der DB daher heute noch nicht präzisieren.

7. Teilt die Bundesregierung Befürchtungen von Eisenbahnern, daß die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fahrkartenausgaben der Deutschen Bundesbahn aufgrund der Maßnahmen gemäß Fragen 2, 4 und 5 Beschimpfungen über sich ergehen lassen müssen?

Es ist Sache der Unternehmensleitung, die Wirtschaftlichkeit und Marktverträglichkeit der Maßnahmen im Sinne von Kundendienst und Kundenfreundlichkeit zu beurteilen und zu vertreten.

Nach Ansicht der DB besteht kein Anlaß zu derartigen Befürchtungen. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen beurteilen 70 v. H. der Nutzer den Nahverkehrsautomaten spontan als positiv. Der Kunde akzeptiert den Fahrausweisautomaten als zeitsparende praktische Einrichtung, die den Schalter entlastet und rund um die Uhr geöffnet ist. Der Fahrausweisautomat gilt als modern, zeitgemäß, auf dem neuesten Stand der Technik und als begrüßenswerter Service der DB.

Schon heute werden jährlich mehr als die Hälfte aller Nahverkehrsfahrausweise (= 30 Millionen) aus Fahrausweisautomaten verkauft. In den Verkehrsverbünden werden noch einmal 85 Millionen/Jahr gelöst.

Die Verlagerung auf Fahrausweisautomaten dürfte, wie die Erfahrungen in den Verkehrsverbünden gezeigt haben, ohne erhebliche Probleme für die Mitarbeiter der DB erfolgen.

8. Wird der zusätzliche Zeitaufwand gemäß Frage 6 auf die Zeitwerte für die Personalbemessung der Fahrkartenausgaben angerechnet, wenn ja, in welchem Umfang, wenn nein, warum nicht?

Es wird auf die Antwort zu Frage 6 verwiesen.

9. Welchen Sinn sieht die Bundesregierung in den Maßnahmen gemäß Fragen 1, 2, 4 und 5 im Hinblick auf die Tatsache, daß nach dem HVB-Katalog zur sinnvollen Beschäftigung der „Mitarbeiter des Mehrbestandes“ unter anderem das Öffnen unbesetzter und zusätzlicher Verkaufs- und Informationsstellen vorgesehen ist?

Es handelt sich hier um eine Maßnahme entsprechend den langfristigen Zielvorgaben, die nicht unter dem kurzfristigen Aspekt des vorübergehenden Mehrbestands an Mitarbeitern gesehen werden darf. Die Verfügbarkeit von Mitarbeitern des Mehrbestands bietet jedoch die Möglichkeit, während der Umstellungsphase gezielt diese Mitarbeiter für die Betreuung der Reisenden an Fahrausweisautomaten einzusetzen.

10. Wie beurteilt die Bundesregierung die Maßnahmen gemäß Fragen 2, 4 und 5 im Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit der Deutschen Bundesbahn?

Im Rahmen einer seit dem 1. Juni 1984 laufenden Aufklärungs- und Informationsaktion werden die Reisenden auf die Benutzung der Fahrausweisautomaten vorbereitet. Auf die Antworten zu Fragen 5 und 7 wird verwiesen.

11. Wie beurteilt die Bundesregierung die Maßnahmen gemäß Fragen 2, 4 und 5 im Hinblick auf die Motivation der Eisenbahner?

Den Mitarbeitern der DB ist bewußt, daß eines der vordringlichsten Ziele der Unternehmensleitung die Ausschöpfung aller Rationalisierungsreserven sein muß und daß die Zukunft der Bahn im hohen Maße von Produktivitätsverbesserungen abhängt.

12. Ist der Bundesregierung bekannt, ob die Deutsche Bundesbahn durch die Maßnahmen gemäß Fragen 2, 4 und 5 eine Abwanderung verärgerter Nahverkehrskunden
- a) befürchtet,
 - b) erhofft?

Wie die bisherigen Erfahrungen bei der DB und in den Verkehrsverbünden gezeigt haben, ist mit einer Abwanderung von Nahverkehrskunden infolge dieser Maßnahme nicht zu rechnen.

13. Ist die Bundesregierung bereit, durch entsprechende Weisung an den Vorstand der Deutschen Bundesbahn sicherzustellen, daß auch in Zukunft Fahrausweise des Nahverkehrs an den Fahrkartenausgaben gelöst werden können, und wenn nein, warum nicht?

Die Bestimmung der zur Sanierung der DB notwendigen Einzelmaßnahmen liegt grundsätzlich in der Kompetenz der Unternehmensorgane. Die Bundesregierung billigt das Vorhaben der DB und sieht darin eine Maßnahme im Rahmen des Gesamtkonzepts der Unternehmensleitung zur Konsolidierung der Bahn.