

Offener Brief zur Zukunft des Reisezentrums und personenbedienten Fahrkartenverkaufs im Oldenburger Hauptbahnhof

An
Herrn Oberbürgermeister Jürgen Krogmann,
Herrn Dr. Norbert Korallus,
die Ratsfraktionen und -mitglieder des Rates
der Stadt Oldenburg,
die Oldenburger Bundes- und
Landtagsabgeordneten sowie
die Aufgabenträger des SPNV in
Niedersachsen und Bremen

Verfasser:

Ernst Dickermann, Vorsitzender
Bürgerverein Ofenerdiek e.V.
Lachsweg 6, 26127 Oldenburg

Malte Diehl, Vorsitzender PRO BAHN
Landesverband Niedersachsen/Bremen e.V.
Leobschützer Str. 5, 26125 Oldenburg

Gernot Lucks, stv. Vorsitzender
VCD Oldenburg
Umwelthaus, Peterstr. 3, 26121 Oldenburg

Oldenburg, den 24.07.2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir wenden uns mit diesem Offenen Brief an Sie, weil es weiterhin keine zufriedenstellende und kundenfreundliche Lösung für den personenbedienten Fahrkartenverkauf im Oldenburger Hauptbahnhof über den kommenden Fahrplanwechsel hinaus gibt. Wenn bis Dezember dieses Jahres nichts geschieht, wird das Reisezentrum ersatzlos geschlossen.

Die Zeit drängt also, hier endlich eine für alle Seiten akzeptable Lösung zu finden. Während wir das Grundübel der jetzigen Situation, die bis heute unausgeglichene Bahnreform von 1994 mit der Aufteilung vieler bewährter Kompetenzen auf zahlreiche neue, oft wettbewerblich agierende Verantwortliche, nicht lösen können, so können wir doch wenigstens einfordern, dass für das konkrete Problem in Oldenburg eine pragmatische Lösung im Sinne der Fahrgäste gefunden wird.

Wenn es tatsächlich so kommt, dass nächstes Jahr nur noch die NordWestBahn mit einem einzigen, in der Bahnhofsbuchhandlung versteckten Schalter den personenbedienten Verkauf anbietet, bedeutet dies eine drastische Verschlechterung des Kundenservices in Oldenburg. Formal mag dies korrekt und die NordWestBahn in der Lage sein, 90 Prozent aller Kunden nicht länger als 10 Minuten warten zu lassen. In Wahrheit bedeutet das aber, dass die Reisenden gerade dann lange warten werden, wenn sie Hilfe am nötigsten haben.

Man stelle sich vor, die altersschwache Huntebrücke ist – wie zuletzt am 21.07.2022 – wieder einmal für mehrere Stunden defekt. Zahlreiche Fernreisende müssen plötzlich umplanen und benötigen eine neue Verbindung. Erfahrungsgemäß bilden sich dann bereits jetzt mit zwei oder drei offenen Schaltern im Reisezentrum längere Schlangen. Aber nicht nur außerplanmäßige Störungen führen zu langen Warteschlangen. Allein an einem normalen Nachmittag unter der Woche kommt es derzeit bei zwei offenen Schaltern bisweilen zu Wartezeiten von mehr als einer halben Stunde. Nicht nur ältere Personen finden sich im Wartebereich, auch jüngere im Alter zwischen 20 und 50 benötigen Hilfe durch kompetentes Personal.

Hierzu möchten wir Ihnen noch zwei Beispiele aus eigener Erfahrung vorbringen:

- Ernst Dickermann musste vor ein paar Wochen die Schalterhalle aufsuchen, da es ihm digital nicht möglich war, sein Anliegen bei der Deutschen Bahn zu platzieren. Bei einer Rückfahrt aus Wien fuhr der ICE nicht mehr wie

vorgesehen weiter nach Hamburg, sondern endete außerplanmäßig in Nürnberg. Nun mussten die Passagiere sich nach neuen Anschlussmöglichkeiten umsehen, um zu ihren Zielbahnhöfen zu kommen. Er kam deswegen mit einer Verzögerung von mehr als zwei Stunden in Oldenburg an. Beim Ausfüllen des Fahrgastrechtheformulars stellte er fest, dass das Formular den Umstand eines nicht mehr weiterfahrenden Zuges nicht berücksichtigte. Online waren keine Antworten zu finden, der Chat gab nur unpassende Standardantworten zurück. Telefonisch war ebenfalls keine Hilfe zu erhalten. Es blieb nichts anderes übrig, als vor Ort mit den Schalterangestellten der DB den Fall zu klären.

- Malte Diehl wollte an einem Sonntagmorgen Ende März nach Würzburg reisen. Am Bahnhof angekommen, hieß es plötzlich das wegen einer Störung in Hude sein Zug ausfalle und kein Bahnverkehr in Richtung Bremen möglich sei. Zahlreiche Fahrgäste, so auch Herr Diehl, brauchten kurzfristig neue Verbindungen, auch über andere Strecken. Im Reisezentrum bildete sich trotz zweier geöffneter Schalter eine erhebliche Schlange. Einige Fahrgäste mussten eine gute halbe Stunde anstehen, bis sie die nötige Beratung bekamen.

Wie soll das zukünftig funktionieren, wenn nur noch ein Schalter offen ist, die Angestellten der Buchhandlung nicht annähernd die Erfahrung ihrer DB-Kollegen besitzen und nebenbei noch Zeitschriften und Postkarten verkauft werden müssen? Genau solche Situationen sind es aber, die Reisende vergraulen. Man erkennt: Auch wenn dazu nichts im Vertriebsvertrag mit der NordWestBahn steht, besteht doch akuter Handlungsbedarf.

Unsere Kernforderungen lauten daher:

1. Weiternutzung der Räumlichkeiten des Reisezentrums für den Fahrkartenverkauf: Die zu erwartende Anzahl der Kunden und eine qualifizierte Beratung zusammen mit den übrigen Kunden der Buchhandlung schließen sich aus. Der Fahrkartenverkauf – ob durch die Deutsche Bahn oder die NordWestBahn – muss daher weiter im Reisezentrum stattfinden.
2. Mindestens zwei besetzte Schalter während der gesamten Öffnungszeiten: Für einen aufkommensstarken Bahnhof wie Oldenburg sind zwei durchgehend besetzte Schalter das Minimum, um einen reibungslosen Ablauf auch in unerwarteten Situationen zu gewährleisten.
3. Sicherstellung eines adäquaten Ausbildungs- und Kenntnisstands des Personals: Die NordWestBahn als zukünftig alleiniger Vertriebs vor Ort muss gewährleisten, dass die Qualifikation ihrer Angestellten im Verkauf dem entspricht, was die Kunden bislang von der Deutschen Bahn gewohnt waren. Dazu ist gegebenenfalls auch eine deutlich über die vertraglichen Pflichten hinausgehende Ausbildung erforderlich.

Um diese Lösung zu erreichen, fordern wir alle Beteiligten auf, mit ernsthaftem Bemühen zusammenzuarbeiten und nicht auf Paragraphen zu schauen. Eile ist geboten, bevor zum Fahrplanwechsel Tatsachen geschaffen werden.

Dem Verkehrsvertrag ist mit dem sich anbahnenden Zustand offensichtlich Genüge getan. Darüber hinausgehende Leistungen können zwar vorgesehen, müssen aber über die im Vertrag festgeschriebene Vergütung hinaus bezahlt werden. Dies werden die Aufgabenträger von sich aus nicht tun; auch wird die NordWestBahn von sich aus sicherlich ohne Vergütung nicht mehr leisten wollen als vertraglich vorgeschrieben.

Letzten Endes geht es auch um das Erscheinungsbild des gesamten Oldenburger Bahnhofs, der ja eigentlich eine Visitenkarte der Stadt sein sollte, durch die Schließung des Reisezentrums aber erheblich abgewertet wird. Blicke das Reisezentrum erhalten, könnte es nicht nur dem reinen Fahrkartenverkauf dienen, sondern darüber hinaus zu einer Mobilitätszentrale und Touristeninformation ausgebaut werden, in der es auch Informationen zu weiteren Angeboten wie Mieträdern oder Übernachtungsmöglichkeiten gibt.

Die Stadt Oldenburg sehen wir also allen voran in der Pflicht. Wenn sie weiterhin einen brauchbaren personenbedienten Verkauf im Oldenburger Hauptbahnhof haben möchte, muss sie jetzt eine Lösung im Sinne der Fahrgäste herbeiführen und dafür auch bereit sein, einen eigenen finanziellen Beitrag zu leisten. Wir fordern daher die Stadt auf, ihre Anstrengungen in diese Richtung unverzüglich zu verstärken, und rufen den Rat auf, sich dieser Forderung anzuschließen. Wenn es uns mit der Verkehrswende ernst ist, gibt es hierzu keine sinnvolle Alternative.

Wir bauen auf Ihr Engagement in dieser Sache und verbleiben mit freundlichen Grüßen

Ernst Dickermann, Gernot Lucks, Malte Diehl