

Erfolgsautor über die Bahn

"Das Schlimmste ist der Pseudo-Service"



Lutz Schumacher

(Foto: Privat)



Wenn Sie heute von Frankfurt nach Hamburg zu einem Termin müssen. Wie reisen sie da?

Heute sagen Sie? Oje, das wird eng. Sauerlandlinie und dann A1 - vielleicht kommt man an, aber bei dem Termin darf es dann allenfalls noch um einfache Additionsaufgaben im Zahlenbereich zwischen 1 und 9 gehen. Tja, und die Bahn... Wenn man Pech hat, ist der Termin nur mit einer Verbindung zu schaffen, die Umstiege enthält. Die sichere Garantie, nicht vor morgen Abend dort zu erscheinen. Ehrlich gesagt, ich würde fliegen.

In Ihrem Buch lassen Sie kaum ein gutes Haar an der Bahn. Ist dieser Laden denn wirklich so serviceunfähig, wie er sich fast täglich gibt?

Noch schlimmer als der fehlende Service ist ja der Pseudo-Service. Ein Beispiel: Sie stehen auf irgendeinem Hauptbahnhof und Ihr Zug fällt aus oder hat eine Höllenverspätung. Guter Service wäre jetzt eine umfassende Information mit alternativen Reisemöglichkeiten, gegebenenfalls auch die Organisation eines Mietwagens oder einer Übernachtung. Stattdessen wird Ihnen aber ein Bahn-Azubi ohne jegliche Kenntnis eine Flasche Mineralwasser oder einen unbrauchbaren Bistro-Gutschein schenken.

Wenn ihnen Bahnchef Mehdorn drei Wünsche in Sachen Bahn freigegeben würde, wofür würden Sie sich entscheiden und warum?

Da muss ich ausnahmsweise ernst werden. Mein erster Wunsch: Börsengang und Privatisierung aussetzen. Zweiter Wunsch: Abschied vom Traum des internationalen Logistikunternehmens. Stattdessen sich einfach mal wieder auf das unbeliebte Kerngeschäft konzentrieren, Menschen schnell und sicher von A nach B zu bringen. Die Schweiz macht's erfolgreich vor. Dritter Wunsch: In gut geschultes, motiviertes Personal investieren (und falls dann noch Geld übrig bleibt: in saubere und halbwegs moderne Fahrzeuge). Die Bahn ist eine Schlagader unserer Volkswirtschaft, sie nutzt Verbrauchern und Unternehmen gleichermaßen und darf daher nicht einseitig irgendwelchen privaten Interessen dienen.

Würden Sie, vorausgesetzt der Börsengang lässt sich realisieren, Aktien des Unternehmens zeichnen und warum?

Nein. Das kann nur ein Desaster werden.

Können Sie mir erklären, was der Mann am Mikrophon bei dieser Verspätungsansage eigentlich sagen wollte?: "Die Abfahrt des ICE verzögert sich wegen des Fehlens eines Lokführers wegen Vorleistung".

Nicht wirklich - vielleicht handelt es sich um irgendeine tarifvertragliche Regelung, die den durchaus anwesenden Lokführer zu einer Ruhepause "zwingt". Aber schon die Durchsage an sich ist ja eine Frechheit, denn sie hat für die Reisenden keinen erkennbaren Nutzen. Wer in dem Zug sitzt, will doch vor allem wissen: Wie viel Verspätung und wie komme ich noch an mein Ziel?

Haben Sie schon einmal ihren Sitzplatz im Zug räumen müssen, weil er für eine kleine Box mit einem Meerschweinchen reserviert war?

Nein, das ist in der Tat sehr originell. Ich nehme an, dass dieses Erfolgsmodell bald umgekehrt auf Bahnreisende angewandt wird, das heißt, sie bekommen Plätze zugewiesen, die eigentlich nur für Meerschweine reichen.

Wann hat Ihnen das letzte Mal ein Mensch etwas Positives über die Bahn und ihre Leistungen gesagt?

Anfang des Jahres. Das war ein dreijähriges Mädchen, das sich über die vielen bunten Züge im Berliner Hauptbahnhof freute. Die standen allerdings, weil gerade gestreikt wurde...

Interview: Thomas Witzel