

Fahrgäste mit Höllentalbahn zufrieden

Beigesteuert von Angéle Kerdraon
Thursday, 4. February 2010

Titisee-Neustadt - Die Benutzer der Höllentalbahn sind zum Großteil mit der Bahn zufrieden. Zu diesem Resultat führte eine Umfrage unter den Fahrgästen, die den Bürgermeistern der Region gestern bei der ersten Gesprächsrunde mit den Verantwortlichen der Deutschen Bundesbahn in Treschers Schwarzwaldhotel dargelegt wurde.

Ausführlich behandelt wurde dabei das Thema "Bilanz und Ausblick - Regionalverkehr auf der Höllentalbahn". Mit einer Steigerung des Fahrgastaufkommens um 13 Prozent seit 2005, bilanzierte Michael Vulpius, Sprecher des Regionalverkehrs Südbaden und Mitglied der Regionalleitung Baden-Württemberg der Deutschen Bundesbahn Regio AG, die Erfolgsgeschichte des Regionalverkehrs "Höllentalbahn und Dreiseenbahn", die auch künftig in positive Zahlen fahren soll. "Wir haben deshalb im Regionalverkehr Südbaden die Sitzplatzkapazitäten durch den Mehreinsatz an Waggons, besonders zu den Hauptverkehrszeiten, angepasst", unterstrich Vulpius. Für eine bessere Kundenzufriedenheit sorgen 68 neue Fahrkartenautomaten für die die Bahn insgesamt 1,7 Millionen Euro investierte.

Ab Oktober 2010 werden auf der Strecke zwischen Neustadt und Donaueschingen ebenfalls neun neue Automaten mit besserem Schutz gegen Sonneinstrahlung eingesetzt, für die 225000 Euro investiert werden. Außerdem werden zur verbesserten Fahrgastinfo ab 2010 auf der Strecke zwischen Freiburg-Wiehre und Neustadt und ab 2011 zwischen Röttenbach und Hüfingen sowie der Dreiseenbahn digitale Schrifthanzeigen in Testbetrieb genommen.

Dass die Bahnbenutzer nicht nur unzufrieden sind, beweisen die Zahlen einer Umfrage bei den Fahrgästen, bei der im Mai 2009 innerhalb von zwei Wochen 400 Fahrgäste sowohl aus der Region, als auch Touristen befragt wurden. "69 Prozent der Fahrgäste benoteten dabei die Höllentalbahn mit einer Gesamtzufriedenheit mit sehr gut oder gut und gaben damit der Höllentalbahn ein gutes Zeugnis", unterstrich Thilo Ganter, Leiter Produktion und Technik der DB Regio AG. "In Baden-Württemberg liegt der Durchschnitt bei 50 Prozent", sagte er weiter. Die Sicherheit auf der Höllentalbahn wurde bei der Umfrage mit 73 Prozent als sehr gut angegeben und 71 Prozent lobten die Freundlichkeit und die Kompetenz bei der Bahn. Kritik gab es wegen fehlenden Klimaanlage, die nach Auskunft von Ganter bei zwei Drittel der Wagen realisiert werden könnten, aber wirtschaftlich nicht machbar seien, genauso wenig wie den Einbau großer Fenster. Nicht ganz so gut waren die Benotungen der Toiletten. Der verstärkte Einsatz von Duftsteinen soll bessere Luft verströmen und Abhilfe schaffen.

Große Probleme bereiten der Bahn auch die Graffitischmierer, die sich unter anderem auch gerne auf den Spiegelflächen verwirklichen. Verbessern möchte die Bahn auch die Durchsagen, wofür die Kundenberater besser sensibilisiert werden sollen. Wie bisher bleibt es allerdings bei Fahrscheinverkauf, der wie bei den S-Bahnen gehandhabt wird. Allerdings versprach sowohl Vulpius als auch Marketingchef Hendrik Erhard, dass Kulanz im Einzelfall bei Fahrten ohne Karte möglich sei. "Schwarzwaldmütterchen sind schlichtweg davon nicht betroffen", zeigte er sich kulant. Dennoch sei die Kontrolle Verpflichtung und dann erst könne ein Barticket ausgestellt werden. Dies sei allerdings kein Freischein für alle Fahrgäste ohne Ticket. Die Personalien werden aufgenommen und bei Zweittätern heißt es: "Bahnfahrt und 40 Euro bezahlen". Außerdem warnte Vulpius davor, das Fahren ohne Fahrschein in die Kriminalitätsecke zu stellen. "Hier ist unbedingt ein Gespräch mit dem Fahrgast zu führen", erklärte er mit Blick auf kompetente Bahnbegleiter.

Ein Thema, das zwischen Fahrgästen und Bahnbediensteten immer wieder zu Kontroversen führt, ist die Mitnahme von Fahrrädern, die bei verstärkter Frequenz der Fahrgäste aus Platzgründen nicht mitgenommen werden können. "Eine Frau mit Kinderwagen wird bei Platzmangel eher mitgenommen als ein Fahrradfahrer, der bei vollen Zügen warten muss", unterstrich Vulpius und betonte, dass die Bahn für den Fahrgastransport da sei. Was aber nicht heiße, dass im Nahverkehr keine Fahrräder aufgenommen würden. In diesem Bereich will die Bahn aber mit dem Tarif "Call en bike" (Verleihen von Fahrrädern) eine noch bessere Lösung in Kommunikation mit den Kommunen und den fahrradausleihenden Hotels anstreben. Dabei könnte sich Marketingchef Erhard ein Pilotprojekt "Call en bike" jenseits der großen Städte vorstellen. "Aber eine Freifahrt für Fahrräder geht in die falsche Richtung", erklärte Vulpius mit Blick auf die Kommunen, die durch die Konuskarte und den zahlreichen Fahrradwegen, gerne mit einer kostenlosen Fahrradbeförderung um die Gunst der Gäste werben. Ein Problem sieht die Deutsche Bahn mit dem Einsatz des Spätzuges, den sie bisher cofinanziert hat. "Hier ist

der Landkreis gefragt", forderte Vulpius und unterstrich, dass hier der Einsatz von Bussen ökologisch und ökonomisch sinnvoll sei.