Landesseniorenvertretung NRW e. V. ◆ Friesenring 32 ◆ 48147 Münster

Geschäftsstelle:
Friesenring 32
48147 Münster

Telefon:
(02 51) 21 20 50
Fax:
(02 51) 200 66 13

E-Mail: info@lsv-nrw.de
Internet: www.lsv-nrw.de

LANDES SENIOREN VERTRETUNG NRW

Pressemitteilung

Münster, 25. August 2015

Service bei der Deutschen Bahn: Landesseniorenvertretung sucht den Dialog

Blickrichtung auf die Kunden hin verändern

Zum Thema Service bei der Deutschen Bahn gehört mehr als Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Sauberkeit: „Eine der Fragen, die nicht nur ältere Menschen bewegen, ist zum Beispiel die nach dem Erhalt der bestehenden Reise- und Servicezentren in den großen Bahnhöfen", weiß die Vorsitzende der Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen (LSV NRW), Gaby Schnell.

Gleich zwei Anträge aus den Reihen von kommunalen Seniorenvertretungen befassten sich bei der Mitgliederversammlung der LSV mit der Bahn. „Die Angebote der Servicezentren sind ein bedeutendes Stück Kundenfreundlichkeit und -nähe", steht hinter der Forderung, Auskunft, Reisebuchung oder Fahrkartenverkauf nicht allein Computern und Automaten zu überlassen. „Die Bahn vergibt bei einer Aufgabe der Reise- und Servicezentren die große Chance, ihrem öffentlichen Auftrag entsprechend Gesicht zu zeigen", ist Gaby Schnell überzeugt.

Doch es sind nicht nur die großen, oft von finanziellem Einspardruck gesteuerten Veränderungen, die zu Verärgerungen und Unverständnis bei den Bahnkunden führen. „Alle die scheinbar kleinen Dinge, die Barrierefreiheit für Reisende verhindern, müssten konsequent angeprangert und ihre Verbesserung gefordert werden", nennt die LSV-Vorsitzende etwa zu klein gedruckte Fahrplanaushänge, fehlende Aufzüge und Rampen oder gefährliche Abstände zwischen Bahnsteigkante und Zugtüren. „Nicht alles kann selbstverständlich auf Knopfdruck gelöst oder mit wenig Aufwand beseitigt werden", weiß die Vertreterin der NRW-Senioren. „Wir möchten deshalb vor allem eine Veränderung der Blickrichtung bei den Verantwortlichen erreichen: Versetzt Euch in Bahnkunden aller Altersstufen und macht Euch Gedanken über ihre Bedürfnisse – denn genau das bedeutet Service". Hinzu komme, dass auch für die DB die UN-Behindertenrechtskonvention gelte und danach sei Barrierefreiheit kein Diskussionsgegenstand mehr.

Der Vorstand der Landesseniorenvertretung nimmt den Auftrag der Mitgliederversammlung ernst und wird sich mit der Bahn und notfalls auch mit der Landesregierung in Verbindung setzen, um zumindest beim Thema Service- und Reisezentren sowie bei der verbesserten Lesbarkeit von Fahrplänen etwas in Bewegung zu setzen. „Die Zufriedenheit ihrer Kunden müsste dem Unternehmen, das ja beim Thema Service durchaus ein gebranntes Kind ist, alle Anstrengung wert sein", hofft Gaby Schnell auf einen gelingenden Dialog als Anstoß, um weitere Türen zu öffnen, damit dann auch Themen wie die alltäglichen, vielfachen Zugverspätungen im Regional- und Fernverkehr endlich positiv vorangebracht werden können.

Gaby Schnell
Vorsitzende der Landesseniorenvertretung NRW