

15. Dezember 2025

DB Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene

Konstruktiv hinterfragt durch das ABBD mit Praxisbezug

Die Bahn hat einen Beförderungsauftrag gemäß §10 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) für Personen und Güter zu erfüllen. Diese Leistung muss zuverlässig, serviceorientiert und durchgängig von Reisestart bis Ziel bzw. innerhalb einer realistischen Zeit zu einem ebenfalls realistischen Preis erbracht werden.

Welche konkreten, belastbaren Aspekte sollte eine DB Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene als erste Voraussetzungen beinhalten?

1. Ist-Zustand

Die Bestandsaufnahme dieser Agenda entspricht dem, was der Alltag im deutschen Bahnverkehr ist. Sie macht klar, dass bisherige Maßnahmen nicht gegriffen haben.

2. Ziel: Kundenzufriedenheit auf der Schiene

Aus Sicht des ABBD überdeckt diese Agenda von Deutscher Bahn und Bundesverkehrsministerium die echten Probleme. Wenn diese Agenda Eckpunkte zur Reform der Deutschen Bahn darstellen soll, müssen die Kernfragen beantwortet werden.

Mehr Sicherheit und Sauberkeit in Zügen und an Bahnhöfen sind relevante aber in erster Linie kosmetische Verbesserungen.

Kernfragen und fehlende Antworten

In der Agenda der DB findet der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) nicht genügend Beachtung. Dieser Verkehr macht bis zu 95% aller Fahrgäste und die Hälfte der Personenkilometer aus.

Wenn es um Generalsanierungen geht, leidet insbesondere der Nahverkehr durch Schienen Ersatz Verkehr (SEV). Der Fokus von Deutscher Bahn und Verkehrsministerium scheint auf den hochpreisigen Produkten des schnellen Personenfernverkehrs zu liegen. Damit wird das Ziel einer echten Verkehrswende von der Straße auf die Schiene verfehlt.

Die Pünktlichkeit soll im Nahverkehr 90%, im Fernverkehr 70% bis Ende 2029, 80% mittelfristig, mindestens 90% langfristig sein. Diese Zeitdefinitionen sind zu schwammig:

- Was bedeutet mittel- oder langfristig? – Was sind die Gründe für Unpünktlichkeit? Mit welchen Maßnahmen soll Pünktlichkeit erreicht werden?
- Zudem fällt auf, dass Güterverkehr (fast) gar nicht thematisiert wird. Ist das Thema Pünktlichkeit im Güterverkehr ohne Bedeutung im gesamten Streckennetz?

Praxisbezug: Forderungen des ABBD aus der Fläche

- ⇒ Die Reisenden der DB Regio mit 95% Nahverkehrsnutzern stehen 5% Fernverkehrsreisenden gegenüber. Wir fordern eine Verbesserung der Bedingungen dieser großen Mehrheit, gemäß dem Beförderungsauftrag des Eisenbahngesetzes. Refinanzierung muss diesem Gemeinwohlaufrag nachgestellt sein.
- ⇒ Die Wirtschaftlichkeit ist nicht zwingend mit der Kundenzufriedenheit verbunden. Sie kann auch der Kundenzufriedenheit entgegenwirken. Hier sind saubere Vorgaben der Eigentümerin der DB und klare Aufgabenstellungen gefordert, insbesondere eine Benennung der Schnittmengen und der Prioritäten.
- ⇒ Die DB InfraGO soll Überschuss erzielen, der wieder in das Schienennetz investiert werden soll. Der Bund als Eigentümer muss dafür sorgen, dass die Finanzstrukturen des Konzerns

durchleuchtet werden. Es ist dringend zu entscheiden, ob die Bahn ein Instrument der Daseinsvorsorge ist – eben Gemeinwohl orientiert wie im Namen impliziert – oder ein gewinnorientiertes Wirtschaftsunternehmen.

- ⇒ Um die Pünktlichkeit sofort zu erhöhen, sind die geplanten Reisezeiten den realen Gegebenheiten des bestehenden maroden Netzes anzupassen. Um die Reisezeiten ggf. wieder zu verkürzen bei gleichbleibender Pünktlichkeit sind die bestehenden Netze zu sanieren. Hochgeschwindigkeitstrassen zwischen Metropolen sorgen nicht für kurze Reisezeiten – wenn keine Nahverkehrsverbindung zum gewünschten Zielort besteht.
- ⇒ Güterverkehr im Sinne von „Kunde“ scheint außer „Fairer Zugang für EVU“ und „DB Cargo ab 2026 profitabel“ nicht stattzufinden. Wie der Güterverkehr von Menge und Trasse her auf dem aktuellen Netz verbessert werden soll, bleibt völlig unklar.

Fazit

Grundsätzlich muss sich die Bahn bei den Veränderungen nach der Decke strecken.

Bis deutlich nach 2036 muss mit dem unzureichenden Netz ausgekommen werden. Um im Fernverkehr zu einer nennenswerten Zuverlässigkeit zu kommen muss der Verkehr sich an das Netz mit seinen Unzulänglichkeiten anpassen. Dies bedeutet eine Verlängerung der Fahrzeiten auf die ehrlichen Werte, die das aktuelle Netz zulässt.

Diesem Nachteil könnte entgegengewirkt werden, indem man bessere Verknüpfungen schafft. Eine Neuberechnung des Deutschlandtaktes, basierend auf dem heutigen Netzzustand, sprich mit niedrigeren Geschwindigkeiten würde hier Abhilfe schaffen.

Die Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene präsentiert einen bunten Strauß an Maßnahmen nach dem Motto *„alles wird gut geworden sein“*.

Es bedarf mehr Anstrengungen seitens des Bundesverkehrsministeriums und der Deutschen Bahn.

Für eine gemäß dem Klimaschutz erforderliche Verkehrswende sind Sicherheit und Sauberkeit nicht oberste Priorität

ViSdP: Horst Bellof – Christoph Ohliger – Isabel Arent – ABBD