

Betreff: Odenwaldabhn oder Via - der Weg. S - der Service ?

Von: Ralf Gunkel <ralf.gunkel@t-online.de>

Datum: Mon, 30 Jan 2006 01:29:33 +0100

An: Leserbrief@ darmstaedter-echo.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf Basis ihrer Artikel und eigener Erfahrungen über die Odenwaldbahn in den letzten Wochen und was den Kunden in Zukunft erwartet erlaube ich mir einige Anmerkungen zu machen.

In der Zeit vor der Betriebsübernahme durch die VIAS GmbH wurden seitens des RMV und anderer, auch politischer, Institutionen sehr viele Vorschusslorbeeren verteilt. Von einem ganz neuen Reisen, einem besseren Service und so weiter war da die Rede. Unkenrufe von Verbänden wie Pro Bahn und VCD wurden als Schwarzmalerei abgetan. Man hätte im Vorfeld alles berechnet und es würde alles so eintreffen wie es sich der RMV vorstellt. Und wie ist nun sieben Woche nach der Betriebsübernahme der Stand? Angebliche Fahrgaststeigerungen laut RMV von 20-30% auf diversen Relationen. Dass die direkte Verbindung nach Frankfurt mehr Kundschaft generiert ist vollkommen klar und wer die übervollen Züge in der Hauptverkehrszeit kennt weiß dass etwas dran sein muss.

Wobei wir schon bei Punkt Zwei wären.

Die Unkenrufer hatten recht und wie die OREG auf ihrer Homepage schreibt: "Ist dies Wasser auf die Mühlen derer die es schon immer gewusst haben".

Was ist aber die Reaktion des RMV? Es wird an Symptomen herumgedoktert ohne das Problem zu beseitigen. Einige wenige Züge, die ob ihres Überfüllungsgrad aber nur die Spitze des Eisberg darstellen, werden verlängert. Ob man der Aussage dass auf dem Hanauer Streckenast wegen der dadurch bedingenden Kürzung diverser Züge auf Einzelfahrzüge niemand stehen müsse glauben geschenkt werden kann möchte ich stark bezweifeln. Dafür wurde der Kunde schon zu oft angelogen.

Um das Fass aber nun zum Überlaufen zu bringen legt der RMV noch einen drauf. Es wird wegen der prekären Überbelegung angedacht die Fahrradmitnahme in der Hauptverkehrszeit einzuschränken. Ist dies wieder eine der versprochenen Servicesteigerungen? Dann hoffe ich nicht dass noch mehr Serviceideen aus Hofheim/Ts. kommen. Natürlich sind dem RMV 4 stehende Kunden lieber als ein Radfahrer, aber liegt der Fehler beim Kunden oder eher in der verfehlten Fahrzeugstrategie des RMV?

Der Kunde wird permanent für Fehler bestraft die allesamt in Planungsfehlern des RMV begründet liegen. Ich denke es wäre an der Zeit dass die RMV Führung die Konsequenzen zieht und sich öffentlich bei der Kundschaft entschuldigt anstatt permanent Selbstbeweihräucherung zu betreiben. In Privatunternehmen wäre den Managern bei derart frapanten Fehlern schon mindestens die Prämie gestrichen worden. Ich hoffe auf ähnliche Konsequenzen so lange die Kunden den Itino nur als Sardino kennen lernen.

Offensichtlich sind dem RMV ohnehin ein bis drei 1. Klasse Kunden mehr wert als neun bis elf zusätzlich sitzende 2. Klasse Kunden, so dass die kundenfreundliche Öffnung der 1. Klasse bei heilloser Überfüllung des Zuges gänzlich ausbleibt.

Dass der RMV ohnehin keinen Wert auf Kundenkontakt bzw, kundenfreundliche Aktionen legt habe ich auch schon festgestellt. Egal was man schreibt es gibt keine Reaktion. Außer der RMV kann das Problem weiter schieben und andere damit beauftragen.

Wer sich jetzt wundert dass ich den Betreiber VIAS außen vor lasse dem sei gesagt dass dieser mit den Fahrzeugen auskommen muss die ihm vom RMV gestellt werden. Und was er nicht hat kann er nicht einsetzen.

Ich hoffe das der RMV endlich von seinem Elfenbeinturm herabsteigt und sich für den Fahrgast recht kurzfristig eine Besserung einstellt. Denn etliche Kunden haben schon mit den Füßen abgestimmt. Sie bedienen jetzt ihr eigenes Gaspedal und das sogar mit Sitzplatzgarantie.

Mit freundlichen Grüßen,

Ralf Gunkel
Hinter der Kirche 4
64354 Reinheim