



**Roderich Kieseewetter**  
Mitglied des Deutschen Bundestages



**Winfried Mack**  
Mitglied des Landtages  
von Baden-Württemberg

Herrn Geschäftsführer  
**Stefan Krispin**  
Go-Ahead Verkehrsgesellschaft Deutsch-  
land GmbH  
Jean-Monnet-Straße 2  
10557 Berlin

05.02.2020

**Sehr geehrter Herr Krispin,**

im Nachgang unserer Veranstaltung zum Bahnverkehr auf der Remsbahn im Januar sowie einem konstruktiven Gespräch mit dem technischen Geschäftsführer sowie dem Leiter des Wartungsstützpunkts in Essingen wenden wir uns an Sie. Im Zuge der Veranstaltung haben wir viele Anregungen und Forderungen der Pendlerinnen und Pendler auf der Rems- und Oberen Jagstbahn aufgenommen, die von den erheblichen Verspätungen, Zugausfällen und Kapazitätseinschränkungen betroffen sind.

Diese betreffen insbesondere die Bereiche Informationspolitik, Qualitäts- und Kapazitätsprobleme der Züge, Beschwerde- und Entschädigungsmanagement, Mängel und Fehler im Schienennetz, sowie sonstige Anregungen und Forderungen der Pendlerinnen und Pendler. Einen Teil der insgesamt 65 gesammelten Punkte reichen wir gerne nachstehend an Sie als zuständiges EVU im Schienenpersonennahverkehr auf der Rems- und Oberen Jagstbahn weiter und bitten Sie um Rückmeldung zu den jeweiligen Punkten. Weitere Punkte übermitteln wir gemäß der Zuständigkeit an das Verkehrsministerium Baden-Württemberg, sowie das EIU.

**Im Einzelnen:**

- Gelobt wurde grundsätzlich, dass die Sauberkeit der Züge und die Höflichkeit der Mitarbeiter seit dem Betreiberwechsel zugenommen haben. Hingegen wurde der Umgang mit Kritik bemängelt. Die Pendlerinnen und Pendler wünschten sich hier einen transparenteren Umgang, mehr Demut in Verbindung mit ehrlichen Eingeständnissen. Dies könnte auch aus unserer Sicht zu

**Deutscher Bundestag**

Platz der Republik 1  
11011 Berlin  
Telefon: 030 / 227 77594  
Fax: 030 / 227 76594  
E-Mail:  
roderich.kieseewetter@bundestag.de  
www.roderich-kieseewetter.de

**Haus des Landtags**

Konrad-Adenauer-Straße 3  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 / 2063 859  
Fax: 0711 / 2063 14 859  
E-Mail:  
Winfried.mack@cdu.landtag-bw.de  
www.winfried-mack.de



**Roderich Kiesewetter**  
Mitglied des Deutschen Bundestages



**Winfried Mack**  
Mitglied des Landtages  
von Baden-Württemberg

- 2 -

einem besseren Verhältnis mit den Kunden führen und somit einen echten Imagegewinn für Ihr Unternehmen darstellen.

- Schwierig für viele Pendlerinnen und Pendler ist insbesondere ein mangelhafter Informationsfluss bei Verspätungen und Ausfällen. Hierbei konnte nicht abschließend geklärt werden, ob dies am mangelnden Informationsaustausch beim EIU oder gelegentlich auch am fehlenden Informationsaustausch des EVU liegt. Oftmals seien, diffuse, teilweise widersprüchliche und oft zu späte Informationen an die Kunden gegeben worden, häufig in Form der sog. Salamtaktik. Hier gibt es deshalb ganz grundsätzlich einen Verbesserungsbedarf und wir bitten Sie höflich um Aufklärung. Daraus ergibt sich zugleich die konkrete Forderung, dass die EVU untereinander besser kommunizieren müssen und beispielsweise gegenseitig auf Anschlusszüge warten.
- Problematisch sei auch die nicht zuverlässig funktionierende App. Diese würde zumindest für die Strecke Aalen-Ellwangen nicht funktionieren. Auch die Kundenhotline sei zeitweise nicht erreichbar bzw. laufe in der Endlos-Warteschleife. Ferner fehle es im Bahnhof Aalen in der Schalterhalle an einer Information, wo sich das Büro von GoAhead befindet. Fahrpläne für die Städteverbindungen von Aalen nach Stuttgart, Ulm, Nürnberg und Nördlingen liegen seit Betreiberwechsel nicht mehr in Aalen Hbf aus, was besonders für ältere Menschen, die ggf. nicht über ein Smartphone verfügen, sehr misslich sei. Hier bitten wir Sie sehr herzlich, rasch für Verbesserungen zu sorgen.
- Einen Informationsstau gäbe es ferner bei einigen Ihrer Lokführer. Diese wüssten nicht immer, wo genau sie hinfahren und an welche Haltestellen sie fahren würden, was gleichfalls zur Verunsicherung der Pendlerinnen und Pendler führe.
- Die Zugbezeichnungen bei Ihren Zügen würden sich von denen der Deutschen Bahn unterscheiden (bei den gleichen Stadler-Zügen). So lautet die Bitte auch bei Ihren Zügen zusätzlich die Zugnummer und einen Teil der Zwischenstopps anzugeben. Anderenfalls käme es häufig zu Verwirrung bei Reisenden, besonders wenn ohnehin Verspätungen vorhanden seien.
- Ein wichtiges Anliegen ist die zwingende Verbesserungsnotwendigkeit im Bereich Barrierefreiheit bzw. der Hilfe von Menschen mit Handicap. Eine solche

**Deutscher Bundestag**

Platz der Republik 1  
11011 Berlin  
Telefon: 030 / 227 77594  
Fax: 030 / 227 76594  
E-Mail:  
roderich.kiesewetter@bundestag.de  
www.roderich-kiesewetter.de

**Haus des Landtags**

Konrad-Adenauer-Straße 3  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 / 2063 859  
Fax: 0711 / 2063 14 859  
E-Mail:  
Winfried.mack@cdu.landtag-bw.de  
www.winfried-mack.de



**Roderich Kiesewetter**  
Mitglied des Deutschen Bundestages



**Winfried Mack**  
Mitglied des Landtages  
von Baden-Württemberg

- 3 -

Begleitung/Hilfe laufe nicht über die Mobilitätszentrale der Deutschen Bahn und es finde bislang auch keine Zusammenarbeit statt, was zu Problemen bei der Schnittstellen im Reiseverlauf gehandicapter Bahnkunden führe. Hierbei wurde gesagt, dass Ihr Unternehmen nicht möchte, dass z.B. die Deutsche Bahn Menschen mit Handicap an sie verweist. Hier fordern wir künftig eine bessere Zusammenarbeit oder gar den Umstieg auf eine einzige Mobilitätszentrale, die als zentraler Ansprechpartner auch im Zusammenspiel mit verschiedenen EVU fungiert.

- Bedauerlicherweise funktioniere das WLAN überwiegend nicht oder vergleichsweise zu langsam. Auf Nachfrage sei mitgeteilt worden, dass in den verspätet gelieferten Zügen die entsprechende SIM-Karte noch nicht eingebaut sei. Das Einbauen dauere zwischenzeitlich 6 Monate ohne Erfolg. Hier bitten wir darum, die Störungen rasch zu beheben bzw. die entsprechenden SIM-Karten einzubauen.

In Bezug auf die Verspätungen und Ausfälle von Zügen wurden ebenfalls einige Punkte genannt, zu denen wir Ihre Rückmeldung erbitten.

- Es seien unterschiedliche Angaben zu Abfahrtszeiten von Nahverkehrszügen bei GoAhead und der Deutschen Bahn angegeben worden, sodass dies zu unterschiedlichen Angaben am Bahnhof führe. Sofern dies noch nicht behoben wurde, so bitten wir um schnellstmögliche Angleichung.
- Ferner würden die unterschiedlichen Bezeichnungen der Züge im System zu Verspätungen und Ausfällen führen.
- Ein Lokführer wies ferner auf einige Ungereimtheiten im Einbuchungssystem hin: Wenn ein GoAhead Zug mit 20 min Verspätung in Stuttgart abfare, springe im System kurz vor Aalen die Verspätung auf 0 zurück. Somit seien die Systeme der DB und Ihres nicht kompatibel, sodass die Anzeigetafeln am Bahnsteig nicht aktualisiert werden bzw. falsche Daten angezeigt würden. Hier bitten wir um Aufklärung, wie die Verspätungsmeldung zwischen Ihren Zügen und der DB funktioniert, die die Anzeigetafel am Bahnhof betreibt. Zusätzlich wäre hilfreich mögliche Inkompatibilitäten rasch zu beseitigen.

**Deutscher Bundestag**

Platz der Republik 1  
11011 Berlin  
Telefon: 030 / 227 77594  
Fax: 030 / 227 76594  
E-Mail:  
roderich.kiesewetter@bundestag.de  
www.roderich-kiesewetter.de

**Haus des Landtags**

Konrad-Adenauer-Straße 3  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 / 2063 859  
Fax: 0711 / 2063 14 859  
E-Mail:  
Winfried.mack@cdu.landtag-bw.de  
www.winfried-mack.de



**Roderich Kiesewetter**  
Mitglied des Deutschen Bundestages



**Winfried Mack**  
Mitglied des Landtages  
von Baden-Württemberg

- 4 -

- Weiterhin wurde nach dem Qualitätsmanagementsystem und der Ausgestaltung gefragt. Wie sieht Ihr Fehlermanagement aus, wer hat das Controlling inne? Wie werden Unternehmensprozesse analysiert und verbessert? Wie werden Kundenreklamationen analysiert, Potentiale aufgezeigt, Maßnahmen abgeleitet und überwacht? Jeder Hinweis eines Kunden, jede Reklamation kann grundsätzlich aus unserer Sicht eine Chance sein, sich weiter zu verbessern. Welche Kennzahlen verwenden Sie z.B. um die Pünktlichkeitsquote abzubilden?
- Der angedachte Entfall des IRE 1 auf der Remsbahn im Bereich Aalen-Schwäbisch Gmünd ist nicht akzeptabel, insbesondere nicht, um damit andere Streckenausfälle auszugleichen. Auch der Entfall während Bauarbeiten ist nicht akzeptabel. Deshalb fordern wir Sie auf, hierfür eine Lösung vorzusehen. Eine mögliche Hilfe könnte ggf. folgender Vorschlag sein, zu dem wir Sie um Stellungnahme bitten: Der IRE 1 könnte für die Zeit der Bauarbeiten von Aalen bis Pforzheim und zurück nach Aalen fahren. Pforzheim ist an das Netz des Karlsruher Verkehrsverbunds (KVV) mit den Linien S5 und S51 angebunden und somit käme man von Pforzheim problemlos nach Karlsruhe. Von Karlsruhe nach Stuttgart fährt parallel zum IRE 1 im Zweistundentakt ein IC der DB und umgekehrt, der dann nach München weiterfährt oder von dort kommt.

Viele Fragen und Anregungen gab es im Bereich der Entschädigungen und des Preismanagements, die wir vorrangig an das Verkehrsministerium weitergaben. Jedoch bitten wir Sie gemeinsam mit dem Verkehrsministerium auf folgende Anregungen hinzuwirken:

- Die Pendler fordern hinsichtlich möglicher Entschädigungen für die „Schlechtleistungen- bzw. „Nichtleistungen“ auf der Rems- und Oberen Jagstbahn: Entschädigungszahlungen an die Kunden, unter Berücksichtigung auch von Teilzeit-Pendlern, also solchen, die kein Nahverkehrsticket, sondern z.B. ein Jobticket für den Fernverkehr Aalen-Stuttgart haben. Auch diese Fahrkarteninhaber sollten entschädigt werden. Gleiches gilt für Teilzeit-Pendler ohne Monats-/Jahreskarte. Ferner ist es notwendig, dass die Verantwortung nicht zwischen EVU und EIU hin und hergeschoben werden kann, so wie dies bspw. im Falle von „Stellwerksproblemen“ geschah.
- Ferner wird gefordert, ein bürgernahes, deutlich vereinfachtes und bürokratie-sparsames Beschwerdemanagement einzurichten. Bei diesem soll verhindert

**Deutscher Bundestag**

Platz der Republik 1  
11011 Berlin  
Telefon: 030 / 227 77594  
Fax: 030 / 227 76594  
E-Mail:  
roderich.kiesewetter@bundestag.de  
www.roderich-kiesewetter.de

**Haus des Landtags**

Konrad-Adenauer-Straße 3  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 / 2063 859  
Fax: 0711 / 2063 14 859  
E-Mail:  
Winfried.mack@cdu.landtag-bw.de  
www.winfried-mack.de



Roderich Kiesewetter  
Mitglied des Deutschen Bundestages



Winfried Mack  
Mitglied des Landtages  
von Baden-Württemberg

- 5 -

werden, dass die Pendler nur unter enormem Zeitaufwand und Dokumentationsaufwand entschädigt werden. Außerdem wäre hierbei wichtig, eine zentrale Stelle einzurichten, die alle Fälle behandelt.

Sehr geehrter, lieber Herr Krispin, bei der wirklich konstruktiv und fair verlaufenden Veranstaltung zum Schienenverkehr haben wir gemerkt, wie belastend die Situation durch die Zugausfälle, die Verspätungen und die Kapazitätsprobleme für die vielen Pendlerinnen und Pendler ist, die täglich auf die Bahn angewiesen sind oder diese bewusst dem Auto vorziehen. Viele haben ihrem Ärger Luft gemacht, sind dabei aber sehr konstruktiv in ihrer Kritik und den Vorschlägen geblieben. Schon aus diesem Grund wäre es uns ein Anliegen, wenn Sie auf alle Anregungen, Fragen und Forderungen eingehen würden. Uns ist keinesfalls daran gelegen einseitig Schuld zuzuweisen, vielmehr wollen wir auf eine Verbesserung der Situation aktuell und auch in Zukunft mit allen Beteiligten hinwirken.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung und auch auf eine Begegnung.

Herzliche Grüße

Roderich Kiesewetter MdB

Winfried Mack MdL

**Deutscher Bundestag**

Platz der Republik 1  
11011 Berlin  
Telefon: 030 / 227 77594  
Fax: 030 / 227 76594  
E-Mail:  
roderich.kiesewetter@bundestag.de  
www.roderich-kiesewetter.de

**Haus des Landtags**

Konrad-Adenauer-Straße 3  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 / 2063 859  
Fax: 0711 / 2063 14 859  
E-Mail:  
Winfried.mack@cdu.landtag-bw.de  
www.winfried-mack.de