

DB Kundencenter sind in Sachen Freundlichkeit nicht zu ersetzen

13.08.2014



BRH-Mitglieder Gudrun Austmeyer, Gerd Vieth und Annegret Luxemburger (von rechts) übten schon mal am DB-Automaten.

(Euskirchen) „Ja, das war hochinteressant und die Scheu wurde etwas genommen,“ meint **BRH-Mitglied Gudrun Austmeyer**, die eine Einführung in die DB-Automaten im Bahnhof nutzte, um sich auf diesem Gebiet zu verbessern. Mit **Gerd Vieth** nahm auch **BRH-Mitglied Annegret Luxemburger** das Angebot an und resümierte: „Wir müssen lernen, mit Automaten umzugehen.“ Nach Bad Perleburg finde sie aber immer noch nicht, suchte die rüstige BRH-lerin mühsam nach der richtigen preisgünstigen Fahrkarte.

Der Beschwerde „Viel zu kompliziert“ will die DB sicher mit solchen Informationen zuvorkommen. Doch es stürmt viel auf die Älteren ein: Die lange Schlange hinter einem drängelt, das nötige Geld ist nicht greifbar, die Fragen nach Startbahnhof, Zielbahnhof, zurzeit günstigstes Ticket, effektive Verbindung verunsichern. Viele irgendwelche Pfade wollen in Computersprache gegangen sein.

Wenn man eingestehen muss, dass der Automatentyp in NRW einfacher geworden ist, verfolgt der BRH diese DB-Aktionen dennoch argwöhnisch. Gleichzeitig wird nämlich behauptet, dass die Kundenzahl der DB-Reisecenter inzwischen auf 19 % abgesunken sei. Das deutet auf eine Aufgabe der Infozentren hin. Die aber sind gerade für ältere Menschen von besonderer Bedeutung. „Hier wird man stets sehr freundlich behandelt, diese Kundenpflege schlägt den Automaten um Längen,“ weiß BRH-Mitglied Austmeyer zu berichten.

Der BRH hat sich übrigens schon einmal erkundigt: **Bahnhofsmanager Martin Nowosad** versuchte zu beruhigen und versicherte, dass nach seiner persönlichen Einschätzung davon auszugehen ist, dass die Reisecenter an den großen Standorten erhalten bleiben. Der Seniorenverband wird diese Entwicklung weiterhin beobachten.

[Zur Nachrichtenübersicht](#)

