

+++ Medienmitteilung +++ Media Release +++

14.04.2024

Verwirrspiel mit den Fahrgästen: Mangelhafte Fahrgastinformation im VMS

Fahrgäste nutzen für die Suche der für sie richtigen Verbindungen im ÖPNV verschiedene Medien wie bspw. den Aushangfahrplan an der Haltestelle, eine der Bahn-Apps, Verbindungsauskünfte der Verkehrsverbünde oder Informationen auf die Homepage des entsprechenden Verkehrsunternehmens. Doch verlassen können sich die Fahrgäste im Raum Chemnitz und Mittelsachsen auf die verschiedenen Medien nicht. Der Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland fordert konsistente und plausible Fahrgastinformationen über alle Medien hinweg.

Wer aktuell zum Beispiel mit den Buslinien 640 oder 642 (Regiobus Mittelsachsen) von Chemnitz Omnibusbahnhof nach Lichtenwalde bis zur Haltestelle „Gasthaus Bienenstock“ fahren möchte, dem wird über bahn.de bzw. den DB-Navigator die übliche Verbindung ohne jeglichen Hinweis auf Änderungen angezeigt. Dabei entfällt diese Haltestelle derzeit wegen Baumaßnahmen in Lichtenwalde und man muss vor dem Ortseingang an einer vorherigen Haltestelle als Ersatzhaltestelle aussteigen. Verpasst man das, kann man erst ein gutes Stück entfernt an der Haltestelle „Ebersdorf Brettmühle“ wieder aussteigen – ca. 20 Fußweg entfernt. „Auch in den Bussen selbst wird man nicht mit Durchsagen auf den Wegfall der Haltestelle hingewiesen.“ beobachtete Markus Haubold, Sprecher des Fahrgastverbands PRO BAHN Mitteldeutschland für die Region Südwestsachsen. Auch auf vms.de, der Fahrplanauskunft des Verkehrsverbunds Mittelsachsen, erkennt man die entfallene Haltestelle nur sehr schwer, da man erst umständlich auf einen Link klicken muss, der mögliche Änderungen anzeigt. Die Haltestelle selbst wird aber angezeigt. „Eine derart schlechte Fahrgastinformation bei einer solch schwerwiegenden Änderung des Fahrplans ist nicht hinnehmbar.“

Aber nicht nur im Busverkehr kommt es immer wieder zu Problemen bei der Fahrgastinformation. „Obwohl wir mittlerweile seit Monaten auf immer wieder auftretende Mängel bei der Fahrgastinformation der City Bahn hinweisen und auf Verbesserungen drängen, können wir diese kaum feststellen.“ zeigt sich Markus Haubold verärgert. So wurde zum Beispiel über Ostern auf der Linie C15 eine durchgehende Verbindung von der Zentralhaltestelle Chemnitz bis Hainichen ohne Umstieg auf bahn.de, dem DB Navigator und auch den Anzeigen an den Bahnhöfen und Haltepunkten angezeigt. Dabei verkehrt die C15 aktuell mangels verfügbarer Citylink-Fahrzeuge nur zwischen Chemnitz Hauptbahnhof und Hainichen; bei einer Fahrt bis Zentralhaltestelle ist ein Umstieg erforderlich. Nachdem der Fehler zwischenzeitlich behoben wurde, trat er am Samstag (13.04.2024) erneut auf. „Da fragt man sich schon, wo der Lerneffekt der beteiligten Akteure ist, wenn der identische Fehler in kurzen Abständen mehrmals auftritt.“ wundert sich Markus Haubold. „Bei kurzfristigen Störungen versagte die Fahrgastinformation teilweise komplett. Es wird dann zwar darauf verwiesen, dass man aktuelle Informationen zu Störungen immer auf der Homepage der City Bahn findet. Doch woher sollen die Fahrgäste das wissen, wenn man es auch nach Monaten nicht schafft, diesen Hinweis an den Bahnhöfen und Haltepunkten anzubringen?“

+++ Medienmitteilung +++ Media Release +++

„Wir als Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland fordern von allen im Prozess beteiligten Akteuren wie bspw. Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbund oder die Deutsche Bahn, schnell Verbesserungen zu erreichen und eine über alle Medien einheitliche Fahrgastinformation sicherzustellen. Einerseits erwarten die Verkehrsunternehmen zunehmend, dass sich die Fahrgäste online über Änderungen informieren. Andererseits sind die Verkehrsunternehmen dann aber nicht in der Lage, dort die Informationen konsistent über alle Auskunftsmedien und Apps hinweg fahrgastfreundlich und plausibel darzustellen. Den Fahrrästen nun auch noch hellseherische Fähigkeiten zuzumuten, wo diese nun die korrekten Informationen finden sollen, ist eine Zumutung und hat mit einem kundenorientierten Verhalten nichts mehr zu tun.“ fasst Markus Haubold die Forderungen zusammen.

Ansprechpartner für Medien

Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland e.V., Schützengasse 18, 01067 Dresden

Markus Haubold
Vorsitzender
Sprecher Region Südwestsachsen
markus.haubold@mitteldeutschland.pro-bahn.de

Über den Fahrgastverband PRO BAHN

Der bundesweit aktive gemeinnützige Fahrgastverband PRO BAHN hat rund 4.000 Mitglieder und vertritt die Interessen der Nutzer des öffentlichen Verkehrs. Er arbeitet ehrenamtlich, ist in zahlreichen Gremien aktiv und wirkt sowohl auf Politiker und Behörden als auch auf Verkehrsunternehmen ein, um einen attraktiveren und besseren öffentlichen Personenverkehr zu erreichen. Der Landesverband Mitteldeutschland umfasst die Bundesländer Sachsen und Sachsen-Anhalt.