



Ziel	Abfahrtsplatz	Abfahrtszeit
Bonn Hbf	4A-C	
Flugh Köln/Bonn	4C-E	
Minden (Westf)	1	
Halle (Westf)	5	
Münster (Westf) Hbf	3C-E	
Berlin Ostbahnhof	2	unge Min später
Holzminden	8	
Rahden (Kr Lübbecke)	2	
Detmold	1	
	8	

Fotos: Engel (3)



Fahrgastinformation:

„Dazu sind wir nicht verpflichtet“

Fahrgäste brauchen eine unabhängige und vollständige aktuelle Fahrplanauskunft

> Der Orkan „Kyrill“ hat gezeigt, dass eine aktuelle und vollständige Fahrgastinformation von öffentlichem Interesse ist – und dass das vorhandene System den Belastungen in Krisensituationen und den Bedürfnissen der Fahrgäste nicht gewachsen ist. Die Ursachen sind mehrschichtig: Das von der DB aufgebaute Informationssystem ist noch nicht krisenerprobt und außerdem – außerhalb der Bahnhöfe – auf DB-Züge beschränkt.

Der Fahrgast, der im vernetzten Bahnverkehr unterwegs ist, erwartet eine Verbindung und eine Auskunft – unabhängig davon, welche Farbe die Bahn hat, gerade dann, wenn es mit dem Betrieb nicht so klappt, wie es im Fahrplan steht. Die DB beweist wieder einmal, dass die Trennung von Netz und Verkehr, aus der Sicht der Fahrgäste, unbedingte Voraussetzung für effizienten Schienenverkehr ist.

Fotos oben: Aktuell informiert? Nicht nur an den Bahnhöfen erwartet der Fahrgast eine Information über alles, was fährt.



➔ ■ DB-Netz weiß, was fährt

Die Deutsche Bahn AG verfügt mittlerweile über ein fast lückenloses Informationssystem nicht nur über Fahrpläne („Soll-Fahrpläne“), sondern auch über aktuelle Fahrzeiten („Ist-Fahrpläne“). Im Netz der DB AG sammeln dafür Zugnummern-Meldeanlagen automatisch die aktuellen Positionen von Zügen. Nur in Einzelfällen müssen die Daten noch manuell eingegeben werden. DB-Netz weiß also heute immer, wo gerade Züge unterwegs sind – und zwar nicht nur Züge der DB AG, sondern alle Züge, die auf dem DB-Netz fahren.

■ Information als Verbesserung der Marktposition

Natürlich hat auch die DB erkannt, dass die automatische Information über die Zugfahrten nicht nur Voraussetzung für den Betrieb ortsferner elektronischer Stellwerke ist, sondern auch notwendige Grundlage für aktuelle Fahrgastinformationen und damit eine notwendige Voraussetzung, um im Konkurrenzkampf der Verkehrsträger zu bestehen. Unter dem Kürzel „RIS“ – Reisenden-Informationssystem – hat die DB mit einem Aufwand von rund 200 Mio. Euro ein System aufgebaut, das in der Lage ist, die betrieblichen Informationen in Fahrgastinformationen umzusetzen. Während sich Verspätungen früher von Stellwerk zu Stellwerk herumsprachen und irgendwann über die Lautsprecher am Bahnsteig auch den Fahrgast erreichten, können heute Informationen elektronisch weiterverarbeitet und verbreitet werden.

■ Von Netz zum Fahrgast

Von der betrieblichen Information bis zur Information des Fahrgastes ist es ein weiter Weg. Notwendig ist zunächst der Abgleich der Soll-Fahrzeiten mit den Ist-Fahrzeiten. Daraus lässt sich eine Prognose über die voraussichtlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten der Züge ableiten. Aber auch das geht nicht ganz vollautomatisch, beispielsweise müssen Haltezeiten und die Kürzung von Aufenthalten bei Verspätungen von Hand eingegeben werden. Dabei handelt es sich zumindest teilweise um Unternehmensentscheidungen. Genauso müssen Dispositionen und Zusatzinformationen von Hand in das System eingespeist werden. Zugausfälle wegen Streckensperren sind dem Netz noch bekannt, aber nicht, wie das Verkehrsunternehmen aus diesem Grund den Umlauf ändert. Genauso wenig kann das Netz wissen, ob als Ersatz langsamere Fahrzeuge eingesetzt werden.

■ Fahrgäste aktuell informiert

Das System macht es heute möglich, einen aktuellen Abfahrts- und Ankunftsplan mit Verspätungsanzeigen zu erstellen und nicht nur auf dem Bahnhof anzuzeigen, sondern auch über Internet und Handy zur Verfügung zu stellen. Der Fahrgast kann so zu Hause wie unterwegs aktuell erfahren, ob ein Zug voraussichtlich verspätet ist und wie viel später er abfährt. Außerdem bieten die Abfahrtstafeln Informationen über verkürzte Zugläufe, Ersatzzüge und gelegentlich auch die Verspätungsursache oder eine umgekehrte Zugreihung der Fernverkehrszüge. So fortschrittlich das Informationsangebot auf den

ersten Blick aussieht, so mangelhaft ist es beim zweiten Hinsehen. (Hierzu die beiden Tabellen auf Seite 14).

■ Die DB weiß mehr, als sie preisgibt

Die DB weiß weit mehr, als die Fahrgäste erfahren (dürfen). Das RIS-System gibt Verspätungen minutengenau an – für den Fahrgast werden die Verspätungsdaten (in der Regel nach unten) gerundet. Ein um drei Minuten verspäteter Zug wird daher als pünktlich angezeigt. Auch transportiert RIS die wesentliche Verspätungsursache. Aus dem RIS-System stammt zum Beispiel die oft zu hörende Ansage „Verspätung wegen Verzögerungen im Betriebsablauf“. Diese Angabe ist im System voreingestellt. Ob der Fahrgast mehr erfährt, hängt davon ab, ob jemand die wahre Verspätungsursache manuell in das System eingibt. Wie Computerfreaks schnell herausfanden, ist im RIS-System auch zu erfahren, dass ein Zug verspätet war, wenn die Verspätung mittlerweile abgebaut wurde, und ob ein Zug vor Plan fährt. So kommen Anzeigen zustande wie „eine Minute vor Plan wegen Bauarbeiten“, die eher für Belustigung sorgen als für notwendige Information. Alle diese Daten sind auch heute noch auf den Stellwerken und an den Ansageplätzen verfügbar, aber der Fahrgast erfährt nur einen Bruchteil davon.

Fahrgäste abgehängt

Die Daten des RIS-Servers der DB waren zunächst frei verfügbar. Vermarktet wurde diese Information allerdings nicht. Zugänglich wurde die Informationsquelle aber über die Internetseiten von Bahnfreaks, die die Nutzungsmöglichkeiten getestet und veröffentlicht hatten.

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2006 ist diese Informationsquelle aber gesperrt: Die DB verlangt die Eingabe eines Passworts. Auch einen Zugriff über Umwege erkannte die DB und sperrt seit dem 22. Januar 2007 jeden Zugang zu den Daten. Hinter dieser Entscheidung steht die Absicht, mit den Daten Geld zu verdienen. Dass das System die Vielzahl von Einzelabfragen nicht verkraften soll, ist hingegen bei dem heutigen technischen Stand der Servertechnik nicht mehr nachvollziehbar.

Nur in Nordrhein-Westfalen ermöglicht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit seinem „Abfahrtsmonitor“ einen Zugang zu den präzisen aktuellen Abfahrtsdaten. Wie das Beispiel der beiden Abfahrtspläne für Köln Hbf vom selben Tag zeigt, ist aber der Informationsinhalt unterschiedlich.

Das automatische Informationssystem streikt

Am Freitag nach dem Orkan war das automatische Informationssystem für die Fahrgastinformation über die Abfahrtszeiten der Züge bis Mittag völlig ausgefallen. Wer aktuelle Abfahrtszeiten der Bahn erfragen

wollte, bekam auf der Internetseite zu lesen: „Sehr geehrte Kunden, aufgrund von Server-Umstellungen stehen Ihnen die aktuellen Ankunfts-/Abfahrtstafeln zur Zeit leider nicht zur Verfügung.“ Tatsächlich wurde aber kein Server umgestellt, sondern eine Unzahl von Abfragen brachte den möglicherweise nicht auf diesen Ansturm ausgelegten Server zum Erliegen – ein Zeichen dafür, dass das System, wenn es am nötigsten gebraucht wird, den Anforderungen nicht gewachsen ist. Auszuschließen ist aber auch nicht, dass jemand in der DB-Führung angeordnet hat, dass das System abzuschalten ist. Hätten die Fahrgäste vielleicht sonst zu viele Geschäftsgeheimnisse der DB erfahren können?

Allerdings galt dies nur für die Weiterverarbeitung der Daten für die Fahrgastinformation – die interne Information bei DB-Netz war ununterbrochen verfügbar.

■ Keine Information über andere Bahnen

Dem Fahrgast, der sich über Abfahrt und Ankunft im Internet informiert, fällt auf, dass bei DB-Zügen entweder die Angabe „pünktlich“ oder ein Wert für die Verspätung angezeigt wird. Bei Zügen anderer Bahnunternehmen findet sich als Information nur ein Strich oder gar kein Eintrag. Weiß die DB nicht, wo diese Züge sind?

Aus betrieblichen Gründen weiß DB-Netz selbstverständlich auch, wo sich die Züge der „bunten Bahnen“ befinden. Auch die Soll-Fahrpläne sind der DB bekannt – schließlich wird auf der Basis dieser Fahrpläne die Fahrplanauskunft erstellt, die immer umfangreicher wird und auch schon Straßenbahnen und Busse bis hin zum Anruf-Sammel-Taxi enthält. Doch wenn es um die aktuelle Auskunft über Störungen geht, lässt die DB die Fahrgäste im Stich – und zwar nicht nur die der anderen Bahnen, sondern auch die ihrer eigenen, die in die Irre fahren, wenn sie umsteigen müssen.

Die Bahn **DB**

Kassel-Wilhelmshöhe - Aktuell
Abfahrt 20:59 Uhr, 08.02.07

CAN31951 >> Fulda
21:14 Gl. 7

ICE 971 >> Karlsruhe Hbf
21:17 ca. +15 Gl. 2

ICE 635 >> Nürnberg Hbf
21:26 ca. +5 Gl. 2

ICE 685 >> Nürnberg Hbf
21:26 pünktl. Gl. 2

RE 23533 >> Korbach Süd
21:27 pünktl. Gl. 8

RE 4114 >> Kassel Hbf
21:28 ca. +15 Gl. 9

ICE 732 >> Bremen Hbf
21:34 ca. +20 Gl. 3

ICE 782 >> Hamburg-Altona
21:34 ca. +20 Gl. 3

RT 5 >> Melsungen
21:36 pünktl. Gl. 7

ICE 592 >> Berlin Ostbahnhof
21:39 pünktl. Gl. 4

► Mehr
► Ankunft
► Startseite

Abfahrtsplan für Kassel-Wilhelmshöhe (Version für Handy): Für den Cantus-Zug nach Fulda gibt es keine Angabe über die Pünktlichkeit, wohl aber für die Regio-Tram nach Melsungen. An der Regio-Tram ist die DB beteiligt, an der Firma Cantus nicht.

■ Keine Information von anderen Bahnen?

Genauso wird es zum Problem, wenn Züge auf die Infrastruktur anderer Bahnen wechseln. Solche Fälle gibt es bereits viele: bei der Euregio-Bahn im Aachener Land, auf den Schienen nach Herrenberg und Bad Urach. Hier endet das einheitliche Informationssystem von DB-Netz, und die Züge werden erst erfasst, wenn sie in das DB-Netz hineinfahren. Man kann sich damit behelfen, dass die Züge selbst die Meldungen in das System einspeisen, aber das ist kein Dauerzustand. Genauso ergibt sich ein Bruch für die Fahrgastinformation an Schnittstellen, an denen zwar die Züge nicht die Infrastruktur wechseln, aber die Fahrgäste umsteigen und auf sichere Anschlüsse angewiesen sind. Elmshorn (siehe Kasten auf gegenüberliegender Seite) ist auch dafür ein Beispiel, denn die AKN-Züge nach Barmstedt fahren auf eigener Infrastruktur.

Lesen Sie auf Seite 18 weiter.

DB-Zug in Stolberg-Altstadt: Die Infrastruktur gehört nicht der DB. Welche Daten liefert der Betreiber?



Foto: Engel

➔ **■ Geld für Daten – von wem?**

Eigentlich hatte die DB ihr Informationssystem nur für den Fernverkehr aufgebaut. Dort ist die DB nach wie vor so gut wie alleiniger Anbieter. Da aber sowohl die Daten von DB-Netz als auch die Fahrplandaten für den Nahverkehr verfügbar sind, bezog die DB ihre Nahverkehrszüge mit ein. Für die Einbeziehung der Züge anderer Unternehmen bestand aus unternehmerischer Sicht kein Anlass – schon gar nicht ohne Entgelt.

Daten gegen Entgelt zu verkaufen, ist heute üblich. So scheint es auf den ersten Blick ganz normal zu sein, dass auch die DB an ihren aktuellen Fahrzeitdaten verdienen will. Dass die Fahrgäste nichts dafür bezahlen wollen, leuchtet ein, denn sie halten es für einen selbstverständlichen Service, dass sie über Verspätungen informiert werden.

Die DB hingegen hält das keineswegs für selbstverständlich. Wie aus einer Pressemitteilung der DB hervorgeht, handelt es sich um die „Übermittlung aktueller Prognosedaten der DB Fernverkehr AG, der DB Regio AG und der DB Stadtverkehr GmbH“ – also um ein Unternehmenseigentum des DB-Konzerns, mit dem dieser nach Belieben verfahren darf.

Eine Schnittstelle zur Weitergabe der Daten hat die DB auf der Messe „Innotrans“ im September 2006 in Berlin vorgestellt, aber bisher gibt es so gut wie keine Interessenten, die diese Daten bei der DB einkaufen und an ihre Fahrgäste weitergeben. Einzig der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr macht eine Ausnahme.

■ Einpflegen der Daten beim Konkurrenten?

Die vorgenannte Schnittstelle ermöglicht den Datenaustausch in beide Richtungen. So können andere Unternehmen Daten der DB beziehen, etwa zur Veröffentlichung oder zur Anschlussicherung. Umgekehrt können aber auch die anderen Bahnen Informationen in das System eingeben. Mit deren Zustimmung wäre dann auch eine Veröffentlichung möglich.

■ Behinderung des Wettbewerbs?

Wesentliche Teile des Informationssystems sind nicht etwa bei DB-Netz angesiedelt, für das ein diskriminierungsfreier Zugang gewährleistet werden muss. Der Aufbau und die Finanzierung des Informationssystems erfolgte vielmehr durch DB-Fernverkehr. Der Verkauf der Daten wird durch die Abteilung „E-Commerce im DB Personenverkehr“ besorgt. Es ist dieselbe Abteilung, die Vertriebssysteme der DB managt. Die Entwicklung von technischen Lösungen liegt bei DB-Systems, die sich als Dienstleister mit den Erfahrungen aus Deutschland auch internationale Aufträge sichern kann, wie den Aufbau einer europäischen Fahrplandatenbank für den internationalen Eisenbahnverband (UIC). Diese Unternehmen sind darauf ausgelegt, eigenwirtschaftlich zu arbeiten und unterstehen der uneingeschränkten Führung durch die Konzernspitze. Behinderung des Wettbewerbs anderer Unternehmen bis an die Grenze des Kartellrechts und darüber hinaus ist ganz selbstverständlich das Ziel des Unternehmens. Erinnern wir uns: Die Übernahme des Interconnex-Fahrplans in das DB-Kursbuch musste erst vor Gericht eingeklagt werden.

So wäre es notwendig, dass die Wettbewerber der DB ihre betrieblichen Daten an die Verkehrsunternehmen der DB weitergeben, um bei den Fahrgastinformationen mit den DB-Verkehrsunternehmen gleichzuziehen. Die Verspätungsprognosen für die Bahnhöfe würden nach Vorgaben der DB-Personenverkehrsgesellschaft errechnet, ohne dass die Wettbewerber Einblick haben und feststellen können, ob sie wirklich unternehmensneutral gehandhabt werden. Ungünstige Prognosen können wiederum dazu führen, dass die Züge anderer Bahnen schlechter wegkommen und die Fahrgäste auf DB-Züge umgelenkt werden.

Die Wettbewerber der DB wären genötigt, an DB Personenverkehr Daten zu übermitteln, aus denen die DB auf Schwächen ihrer Wettbewerber schließen und dementsprechend in Ausschreibungen reagieren kann – ein unschätzbare Wettbewerbsvorteil.

Dagegen würde nicht einmal die Übergabe des Systems an DB-Netz einen effizienten Schutz bieten. Erforderlich ist, dass Fahrgastinformation unabhängig vom Verkehrsunternehmen erstellt und verteilt wird – also außerhalb der DB oder durch Trennung des Netzes von den DB-Verkehrsunternehmen.

■ Die DB verrät Geschäftsgeheimnisse?

Die DB kennt natürlich das Argument der Behinderung des Wettbewerbs – und dreht den Spieß um. Man bekommt zu hören, dass Pünktlichkeitsdaten oder Prognosen für die Züge anderer Bahnen Geschäftsgeheimnisse der Unternehmen seien und daher nicht eigenmächtig veröffentlicht werden dürften. Das trifft insoweit zu, als nicht ein Bahnunternehmen die Daten anderer Unternehmen ohne Zustimmung veröffentlichen dürften. Das Netz – das diskriminierungsfrei zugänglich sein muss, dürfte das sehr wohl, und erst recht, wenn der Gesetzgeber dies so regeln würde.

Sichtbar wird die Situation auf den Bahnhöfen: Bahnhöfe müssen als Teil der Infrastruktur allen Unternehmen diskriminierungsfrei zugänglich sein. Daher wird hier über Verspätungen direkt aus den Daten informiert, die DB-Netz zur Verfügung stellt. Fallweise gibt es auch Informationen aus dem direkten Kontakt zwischen Triebfahrzeugführern und den Betriebsleitern. Jedenfalls – so die praktische Erfahrung – erfährt der Fahrgast am Bahnsteig von DB-Bahnhöfen auch von Verspätungen anderer Bahnen. Warum hat die Information außerhalb der Bahnhöfe nicht die gleiche Qualität? Weil die DB an den Bahnsteigen Geschäftsgeheimnisse anderer Verkehrsunternehmen verrät?

■ Scheuen andere Bahnen den Aufwand?

Eine wichtige Hürde für andere Verkehrsunternehmen ist auch der personelle und organisatorische Aufwand, der betrieben werden muss, um die aktuellen Fahrplandaten auf dem Laufenden zu halten. Es ist durchaus wahrscheinlich, dass auch dieser Aufwand von einigen Unternehmen gescheut wird. Eine reine Anschlussbahn mit einer Stichstrecke ist viel weniger an einer aktuellen Fahrplaninformation interessiert als eine Bahn, die mitten im Durchgangsverkehr tätig ist. Da die Aufgabenträger zunächst vielfach Stichstrecken ausgeschrieben haben, ist das Problem noch recht neu. Doch immer

Flug	von/über	planmäßig	erwartet	Terminal	Halle	Bemerkungen
●● CY 376	Larnaca	13:50		1	B	gelandet
LH 3665	Genf	14:55	21:32	1		
LH 981	Muenchen	19:05	21:03	1		
●● LH 349	Bremen	19:15		1	A	gelandet
BA 912	London	19:20		2	B	im Anflug
LH 1013	Hannover	19:40	21:00	1	A	
LH 6829	Koeln Hbf.	19:51		1		
HF 4984	Sevilla	19:55	21:20	1	A	
●● LH 195	Berlin	19:55		1	A	gelandet

Die Flugsicherung macht es möglich: unternehmensunabhängige Information auf der Internetseite des Frankfurter Flughafens.

mehr andere Bahnen agieren mitten im Getümmel der großen Bahnhöfe und Strecken: Ob Metronom, Cantus oder VIAS – sie und ihre Auftraggeber werden alle früher oder später vor der Frage stehen, ob sie nachziehen. Sie wollen dies nur dann tun, wenn ihnen eine unternehmensunabhängige Fahrplanauskunft zur Verfügung steht.

■ Flugsicherung informiert unabhängig

„Ab sofort sind die An- und Abflüge der Flughäfen Düsseldorf, Köln/Bonn, Hamburg und München unter www.dfs.de abrufbar. Auch die Flugverläufe am Frankfurter Flughafen sind jetzt auf der Homepage der DFS Deutsche Flugsicherung mit mehr Details versehen.“ Mit dieser Pressemeldung wartete die Deutsche Flugsicherung am 24. Januar 2007 auf. Die Deutsche Flugsicherung – das ist das „Netz“, und die Flughäfen, das sind die Stationen. Die Flugsicherung befindet sich (noch) im alleinigen Staatsbesitz, und Bundespräsident Köhler hat ein Gesetz zum Verkauf der Flugsicherung erst einmal für verfassungswidrig erklärt. Die Flughäfen sind überwiegend im Besitz der öffentlichen Hand und gehören nicht den Fluglinien. Welch Wunder, dass Flugsicherung und Flughäfen gemeinsam dafür sorgen, dass der Fahrgast vollständig informiert wird – unabhängig von der Flugesellschaft. Das könnte sich natürlich ändern, wenn sich die Lufthansa oder andere Gesellschaften an der Flugsicherung beteiligen würden – offenbar hat noch niemand die Brisanz des Vorgangs erkannt.

■ Staumeldungen aus Steuermitteln

Nicht anders sieht es auch für den Straßenverkehr aus. Hier wird die

Information durch Steuergelder bezahlt und ist für die, die die Information verbreiten, kostenlos. So ist auf der Internetseite „Der Verkehrswarndienst“ des Landes Baden-Württemberg nachzulesen: „In der Landesmeldestelle für den Verkehrswarndienst, einem Teil des Lagezentrums im Innenministerium Baden-Württemberg, werden die Meldungen über Verkehrsstörungen aus dem gesamten Land zentral erfasst, verarbeitet und per EDV an die Rundfunkstationen weitergeleitet.“ In den anderen Bundesländern wird das genauso gehandhabt.

■ Finanzierung durch Trassenpreise!

Dass mehr und bessere Information Geld kostet, ist keine Frage, und auch nicht, dass die DB im Bereich der Fahrgastinformation ein gutes Stück Pionierarbeit leistet. Aber warum wählt die DB nicht den Weg, die notwendige Technik für die Fahrgastinformation bei DB-Netz einzurichten und die notwendigen Gelder über die Trassenentgelte und Stationsgebühren aufzubringen? Fast alle Züge des Personenverkehrs dienen dem öffentlichen Verkehr, und an der Veröffentlichung der Daten besteht nicht nur ein Interesse der Unternehmen, sondern auch ein öffentliches Interesse. 2,5 Mrd. Euro steckt der Staat jährlich in den Erhalt des Bestandsnetzes, weitere 2,5 Mrd. Euro werden jährlich in Neubauten investiert, und weitere 8 Mrd. Euro gibt der Staat für den Regionalverkehr auf der Schiene aus, die Hälfte davon geht an DB-Netz. 90 % der Reisezüge werden über diese Bundesmittel finanziert. Das wäre eigentlich Grund genug, die Information der Fahrgäste auch auf diesem Wege zu finanzieren, damit aktuelle Fahrplandaten allen Reisenden zur Verfügung stehen und die Reisenden in den Zügen ohne DB-Rot nicht zu Fahrgästen dritter Klasse werden.



Um etwas über Verspätungen anderer Bahnen zu erfahren, muss man zum Bahnhof gehen – hier werden auch Verspätungen anderer Unternehmen angezeigt. Verrät die DB Geschäftsgeheimnisse, wenn sie diese Informationen über das Internet weitergibt?

➔ ■ **Bayern denkt weiter**

Der Freistaat Bayern hat sich zum Ziel gesetzt, ein unternehmensübergreifendes System für die aktuelle Fahrgastinformation zu entwickeln. Mit der Realisierung des „DEFAS“ genannten Projekts wurde die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) beauftragt, die für das Land den Schienenpersonenverkehr bestellt. Die BEG wiederum arbei-

tet mit der Münchener Verkehrsgesellschaft zusammen, die in München für U-Bahn, Tram und Bus zuständig ist. Dort wurde – mit Fördermitteln von 11 Millionen Euro – zusammen mit der S-Bahn München und DB Station & Service und der Firma Vossloh Information Technologies ein System entwickelt, das bereits zur Fußball-Weltmeisterschaft eine erste Feuerprobe bestanden hat: An 15 Umsteigestationen wurden Monitore aufgestellt, die Abfahrtszeiten in Echtzeit zeigen:

„DEFAS“: Technische Schwierigkeiten noch nicht gemeistert

Der Testbetrieb des DEFAS-Systems in München wurde als erfolgreich bewertet, wie sich einem Beitrag in „Der Nahverkehr“ (Heft 1/2007, S. 46ff) entnehmen lässt. Wie groß indessen die Schwierigkeiten waren, ein solches System zur Funktionsfähigkeit zu entwickeln, zeigt eine Bewertung aus Sicht der DB, die wir auszugsweise wiedergeben: Anders als die Münchener Verkehrsgesellschaft, die ihr Betriebsleitsystem im Zuge der Vorbereitungen für DEFAS erneuerte, musste die DB zunächst auf alte Technik aufsetzen.

„Die Voraussetzungen für eine gute Fahrgastinformation sind bei der S-Bahn München denkbar ungünstig, denn technisch wie organisatorisch befindet sich die Fahrgastinformation überwiegend auf dem Stand von 1972 und entspricht bei weitem nicht den heutigen Anforderungen der Fahrgäste. Auf der Stammstrecke informieren Falblattanzeiger über Linie, Ziel und Zugbildung der nächsten zwei S-Bahnen. Störungen oder Verspätungen sind auf diese Weise nicht kommunizierbar.

Auf vier personenbesetzten Bahnhöfen der Stammstrecke informiert Personal der S-Bahn München über Lautsprecher. Dem Personal stehen Informationen des Streckenspiegels zur Verfügung, außerdem ist es in den innerbetrieblichen Informationsfluss per SMS eingebunden.

Die akustische Fahrgastinformation auf den meisten Bahnhöfen der Außenäste erfolgt, historisch gewachsen, über die Fahrdienstleiter. Da diese gleichzeitig und in erster Linie auch für die sichere Betriebsabwicklung verantwortlich sind, mangelt es gerade im Störfall an einer umfassenden Fahrgastinformation.

Einzelne Bahnhöfe werden auch durch Personal von DB Station & Service beschallt. Auf einzelnen Bahnhöfen der Außenäste gibt es weitere Zugzielanzeiger.

Die Fahrgastinformation in den S-Bahnen erfolgt durch die Triebfahrzeugführer, die bei der S-Bahn München über den Infomanager in der Transportleitung in das innerbetriebliche Informationssystem per SMS eingebunden sind.

Damit sind die Rahmenbedingungen umrissen: Die Technik ist unzureichend, es fehlt eine einheitliche Datenbasis und es besteht eine große organisatorische Zersplitterung mit zahlreichen Schnittstellen. Folge ist ein hoher Abstimmungs- und Kommunikationsbedarf aller an der Fahrgastinformation beteiligten Personen. Das bedeutet hohen Zeitaufwand,

Linie	Ziel	Abfahrt in Min.
U U6	Garching-Forschungszentrum	0
U U6	Tierpark (Alemannenstr)	1
U U6	Fürstenried West	4
U U6	Olympiazentrum	5
U U6	Tierpark (Alemannenstr)	8
U U6	Klinikum Großhadern	8
U U6	Fröttmaning	10
U U6	Fürstenried West	13

⚠: Eingleisiger Betrieb auf der U6 zwischen St...

U-Bahn, Tram und Bus sind häufig auf einer gemeinsamen Anzeige zu finden. Theoretisch können auch S-Bahn-Züge angezeigt werden, in der Regel wird das aber nicht praktiziert.

Linie	Ziel	Abfahrt in Min.
S4	Mammendorf	2
S8	Geltendorf	5
S1	Freising/Flughafen	7
S2	Petershausen	12
S7	Wolfratshausen	17
S4	Maisach	22
S8	Buchenau	25

chster Zug Richtung Innenstadt auf Gleis 1 +++

Schnell und aktuell informiert: Wo fährt der nächste Zug in die Innenstadt?

niedrige Effizienz und geringe Aktualität mit der Folge, dass die Fahrgäste häufig bei Störungen gar nicht, zu spät oder unzureichend informiert werden.

Diesen Sachverhalt belegen die Auswertungen des Beschwerdemanagements der S-Bahn und entsprechende Kundenumfragen. Demnach besteht der größte Handlungsbedarf bei der Fahrgastinformation bei Störungen in den Bahnhöfen.“

Diese Anfangsschwierigkeiten sind zum großen Teil überwunden, aber dennoch ist es noch ein weiter Weg, bis die heutigen technischen Möglichkeiten für den Fahrgast nutzbar werden und vor allem im Störfall eine reibungslose Information sicherstellen.

für S-Bahn, U-Bahn, Tram und Bus. Das Ergebnis dieses Pilotprojekts wird von der MVG positiv bewertet: Gerade in Stresszeiten habe sich die übergreifende Information nicht nur für die Fahrgäste, sondern auch für die Betreiber bewährt. Die Schwierigkeiten, das System technisch funktionsfähig zu machen, sind aber nicht zu unterschätzen. Auch wenn das System derzeit – vor allem bei Betriebsstörungen – noch nicht stabil läuft: Die technische Entwicklung ist auf den Weg gebracht.

Mit der Fahrgastinformation am Bahnsteig will es die BEG aber nicht bewenden lassen: Der Fahrgast soll sich von überall aktuell über solche Daten informieren können.

■ Größtes Informations-Chaos

Gemessen an den technischen Möglichkeiten hat der Orkan „Kyrill“ hat nach Beobachtung des Fahrgastverbandes PRO BAHN das größte Informations-Chaos seit Bestehen der Eisenbahn in Deutschland verursacht. Nicht nur der Ausfall der automatischen Information am Freitagmorgen veranlasste zu dieser Feststellung. Im Internet waren ausführliche und aktuelle regionale Meldungen nur aus Bayern verfügbar. Aus anderen Regionen waren nur sehr unvollständige Meldungen zu bekommen. Sinnigerweise hatte die DB auch sehr bald den Zeitstand entfernt, zu dem die Meldungen zusammengestellt wurden. Am Sonntagmorgen wurden noch Fernverkehrsstrecken als gesperrt gemeldet, die seit über zwölf Stunden wieder in Betrieb waren.

■ Bahn und Rundfunk: mangelhaft

Aus Sicht des Fahrgastverbandes haben auch die meisten Rundfunkanstalten völlig versagt. Während Sperrungen von Bundes- und Landesstraßen genauestens bekannt gegeben und selbst gestrichene Flüge im Radio durchgesagt wurden, waren Informationen über den Bahnverkehr pauschal und inhaltslos und verwiesen auf total überlastete Service-Rufnummern der Bahn. Bei den Verkehrsmeldungen fehlte bei vielen Sendern jede Information über die Bahn. Beim Westdeutschen Rundfunk gab es zwar früh morgens ein Interview mit einem Bahnsprecher, aber was nützt das dem Fahrgast, der einen anderen Sender hört? Nur beim Norddeutschen Rundfunk scheint die Zusammenarbeit besser funktioniert zu haben. Hier gibt es eine „Medienpartnerschaft“. Aber auch das ist nur die Hälfte der Information, denn in Schleswig-Holstein und Niedersachsen werden bereits wichtige Regionallinien von Wettbewerbern gefahren.

Offenbar gilt der Bahnverkehr als private Veranstaltung, für die ein öffentliches Informationsnetz überflüssig ist. PRO BAHN ist das angesichts der Milliarden von Steuergeldern für Schienennetz und Regionalverkehr unverständlich.

■ DB entschuldigt sich

Angesichts der aus allen Richtungen einlaufenden Kritik und der offensichtlichen technischen Mängel der Fahrgastinformation sah sich die DB-Führung genötigt, sich zu entschuldigen. Wenige Tage nach dem Orkan sagte Karl-Friedrich Rausch, Personenverkehrsvorstand der DB, dem „Tagespiegel“: „Für diese Probleme kann ich mich bei unseren Kunden

den nur entschuldigen.“ Es gehe darum, so Rausch, den Fahrgästen künftig eindeutige Informationen zu geben oder klar zu sagen, wann man solche überhaupt liefern kann.

Verspätungen aufgrund von Baustellen sollten den Kunden künftig möglichst schon beim Kartenkauf mitgeteilt werden, meinte Rausch. Das klingt gut – ist es aber genug?

■ DB bestätigt die Notwendigkeit der Trennung von Netz und Verkehr

Gute Absichten reichen nämlich nicht. Eine Bahn, die auf Börsengang ausgerichtet ist, hat das Ziel, Wettbewerber zu behindern und Geld zu sparen, um Renditen zu bezahlen.

Dafür haben die Fahrgäste kein Verständnis, wenn sie einer plötzlichen Fahrplanänderung zum Opfer fallen, die nicht auf unvorhersehbare Ereignisse zurückgeht. Deshalb sind die Versprechen von Rausch gut gemeint, aber unzureichend. Denn wie informiert man Fahrgäste beim Fahrkartenkauf, wenn sie eine Bahncard 100 kaufen? Wie informiert man Fahrgäste, die ein Länderticket kaufen? Wie erklärt man einem Fahrgast, dessen DB-Fahrkarte bei einem anderen Unternehmen gültig ist, dass er über diese Züge nicht informiert wird? Bei Bauarbeiten ist die Auskunft von gestern wertlos, das Kursbuch nur Makulatur, der Taktfahrplan ein Reinfall – wonach soll ein Fahrgast planen?

Fahrgäste akzeptieren innerhalb des vernetzten öffentlichen Verkehrs keine Unternehmensgrenzen. Fahrgäste, die genauso gut mit dem Auto fahren oder fliegen könnten, haben keinen Sinn für schlechte Information.

Ein unternehmensunabhängiges Netz würde niemals auf die Idee kommen, die Verkehrsunternehmen und ihre Fahrgäste unterschiedlich zu behandeln. Ein in staatlicher Verantwortung stehendes Netz wäre auch verpflichtet, besser zu planen, und nicht auf die Gunst von Anteilseignern und Investoren angewiesen. Und wenn das Netz nicht so handeln würde, dann würden sowohl die Verkehrsunternehmen wie auch die Bürger das einfordern.



Aktuelle Abfahrtspläne:

Minutengenau für NRW:

www.vrr.de > Reiseauskunft > Abfahrtsmonitor

Auf 5 Minuten gerundet:

Große Abfahrtstafel:

www.bahn.de > Reiseauskunft > Abfahrt/Ankunft
(Link in der rechten Spalte oben).

Kleinere Abfahrtstafeln:

für PDA (Handcomputer): <http://pda.bahn.de> > Abfahrt,
für Handy: <http://mobile.bahn.de> > Abfahrt.

Diese Tafeln können auch im Internet abgerufen werden.