

PRO Bahn Regionalgruppe
Augsburg/Aichach
Jörg Lange

Reisendenlenkung bei Streckensperrung KBS980 Augsburg – Mering – München wegen Personenunfall am Morgen des 16.11.2011

Zusammenfassung:

- Die Einrichtung eines SEV mit Bussen zwischen Mering und Mammendorf hat trotz einsetzenden Berufsverkehrs im Vergleich zu früheren Ereignissen zufriedenstellend funktioniert.
- Der Einsatz des Kundenbetreuers eines in Mering vorzeitig endenden Fugger-Express-Zuges als Ansprechpartner/Reisendenlenker vor Ort war eine sinnvolle Entscheidung.
- Die Fahrgastinformation über Anzeigen und Durchsagen am Bahnhof Mering kann nur als katastrophal bezeichnet werden. Sehr oft wurden in Mering Züge angezeigt, die definitiv nicht verkehren würden. Regelmäßige Hinweise auf die Streckensperrung und den SEV fanden erst ab ca. 6.30 statt. Verweise auf freigegebene Alternativ-Verbindungen der BRB über Geltendorf erfolgten nicht. Eine ähnliche Situation wurde z.B. auch bei einer Streckensperrung am 13.10. beobachtet.
- Auch in den Bahnhöfen zwischen Augsburg und Mering sowie in den Zügen erfolgte vielerorts keine Fahrgastinformation, sodass die Kunden keine Entscheidungen über Alternativen oder Reiseabbruch fällen konnten.
- Obwohl die Strecke bis Mering befahrbar war, entfielen sämtliche DB Regio Leistungen von Mering nach Augsburg. Besonders ärgerlich war dies im Fall der relativ stark gefragten Verbindung 06:32 ab Mering, in deren Zeitlage ein in Mering vorzeitig endender Zug als Leerfahrt (!) vor den Augen der wartenden Fahrgäste Richtung Augsburg davonfuhr.



Einleitung

Am 10.11.2011 ereignete sich gegen 5.00 Uhr auf der Bahnstrecke Augsburg – Mering – München zwischen Mering und Mammendorf ein Personenunfall. Zur Durchführung der notwendigen polizeilichen Ermittlungen waren sowohl die zwei Regionalverkehrs- sowie die zwei Fernverkehrsgleise bis ca. 6.45 gesperrt.

Der Fahrgastverband PRO Bahn Schwaben hat die Reisendeninformation- und lenkung bei dieser Betriebsstörung verfolgt.

Betriebliche Situation

Für die gesperrte Strecke steht sowohl im Fern- wie im Regionalverkehr nur die Bahnstrecke Augsburg – Mering – Geltendorf – München als Umleitungsstrecke zur Verfügung. Diese Strecke ist zwischen Geltendorf und Mering abgesehen von zwei Überholmöglichkeiten in Egling und Walleshausen eingleisig. Gleichzeitig wird die Strecke von den BRB-Zügen der Relation Augsburg(-Oberhausen)-Mering-Geltendorf-Schongau befahren. Damit sind nur sehr begrenzt Umleitungstrassen realisierbar.

Diese wenigen Trassen wurden von DB Netz vorrangig an den Fernverkehr vergeben, sodass während der Sperre nur ein Regionalverkehrszug (RE57171, Augsburg ab 5.39, Mering ab 5.56, Verspätung in Mering ca. 15 Minuten) über die Umleitungsstrecke nach München geführt werden konnte.

DB Regio richtete einen Schienenersatzverkehr zwischen den Bahnhöfen Mering und Mammendorf ein. Ab Mammendorf erfolgte dann eine Weiterfahrt der Fahrgäste mit der S-Bahn Richtung München (20 Minuten-Takt).

Züge des ICE-Fernverkehrs sowie der BRB über Mering-Geltendorf waren für Kunden mit Nahverkehrsfahrkarten der Relation Augsburg – München nach Auskunft des PRO-Bahn-Ansprechpartners bei der DB Regio Augsburg (Teilnetzmanager Michael Pfister) freigegeben.

Bei tödlichen Personenunfällen an Eisenbahnstrecken erfolgt analog zu solchen Ereignissen z.B. im Straßenverkehr eine umfangreiche Spurensicherung durch Mitarbeiter der Polizei und Staatsanwaltschaft. Um diese Arbeiten ohne Gefährdung der Personen durchführen zu können und auszuschließen, dass Spuren durch nachfolgende Züge zerstört werden, muss die Strecke für den Zugverkehr an derartigen Unfallstellen bis zur Freigabe der entsprechenden Gleise gesperrt werden. Die Freigabe erfolgt durch Polizei und Staatsanwaltschaft und liegt außerhalb des Entscheidungsbereiches der DB Netz und der auf den Strecken fahrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen (hier DB Regio).

Die Strecke wurde durch die Polizei gegen 06:45 wieder freigegeben. Der erste Regionalzug im Berufsverkehr Richtung München fuhr danach ab Mering gegen 07:10.

Fahrgastinformation

Wesentlich bei Betriebsstörungen ist die umfassende und rechtzeitige Information der Fahrgäste, um Ihnen die Entscheidung zu ermöglichen, die Reise ggf. abzubrechen und/oder auf alternative Verbindungen oder Verkehrsmittel auszuweichen.

Verbindungsankunft / RIS im Internet

Die Verbindungsankunft im Internet weist ab 5.15 Uhr auf die Streckensperrung hin. Die sich ergebenden Änderungen der Zugläufe und Verspätungen werden jedoch fehlerhaft angezeigt.

So berichtet ein Fahrgast am Beispiel des RE 57173 (Kissing ab 06:49), dass dieser Zug im Internet noch um 06:20 als pünktlich angezeigt wird: Zu diesem Zeitpunkt war jedoch überhaupt nicht bekannt, wann die Strecke genau wieder frei sein würde. Korrekt wäre die Aussage, dass keineswegs klar ist, wann und ob dieser Zug überhaupt verkehren kann.

PRO Bahn Beurteilung: Offenbar wird aus der aktuellen Lage des Zuges (Zug war um 06:20 auf dem Außenast pünktlich unterwegs) automatisch eine Prognose erzeugt und auf die Abfrage der weiteren Haltepunkte übertragen. Dies darf im Falle von größeren Störungen und Streckensperrungen jedoch nicht erfolgen, weil es regelmäßig zur Fehlinformation der Wartenden führt. Es entstehen dann die von Fahrgästen gehassten *Salami-Verspätungsmeldungen*: Der Zug ist bis Augsburg „pünktlich“. Nach der ausbleibenden Weiterfahrt in Augsburg wird die Verspätung im 5-Minuten-Takt hochgezählt, sodass z.B. für Mering die Zugankunft immer 5 bis 10 Minuten in der Zukunft bleibt und der Kunde sich noch nicht einmal traut, einen Kaffee im Service-Store zu holen. Bis er dann nach einer langen Wartezeit hört, dass der Zug leider ausfällt.

Streckenagent

Seit kurzem bietet die DB Regio Bayern ihren Kunden als Service den E-maildienst „Streckenagent“ an. Kunden können dort Störungsinformationen für die von ihnen benutzten Strecken abonnieren. In diesem Fall informierte der Streckenagent leider erst um 6:13 **über die zu diesem Zeitpunkt seit mehr als einer Stunde bestehende Sperrung:**

Von: Streckenagent [<mailto:Kundendialog@mailing.bahn.de>]
Gesendet: Donnerstag, 10. November 2011 06:13
An: Lange, Joerg
Betreff: Streckensperrung zwischen Mammendorf und Mering

Sehr geehrter Herr Lange,

wegen eines Polizei- und Notarzteinsatzes ist die Strecke zwischen Mammendorf und Mering für den kompletten Zugverkehr gesperrt. Reisende aus Richtung München Hbf nutzen bitte die S-Bahn bis Mammendorf. Dort steht für Sie ein Schienenersatzverkehr (SEV) mit Bussen bis Mering bereit. Reisende ab Mering nutzen bitte den SEV bis Mammendorf und ab Mammendorf die S-Bahn nach München Hbf. Ferner besteht die Möglichkeit, die Züge über

Geltendorf zu nutzen. Züge des Fernverkehrs können ebenfalls mit den Fahrscheinen des Nahverkehrs genutzt werden.

Die Aufhebung der Sperrung wurde um 06:48 zeitnah gemeldet.

Von: Streckenagent [<mailto:Kundendialog@mailing.bahn.de>]

Gesendet: Donnerstag, 10. November 2011 06:48

An: Lange, Joerg

Betreff: Aufhebung der Streckensperrung zwischen Mammendorf und Mering

PRO Bahn Beurteilung: Wie begrüßen die Einführung des Streckenagenten als aktives Informationsmittel für die Fahrgäste. Nutzwert und Akzeptanz steigen bei diesem Medium mit der Zeitnähe und Korrektheit der Meldungen. Die Meldungen waren in diesem Fall korrekt, die Spanne von einer Stunde zwischen Streckensperrung und Meldung im Streckenagenten zu lang. Allerdings ist gerade bei einer Streckensperrung auf der Achse Augsburg – München die Belastung der Disponenten in der DB Regio Transportleitung immens, sodass sich dadurch auch Verzögerungen ergeben können.

Anzeigen auf den Bahnhöfen an der Strecke

Auf den Streckenästen Ulm – Dinkelscherben – Gessertshausen – Augsburg sowie Treuchtlingen – Donauwörth – Augsburg verkehrten die meisten Züge weiterhin. Dies wurde dadurch gewährleistet, dass Fugger-Express-Garnituren, die eigentlich in Richtung München weiterfahren sollten, in Augsburg wendeten und so die ausgefallenen Züge aus München ersetzen.

Der größte Teil der Reisenden war auf diesen Streckenästen zu dieser Zeit Richtung Augsburg/München unterwegs. Die Anzeigen für die Richtung Augsburg fahrenden Züge haben im Wesentlichen gestimmt. Nach Fahrgastaussagen wurden zumindest auf einem Teil der Bahnhöfe bereits relativ früh in den Anzeigen auch auf die Streckensperrung hingewiesen, sodass Fahrgäste sich für Fahrtabbruch oder alternative Verkehrsmittel zu entscheiden bzw. auf Verzögerungen einstellen konnten.

Eine gänzliche andere Situation bot sich auf dem Streckenast Augsburg – Mering – München. Hier wurden regelmäßig auf den Übersichtstafeln und den Zugzielanzeigern am Bahnsteig die wegen der Streckensperrung nicht verkehrenden Züge mit offenbar automatisch generierten Verspätungswerten angezeigt.

Beispiele:

- Mering Gleis 4, Uhrzeit ca. 6.15
Der RE nach München, Abfahrt 6:21 wird mit fünf Minuten Verspätung angezeigt. **Der Zug fällt jedoch auf diesem Streckenabschnitt ersatzlos aus.** Die Fahrgäste müssten nun eigentlich auf den SEV oder die kurz darauf verspätet abfahrende BRB nach Geltendorf (Umstieg dort in die S-Bahn nach München) verwiesen werden.

- Mering Gleis 4, Uhrzeit 6:29
Auf dem Bahnsteig wird der **ausfallende** Zug 6:21 nun mit 10 Minuten Verspätung angezeigt.



Noch schlimmer: Auf dem Bahnsteig steht stattdessen zu diesem Zeitpunkt der außerplanmäßig in Mering endende RE 57005 (Mering an 6.10), der gegen 6.35 leer Richtung Augsburg zurückfährt.



- Mering Gleis 3, 6:32 Uhr
Auf diesem Bahnsteig wird ebenfalls mit einer Verspätung von 10 Minuten der Zug Richtung Donauwörth angekündigt. Auch dieser Zug hat München Hbf. nie verlassen.



PRO Bahn Bewertung:

- Kommt es wie bei diesem Ereignis zu massiven Einschränkungen des Bahnverkehrs, müssen die Informationen auf Anzeigetafeln und Fahrtzielanzeigen die Fahrgäste zeitnah und umfassend über die Betriebslage informieren.
- Das bedeutet insbesondere, dass weder die Anzeigen noch die Internetmedien keinesfalls automatisch mit den Zugläufen des Regelfahrplans versorgt werden dürfen.
- Ist es auf Grund der Betriebslage nicht möglich, abschließend festzustellen, dass ein Zug auf einem Streckenabschnitt verkehren kann, sollte das auch kommuniziert werden, beispielsweise „noch keine Angabe möglich“ oder auch das unbeliebte „unbestimmt verspätet“.
- Bei einer konkreten Verspätungsangabe erwartet der Fahrgast, dass der Zug dann auch (mit der entsprechenden Verspätung) verkehrt. Automatisch generierte Verspätungswerte entsprechend der Abfahrtsverzögerung eines Zuges in einem Knoten wie Augsburg laufen in einer derartigen Situation im 5-Minuten-Takt hoch und verärgern die Fahrgäste.
- Ist konkret entschieden, dass ein Zug nicht verkehrt oder ergibt sich aus der Betriebslage, dass er nicht verkehren kann, ist sofort die Information „Zug fällt aus“ zu setzen.
- Wird der Zug durch SEV ersetzt, muss auch dies entsprechend in den Anzeigen dargestellt werden. Dies erfolgte in Mering überhaupt nicht. Immerhin wurde ab ca. 6.25 regelmäßig in Durchsagen auf Streckensperrung und SEV hingewiesen – während allerdings weiter nicht fahrende Züge angezeigt wurden.
- Es handelt sich hier um keinen Einzelfall. Beispielsweise berichtet Gerhard Knesch über seine Beobachtungen am Meringer Bahnhof:

„...am 13.10. waren um ca. 16:00 für knapp 100 Minuten beide Strecken nach München komplett gesperrt (Personenunfall in Altheim). [...]

Dass es da Verspätungen gab und einzelne Züge ausfielen, ist durchaus verständlich, u.a. weil auch Fernzüge über Geltendorf umgeleitet wurden. Was aber überhaupt nicht funktionierte, war die Information der Reisenden. Die LCD-Anzeige zeigte mal die aktuellen - verspäteten - Züge, mal die regulären Züge an, aber fast nie den tatsächlich einfahrenden Zug. Die Lautsprecherdurchsage, die ja immer einige Minuten vor Zugeinfahrt kommt, kam nicht für jeden einfahrenden Zug, aber vor allem: sie korrelierte überhaupt nicht mit der LCD-Anzeige! Die Verwirrung war also komplett. Nur gut, dass nach knapp zwei Stunden alles vorbei war.“

Personal vor Ort

Nachdem die RB57003 wegen der Streckensperrung in Mering gestoppt wurde, übernahm der Zugführer/Kundenbetreuer die Information der Fahrgäste vor Ort und kümmerte sich um den Übergang zum SEV- ein Einsatz, den man nicht hoch genug loben kann:

- Ohne die Vorort-Information wären die Fahrgäste ausschließlich auf die widersprüchlichen und fehlerhaften Informationen von Station & Service angewiesen gewesen.
- Ein Lautsprecher kann prinzipbedingt keine Rückfragen zur Situation und zu Alternativen beantworten, die bei den Kunden aber durch vorhanden waren.
- Wie sich zeigte, hatten auch durchaus die Busfahrer noch Fragen, sodass auch für sie ein Kontakt vor Ort hilfreich war.
- Grundsätzlich wird ein- und dieselbe Situation von den meisten Fahrgästen sehr viel negativer empfunden, wenn sie sich von „der Bahn“ alleingelassen fühlen. Da macht eine Person dann plötzlich einen großen Unterschied:
 - Hier der Ansprechpartner vor Ort, der die Reisenden schon auf dem Weg zum Bahnsteig abfängt
 - der ICE-Zugführer, der nach einem Sturmchaos und der Überlastung elektronischer Auskunftsmidien mit dem Kursbuch durch den kräftig verspäteten Zug geht und jedem Reisenden Anschlußalternativen am nächsten Umsteigebahnhof nennt
 - die Station & Service Mitarbeiterin, die im ärgsten Schneechaos vor Weihnachten 2011 auch um 1.00 Uhr morgen noch Kaffee und Tee an Reisende im Münchner Hauptbahnhof ausschenkte.

PRO Bahn Bewertung: Der Wert eines Kundenbetreuers als Ansprechpartner vor Ort kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Sofern betrieblich möglich, ist ein solcher Einsatz viel hilfreicher als den Mitarbeiter in einem irgendwo wartenden Zug „schmoren“ zu lassen.

Schienenersatzverkehr (SEV)

Der SEV wurde durch 4 Pendelbusse zwischen Mering und Mammendorf (S-Bahn) realisiert. Auch wenn diese zeitweilig relativ voll wurden, nahm ein großer Teil der Reisenden dieses Angebot zur Weiterreise an. Zwar wurde von mehreren Fahrgästen die Kapazität des SEV kritisiert. Es ist aber unrealistisch zu erwarten, dass ein bei einer Betriebsstörung kurzfristig aufgesetzter SEV die Kapazität der Züge ersetzen kann (was im Begriff

Schienenersatzverkehr auch leider noch impliziert wird). PRO Bahn hat deshalb in der Vergangenheit bereits vorgeschlagen, statt des Begriffes „Schienenersatzverkehr“ von „Notverkehr“ zu sprechen.

PRO Bahn Bewertung: Bei einem kurzfristig an einem Werktag im einsetzenden Berufsverkehr organisierten SEV ist kaum mehr auf die Beine zu stellen.

Angebot alternativer Verbindungen

Sofern Züge des Regelfahrplans nicht verkehren können, ist zu prüfen, ob Fahrgäste auf alternative Verbindungen „umgeleitet“ werden können.

Alleine in Mering fielen dabei folgende Verbesserungsmöglichkeiten auf:

- Ausfall RE 57100/57300 (Mering ab 6:03) Augsburg – Ulm / Treuchtlingen: Kein Verweis auf BRB86502 (Mering ab 6:16)
- Ausfall RE 57005 ab Mering (Planabfahrt ab 6:10) und RE 57205/57007 (Mering ab 6:21) Richtung München: Kein Verweis auf verspätete BRB86505 (Mering ab am 10.11. ca 06:20) Richtung Geltendorf.
- Der RE 57005 fährt von Augsburg mit ca. 10 Minuten Verspätung Richtung Mering als Zubringer zum SEV. Von Fahrgästen aus Augsburg-Hochzoll wird kritisiert, dass man sie in diesen Zug einsteigen ließ, ohne über die Sperrung zu informieren bzw. auf den alternativen Weg über Augsburg und den ICE-Fernverkehr zu verweisen.
- Ausfall RB 57010 (Mering ab 06:32) Richtung Augsburg. Fahrgäste müssen auf die i.d.R. relativ stark besetzte BRB86504 (Mering ab 06:51) warten, die ab Mering auch die Fahrgäste des RE57176, der ab Augsburg-Hochzoll bereits im Regelbetrieb überfüllt ist (75 stehende Fahrgäste – PRO-Bahn-Zählung vom 8.11.2011). Gleichzeitig fährt die in Mering endende Doppelstock-Garnitur des RE57005 um 06:30 leer Richtung Augsburg zurück.

PRO Bahn Bewertung:

- Wie auch schon bei Bauarbeiten auf der Strecke bemängelt wird i.d.R. nicht auf Alternativverbindungen anderer EVUs verwiesen. Dies ist nachteilig für den Kunden und insgesamt keine gute Werbung für das Verkehrssystem Eisenbahn. Hier besteht Verbesserungsbedarf.
- Obwohl die Strecke erst ab Mering gesperrt ist, entfallen die Zugfahrten des Fugger-Express zwischen Augsburg und Mering ebenfalls. Auch wenn man berücksichtigt, dass einzelne Fernverkehrsleistungen über die Regionalverkehrsgleise nach Mering und weiter nach Geltendorf geführt werden, ist dieser Schritt unverständlich, da Kapazität für einen Pendelverkehr zwischen Augsburg und Mering vorhanden sein müsste.
- Müssen Fahrgäste wie in diesem Fall erhebliche Verspätungen in Kauf nehmen, während gleichzeitig eine Leerfahrt in Richtung ihres eigentlichen Zieles durchgeführt wird, ist Verärgerung vorprogrammiert. Solche Fahrten sollten wenn immer möglich zur Fahrgastbeförderung benutzt werden.