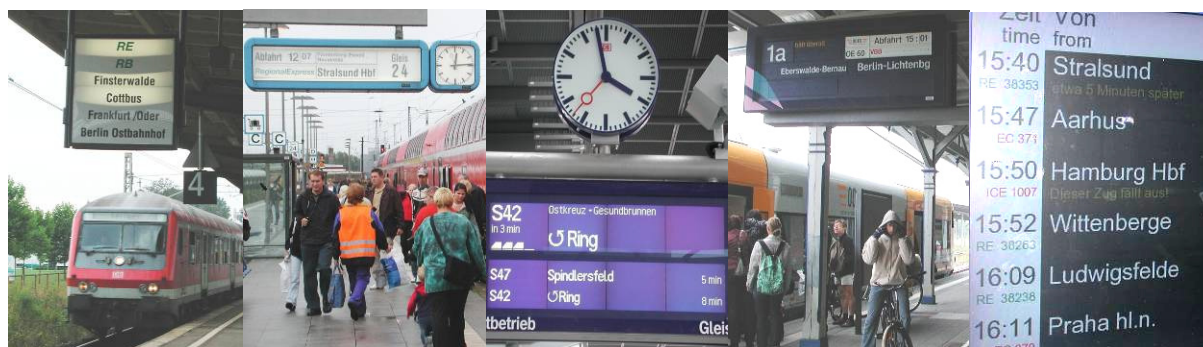


# ANALYSE der FAHRGASTINFORMATION auf ausgewählten VBB-Bahnhöfen 2006



## Ergebnisbericht

Berlin, 25.10.2006



## **Inhalt**

1. Einleitung.....	2
1.1 Ausgangslage .....	2
1.2 Aufgabenstellung .....	2
2. Analyse der Informationsquellen .....	4
2.1 Fahrplanaushänge .....	4
2.2 Beschallung .....	5
2.3 Zugzielanzeigen .....	6
2.4 Info-/Notrufsäulen .....	9
2.5 Bahnhofsuhren.....	9
2.6 Fahrkartenverkaufsschalter.....	10
2.7 Örtliche Dynamische Fahrgastinformationssysteme .....	10
2.8 Sonstige (Service-)Einrichtungen.....	11
2.9 DB-Personal.....	11
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation.....	12
3.1 Bewertung nach Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien .....	12
3.2 Gesamtbewertung aus Fahrgastsicht.....	13
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	16
4. Fazit und Ausblick .....	18
Abkürzungen .....	20
Abbildungsverzeichnis.....	20
Tabellenverzeichnis.....	20
Anhang .....	20

# 1. Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

Die Fahrgastinformation wurde in jüngster Vergangenheit durch Leitsystem-gesteuerte Einrichtungen visuell und akustisch weiterentwickelt. Diese modernen Systeme sind bereits auf einigen Bahnhöfen in Berlin im Einsatz. Dennoch erreichen den Verkehrsverbund immer wieder Beschwerden über mangelnde Fahrgastinformation, besonders im Störfall. Teilweise ist – besonders auf kleinen Bahnhöfen – im Zuge der Personalreduzierung auch eine Zurückführung der Fahrgastinformation feststellbar.

Die Untersuchung bereitet den festgestellten Qualitätszustand für insgesamt 59 Bahnhöfe und Haltepunkte systematisch auf.

## 1.2 Aufgabenstellung

Für die Analyse wurden folgende Zugangsstellen ausgewählt:

<b>Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder</b>		
Angermünde	Fürstenberg (Havel)	Prenzlau
Bad Freienwalde	Fürstenwalde	Oranienburg
Beeskow	Guben	Schwedt (Oder) Mitte
Berkenbrück	Hennigsdorf (b. Berlin)	Seelow-Gusow
Bernau (b. Bln.)	Löwenberg	Templin Stadt
Eberswalde	Müncheberg	
<b>Bahnhofsmanagement Cottbus</b>		
Calau (NL)	Forst (Lausitz)	Rangsdorf
Doberlug-Kirchhain	Lübben Hbf	Senftenberg
Elsterwerda	Lübbenau (Spreew.)	Wünsdorf-Waldstadt
Falkenberg (Elster)	Königs Wusterhausen	Zossen
Finsterwalde (Niederlausitz)		
<b>Bahnhofsmanagement Potsdam</b>		
Berlin-Schönefeld Flughafen	Michendorf	Teltow
Brandenburg Hbf	Nauen	Werder (Havel)
Borkheide	Neuruppin Rheinsberger Tor	Wittenberge
Jüterbog	Neustadt (Dosse)	Wittstock (Dosse)
Luckenwalde	Pritzwalk	Wustermark
Ludwigsfelde	Rathenow	
<b>Bahnhofsmanagement Berlin</b>		
Alexanderplatz	Hauptbahnhof	Spandau
Charlottenburg	Karlshorst	Südkreuz
Friedrichstr.	Ostbahnhof	Zoologischer Garten
Gesundbrunnen	Potsdamer Platz	Wannsee

**Tab. 1** Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen

Kern der Untersuchung war eine Ortsbegehung der 59 für die Untersuchung ausgewählten Stationen. Dazu gehörten jeweils Bahnsteige, Empfangsgebäude und Bahnhofsvorplatz. Dabei wurde der IST-Zustand der Fahrgastinformation nach den nachfolgenden Kriterien erfasst.

- Fahrplanaushänge mit Hinweis auf kompetente Ansprechpartner im Störfall
- Aufnahme von Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Beschallung (vor Ort oder zentral, automatisch oder personell)
- Aufnahme von Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Zugzielanzeige (zentrale oder örtliche Steuerung, statische (Lichtkästen, Schild als Richtungsanzeiger) oder dynamische (Fallblatt, Matrix) Art der Anzeige)
- Bahnhofsausstattung mit Info-/Notrufsäulen, Bahnhofsuhr
- Erfassung der Fahrkartenverkaufsschalter und deren Betreiber (DB oder privatisiert)
- Erfassung von Serviceeinrichtungen auf dem Bahnhofsgelände (z.B. Imbiss, Verkaufseinrichtungen, Reisebüro), um bei Bedarf Möglichkeiten für eine Ausweitung der Fahrgastinformation auszuloten
- Erfassung von vorhandenen dynamischen Fahrgastinformationssystemen der örtlichen Verkehrsunternehmen
- Erfassung des vorhandenen DB-Personals mit Besetzungszeiten (z.B. Reisendensicherer, Aufsicht (DB Station&Service) oder Stellwerkspersonal (DB Netz) in Bahnhofsnähe)

Die Erfassung erfolgte für den Regelfall und nach Möglichkeit auch für den Störfall. Die Ergebnisse sind für jeden Bahnhof in den Datenblättern im Anhang eingetragen. Die Standorte der Information sind den beigefügten Bahnhofsskizzen zu entnehmen.

Im Ergebnis wurde bewertet,

- welche Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien nicht eingehalten werden bzw.
- welche Defizite trotz Einhaltung der Mindestanforderungen aus Fahrgastsicht vorhanden sind.

## 2. Analyse der Informationsquellen

### 2.1 Fahrplanaushänge

Fahrplanaushänge bilden eine Grundinformation über die planmäßigen Abfahrts- und Ankunftszeiten. Fahrplanaushänge gelten als DB-Basisleistungen in allen Bahnhofskategorien und müssen folglich überall vorhanden sein.

In der Untersuchung wurden Standorte und Anzahl der Fahrplanaushänge erfasst. Weiterhin wurden die Aushänge auf Aktualität überprüft. Hierzu gehören auch Informationen über kurzfristige Fahrplanänderungen oder Schienenersatzverkehr. Außerdem wurde geprüft, ob zumindest in einem Aushang ein Ansprechpartner (Telefonnummer) im Störfall benannt ist.

Fahrplanaushänge waren an allen Stationen vorhanden, so dass die Basisleistungen nach DB erfüllt wurden. Jedoch wurden an 22 der insgesamt 59 Stationen (37%) Mängel festgestellt. Geringe Mängel, wie fehlende Ankunftspläne, sind hierbei gar nicht berücksichtigt. Die Mängel lassen sich folgendermaßen untergliedern:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Infos über kurzfristige Änderungen / SEV-Abfahrtsorte fehlen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Borkheide</li> <li>– Michendorf</li> <li>– Müncheberg</li> <li>– Schwedt (Oder) Mitte</li> <li>– Seelow-Gusow</li> <li>– Wittstock (Dosse)</li> </ul>
Telefonnummern von Ansprechpartnern im Störfall fehlen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin Friedrichstraße</li> <li>– Berlin Gesundbrunnen</li> <li>– Berlin Hbf</li> <li>– Berlin Ostbahnhof</li> <li>– Berlin Potsdamer Platz</li> <li>– Berlin Südkreuz</li> <li>– Berlin Zoologischer Garten</li> <li>– Forst (Lausitz)</li> <li>– Lübbenau (Spreewald)</li> <li>– Rangsdorf</li> <li>– Templin Stadt</li> <li>– Wünsdorf-Waldstadt</li> </ul>
deutlich zu wenig Fahrplanaushänge	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin-Alexanderplatz</li> <li>– Ludwigfelde</li> <li>– Neuruppin Rheinsberger Tor</li> <li>– Teltow</li> </ul>

Tab. 2 Mängel bei Fahrplanaushängen

## 2.2 Beschallung

Durchsagen an Stationen ermöglichen die direkte Ansprache von Fahrgästen über Betriebsunregelmäßigkeiten und Informationen, ob und wie Anschlüsse gewahrt werden können. Die Ansagen erfolgen je nach Steuerung örtlich durch Ansager, das Service-Team oder Fahrdienstleiter an den jeweiligen Stationen oder von einer zentralen Stelle aus. Die Ansagen können direkt gesprochen werden (personell) oder vom Band bzw. Computer kommen (automatisch).

Eine Beschallung ist als Basisleistung nach DB nur für die Bahnhofskategorien 1 bis 3 vorgesehen, wobei alternativ auch eine optische Zugzielanzeige ausreichend ist. Die Beschallung erfolgte an 41 der 59 Stationen (69%). An 4 Stationen ohne Beschallung standen Zugzielanzeigen zur Verfügung. Die Basisleistungen wurden daher an allen Stationen der Kategorien 1 bis 3 erfüllt. An einigen der nicht beschallten Stationen sind Lautsprecher vorhanden, die vom Fahrgast erkannt und als Informationsmöglichkeit wahrgenommen werden. Zum Teil befinden sich diese außer Betrieb, weil sie nur örtlich bedient werden können und bereits alles Personal abgezogen ist, zum Teil ist aber noch Personal im Stellwerk vor Ort (z.B. Pritzwalk), so dass das Fehlen der Information (bis zum absehbaren Abzug des Personals) nicht nachvollziehbar ist.

An 18 beschallten Stationen wurden Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
(Teilweise) ausbleibende Ansagen im Regelfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin-Charlottenburg</li> <li>– Berlin-Karlshorst</li> <li>– Berlin-Schönefeld Flughafen</li> <li>– Berlin-Spandau</li> <li>– Fürstenwalde (Spree)</li> <li>– Lübben Hbf</li> <li>– Michendorf</li> <li>– Nauen</li> <li>– Neustadt (Dosse)</li> <li>– Rathenow</li> <li>– Zossen</li> </ul>
Fehlende Hinweise im Störfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin-Karlshorst</li> <li>– Berlin-Schönefeld Flughafen</li> <li>– Berlin-Spandau</li> <li>– Löwenberg (Mark)</li> <li>– Lübben Hbf</li> <li>– Müncheberg (Mark)</li> <li>– Nauen</li> <li>– Prenzlau</li> <li>– Wittenberge</li> </ul>
Verspätete Ansagen im Regelfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Oranienburg</li> </ul>
Verspätete Hinweise im Störfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calau (Niederlausitz)</li> <li>– Falkenberg (Elster)</li> </ul>
Inhaltlich falsche Ansage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rathenow</li> </ul>
Schlechte Akustik	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin Hbf (nur Gleise 11-14)</li> <li>– Michendorf</li> </ul>

**Tab. 3 Mängel bei der Beschallung**

Insgesamt wurden große qualitative Unterschiede in der Beschallung festgestellt. Teilweise erfolgen die Durchsagen sehr ausführlich (Ankündigung eines Zuges mit Fahrzielansage, Begrüßung und Reiseinformationen, Ansage der Abfahrt, Ursachen von Verspätungen, Bitte um Verständnis im Störfall, Warnungen vor Zugdurchfahrten, herrenlose Gepäckstücke usw.), teilweise beschränkten sich die Durchsagen auf kurze (Warn-)hinweise. Reiseinformationen, Ursachen von Verspätungen oder Entschuldigungen im Störfall fehlten häufig.

Informationsquelle für Durchsagen und Anzeigen im Störfall kann das Reisenden-Informationssystem (RIS) der Deutschen Bahn AG sein. Im Bereich der elektronischen Stellwerke (ESTW) werden für RIS die aktuellen Standorte der Züge automatisch erfasst und dem zentralen RIS-Computer übermittelt. Für Züge, die sich nicht im Bereich elektronischer Stellwerke befinden, erfolgt die Datenübermittlung bei Abweichungen vom planmäßigen Fahrtverlauf mit Angabe des Grundes durch das Zugbegleitpersonal mittels SMS und Communicator (Taschencomputer mit Handy). Die dem RIS-Zentralrechner so zur Verfügung gestellten Daten werden permanent mit den hinterlegten Soll-Werten verglichen, aufbereitet und den Kunden, dem Zugbegleitpersonal sowie der Betriebsleitung/-überwachung zur Verfügung gestellt.<sup>1</sup>

Während der Bahnhofsbesuche wurde festgestellt, dass die RIS-Online-Daten im Internet oftmals erheblich von den Durchsagen und Anzeigen auf den Bahnhöfen abweichen. So wurde beispielsweise eine in RIS frühzeitig gemeldete Verspätung von 60 Minuten den Fahrgästen auf dem Bahnhof erst 6 Minuten nach Planabfahrt bekannt gegeben. Zu diesem Zeitpunkt waren sämtliche alternative Verbindungen (Bus und Bahn) bereits abgefahren.



Abb. 1 Auszug RIS-Auskunft

## 2.3 Zugzielanzeigen

Zugzielanzeigen informieren ständig die zu unterschiedlichen Zeitpunkten eintreffenden Fahrgäste über die aktuellen Gleisabfahrten. Je nach System sind auch umfassendere Informationen über den Störfall (Dauer der Verspätung) möglich.

Zielanzeigen wurden auf 34 der 59 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (58%). Folgende Systeme sind dort im Einsatz:

- **Leuchtanzeigen**, bestehend aus bedruckten Tafeln, in denen Leuchtstoffröhren hinter der betreffenden Zielanzeige aufleuchten. Es werden nur Fahrziele und keine Abfahrtszeiten angezeigt. Im Störfall beschränkt sich die Information je nach Vorhandensein der bedruckten Tafel auf allgemeine Informationen wie „Ansage beachten“ oder „SEV“.

<sup>1</sup> Aus FGSV-Arbeitspapier Nr. 64: Verlässliche Bedienung im öffentlichen Personenverkehr, S. 111

- **Fallblattanzeiger** mit rotierenden bedruckten Karten. Ältere Modelle zeigen eine schwarze Schrift auf weißem Hintergrund, neuere Modelle eine weiße Schrift auf dunkelblauem Hintergrund. Je nach Typ werden einzelne Buchstaben oder zusammenhängende Wörter auf den einzelnen Klappkarten dargestellt.
- **Matrixanzeigen** sind digital und können flexibel Informationen darstellen. Auch Laufbandanzeigen (z. B. für Verspätungsmeldungen) sind möglich.

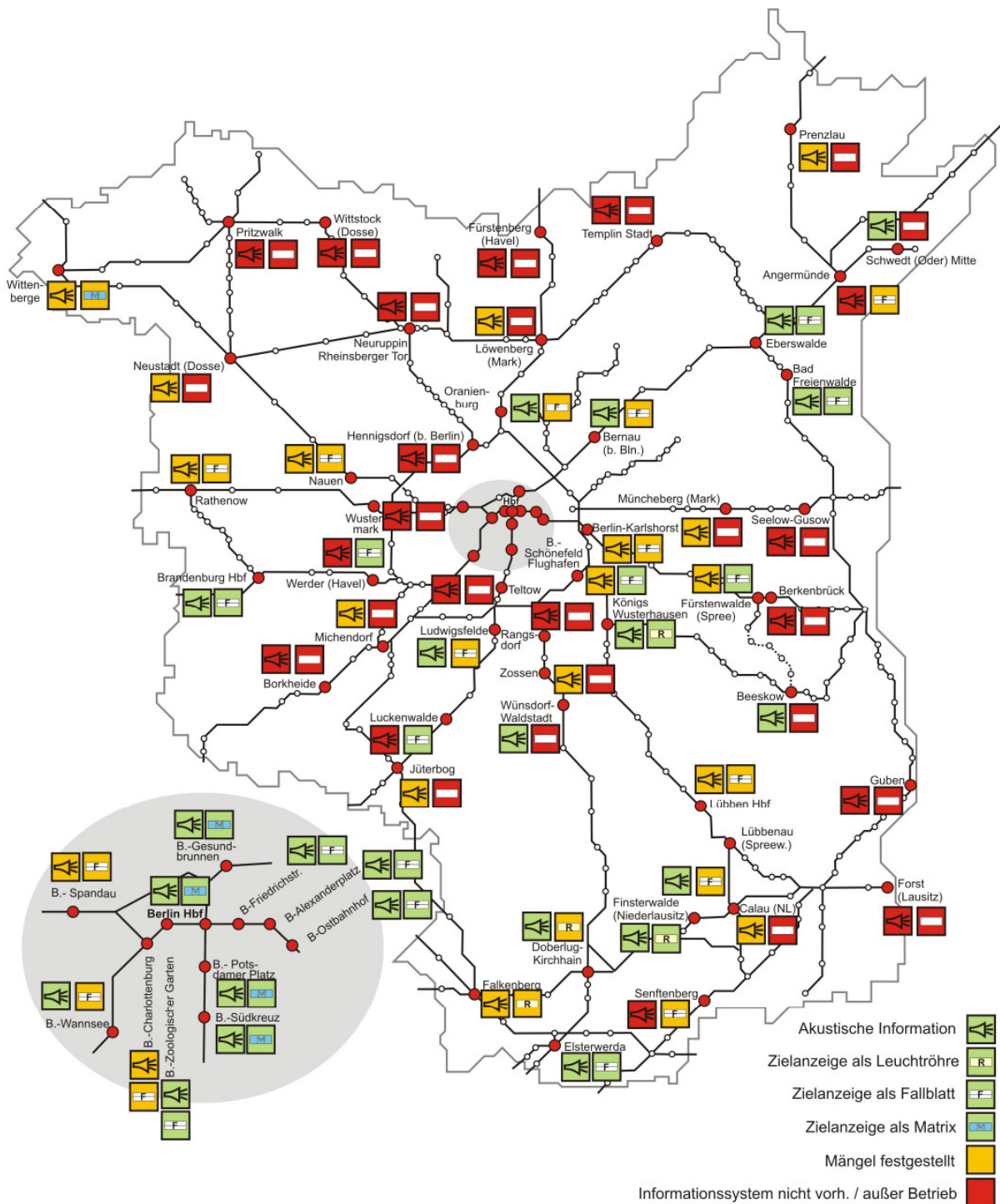






Abb. 2 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme



Hinzu kommen Übersichtsanzeigen in Form von Abfahrtstafeln in Empfangshallen (meist als Fallblattanzeiger), Displays und Matrixanzeigen für den gesamten Bahnhof oder einzelne Bahnsteige. Letztgenannte Systeme wurden an den großen Bahnhöfen in Berlin angetroffen.

An 19 Stationen mit Zugzielanzeigen wurden Mängel bzw. Fehler festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
Anzeige eines falschen Ziels im Regelfall		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angermünde</li> <li>- Berlin Charlottenburg</li> <li>- Eberswalde</li> <li>- Ludwigsfelde</li> <li>- Nauen</li> </ul>
fehlende / unregelmäßige Verspätungsanzeigen oder Änderungen im Zuglauf im Störfall		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Alexanderplatz</li> <li>- Berlin Karlshorst</li> <li>- Berlin Spandau</li> <li>- Falkenberg (Elster)</li> <li>- Ludwigsfelde</li> <li>- Lübben Hbf</li> <li>- Oranienburg</li> <li>- Senftenberg</li> <li>- Werder (Havel)</li> </ul>
Störungen in der Anzeige (falsche Buchstaben, fehlende Fallblätter)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Charlottenburg</li> <li>- Berlin Wannsee</li> <li>- Bernau (b. Bln.)</li> <li>- Lübben Hbf</li> <li>- Lübbenau (Spreew.)</li> <li>- Senftenberg</li> </ul>
Anzeigen stimmen nicht mit dem Betriebsablauf überein / ausbleibende Anzeigen im Regelfall		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Karlshorst</li> <li>- Berlin Spandau</li> <li>- Berlin Wannsee</li> <li>- Lübbenau (Spreew.)</li> <li>- Rathenow</li> <li>- Wittenberge</li> </ul>

Tab. 4 Mängel bei den Zugzielanzeigen

Darüber hinaus wurden Ausfälle von Anlagen beobachtet (Calau, Doberlug-Kirchhain Gleise 1 und 2, Berlin Zoologischer Garten im Nordtunnel, Berlin-Karlshorst und Jüterbog), wobei die Außerbetriebnahme für den Fahrgast nicht gekennzeichnet war.

Besonders Fallblattanzeiger bergen die Gefahr von falschen Zielanzeigen, da die Karten manchmal nicht korrekt umklappen.

## **2.4 Info-/Notrufsäulen**

Info-/Notrufsäulen bieten die Möglichkeit, über Mikrofon und Lautsprecher Kontakt mit einem Ansprechpartner aufzunehmen, um eine individuelle Fahrgastinformation abzurufen.

Die Säulen wurden in drei Varianten angetroffen:

- Als rot-blaue DB-Säulen,
- als Display-Stelen mit integrierter Notruf- und Infofunktion
- und auf den S-Bahnsteigen, zum Teil in den Fahrkartenautomat integriert (Betreiber S-Bahn).

DB-Info-/Notrufsäulen kommen ausschließlich an Berliner Bahnhöfen (Alexanderplatz, Friedrichstraße, Hauptbahnhof, Ostbahnhof, Potsdamer Platz, Spandau und Südkreuz) und somit lediglich an 12% aller Untersuchungsbahnhöfe vor.

Zusätzlich existieren Info-/Notrufsäulen der S-Bahn an den Bahnhöfen Berlin-Charlottenburg, Berlin-Schönefeld Flughafen, Berlin Zoologischer Garten, Hennigsdorf (b. Berlin) und Königs Wusterhausen (jeweils nur auf den S-Bahnsteigen).

Auffällig ist, dass die Säulen genau an den Bahnhöfen aufgestellt wurden, an denen auch DB-Personal vorhanden ist und somit alternativ direkte Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

## **2.5 Bahnhofsuhren**

Funktionierende Uhren gehören bei allen Bahnhöfen der Kategorien 1 bis 5 zu den Basisleistungen der DB. Lediglich auf einem Bahnhof (Löwenberg, Kategorie 5) wurde gar keine Uhr angetroffen, in einem weiteren Bahnhof (Hennigsdorf, Kategorie 4) keine Uhr im Regionalverkehr-Bereich (Uhren nur auf dem S-Bahnsteig, von den Regionalverkehr-Bahnsteigen aus nicht sichtbar). In Rangsdorf (Kategorie 5) konnte lediglich eine funktionsfähige Uhr registriert werden, die jedoch von der Lage her von ankommenden oder wartenden Fahrgästen nicht gesehen wird. Die Erfüllungsquote liegt somit bei 95%).

Weitere Mängel (teilweise falsch gehende Uhren) wurden in Doberlug-Kirchhain und in Wustermark festgestellt.

## 2.6 Fahrkartenverkaufsschalter

Fahrkartenverkaufsschalter bilden während der Öffnungszeiten eine direkte Möglichkeit der Information durch das Verkaufspersonal. Die Qualität der Informationsweitergabe wurde jedoch im Rahmen dieser Untersuchung nicht getestet. Hierfür bieten sich spezielle Testkundenuntersuchungen unter Entwicklung bestimmter Kundenszenarien an.

Fahrkartenverkaufsschalter wurden an 41 Bahnhöfen angetroffen (69%). Es handelt sich hierbei um

- DB-Reisezentren
- DB Service Stores
- DB-Agenturen (unter privater Betreiberschaft)
- S-Bahnkundenzentren
- S-Bahn-Fahrkartenschalter
- Fahrkartenverkaufseinrichtungen örtlicher Verkehrsunternehmen

Die Öffnungszeiten sind dabei extrem uneinheitlich und für den Kunden kaum merkbar. Hier besteht Bedarf zur Vereinheitlichung, wie es in anderen Branchen längst üblich ist.

## 2.7 Örtliche Dynamische Fahrgastinformationssysteme

DFI-Anlagen liefern Echtzeit-Informationen über die Abfahrten der kommunalen Verkehrslinien aus dem örtlichen RBL.

An insgesamt 20 Bahnhöfen wurden DFI-Anlagen registriert (34% aller Bahnhöfe). Sie sind zumeist als Übersichtstafel auf dem Bahnhofsvorplatz oder an zentraler Stelle auf dem Busbahnhof aufgestellt. Teilweise werden jedoch nur die Abfahrten einzelner Haltestellen angezeigt (analog zu den Zielanzeigern auf den Bahnsteigen).

Bei den Anzeigen mit vollständigen Abfahrtsübersichten besteht unter Umständen die Möglichkeit, die DB-Abfahrten mit in das System zu integrieren, falls der Standort günstig für Bahnkunden liegt.

An den Zugängen zum Bahnhof in Hennigsdorf befinden sich bereits entsprechende Informationstafeln, die jedoch zum Besuchszeitpunkt außer Betrieb waren.

LINIE	ZIEL	ZEIT	Ⓜ
002	Maria-Bernays-Ring	2 Min	1
<b>RB</b>	► 5 Min später ◄	14:19	G7
017	Am Brückensteg	5 Min	3
<b>SB</b>	Dortmund Hbf	14:25	G8
007	Viersen Heimer	9 Min	5
<b>RB</b>	Duisburg Hbf	14:26	G4
001	Clemens-August-Str.	12 Min	7
009	Landscheidung	12 Min	8
<b>RB</b>	Koblenz Hbf	14:32	G2
010	Hamern	16 Min	12

Abb. 3 Kombinierte Anzeige ÖPNV/SPNV (Quelle: www.wikipedia.de)

## **2.8 Sonstige (Service-)Einrichtungen**

Zu den sonstigen Serviceeinrichtungen im Bahnhof gehören primär die DB-Service-Points, die als Basisleistung nach DB-Kategorie 1 erforderlich sind. Service-Points wurden in den Berliner Bahnhöfen Hauptbahnhof, Ostbahnhof und Zoologischer Garten angetroffen. Im Bahnhof Südkreuz gibt es keinen Service-Point, obwohl die Zugangsstelle als Kategorie 1-Bahnhof eingestuft ist. Somit ist die Basisleistung hier nicht erfüllt worden.

Zu sonstigen Einrichtungen im Bahnhof oder im direkten Umfeld zählen aber auch Geschäfte, Gastronomie oder sonstige Dienstleistungen, die gegebenenfalls bei nicht vorhandenem Fahrgastinformationsangebot als Alternative zur Verfügung stehen könnten. Insgesamt wurden an 48 der 59 Untersuchungsbahnhöfe (Service-)Einrichtungen im Umfeld registriert (81%).

## **2.9 DB-Personal**

Personal in Form von Service-Mitarbeitern gilt als Basisleistung bei Zugangsstellen der Kategorien 1 und 2.

DB-Personale oder die Aufsichten der S-Bahn sind an 22 Stationen (37%) zumindest zeitweilig vorhanden. An weiteren 15 Stationen wurde DB-Personal (Stellwerke, Standorte von DB-Stellen) in Bahnhofsnähe festgestellt. Es verbleiben 22 Stationen, die gänzlich ohne Personal auskommen.

### 3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil der wichtigsten Informationsquellen auf den Bahnhöfen.

Danach wurden besonders viele Mängel bei der Beschallung und den Zugzielanzeigen festgestellt. Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf, um die Situation zu verbessern. Die Notrufsäulen wurden nicht hinsichtlich ihrer Funktionsfähigkeit überprüft, jedoch sind sie auf den meisten Bahnhöfen nicht vorhanden.

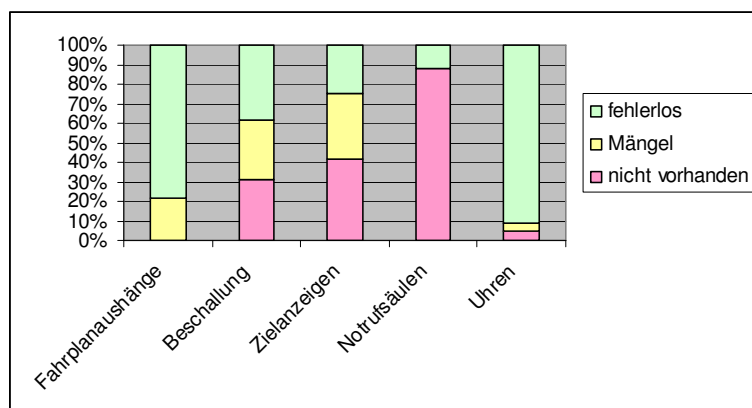


Abb. 4 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen

#### 3.1 Bewertung nach Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien

Die DB hat als Basisleistungen für Verkehrsstationen u.a. Fahrgastinformationssysteme definiert und die Notwendigkeit der Merkmale nach Bahnhofskategorien abgestuft.

Nach diesem Schema wurden 5 von 59 Untersuchungsbahnhöfen festgestellt, in denen die Basisleistungen nicht erfüllt werden. Es handelt sich um die folgenden Bahnhöfe:

Bahnhof	Kat.	nicht erfülltes Merkmal	Begründung
Angermünde	3	FIA (Zugzielanzeiger oder Lautsprecher)	Ansagen wurden in zwei Besuchsterminen nicht festgestellt. Die Zielanzeigen waren fehlerhaft bzw. auf dem Ausweichgleis 12 nicht vorhanden, so dass Fahrgäste ihre Züge verpassten.
Berlin Südkreuz	1	Service-Point	nicht vorhanden
Hennigsdorf (b. Berlin)	4	Bahnhofsuhr	außer Betrieb (beim Regionalverkehr)
Löwenberg (Mark)	5	Bahnhofsuhr	nicht vorhanden
Rangsdorf	5	Bahnhofsuhr	Uhren falsch, defekt und nicht sichtbar

Tab. 5 Nicht erfüllte Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien

Bei der Bewertung wurden jedoch mit Ausnahme der schwerwiegenden Informationslücken in Angermünde die festgestellten Mängel bei den Fahrgastinformationsanlagen (FIA) nicht als „nicht erfüllt“ gewertet.

### **3.2 Gesamtbewertung aus Fahrgastsicht**

Im Folgenden wird die angetroffene Fahrgastinformation aus Fahrgastsicht auf dem Bahnhof in der Gesamtheit bewertet und eine Prioritätenreihenfolge für Verbesserungsmaßnahmen festgelegt. Die Bewertung aus Fahrgastsicht für die einzelnen Stationen ergibt sich aus dem in den Datenblättern dokumentierten Zustand (siehe Anhang). Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die Bewertung aufgrund eines einmaligen Besuchs erfolgte und dadurch nicht alle Betriebssituationen erfasst wurden bzw. sich Abweichungen zu Scoutmeldungen des VBB ergeben.

Die Einteilung erfolgt nach Stufen:

- **A** Sehr gutes Informationsangebot

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall vollständig und gemessen an der Bahnhofgröße umfassend vorhanden, inhaltlich richtig und erfolgt rechtzeitig. Wenige noch fehlende Informationen wie z.B. die Angabe eines Ansprechpartners im Störfall fallen nicht ins Gewicht, da genügend Personal auf dem Bahnhof anwesend ist.

- **B** Gutes Informationsangebot

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall gemessen an der Bahnhofgröße zwar nicht so umfassend wie in Stufe A vorhanden bzw. die Informationssysteme befinden sich unter Umständen technisch nicht auf dem neuesten Stand, jedoch erfolgt die Information annähernd vollständig, inhaltlich richtig und rechtzeitig.

- **C** Verbesserungsmöglichkeiten

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall vorhanden. Kleine Mängel, die nicht zu einer Fehlinformation führen, sind feststellbar. Durch eine Mängelbeseitigung kann die Information für die Fahrgäste verbessert werden.

- **D** Handlungsbedarf

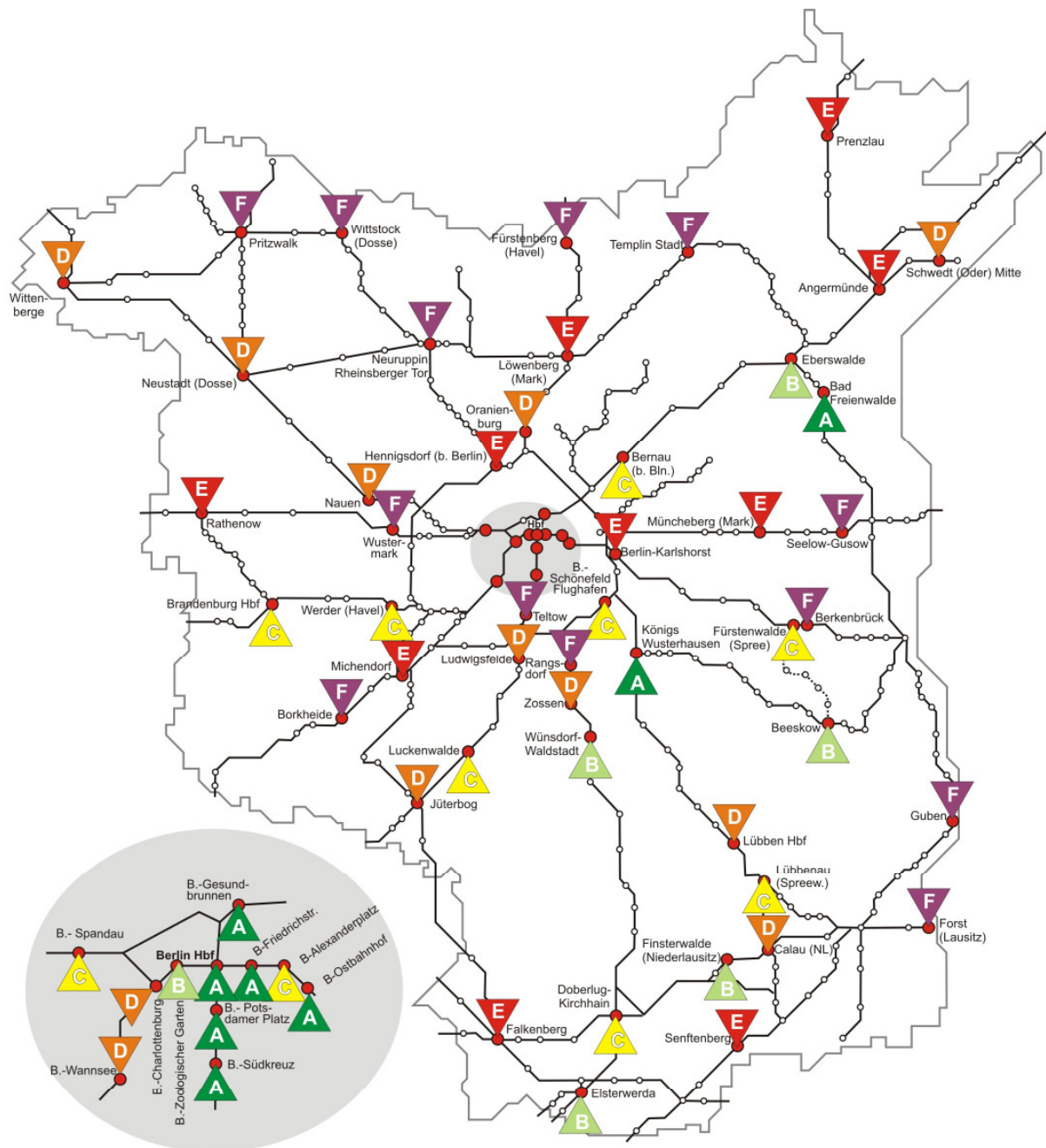
Die Information ist zumindest im Störfall vorhanden. Lücken (z.B. fehlende Information in der Anzeige oder fehlende Ansagen) werden durch alternative Information (akustisch oder durch Zugzielanzeigen) ausgeglichen. Es besteht Handlungsbedarf, um die Situation für die Fahrgäste zu verbessern.

- **E** Hoher Handlungsbedarf

Die Fahrgäste werden auch im Störfall nicht genügend oder sogar falsch informiert. Es besteht ein hoher Handlungsbedarf.

- **F** Dringender Handlungsbedarf

Es erfolgt abgesehen von Aushängen keine Information. Es besteht ein dringender Handlungsbedarf.



**Legende**

Sehr gutes Informationsangebot		Verbesserungsmöglichkeiten		Hoher Handlungsbedarf	
Gutes Informationsangebot		Handlungsbedarf		Dringende Handlungserfordernis	

**Abb. 5 Übersichtskarte Bewertung**

Die Abbildung zeigt ein relativ gutes Informationsangebot auf den meisten Bahnhöfen in Berlin. Besonders im Norden und Osten des Landes Brandenburg existiert auf vielen Bahnhöfen ein zu geringes bzw. fehlerhaftes Informationsangebot.

<b>Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder</b>					
Angermünde	E	Fürstenberg (Havel)	F	Prenzlau	E
Bad Freienwalde	A	Fürstenwalde	C	Oranienburg	D
Beeskow	B	Guben	F	Schwedt (Oder) Mitte	D
Berkenbrück	F	Hennigsdorf (b. Berlin)	E	Seelow-Gusow	F
Bernau (b. Bln.)	C	Löwenberg	E	Templin Stadt	F
Eberswalde	B	Müncheberg	E		
<b>Bahnhofsmanagement Cottbus</b>					
Calau (NL)	D	Forst (Lausitz)	F	Rangsdorf	F
Doberlug-Kirchhain	C	Lübben Hbf	D	Senftenberg	E
Elsterwerda	B	Lübbenau (Spreew.)	C	Wünsdorf-Waldstadt	B
Falkenberg (Elster)	E	Königs Wusterhausen	A	Zossen	D
Finsterwalde (Niederlausitz)	B				
<b>Bahnhofsmanagement Potsdam</b>					
Berlin-Schönefeld Flughafen	C	Michendorf	E	Teltow	F
Brandenburg Hbf	C	Nauen	D	Werder (Havel)	C
Borkheide	F	Neuruppin Rheinsberger Tor	F	Wittenberge	D
Jüterbog	D	Neustadt (Dosse)	D	Wittstock (Dosse)	F
Luckenwalde	C	Pritzwalk	F	Wustermark	F
Ludwigsfelde	D	Rathenow	E		
<b>Bahnhofsmanagement Berlin</b>					
Alexanderplatz	C	Hauptbahnhof	A	Spandau	C
Charlottenburg	D	Karlshorst	E	Südkreuz	A
Friedrichstr.	A	Ostbahnhof	A	Zoologischer Garten	B
Gesundbrunnen	A	Potsdamer Platz	A	Wannsee	D

**Tab. 6 Bewertung der Zugangsstellen**

Der Hauptgrund für die Bewertung „Handlungsbedarf“ liegt in den festgestellten Fehlern oder Mängeln bei Ansagen oder Zugzielanzeigen. An Stationen, an denen ein Fehler bei dem einen Informationsmedium (Ansage oder Anzeige) nicht durch das jeweils andere Medium ausgeglichen werden kann, führt ein solcher Fehler sofort zur Fehlleitung von Fahrgästen und damit zur Bewertung „hoher Handlungsbedarf“. Auch solche Fälle waren leider keine Einzelereignisse, sondern wurden trotz nur stichprobenartiger Besuche an 21 der 46 untersuchten Zugangsstellen mit Ansagen oder Anzeigen (45%) beobachtet. Die festgestellten Stationen mit dringendem Handlungsbedarf sind sämtlich ohne aktuelle Informationsmöglichkeiten. 13 der 59 Stationen verfügen weder über Ansagen oder Anzeigen.

Insgesamt ergibt sich folgende Verteilung der Bewertung:

<b>Bewertung</b>	<b>Anzahl Zugangsstellen</b>
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (14%)
B Gutes Informationsangebot	6 (10%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	10 (17%)
D Handlungsbedarf	12 (20%)
E Hoher Handlungsbedarf	10 (17%)
F Dringender Handlungsbedarf	13 (22%)

**Tab. 7 Verteilung der Bewertungsklassen**



### 3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf

Die in der Bewertung „Handlungsbedarf“ festgestellten Mängel führen zwar nicht zu folgenhaften Fehlinformationen, da parallel stattfindende Anzeigen oder Ansagen den Fahrgast zusätzlich informieren bzw. eine Information im Regelfall nicht unbedingt erforderlich wird. Dennoch ergeben sich deutliche Informationslücken und damit eine Minderqualität des Angebotes. Es wird empfohlen, die Mängel zu beseitigen.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Berlin Charlottenburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Fehler in den Zielanzeigen</li> <li>– Fehlende optische Hinweise im Störfall</li> <li>– Mängel in der Wegweisung</li> </ul>
Berlin Wannsee	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fehler in den Zielanzeigen</li> <li>– falscher Zeitlicher Ablauf bei Zielanzeigen</li> </ul>
Calau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– geringer Informationsgehalt bei Durchsagen</li> <li>– Anzeigen außer Betrieb (ohne Kennzeichnung)</li> </ul>
Jüterbog	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anzeigen außer Betrieb (ohne Kennzeichnung),</li> <li>– geringer Informationsgehalt bei Durchsagen</li> </ul>
Ludwigsfelde	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zu wenige Fahrplanaushänge</li> <li>– geringer Informationsgehalt bei Durchsagen</li> <li>– keine Anzeige von Verspätungen bis 10 Minuten</li> </ul>
Lübben Hbf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– falsche Anzeige der Abfahrtszeit</li> <li>– Verspätung ist wesentlich länger als angezeigt</li> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Keine Ansagen der Verspätung</li> </ul>
Nauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– unregelmäßige Ansagen im Störfall</li> <li>– Fehler in den Zielanzeigen</li> </ul>
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausbleibende Ansagen im Regelfall (keine Anzeigen vorhanden)</li> </ul>
Oranienburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verspätete Ansagen (Zug bereits abgefahren)</li> <li>– keine Anzeige von Verspätungen</li> </ul>
Schwedt (Oder) Mitte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– veraltete SEV-Hinweise (Vormonat)</li> <li>– fehlende SEV-Hinweise für einen SEV, beginnend in 6 Tagen</li> </ul>
Wittenberge	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ansagen bei Verspätungen unregelmäßig</li> <li>– falsche Zielanzeige</li> </ul>
Zossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– unregelmäßige Ansagen im Regelfall (keine Anzeigen vorhanden)</li> </ul>

Tab. 8 Auflistung „Handlungsbedarf“

Handlungsbedarf ergibt sich insbesondere bei den Mängeln „Fehler in Zugzielanzeigen“ und „geringer Informationsgehalt oder unregelmäßige Ansagen“. Für den Fahrgast manchmal erst zu spät erkennbar sind die außer Betrieb befindlichen Zugzielanzeiger (Calau und Jüterbog). Im Zweifelsfall wartet hier ein (beispielsweise schwerhöriger oder unaufmerksamer) Fahrgast auf eine Anzeige, weil die Zugzielanzeiger bisher nicht als stillgelegt kenntlich gemacht wurden.

Die zur Bewertung „Hoher Handlungsbedarf“ führende Informationslücke wird dann zum schwerwiegenden Fehler, wenn keine Information mehr über den Störfall erfolgt bzw. Mängel festgestellt wurden, deren Fehlinformationen sich nachteilig auf Fahrgäste auswirken könnten:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Angermünde	<ul style="list-style-type: none"> <li>– keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– keine Ansagen im Störfall</li> <li>– gravierend falsche Zielanzeigen</li> </ul>
Berlin Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> <li>– unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– keine Ansagen im Störfall</li> <li>– falsche oder fehlende Anzeigen</li> </ul>
Falkenberg (Elster)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– verspätete Informationsweitergabe im Störfall</li> </ul>
Hennigsdorf (b. Berlin)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– im Regionalverkehr-Bereich keine Ansagen und Anzeigen</li> <li>– keine Uhr</li> </ul>
Löwenberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ansagen im Störfall gravierend lückenhaft und keine Anzeigen</li> <li>– keine Uhr</li> </ul>
Michendorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– fehlende Hinweise zu aktuellen Fahrplanänderungen</li> <li>– fehlende oder lückenhafte Beschallung und keine Anzeigen</li> </ul>
Müncheberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zu wenig oder keine Hinweise auf SEV</li> <li>– Ansagen im Störfall lückenhaft und keine Anzeigen</li> </ul>
Prenzlau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– keine Ansagen im Störfall (Verspätung) und keine Anzeigen</li> </ul>
Rathenow	<ul style="list-style-type: none"> <li>– gravierend falsche Zielanzeigen</li> <li>– fehlerhafte Ansagen</li> </ul>
Senftenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fehler in der Anzeige im Regelfall</li> <li>– Fehlende Anzeigehinweise im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen</li> </ul>

**Tab. 9 Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“**

Hoher Handlungsbedarf besteht vor allem an Stationen ohne Durchsagen, an denen ausschließlich eine Anzeige erfolgt und diese fehlerhaft ist. In Falkenberg und Müncheberg ist es umgekehrt: Falsche oder verspätete Ansagen können hier nicht durch eine korrekte Anzeige ausgeglichen werden. Weiterhin fielen die Stationen Hennigsdorf und Löwenberg ohne (korrekte) Uhr sowie Michendorf und Müncheberg mit fehlenden Hinweisen auf den SEV negativ auf.

Ein dringender Handlungsbedarf zur Verbesserung der Fahrgastinformation besteht bei allen Stationen, auf denen keine dynamische Fahrgastinformation (Ansagen und dynamische Wechselanzeigen) erfolgt. Die Information besteht lediglich aus Aushangfahrplänen einschließlich aktueller Fahrplanänderungen und Uhren. Eine Information für den Störfall (Verspätungen, Zugausfälle, Gleisänderungen usw.) erfolgt nicht. DB-Personal oder Info-/Notrufsäulen sind hier ebenfalls nicht vorhanden.

Es handelt sich um die folgenden Bahnhöfe:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Berkenbrück	Keine dynamische Fahrgastinformation vorhanden, eine Information über den Störfall erfolgt nicht bzw. ist nicht möglich
Borkheide	
Forst (Lausitz)	
Fürstenberg (Havel)	
Guben	
Neuruppin Rheinsberger Tor	
Pritzwalk	
Rangsdorf	
Seelow-Gusow	
Teltow	
Templin Stadt	
Wittstock (Dosse)	
Wustermark	

Tab. 10 Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“

## 4. Fazit und Ausblick

Die Auszählung der Bewertung zeigt, dass für 35 der 59 untersuchten Zugangsstellen Handlungsbedarf besteht. Für weitere 10 Zugangsstellen werden Verbesserungen empfohlen.

Aufgrund von Scoutmeldungen des VBB und der allgemein festgestellten hohen Fehlerquote liegt die Vermutung nahe, dass auch an den in dieser Untersuchung sehr gut oder gut bewerteten Verkehrsstationen temporär Fehler oder Lücken in der Fahrgastinformation auftreten, aber bei der zeitlich recht kurzen Stichprobe nicht festgestellt werden konnten.

Unter der Berücksichtigung einer weiteren Reduzierung von Servicepersonal wird sich die Situation voraussichtlich an einigen zum Besuchszeitraum relativ gut bewerteten Verkehrsstationen weiter verschlechtern. Für diese Stationen sowie die Stationen mit bereits vollzogener Personalreduzierung bedarf es eines Konzeptes, wie eine ausreichende Fahrgastinformation auch nach dem Personalabbau sichergestellt werden kann.

In der Untersuchung wird deutlich, dass die festgestellten Mängel zu einem Teil auf technischen oder personellen Fehlern oder Versäumnissen beruhen. Zur Mängelbeseitigung sollten die beschriebenen technischen Fehler im Einzelfall behoben werden, indem insbesondere die fehlerhaften Fallblattanzeiger instand gesetzt werden.

Da in den Ansagen sehr große qualitative Unterschiede festgestellt wurden, könnten eine Personalschulung bzw. eindeutige Dienstanweisungen mit entsprechenden Überwachungsmechanismen Abhilfe schaffen. Hier scheint aber auch die Zentralisierung der Ansagerarbeitsplätze in der von der DB AG gewählten Form noch nicht zu funktionieren. Das ist nachvollziehbar, wenn man bedenkt, dass selbst in Zeiten mit wenigen Verspätungen die Ansager (aus welchem Grund auch immer) die Betriebssituation offenbar nicht genügend überblicken. An Tagen mit zahlreichen Verspätungen (z.B. Wintereinbruch) wird dann bei mehr zu bewältigenden Ansagen notwendiger Weise die Qualität abfallen, obwohl gerade an solchen Tagen eine höhere Qualität der Ansagen erforderlich wäre.

An den Zugangsstellen ohne Informationsmöglichkeiten bedarf es neuer Lösungsansätze, um ein Informationsangebot auch ohne die herkömmlichen Fahrgastinformationsanlagen (FIA) wie Beschallung und Zugzielanzeigen sicherzustellen. Hier sind für jede einzelne Station Konzepte zu entwickeln, ob ggf. unter Heranziehung bestehender Serviceeinrichtungen oder durch Einbindung von SPNV-Informationen in vorhandene DFI-Anlagen eine Informationsweitergabe erfolgen kann. Rund die Hälfte dieser Stationen liegt jedoch abseits jeglicher Serviceeinrichtungen und DFI-Anlagen. Hier ergäbe sich eventuell die Möglichkeit zur Umnutzung vorhandener DB-Sprechstellen (gelber Säulen oder Signalfernsprecher) in Info- und Notrufsäulen.

## Abkürzungen

DB	Deutsche Bahn
DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
ESTW	Elektronisches Stellwerk
FIA	Fahrgastinformationsanlage
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RIS	Reisenden-Informationssystem
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VBB	Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Auszug RIS-Auskunft .....	6
Abb. 2	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme.....	7
Abb. 3	Kombinierte Anzeige ÖPNV/SPNV (Quelle: <a href="http://www.wikipedia.de">www.wikipedia.de</a> ).....	10
Abb. 4	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen .....	12
Abb. 5	Übersichtskarte Bewertung .....	14

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen.....	2
Tab. 2	Mängel bei Fahrplanaushängen.....	4
Tab. 3	Mängel bei der Beschallung .....	5
Tab. 4	Mängel bei den Zugzielanzeigen.....	8
Tab. 5	Nicht erfüllte Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien .....	12
Tab. 6	Bewertung der Zugangsstellen.....	15
Tab. 7	Verteilung der Bewertungsklassen.....	15
Tab. 8	Auflistung „Handlungsbedarf“ .....	16
Tab. 9	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“ .....	17
Tab. 10	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“ .....	18

## Anhang

Datenblätter (Bewertungsbögen) mit Bahnhofsskizzen für die untersuchten Zugangsstellen