

# Qualitätsanalyse BAHNHÖFE: Fahrgastinformation und Service 2008 - Länder Berlin und Brandenburg -



**Ergebnisbericht**

**Berlin 23.03.2009**



**Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg**

## Inhalt

1. Einleitung .....	3
1.1 Ausgangslage.....	3
1.2 Aufgabenstellung.....	3
2. Analyse der Informationsquellen.....	6
2.1 Fahrplanaushänge.....	6
2.2 Beschallung .....	8
2.3 Zugzielanzeigen .....	9
2.4 Info-/Notrufsäulen .....	12
2.5 Bahnhofsuhren .....	12
2.6 DB-Service-Points .....	13
2.7 DB-Personal .....	14
2.8 Auffälligkeiten im Wegeleitsystem.....	14
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation .....	15
3.1 Bewertung nach DB-Anspruch.....	15
3.2 Gesamtbewertung aus Sicht des VBB und des Fahrgastes .....	17
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	21
4. Vergleich mit den Vorjahresergebnissen .....	23
4.1 Fahrplanaushänge.....	24
4.2 Beschallung .....	24
4.3 Dynamische Zugzielanzeigen .....	26
4.4 Info-/Notrufsäulen .....	26
4.5 Bahnhofsuhren .....	27
4.6 DB-Service-Points .....	28
4.7 DB-Personal .....	28
4.8 Vergleich der Bewertungsergebnisse .....	28
4.8.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB .....	28
4.8.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht des VBB und des Fahrgastes.....	29
5. Überprüfung der DB Station & Service Statusanalyse .....	30
6. Fazit .....	32
Abkürzungen .....	34
Abbildungsverzeichnis.....	34
Tabellenverzeichnis.....	34

## **1. Einleitung**

### **1.1 Ausgangslage**

Die Länder Berlin und Brandenburg haben die VBB GmbH als Bestellorganisation mit dem Management der Verkehrsverträge im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in ihren Ländern betraut. Bestandteil der Verkehrsverträge ist eine Reihe von Qualitätsmerkmalen, deren Einhaltung mit Hilfe von Qualitätskontrollen regelmäßig überprüft wird. Darüber hinaus wird die Fahrgastzufriedenheit mit einer Befragung der SPNV -Nutzer erhoben und mögliche Potenziale zur Verbesserung des Leistungsangebotes ermittelt.

Ein Schwerpunkt der Untersuchungen ist die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall. Diese Untersuchung wurde 2006 zum ersten Mal und 2007 zum zweiten Mal durchgeführt. Der Vergleich der Ergebnisse zeigte, dass sich innerhalb eines Jahres ausgehend vom Anspruch des VBB kaum Verbesserungen ergeben haben.

Als Reaktion auf die 2007 durchgeführte Qualitätsanalyse hat die DB Station & Service AG im März 2008 ein Statuspapier erstellt, welches den Umgang mit der Mängelliste aus DB-Sicht aufzeigt und konkrete Umsetzungsmaßnahmen zur Mängelbeseitigung nennt.

Die 2008 zum dritten Mal in Folge durchgeführte VBB-Qualitätsanalyse Bahnhöfe sollte neben der Feststellung des Qualitätszustands und dem Aufzeigen der Entwicklungstendenzen auch die DB-Aussagen zur Mängelbeseitigung überprüfen.

### **1.2 Aufgabenstellung**

Die Untersuchung bereitete den festgestellten Qualitätszustand für insgesamt 66 Bahnhöfe und Haltepunkte systematisch auf. Zusätzlich wurden die Ergebnisse mit den Ergebnissen aus den beiden Vorjahren verglichen.

Für die Analyse wurden folgende Zugangsstellen ausgewählt:

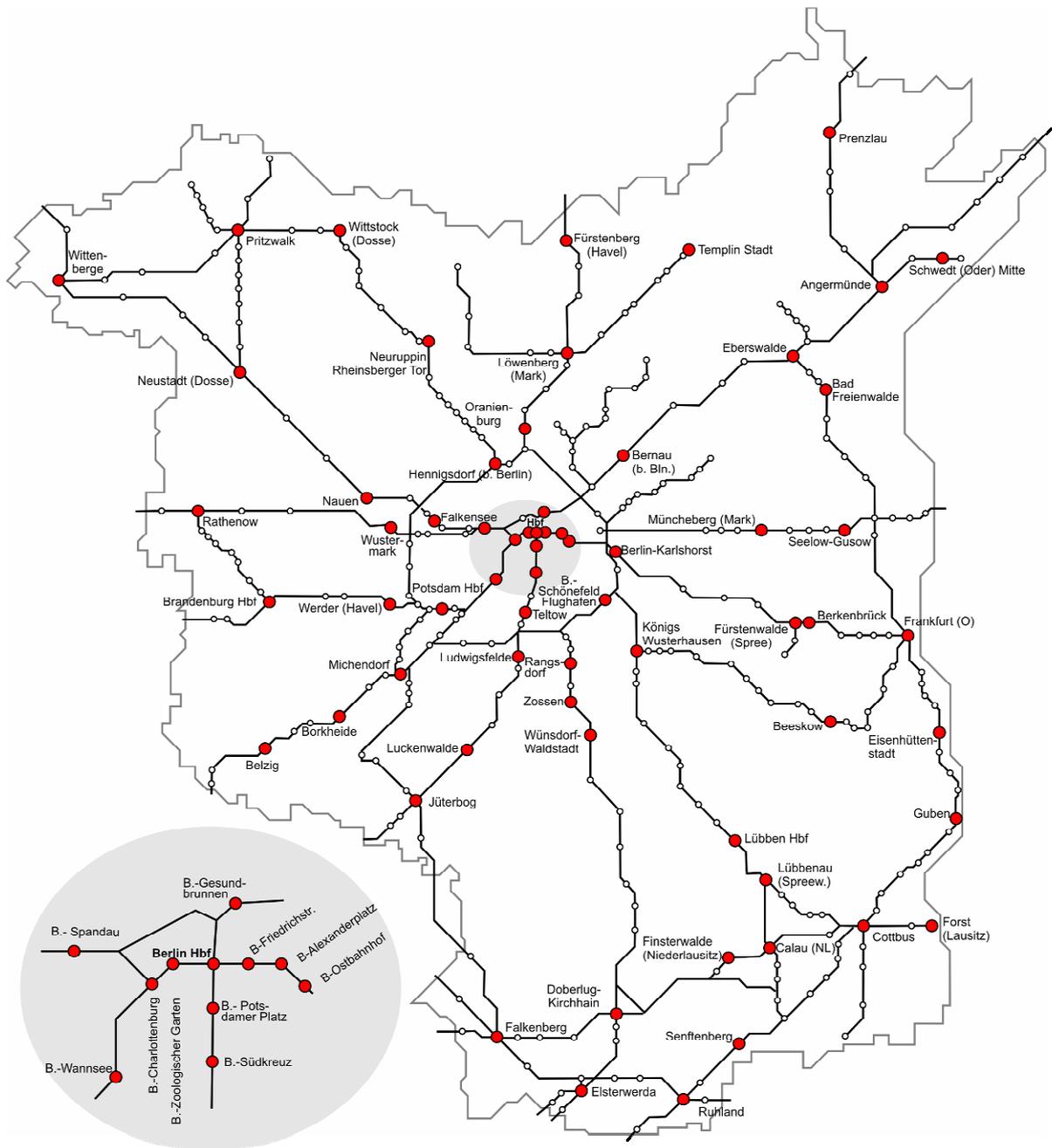


Abb.1 Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder		
Angermünde	Frankfurt (Oder)	Prenzlau
Bad Freienwalde	Fürstenberg (Havel)	Oranienburg
Beeskow	Fürstenwalde	Schwedt (Oder) Mitte
Berkenbrück	Guben	Seelow-Gusow
Bernau (b. Bln.)	Hennigsdorf (b. Berlin)	Templin Stadt
Eberswalde	Löwenberg	
Eisenhüttenstadt	Müncheberg	

<b>Bahnhofsmanagement Cottbus</b>		
Calau (NL)	Finsterwalde (Niederlausitz)	Rangsdorf
Cottbus	Forst (Lausitz)	Ruhland
Doberlug-Kirchhain	Lübben Hbf	Senftenberg
Elsterwerda	Lübbenau (Spreew.)	Wünsdorf-Waldstadt
Falkenberg (Elster)	Königs Wusterhausen	Zossen
<b>Bahnhofsmanagement Potsdam</b>		
Belzig	Ludwigsfelde	Rathenow
Berlin-Schönefeld Flughafen	Michendorf	Teltow
Brandenburg Hbf	Nauen	Werder (Havel)
Borkheide	Neuruppin Rheinsberger Tor	Wittenberge
Falkensee	Neustadt (Dosse)	Wittstock (Dosse)
Jüterbog	Potsdam Hbf	Wustermark
Luckenwalde	Pritzwalk	
<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 66 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 Vorhandensein, Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Beschallung (vor Ort oder zentral, automatisch oder personell)
- Aufnahme von Vorhandensein, 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)
- Erfassung von Auffälligkeiten im Wegeleitsystem
- Bahnhofsausstattung mit Info-/Notrufsäulen sowie Bahnhofsuhr
- Erfassung der Fahrkartenverkaufsschalter und deren Betreiber (DB oder privatisiert)
- Erfassung von Serviceeinrichtungen wie DB Service-Point oder örtliches Tourismusbüro

- 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 (Abweichungen vom Regelbetrieb wie z.B. Verspätungen und Zugausfälle).

Ergänzend wurden folgende Informationen aufgenommen (ohne Bewertung, Darstellung nur in den Datenblättern):

- Erfassung von Wetterschutz, Anzahl der Sitzplätze, barrierefreie Erreichbarkeit des Bahnhofs und der Bahnsteige sowie Blindenleitsystem

Im Ergebnis wurde bewertet,

- welche Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien nach Vorgabe der DB nicht eingehalten werden bzw.
- welche Defizite trotz Einhaltung der Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien aus Sicht des VBB und des Fahrgastes vorhanden sind.

In diese Bewertung fließen nur die Sachverhalte ein, die im Verantwortungsbereich der DB Station & Service AG liegen.

## **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 in diesem Jahr überall vorhanden (100%). An 9 der insgesamt 66 Stationen (14%) wurden Mängel festgestellt. Die Mängel lassen sich folgendermaßen untergliedern:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen	– Berlin Schönefeld – Neustadt (Dosse)
fehlende Telefonnummern von Ansprechpartnern im Störfungsfall	– Lübbenau
fehlende Ankunftspläne, obwohl Linien enden	– Ludwigsfelde – Nauen – Neustadt (Dosse) – Wustermark
fehlende Fahrplanaushänge	– Ludwigsfelde (Bahnsteig 2/4) – Müncheberg (Bahnsteig) – Teltow (Bahnsteig 1) – Wittstock (Bahnsteig 2)
	–

**Tab. 2 Mängel bei Fahrplanaushängen**

Neben den dargestellten Mängeln wurde mehrfach beobachtet, dass Fahrgäste durch unscheinbare Aushänge über Fahrplanänderungen in separaten Vitrinen nicht ausreichend informiert wurden. Trotz Zugausfällen erschienen Fahrgäste häufig zur eigentlichen Abfahrtszeit auf den Bahnsteigen (u.a. beobachtet in Forst und Beeskow). Hier besteht generell Handlungsbedarf, die Fahrgäste im Fall von Fahrplanänderungen besser zu informieren. Ein positives Beispiel ist der Bahnhof Königs Wusterhausen:


**Abb.2 Beispiele der Fahrgastinformation in Königs Wusterhausen 2008 (links) und 2006 (rechts)**

Möglichkeiten zielgerichteter Fahrgastinformation bei Fahrplanänderungen sind zusätzliche Hinweise direkt am Fahrplanaushang oder zusätzlich aufgestellte Klapptafeln an den Zugängen.

## 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 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 bei DB-Bahnhofskategorie 3 auch eine optische Zugzielanzeige ausreichend ist. Die Beschallung erfolgte an 34 der 66 Stationen im Regelfall (52%) und ist nach Informationen der DB bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) an 52 Stationen (79 %) möglich. Die Basisleistungen wurden 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.

Stationen ohne Lautsprecher sind:

- Seelow-Gusow
- Templin Stadt
- Wustermark

An 10 Stationen (15%) wurden bei der Regelfallbeschallung Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 1-3)	– Angermünde – Brandenburg – Fürstenwalde
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 4-6)	– Beeskow – Elsterwerda – Jüterbog – Lübbenau – Nauen – Schwedt (Oder) Mitte
Verspätete Ansagen im Regelfall	– Fürstenwalde
schlechte Akustik (zu leise)	– Potsdam Hbf

**Tab. 3 Mängel bei der Beschallung im Regelfall**

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, Warnungen vor Zugdurchfahrten), teilweise beschränkten sich die Durchsagen auf kurze (Warn-)hinweise.

Im Störfall wurden an 7 Stationen (11%) Mängel an den Störfalldurchsagen festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Unvollständige Information im Störfall (Kat. 1-3)	– Eberswalde
Unvollständige Information im Störfall (Kat. 4-6)	– Ludwigsfelde – Werder – Falkensee – Lübbenau – Luckenwalde – Wünsdorf-Waldstadt

**Tab. 4 Mängel bei der Beschallung im Störfall**

Die Mitteilung von Ursachen bei Verspätungen von mehr als 5 Minuten oder Entschuldigungen im Störfall fehlten häufig.

Auffällig ist, dass bei einer Häufung von Verspätungen die Qualität der Information schnell nachlässt.

## **2.3 Zugzielanzeigen**

Zugzielanzeigen sind als Basisleistung nach DB nur für die Bahnhofskategorien 1 bis 3 vorgesehen, wobei alternativ bei DB-Bahnhofskategorie 3 auch eine Beschallung ausreichend ist.

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 35 der 66 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (53%). 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 „Anzeige beachten“ oder „SEV“.
- **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.

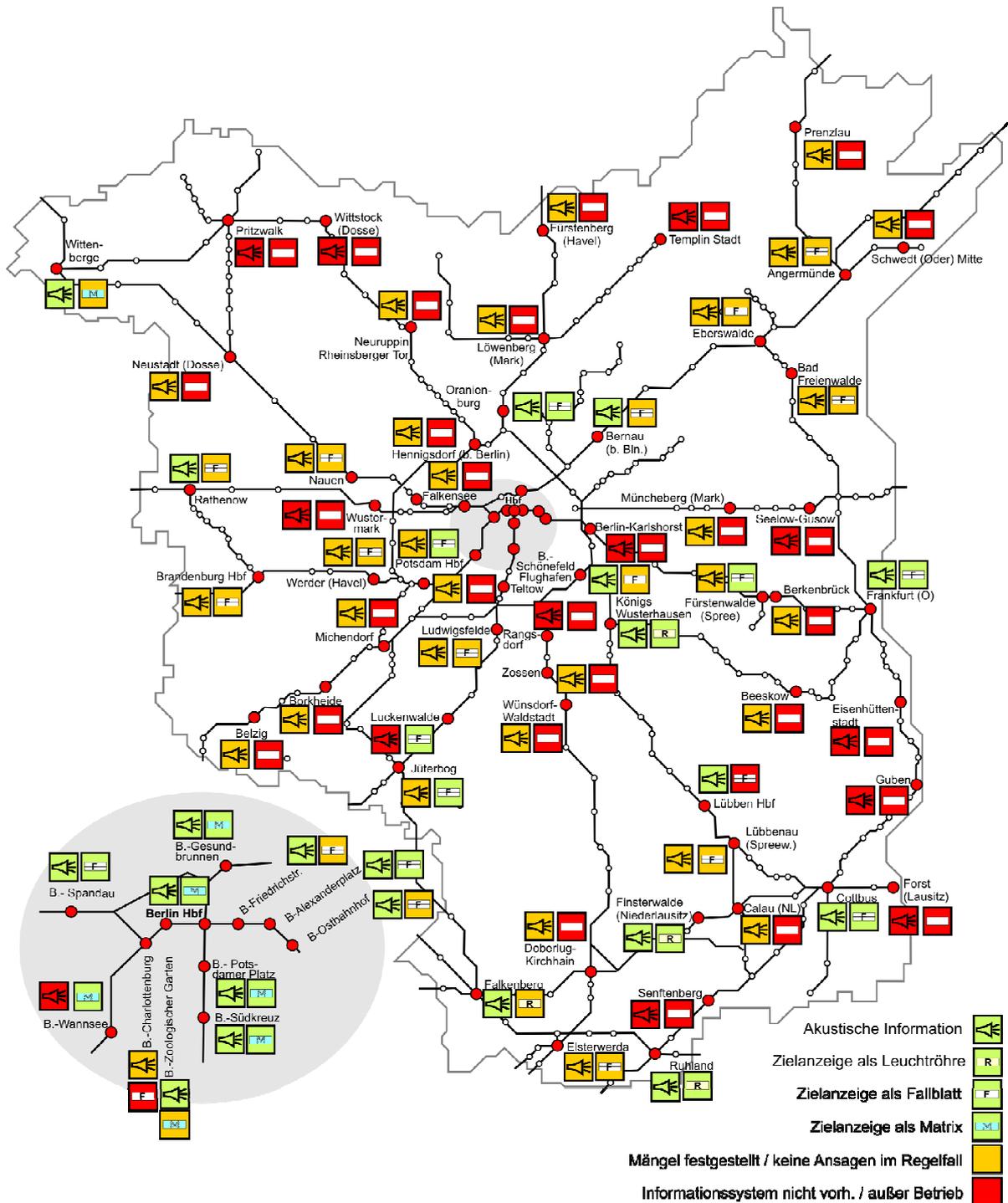


Abb. 3 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme

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 Bahnsteigzugängen der großen Bahnhöfe in Berlin, aber auch in Frankfurt (Oder) und Cottbus angetroffen.

An 17 Stationen wurden Mängel bzw. Fehler festgestellt (26%), die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
Anzeige eines falschen Ziels im Regelfall bzw. fehlendes Ziel		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad Freienwalde</li> <li>- Berlin Ostbahnhof</li> </ul>
fehlende / unregelmäßige Verspätungsanzeigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angermünde</li> <li>- Berlin Charlottenburg</li> <li>- Brandenburg</li> <li>- Elsterwerda</li> <li>- Ludwigsfelde</li> <li>- Lübbenau</li> <li>- Nauen</li> <li>- Werder</li> </ul>
Störungen in der Anzeige (falsche Buchstaben)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Schönefeld Flugh.</li> <li>- Lübbenau</li> </ul>
Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bernau</li> <li>- Eberswalde</li> <li>- Lübbenau</li> </ul>
sonstige Falschinformation (Liniennummer, Uhrzeit)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Friedrichstraße</li> <li>- Ludwigsfelde</li> </ul>
Ausfall von einzelnen Anzeigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Zoolog. Garten</li> <li>- Rathenow</li> <li>- Wittenberge</li> </ul>

Tab. 5 Mängel bei den Zugzielanzeigen

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 Info- und Notruffunktion
- 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) vor. In Spandau sind sie weiterhin außer Betrieb.

Info-/Notrufsäulen der S-Bahn wurden in diesem Jahr an einigen Bahnhöfen neu installiert, da dort das ständige Personal abgezogen wurde. Sie wurden 2008 an den Bahnhöfen Berlin-Alexanderplatz (zusätzlich auf dem S-Bahnsteig), Berlin-Charlottenburg, Berlin-Karlshorst, Berlin-Schönefeld Flughafen, Berlin Zoologischer Garten, Hennigsdorf (b. Berlin) und Königs Wusterhausen (jeweils nur auf den S-Bahnsteigen) registriert.

Somit sind insgesamt 13 Bahnhöfe mit Info-/Notrufsäulen ausgestattet (20%).

## **2.5 Bahnhofsuhren**

Funktionierende Uhren gehören bei allen Bahnhöfen der Kategorien 1 bis 5 zu den Basisleistungen der DB und wurden in diesen Kategorien überall angetroffen. In Schwedt (Oder) Mitte und in Löwenberg (beides Kategorie 6) sind keine Uhren vorhanden (3% aller Bahnhöfe).

An 11% der Bahnhöfe wurden hinsichtlich der Uhren Mängel festgestellt.

Folgende Mängel bestehen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
einzelne Uhren zeigen die falsche Zeit		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad Freienwalde</li> <li>- Falkensee</li> <li>-</li> </ul>
Uhr vom Bahnsteig aus nicht sichtbar		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Müncheberg</li> <li>- Zossen</li> </ul>
Uhr(en) zerstört		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wittstock</li> <li>- Zossen</li> </ul>
fehlende Uhr auf einzelnen Bahnsteigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belzig</li> <li>- Hennigsdorf</li> </ul>

Tab. 6 Mängel bei den Uhren

## 2.6 DB-Service-Points

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 Bahnhöfen

- Berlin Alexanderplatz
- Berlin Friedrichstraße
- Berlin Hauptbahnhof
- Berlin Ostbahnhof
- Berlin Spandau
- Berlin-Südkreuz
- Berlin Zoologischer Garten
- Cottbus
- Potsdam Hbf

angetroffen (14% der untersuchten 66 Bahnhöfe).

## 2.7 DB-Personal

Personal in Form von Service-Mitarbeitern gilt als Basisleistung bei Zugangsstellen der Kategorien 1 und 2. Die Basisleistung wurde an allen Bahnhöfen der DB-Kategorie 1 und 2 erfüllt.

## 2.8 Auffälligkeiten im Wegeleitsystem

Erstmalig wurde in diesem Jahr das Wegeleitsystem auf Auffälligkeiten hin untersucht. Im Ergebnis wurden an 19 von 66 Stationen Mängel festgestellt (29%). Zweimal ist die Wegeleitung nicht vorhanden (Löwenberg und Müncheberg), jedoch ist die Situation dort jeweils überschaubar.

Folgende Mängel bestehen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
keine Anpassung an Veränderungen / Umbauten		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beeskow</li> <li>- Berlin Ostbahnhof</li> <li>- Berlin Zoolog. Garten</li> <li>- Eberswalde</li> <li>- Guben</li> </ul>
unzureichende / fehlende Wegeleitung zu den Gleisen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad Freienwalde</li> <li>- Falkensee</li> <li>- Neuruppin Rheinsb. Tor</li> <li>- Rangsdorf</li> <li>- Templin Stadt</li> <li>- Zossen</li> </ul>
unzureichende / fehlende Wegeleitung zu den Bussen /SEV		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brandenburg</li> <li>- Cottbus</li> <li>- Eisenhüttenstadt</li> <li>- Lübbenau</li> <li>- Schwedt (Oder) Mitte</li> </ul>
Wegeleitung schildert Umwege aus		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belzig</li> <li>- Prenzlau</li> </ul>
Schilder an schlechter Position		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angermünde</li> <li>-</li> </ul>
		-

Tab. 7 Mängel in der Wegeleitung

### 3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation

#### 3.1 Bewertung nach DB-Anspruch

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

	Kat. 1	Kat. 2	Kat. 3	Kat. 4	Kat. 5	Kat. 6
Fahrplanaushang	X	X	X	X	X	X
Bahnhofsuhr	X	X	X	X	X	
FIA (Zugzielanzeiger od. Lautsprecher)	X	X	X			
Service-Mitarbeiter	X	X				
Service-Point	X					

**Tab. 8 Basisleistungen DB**

Im Folgenden werden die Basisleistungen im Einzelnen betrachtet:

#### Fahrplanaushang

Fahrplanaushänge müssen nach DB-Anspruch an allen Stationen vorhanden sein. Die Anforderung war zum Zeitpunkt der Untersuchung erfüllt, allerdings in 9 (14%) Zugangsstellen mit Mängeln.

#### Bahnhofsuhr

Bahnhofsuhren sind bis zur Kategorie 5 erforderlich. Diese Ausstattung war in den betreffenden 54 Zugangsstellen vorhanden, jedoch in 4 (7%) Stationen mit Mängeln.

#### FIA (Zugzielanzeiger und/oder Lautsprecher)

Die Fahrgastinformation erfolgt in den Bahnhöfen der Kategorie 1 und 2 optisch und akustisch. In Bahnhöfen der Kategorie 3 ist eine akustische oder optische Fahrgastinformation ausreichend.

Die Basisleistung wurde in allen 21 Bahnhöfen erbracht, wobei in 3 (14%) Bahnhöfen Mängel bei Ansagen und Anzeigen auftraten.

#### Service-Mitarbeiter und Service-Point

Die Basisleistungen wurden entsprechend der Bahnhofskategorie erfüllt.

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil bei Basisleistungen entsprechend der Anzahl der Bahnhöfe in den zutreffenden Bahnhofskategorien:

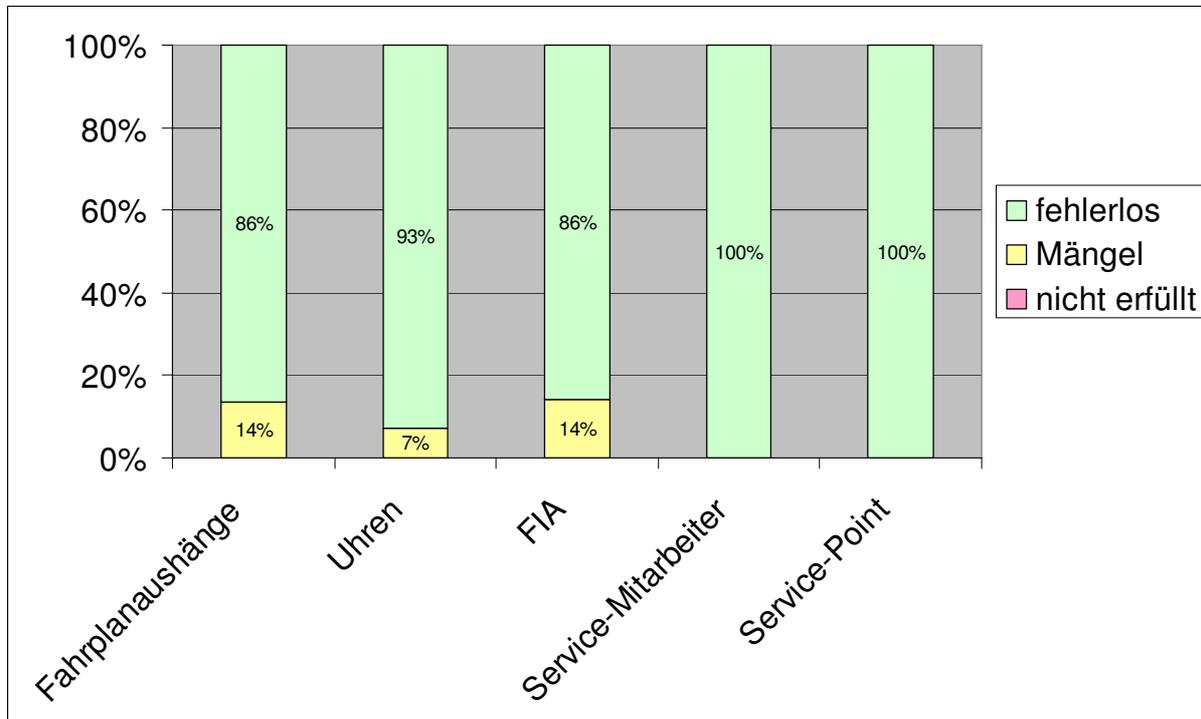


Abb. 5 Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Anspruch

### 3.2 Gesamtbewertung aus Sicht des VBB und des Fahrgastes

Viele Bahnhöfe bieten zusätzliche Ausstattungen, die gemäß ihrer DB-Bahnhofs-kategorie über die Basisleistungen hinausgehen. So sind die meisten Bahnhöfe der Kategorie 6 mit Uhren ausgestattet und einige Bahnhöfe der Kategorien 4-6 besitzen eine Fahrgastinfor-mationsanlage.

Die DB-Mindestanforderungen liegen jedoch deutlich unterhalb der VBB-Anforderungen aus Fahrgastsicht. Aus VBB-Sicht sollten die vorhandenen Informationssysteme grundsätzlich fehler- und mängelfrei sein. Der Fahrgast sollte an allen untersuchten Stationen die Mög-lichkeit besitzen, sich über die aktuelle Verkehrslage zu informieren bzw. automatisch informiert werden. Hierfür sollten auch kleine Bahnhöfe mit entsprechenden Informationssystemen nach dem Stand der Technik ausgestattet werden.

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil der wichtigsten Informationsquellen bei der Berücksichtigung sämtlicher Bahnhöfe.

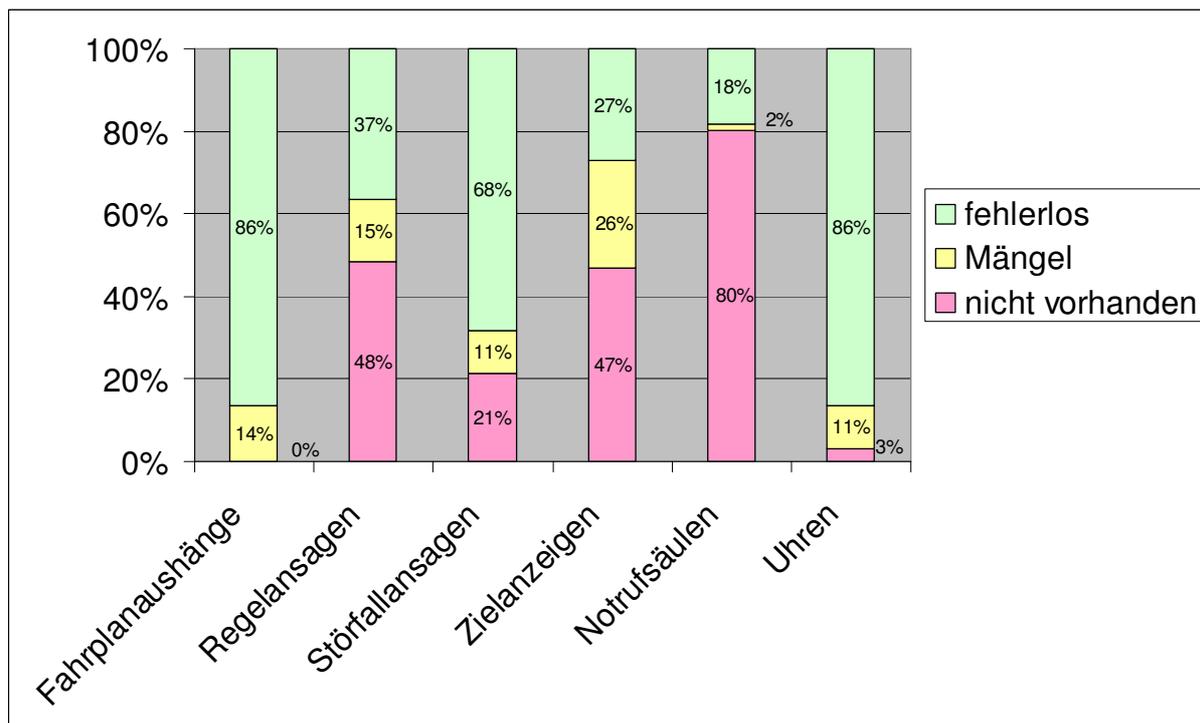


Abb. 6 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus VBB- und Fahrgastsicht

Danach wurden besonders viele Mängel bei den Zugzielanzeigen festgestellt. Auch die Regelansagen sind nur bei einem Drittel der Bahnhöfe mängelfrei vorhanden. Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf, um die Situation zu verbessern.

Im Folgenden wird aus Sicht des VBB für die während des Untersuchungszeitraumes auf dem Bahnhof angetroffene Fahrgastinformation eine Bewertung in 6 Stufen vorgenommen. Auf dieser Grundlage erfolgte die Eingruppierung der 66 untersuchten Bahnhöfe.

Die Einteilung erfolgt nach folgenden Stufen:

- **A** Sehr gutes Informationsangebot

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und Zugzielanzeige** umfassend, inhaltlich richtig und rechtzeitig.

- **B** Gutes Informationsangebot

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und Zugzielanzeige** nicht so umfassend wie bei Stufe A, jedoch inhaltlich richtig und rechtzeitig. Kleine Mängel bei akustischer oder optischer Fahrgastinformation werden alternativ ausgeglichen.

- **C** Verbesserungsmöglichkeiten

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und/oder Zugzielanzeige, jedoch mit Mängeln.**

- **D** Handlungsbedarf

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig durch Beschallung oder Zugzielanzeige. Im Störungsfall ist eine akustische oder optische Information inhaltlich richtig und rechtzeitig vorhanden.**

- **E** Hoher Handlungsbedarf

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig durch Beschallung oder Zugzielanzeige. Im Störungsfall gibt es keine oder nur unzureichende bzw. falsche akustische oder optische Informationen.**

- **F** Dringender Handlungsbedarf

**Die Fahrgastinformation erfolgt nur durch Fahrplanaushänge und ist im Störungsfall nicht möglich.**



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

**Tab. 9 Bewertung der Zugangsstellen**

Insgesamt ergibt sich folgende Verteilung der Bewertung:

<b>Bewertung</b>	<b>Anzahl Zugangsstellen</b>
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (12,1%)
B Gutes Informationsangebot	10 (15,2%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	15 (22,7%)
D Handlungsbedarf	15 (22,7%)
E Hoher Handlungsbedarf	9 (13,6%)
F Dringender Handlungsbedarf	9 (13,6%)

**Tab. 10 Verteilung der Bewertungsstufen**

### 3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf

Diese Bewertung „Handlungsbedarf“ erfasst Zugangsstellen, in denen die akustische oder optische Fahrgastinformation im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig erfolgte und beim Auftreten einer Abweichung vom Regelbetrieb (Störfall) im Beobachtungszeitraum eine Information inhaltlich richtig und rechtzeitig durchgeführt wurde.

Die DB fordert für die aufgeführten Zugangsstellen nur eine akustische Information im Störfall.

Bahnhöfe, bei denen während des Beobachtungszeitraumes kein Störfall auftrat, werden auch in dieser Bewertungsstufe erfasst, da davon ausgegangen wird, dass die Fahrgastinformation in diesen Fällen erfolgt wäre.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Bad Freienwalde	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Defekte Zugzielanzeige</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Falsche Uhrzeit</li> </ul>
Belzig	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Fehlende Uhr auf Gleis 2</li> </ul>
Berkenbrück	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Keine Warnungen bei schnellen Zugdurchfahrten</li> </ul>
Borkheide	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Calau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> </ul>
Fürstenberg (Havel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Hennigsdorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> <li>– Fehlende Uhr auf Gleis 1/5</li> </ul>
Löwenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> <li>– Statische Richtungsanzeiger sind fehlerhaft</li> <li>– Keine Uhr</li> </ul>
Michendorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Müncheberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> <li>– Kein Fahrplanaushang auf dem Bahnsteig</li> </ul>
Neuruppin Rheinsb. Tor	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Prenzlau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> </ul>
Schwedt (Oder) Mitte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Keine Uhr</li> </ul>
Teltow	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Zossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entfall der Regelansagen seit dem Vorjahr</li> <li>– Uhr auf Gleis 1 mit Folie abgedeckt</li> </ul>

Tab. 11 Auflistung „Handlungsbedarf“

Die Bewertung „Hoher Handlungsbedarf“ erfasst Zugangsstellen, in denen die akustische oder optische Fahrgastinformation im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig erfolgte und beim Auftreten einer Abweichung vom Regelbetrieb (Störfall) im Beobachtungszeitraum keine oder nur eine unzureichende bzw. falsche akustische oder optische Information erfolgte.

Die DB fordert für die aufgeführten Zugangsstellen nur eine akustische Information im Störfall.

<b>Zugangsstelle</b>	<b>festgestellte Mängel</b>
Beeskow	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansage im Störfall</li> <li>– Unvollständige Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Berlin Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansage im Störfall</li> <li>– Entfall der Ansagen im Regelfall seit dem Vorjahr</li> <li>– Abbau der Zugzielanzeigen seit dem Vorjahr</li> <li>– Fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen</li> </ul>
Doberlug-Kirchhain	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansage im Störfall</li> <li>– Unvollständige Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Falkensee	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Teilweise ausbleibende Ansagen im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Falsch gehende Uhr</li> </ul>
Forst	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen über Fahrplanänderungen</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Ludwigsfelde	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Information im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall, (Ausnahme Zugdurchfahrten)</li> <li>– Fehler in den Zugzielanzeigen</li> <li>– Kein Ankunftsplan</li> </ul>
Nauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansage im Störfall</li> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Fehler in den Zugzielanzeigen</li> <li>– Kein Ankunftsplan</li> </ul>
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansage im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall (Ausnahme Zugdurchfahrten)</li> </ul>
Werder (Havel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unvollständige Information im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall,( Ausnahme Zugdurchfahrten)</li> </ul>

**Tab. 12 Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“**

Ein dringender Handlungsbedarf besteht bei allen Zugangsstellen, in denen die Fahrgastinformation nur durch Fahrplanaushänge erfolgt.

DB-Personal oder Info-/Notrufsäulen sind hier ebenfalls nicht vorhanden. Es handelt sich um die 9 folgenden Zugangsstellen

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Eisenhüttenstadt	Zugzielanzeigen sind nicht vorhanden. Akustische Informationen über den Störfall (z.B. Verspätungen, Zugausfälle, Gleisänderungen) erfolgt nicht bzw. ist nicht möglich.
Guben	
Pritzwalk	
Rangsdorf	
Seelow-Gusow	
Senftenberg (2009 neue FIA geplant)	
Templin Stadt	
Wittstock (Dosse)	
Wustermark	

Tab. 13 Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“

## 4. Vergleich mit den Vorjahresergebnissen

Die Qualitätsanalyse Bahnhöfe wurde erstmals im August/September 2006 für 59 Bahnhöfe durchgeführt. Die Bahnhöfe

- Belzig
- Cottbus
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Frankfurt (Oder)
- Potsdam Hbf
- Ruhland

wurden im Jahr 2006 noch nicht untersucht. Im Oktober/November 2007 erfolgte eine auf 66 Bahnhöfe ausgeweitete Untersuchung, die in diesem Jahr mit identischen Bahnhöfen wiederholt wurde.

Der Vergleich mit den Ergebnissen von 2006 ist daher nur eingeschränkt möglich. Da sich die absolute Anzahl der Bahnhöfe unterscheidet, werden die Vergleichszahlen nachfolgend nur prozentual angegeben.

## 4.1 Fahrplanaushänge

Die Mängel haben sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich reduziert. In diesem Jahr wurden an allen Bahnhöfen Fahrplanaushänge angetroffen.

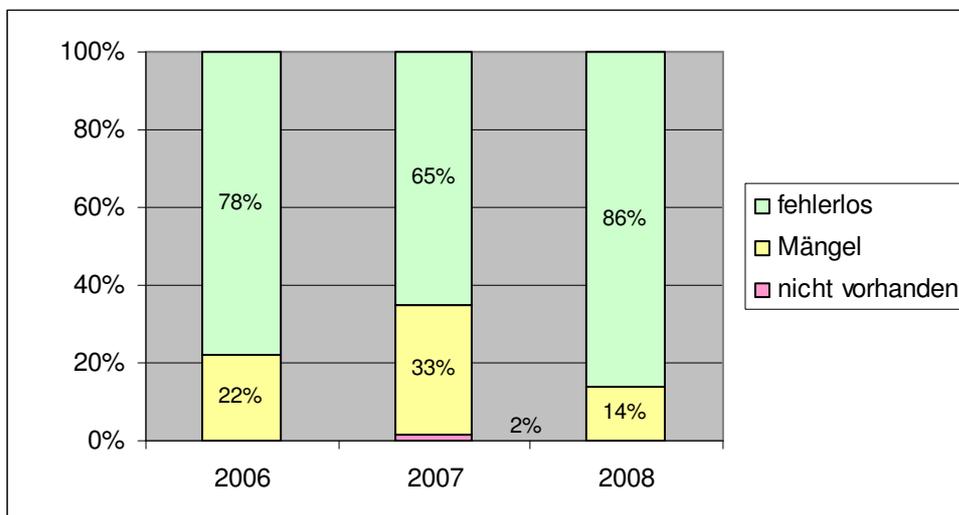


Abb. 8 Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2008

Als positiv hervorzuheben ist die Bekanntgabe von Ansprechpartnern im Störfall (Telefonnummer der zuständigen 3-S-Zentrale). 2006 wurden noch 20% der Zugangsstellen ohne diese Hinweise registriert. Die Zahl hat sich in diesem Jahr auf 2% reduziert.

Die Anzahl der Fahrplanaushänge auf den Bahnhöfen hat im zweiten Jahr in Folge in der Summe deutlich zugenommen.

## 4.2 Beschallung

Die Beschallung im Regelbetrieb an Bahnhöfen in Brandenburg ist stark rückläufig. An folgenden Stationen erfolgt im Unterschied zum Vorjahr keine Regelbeschallung mehr:

- Berlin Karlshorst
- Calau
- Hennigsdorf
- Löwenberg (Mark)
- Müncheberg (Mark)
- Neustadt (Dosse)
- Prenzlau
- Zossen

Das Diagramm zeigt die eindeutige Rücknahme der Regelbeschallung seit 2006. Waren 2006 noch 32% der Untersuchungsbahnhöfe ohne Beschallung, so sind es in diesem Jahr bereits 48%.

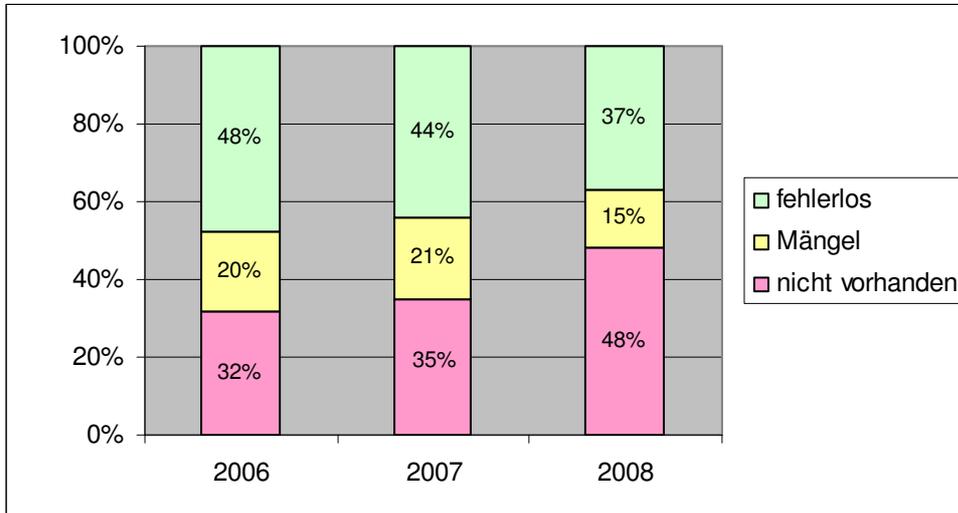


Abb. 9 Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2008

Ansagen bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) erfolgen bei 79% der Bahnhöfe. Neben den beobachteten fehlerlosen Ansagen werden hierbei auch die Bahnhöfe, in denen im Untersuchungszeitraum keine Abweichungen auftraten, mit einbezogen. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der mangelhaften Ansagen leicht rückläufig.

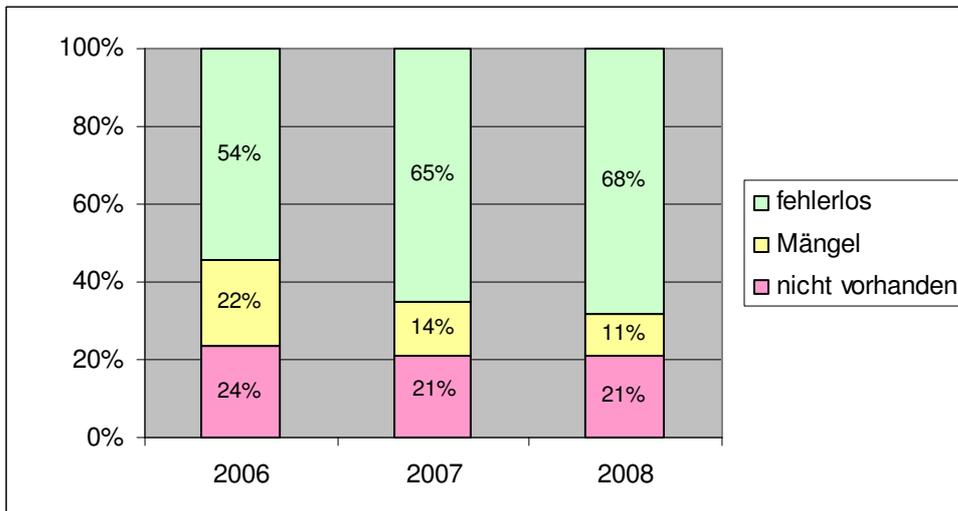


Abb. 10 Vergleich Bewertung Störfallbeschallung 2006 - 2008

### 4.3 Dynamische Zugzielanzeigen

Bei den dynamischen Zugzielanzeigen zeigt sich ein ähnlicher Trend zur Rücknahme wie bei der Beschallung. In absoluten Zahlen ausgedrückt wurden 16 Zugzielanzeigen weniger registriert als 2007.

An den Bahnhöfen

- Berlin Karlshorst und
- Lübben\*

wurden die dynamischen Anzeigen komplett außer Betrieb genommen. Dafür erfolgte in Berlin Charlottenburg und Berlin Wannsee eine Neuinstallation der Anzeigen. Auch in Cottbus wurden die alten Anzeigen gegen moderne Matrixanzeigen ausgetauscht.

Der Anteil von Bahnhöfen ohne Zielanzeigen ist seit 2006 um 5% auf 47% gestiegen.

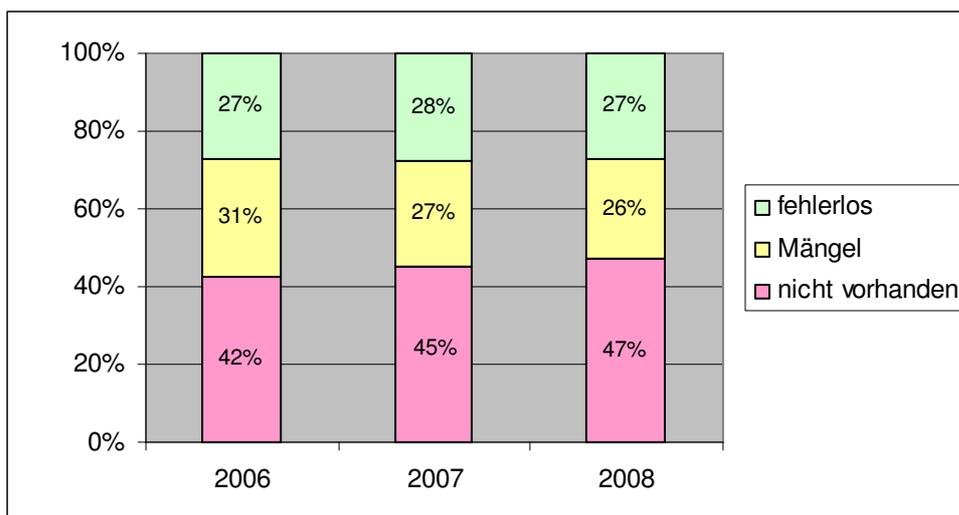


Abb. 11 Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2008

### 4.4 Info-/Notrufsäulen

Die Anzahl der Info-/Notrufsäulen hat sich seit dem Vorjahr absolut um 5 Säulen erhöht.

\* Nach DB-Aussage wird die Fahrgastinformationsanlage 2009 wieder in Betrieb genommen, ebenso die Fahrgastinformationsanlage in Senftenberg.

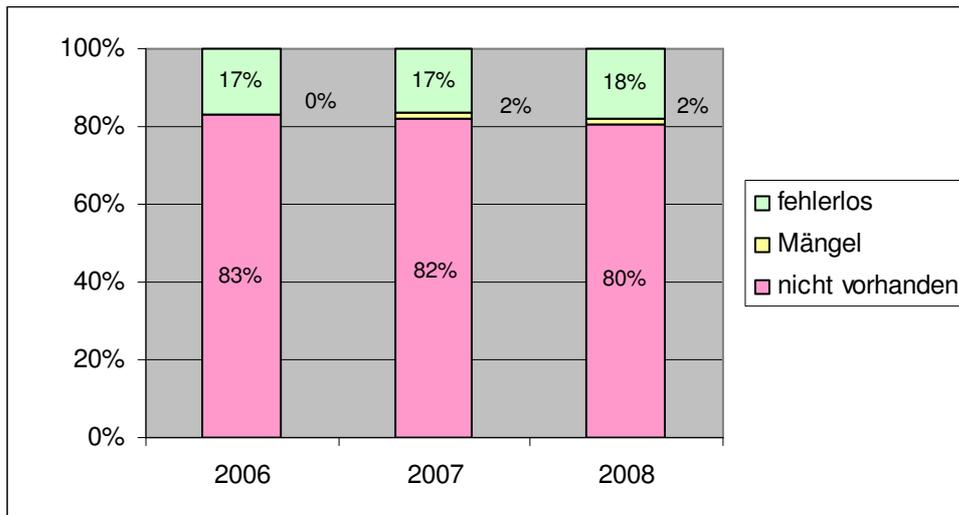


Abb. 12 Vergleich Bewertung Info-/Notrufsäulen 2006 - 2008

## 4.5 Bahnhofsuhren

Der Mängelanteil sowie der Anteil der Stationen ohne Uhren haben sich seit dem Vorjahr nicht verändert.

Negativ ist jedoch, dass die Anzahl der Uhren auf allen Bahnhöfen in der Summe um 13 Uhren reduziert wurde.

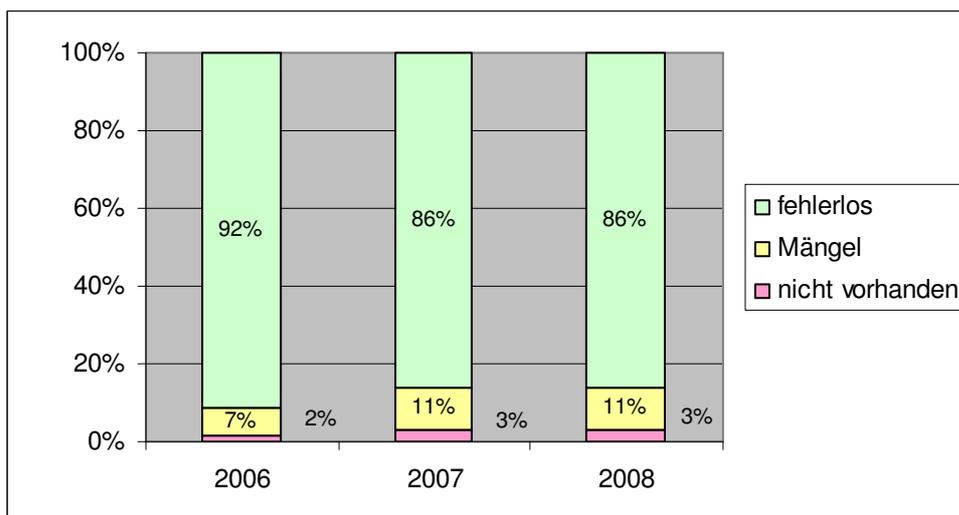


Abb. 13 Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2008

## **4.6 DB-Service-Points**

In folgendem Bahnhof existiert im Vergleich zum Vorjahr kein DB-Service-Point mehr:

- Frankfurt (Oder)

## **4.7 DB-Personal**

In Bernau wurde nach dem Abzug des DB-Servicepersonals im Jahr 2007 nun auch das Personal der S-Bahn abgezogen, sodass für die Fahrgäste kein Ansprechpartner mehr vor Ort ist.

Nach der Einstufung des Bahnhofs Berlin Potsdamer Platz in die Bahnhofskategorie 2 sind Servicemitarbeiter vor Ort.

In Calau und Lübbenau wurden im Unterschied zum Vorjahr Servicemitarbeiter angetroffen, deren Einsatz im Zusammenhang mit dem Streckenausbau zwischen Lübbenau und Cottbus zu sehen ist.

## **4.8 Vergleich der Bewertungsergebnisse**

### **4.8.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB**

In diesem Jahr erfüllen alle Bahnhöfe die in der Untersuchung betrachteten Basisleistungen, gemäß Bahnhofskategorie.

Die im vergangenen Jahr bezüglich der Mindestanforderungen aufgetretenen Mängel wurden in Berlin-Charlottenburg (Neuinstallation von Zugzielanzeigern), Eisenhüttenstadt, Guben (jeweils Aushänge über aktuelle Fahrplanänderungen), Luckenwalde, Rangsdorf (jeweils Neuinstallation von Uhren) und Seelow-Gusow (Fahrplanaushang) behoben.

Der Bahnhof Löwenberg wurde von der DB von Kategorie 5 auf Kategorie 6 herabgestuft. Damit gilt trotz fehlender Uhr die Basisleistung nunmehr als erfüllt, obwohl sich die Situation dort nicht verbessert hat.

Weiterhin hat die DB seit 2007 die folgenden Bahnhöfe in der Kategorie herabgestuft::

- Beeskow (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Berlin Charlottenburg (Herabstufung von Kategorie 3 auf Kategorie 4)
- Löwenberg (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Oranienburg (Herabstufung von Kategorie 3 auf Kategorie 4)

Der Bahnhof Berlin Potsdamer Platz wurde als einziger Bahnhof hochgestuft, und zwar von Kategorie 3 auf Kategorie 2.

#### 4.8.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht des VBB und des Fahrgastes

Die folgende Tabelle stellt die Bewertungsergebnisse für die Bahnhöfe von 2006 bis 2008 einander gegenüber.

Bewertung	Ergebnis 2006	Ergebnis 2007	Ergebnis 2008	Differenz 2008 - 2007
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (14%)	9 (14%)	8 (12%)	- 1 (-2%)
B Gutes Informationsangebot	6 (10%)	8 (12%)	10 (15%)	+ 2 (+3%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	10 (17%)	8 (12%)	15 (23%)	+ 7 (+11%)
D Handlungsbedarf	12 (20%)	17 (26%)	15 (23%)	- 2 (-3%)
E Hoher Handlungsbedarf	10 (17%)	7 (11%)	9 (14%)	+ 2 (+3%)
F Dringender Handlungsbedarf	13 (22%)	17 (26%)	9 (14%)	- 8 (-12%)

Tab. 15 Vergleich der Bewertungsergebnisse

Der Vergleich zeigt, dass sich die Anzahl der Bahnhöfe mit gravierenden Mängeln in der Fahrgastinformation verringert hat, aber noch Handlungsbedarf und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Durchführung der Fahrgastinformation im Regel- und Störfall bestehen.

Neben der Ausrüstung der Bahnhöfe Berlin-Wannsee, Berlin-Charlottenburg und Cottbus mit neuen Fahrgastinformationsanlagen haben sich beispielsweise für die folgenden Bahnhöfe deutliche Veränderungen ergeben:

	Bahnhof	Veränderung gegenüber Vorjahr
Verbesserung	Berkenbrück	- zusätzliche Ansagen im Störfall - Uhr auf Gleis 1 wurde erneuert
	Berlin-Alexanderplatz	- zusätzliche Fahrplanaushänge - zusätzliche Info-/Notrufsäule
	Eberswalde	- zusätzlicher Fahrplanaushang auf dem Vorplatz - gravierende Mängel an den Zugzielanzeigen behoben
	Fürstenberg	- zusätzliche Ansagen im Störfall
	Falkenberg	- vollständige Ansagen im Regelfall - neue und zusätzliche Uhren auf den Bahnsteigen
	Jüterbog	- zusätzliche Fahrplanaushänge - gravierende Mängel an den Zugzielanzeigen behoben
	Oranienburg	- Mängel an den Zugzielanzeigen behoben
	Schwedt (Oder) Mitte	- zusätzliche Fahrplanaushänge - aktuelle Hinweise auf Fahrplanänderungen
Verschlechterung	Bad Freienwalde	- keine Anzeige der Abfahrtszeiten - keine Anzeige des eigentlichen Zielbahnhofs
	Berlin-Karlshorst	- keine Ansagen mehr im Regel und im Störfall - Abbau der dynamischen Zugzielanzeigen
	Doberlug-Kirchhain	- ausbleibende Verspätungsansagen - Abbau der Zugzielanzeigen (Leuchtkästen)
	Lübben Hbf	- Zugzielanzeigen außer Betrieb (Anzeigen werden 2009 erneuert)

**Tab. 16 Veränderungen 2008 - 2007**

## 5. Überprüfung der DB Station & Service Statusanalyse

Im März 2008 hat die DB Station & Service AG, Regionalbereich Ost, eine Statusanalyse zum Umgang mit den vom VBB im Jahr 2007 festgestellten Mängeln erstellt.

Die Überprüfung der DB-Aussagen zum Umgang mit der VBB-Mängelliste zeigt, dass die Mehrzahl der angekündigten Verbesserungsmaßnahmen von der DB umgesetzt wurde, aber trotzdem noch Handlungsbedarf besteht.

Für die Bahnhöfe Lübben, Lübbenau und Senftenberg ist nach Informationen der DB im Jahr 2009 die Erneuerung der Fahrgastinformationsanlagen vorgesehen.

Bei folgenden Bahnhöfen bestehen Abweichungen zwischen den DB-Aussagen und dem festgestellten Zustand im Oktober/November 2008:

<b>Bahnhof</b>	<b>DB-Aussage März 2008</b>	<b>Situation Okt/Nov. 2008</b>
Bad Freienwalde	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Anzeige des Zuges in der Zugzielanzeige nach Abfahrt wurde auf 5 min reduziert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Anzeigen blieben ganztägig mit derselben Zielanzeige stehen. Keine Anzeige der Abfahrtszeit mehr</li> </ul>
Beeskow	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansagen werden bei Abweichungen vom Regelbetrieb vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugausfall, Gleisänderung bzw. SEV vom Bahnhofsvorplatz wurden nicht angesagt. Dagegen erfolgte eine Abfahrtsansage eines Regelzuges.</li> </ul>
Berlin Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Ansagen werden zukünftig durch den Ansager am Ostbahnhof mit übernommen, damit wird im Störfall eine konsistente und durchgehende Reisendeninformation gewährleistet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es erfolgten auf den beiden Regionalbahnsteigen keine Ansagen, weder im Regel- noch im Störfall, auch nicht bei einer beobachteten sechsmütigen Verspätung</li> </ul>
Berlin Schönefeld Flughafen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Fallblattanzeige wird schrittweise repariert. Die Umsetzung ist in den kommenden Wochen abgeschlossen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es wurden neue Anzeigenmängel bis hin zur Unleserlichkeit des Zugziels beobachtet.</li> </ul>
Brandenburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorhandene Fahrgastinformation lückenhaft – Abweichungen wurden mit Ansagerteam analysiert und auf eine vollständige Umsetzung vereinbart.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansagen waren nach wie vor unregelmäßig. Eine Verspätung in der Ankunft wurde nicht angezeigt, nur angesagt.</li> </ul>
Elsterwerda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlende Ansagen bei Durchfahrten, abgefahrener Zug steht 10 Minuten in der FIA - Abweichungen wurden mit Ansagerteam analysiert und auf eine vollständige Umsetzung vereinbart.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlende Ansagen bei der RB 45 wurden erneut festgestellt.</li> <li>Erneut stand ein abgefahrener Zug noch mehr als 5 Minuten in der FIA.</li> </ul>
Forst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Beschallung zum Zugausfall und SEV - Abweichungen wurden mit Ansagerteam analysiert und auf eine vollständige Umsetzung vereinbart.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es erfolgten bei vergleichbarem Störfall keine Ansagen.</li> </ul>

Löwenberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aushänge veraltet (03.11.07) – Aushänge wurden bei der nächsten Bahnhofskontrolle am 07.11.07 entfernt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erneut wurden Aushänge längst abgelaufener Fahrplanänderungen angegriffen (Begehung am 10.11.08, Gültigkeitszeitraum Ende Oktober 08).</li> </ul>
Luckenwalde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansagen werden bei Abweichungen vom Regelbetrieb vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es erfolgten keine Ansagen, weder im Regel- noch im Störfall Verspätungen von einmal 5 und einmal 10 Minuten wurden nicht angesagt.</li> </ul>
Lübben Hbf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Zugzielanzeiger wurden instand gesetzt und fehlerhafte Elemente ausgetauscht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Zugzielanzeiger wurden außer Betrieb genommen und mit entsprechenden Aufklebern versehen.</li> <li>• 2009 neue Zugzielanzeiger geplant</li> </ul>
Lübbenau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Zugzielanzeiger wurden instand gesetzt und fehlerhafte Elemente ausgetauscht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine Anzeigenfehler existierten weiterhin.</li> <li>• 2009 neue Zugzielanzeiger geplant</li> </ul>
Nauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrgastinformationsanlage: Mit Mitarbeiter ausgewertet, Mängel wurde abgestellt</li> <li>• Fehlende Ansagen: Kein Mangel! Lautsprecher vorhanden, Ansagen werden bei Abweichungen vom Regelbetrieb vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Verspätung von 9 Minuten wurde nicht angezeigt.</li> <li>• Es bestehen unregelmäßige Ansagen im Regelbetrieb. Eine Ansage bei einer Verspätung von 9 Minuten sowie zu verkürzten Zugläufen erfolgt nicht.</li> </ul>
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansagen werden bei Abweichungen vom Regelbetrieb vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wurden nur Warnungen vor Zugdurchfahrten durchgesagt. Verspätungen (10 Minuten) wurden nicht angekündigt.</li> </ul>
Rangsdorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansagen werden bei Abweichungen vom Regelbetrieb vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es erfolgten keine Ansagen, auch nicht bei einer 7 minütigen Verspätung.</li> </ul>
Werder (Havel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Hinweise auf SEV - Abweichungen wurden mit Ansagerteam analysiert und auf eine vollständige Umsetzung vereinbart.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es erfolgten lediglich Warnungen vor Durchfahrten Gleis 2, keine Ansagen im Regelfall. Ebenfalls erfolgte keine Ansage von einer 5-minütigen Verspätung.</li> </ul>

**Tab. 17 Abweichungen DB-Aussagen zur Mängelbeseitigung – Zustand 2008**

## 6. Fazit

Die Gesamtbewertung der „Qualitätsanalyse BAHNHÖFE – Fahrgastinformation und Service 2008“ aus Sicht des VBB zeigt, dass für 33 der 66 untersuchten Zugangsstellen Handlungsbedarf hinsichtlich der Fahrgastinformation im Regel- bzw. Störfall besteht, wobei sich gegenüber dem Vorjahr die Anzahl der Bahnhöfe mit dringendem und hohem Handlungsbedarf verringerte. Für 15 Zugangsstellen werden Verbesserungen empfohlen. Somit werden die Bahnhöfe in der Gesamtheit gegenüber den Vorjahren etwas besser bewertet.

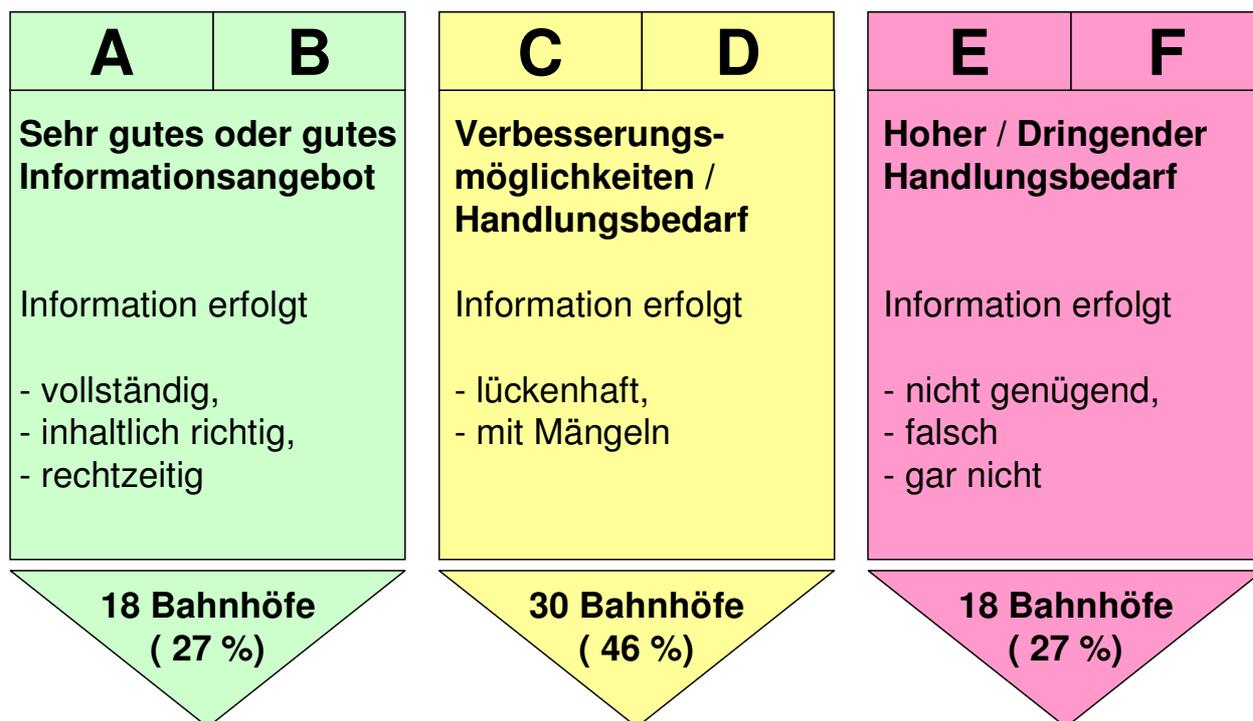


Abb. 14 Ergebniszusammenfassung

Im Vergleich zur Vorjahresuntersuchung fällt zunächst positiv auf, dass die festgestellten Mängel gegenüber dem Vorjahr leicht rückläufig waren. So nahm die Mängelquote in den Rubriken Fahrplanaushänge (– 19%), Beschallung im Regel- (- 6%) und Störfall (– 3%) sowie Zugzielanzeigen (- 1%) ab.

Im Vergleich zu beiden Vorjahresuntersuchungen wird aber auch ersichtlich, dass auf den Bahnhöfen die Fahrgastinformation im Regelfall und der Service insgesamt deutlich reduziert wurden und dass sich die Informationen im Störfall nicht wesentlich verbessert haben.

Selbst in bedeutenden Umsteigebahnhöfen (z.B. Calau, Doberlug-Kirchhain, Hennigsdorf, Neustadt (Dosse)) gibt es keine oder nur unzureichende Informationen im Regelbetrieb. Hier bedarf es einer grundlegenden Verbesserung, auch wenn aus DB-Sicht gemäß Bahnhofskategorie eine Fahrgastinformation durch Zugzielanzeige oder Beschallung im Regelfall nicht erforderlich ist.

Dies trifft in erster Linie für die Elemente der dynamischen Fahrgastinformation, Beschallung und Zugzielanzeigen zu, die kontinuierlich zurückgenommen wurden, wie nachfolgendes Diagramm zeigt:

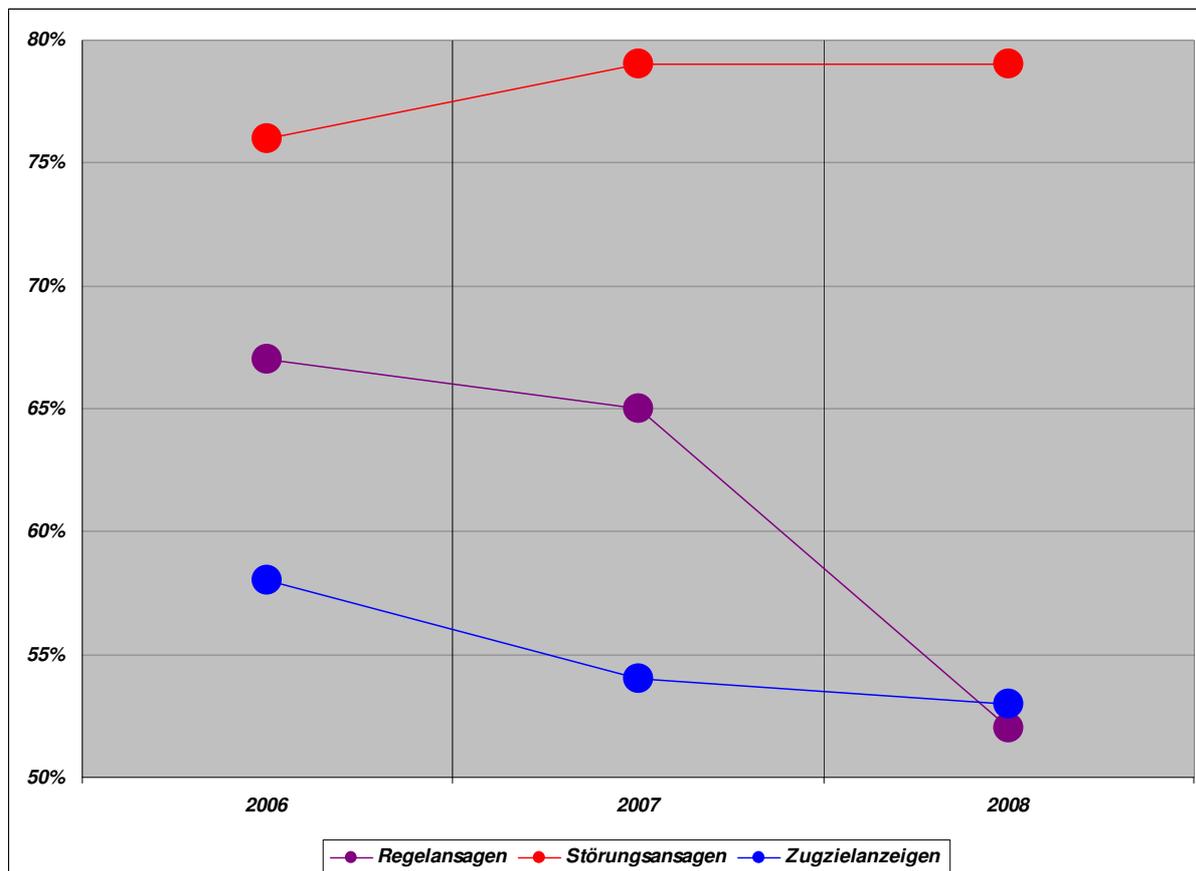


Abb. 15 Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2008

Ein ähnlicher Trend ist auch beim Service feststellbar. So wurden die Anzahl der DB-Service - Points und die Anwesenheit von Personal auf den Bahnhöfen seit 2006 reduziert.

Dagegen kann die Ankündigung von DB Station&Service, die Fahrgastinformationsanlagen in Lübben, Lübbenau und Senftenberg demnächst wieder in Betrieb zu nehmen, als ein positiver Ausblick für das Jahr 2009 angesehen werden.

## Abkürzungen

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

## Abbildungsverzeichnis

Abb.1	Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen .....	4
Abb.2	Beispiele der Fahrgastinformation in Königs Wusterhausen 2008 (links) und 2006 (rechts).....	7
Abb. 3	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme.....	10
Abb. 5	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen nach DB-Anspruch .....	16
Abb. 6	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Fahrgastsicht .....	17
Abb. 7	Übersichtskarte Bewertung .....	19
Abb. 8	Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2008.....	24
Abb. 9	Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2008 .....	25
Abb. 10	Vergleich Bewertung Störfallbeschallung 2006 - 2008 .....	25
Abb. 11	Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2008 .....	26
Abb. 12	Vergleich Bewertung Info-/Notrufsäulen 2006 - 2008 .....	27
Abb. 13	Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2008.....	27
Abb. 14	Ergebniszusammenfassung .....	32
Abb. 15	Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2008.....	33

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen.....	5
Tab. 2	Mängel bei Fahrplanaushängen.....	7
Tab. 3	Mängel bei der Beschallung im Regelfall.....	8
Tab. 4	Mängel bei der Beschallung im Störfall.....	9
Tab. 5	Mängel bei den Zugzielanzeigen.....	11
Tab. 6	Mängel bei den Uhren.....	13
Tab. 7	Mängel in der Wegeleitung .....	14
Tab. 8	Basisleistungen DB.....	15
Tab. 9	Bewertung der Zugangsstellen.....	20
Tab. 10	Verteilung der Bewertungsklassen .....	20
Tab. 11	Auflistung „Handlungsbedarf“ .....	21
Tab. 12	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“ .....	22
Tab. 13	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“ .....	23
Tab. 15	Vergleich der Bewertungsergebnisse .....	29
Tab. 16	Veränderungen 2008 - 2007 .....	30
Tab. 17	Abweichungen DB-Aussagen zur Mängelbeseitigung – Zustand 2008.....	31