

# Qualitätsanalyse BAHNHÖFE: Fahrgastinformation und Service 2009 - Länder Berlin und Brandenburg -



## Ergebnisbericht



**Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg**

## Inhalt

1. Einleitung.....	3
1.1 Ausgangslage .....	3
1.2 Aufgabenstellung .....	3
2. Analyse der Informationsmedien .....	6
2.1 Fahrplanaushänge .....	6
2.2 Beschallung .....	7
2.3 Zugzielanzeigen.....	9
2.4 Info-/Notrufsäulen .....	12
2.5 Bahnhofsuhren.....	12
2.6 DB-Service-Points.....	13
2.7 DB-Personal.....	13
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation.....	14
3.1 Bewertung nach DB-Kategoriesystem .....	14
3.2 Gesamtbewertung aus Sicht des VBB .....	16
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	20
4. Jahresvergleich der Informationsmedien .....	22
4.1 Fahrplanaushänge .....	22
4.2 Beschallung .....	23
4.3 Dynamische Zugzielanzeigen .....	24
4.4 Info-/Notrufsäulen .....	25
4.5 Bahnhofsuhren.....	25
4.6 DB-Service-Points.....	25
4.7 DB-Personal.....	25
5. Vergleich der Bewertungsergebnisse .....	26
5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB.....	26
5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht des VBB.....	26
6. Fazit.....	28
Abkürzungen .....	30
Abbildungsverzeichnis.....	30
Tabellenverzeichnis.....	30
Anhang .....	30

## 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 an Bahnhöfen im Regel- und Störfall. Diese Untersuchung wird seit 2006 jährlich durchgeführt. Die vorjährige Bewertung aus Sicht des VBB zeigt, dass einige Verbesserungen zu verzeichnen sind, aber insgesamt noch Handlungsbedarf besteht.

Aus Sicht des VBB ist es langfristig nicht akzeptabel, dass die Deutsche Bahn die Qualitätskategorien für die Bahnhöfe selbst definiert. Bei den untersuchten Bahnhöfen waren die eigenen Mindestanforderungen der Deutschen Bahn für Service und Qualität erfüllt. Allerdings liegen diese Anforderungen deutlich unter denen des VBB. Das Ausstattungsniveau vieler Bahnhöfe ist aus VBB-Sicht zu niedrig. Fahrgäste müssen im normalen Betriebsablauf und bei Verspätungen umfassend und aktuell über die Verkehrslage informiert werden – durch Ansagen oder fehlerfreie Anzeigen. Das gilt für alle untersuchten Stationen, aber auch für kleinere Bahnhöfe, die mit geeigneten Infosystemen ausgestattet sein müssen.

Durch die Bereitstellung zusätzlicher Mittel des Bundes im Rahmen des Konjunkturprogramms werden auf vielen Bahnhöfen in den nächsten Jahren Verbesserungen in der Fahrgastinformation und in der Ausstattung erwartet.

### 1.2 Aufgabenstellung

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

Für die Analyse wurden folgende Zugangsstellen ausgewählt:

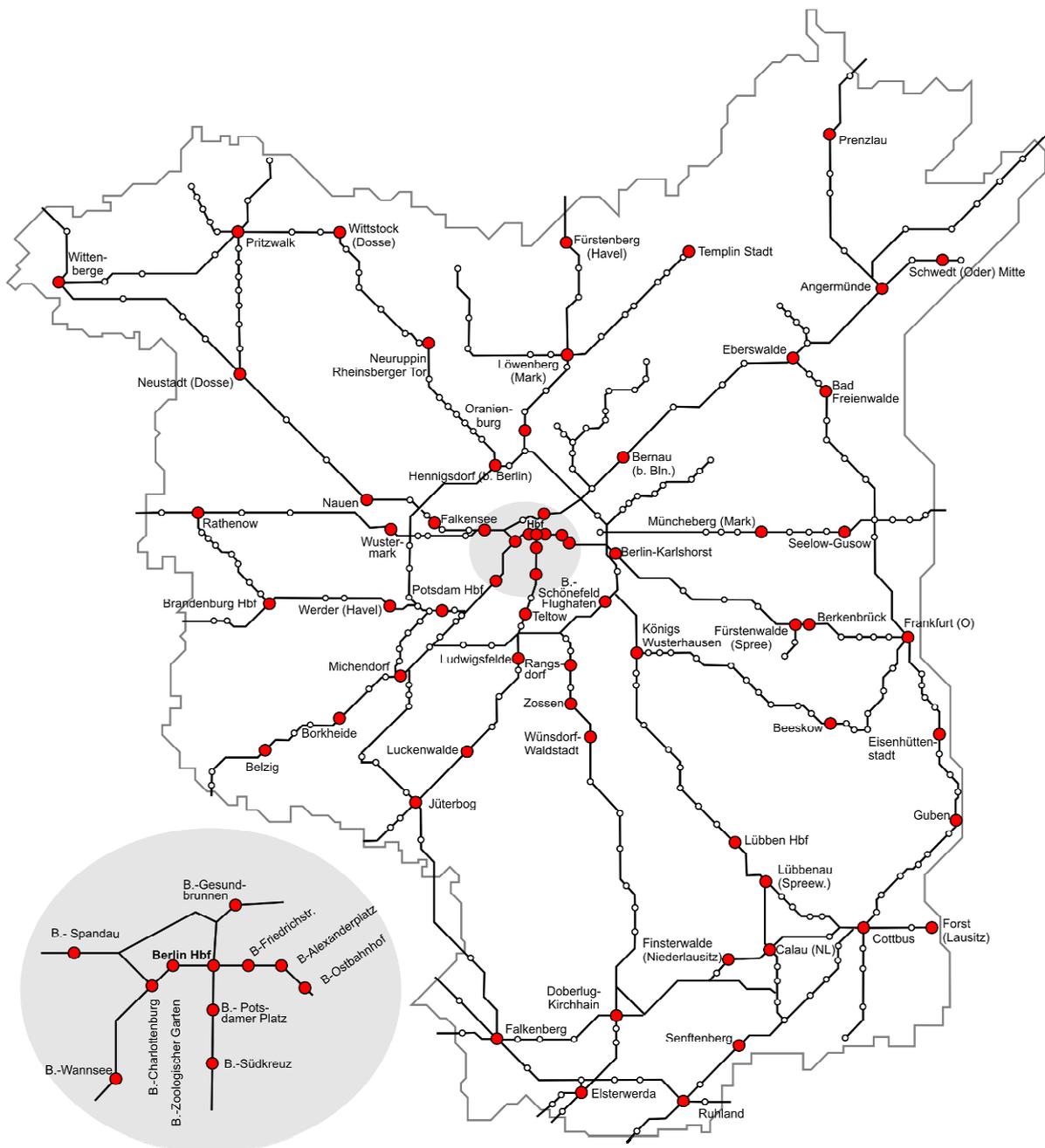


Abb.1 Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen

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 (Abfahrt und Ankunft) mit Hinweis auf kompetente Ansprechpartner im Störfall sowie Aushänge über Fahrplanänderungen
- 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, LCD, Art der Anzeige)
- Statische Richtungsanzeiger sowie Gleisbezeichnung
- 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 des vorhandenen und für den Fahrgast ansprechbaren DB-Personals mit Besetzungszeiten (z.B. Reisendensicherer, Aufsicht (DB Station & Service))

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 im Anhang):

- Erfassung von Wetterschutz, Anzahl der Sitzplätze, barrierefreie Erreichbarkeit des Bahnhofs und der Bahnsteige sowie Blindenleitsystem
- Auffälligkeiten im Wegeleitsystem
- Veränderungen zum Vorjahr / Ausblick

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.

Dabei wird in der Auswertung unterschieden, ob die Defizite aufgrund fehlender Ausstattung oder aufgrund von Mängeln in der Fahrgastinformation bei vorhandener Ausstattung auftreten.

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

## **2. Analyse der Informationsmedien**

### **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. Hierbei wurde nach Abfahrts- und Ankunftsplänen unterschieden. 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 über die Abfahrtszeiten waren in diesem Jahr überall vorhanden (100%), Ankunftsfahrpläne an 51 Stationen (77%). Dort, wo Ankunftspläne fehlten, enden jedoch keine Linien, so dass die Pläne an diesen 15 Stationen auch nicht erforderlich sind. An 7 der insgesamt 66 Stationen (11%) wurden Mängel festgestellt. Die Mängel lassen sich folgendermaßen untergliedern:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elsterwerda</li> <li>– Falkensee</li> <li>– Nauen</li> <li>– Neustadt (Dosse)</li> </ul>
falsche (bzw. veraltete) Gleisangaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Seelow-Gusow</li> </ul>
fehlende Fahrplanaushänge auf den Zugangswegen oder Bahnsteigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin-Charlottenburg</li> <li>– Ludwigsfelde</li> </ul>

Tab. 2 Mängel bei Fahrplanaushängen

Neben den dargestellten Mängeln wurde wiederum 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. Hier besteht generell Handlungsbedarf, die Fahrgäste im Fall von Fahrplanänderungen besser zu informieren. Positive Beispiele zur Verdeutlichung von aktuellen Fahrplanänderungen wurden u.a. in Frankfurt (Oder) und Cottbus angetroffen:



Abb.2 Beispiele der Fahrgastinformation in Frankfurt (Oder) (links) und Cottbus (rechts)

Möglichkeiten zielgerichteter Fahrgastinformation bei Fahrplanänderungen sind wie in den Beispielen umgesetzt 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 40 der 66 Stationen im Regelfall (61%) und wird nach Informationen der DB bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) an 61 Stationen (92 %) erbracht. Die Basisleistungen wurden an allen Stationen der Kategorien 1 bis 3 erfüllt.

Stationen ohne Lautsprecher und somit ohne Beschallung im Regel- und Störfall sind:

- Guben
- Pritzwalk
- Seelow-Gusow
- Templin Stadt
- Wustermark

Bei folgenden Stationen erfolgten keine Regelansagen (Beschallung nur im Störfall):

- Bad Freienwalde
- Beeskow
- Belzig
- Berkenbrück
- Berlin Karlshorst
- Borkheide
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Forst (Lausitz)
- Fürstenberg (Havel)
- Hennigsdorf (b. Berlin)
- Löwenberg (Mark)
- Michendorf
- Müncheberg (Mark)
- Neuruppin Rheinsberger Tor
- Neustadt (Dosse)
- Prenzlau
- Rangsdorf
- Senftenberg
- Werder (Havel)
- Wittstock (Dosse)

An 6 Stationen (9%) wurden bei der Regelfallbeschallung Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 4-6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calau</li> <li>– Doberlug-Kirchhain</li> <li>– Schwedt Mitte</li> <li>– Teltow</li> <li>– Zossen</li> </ul>
Verspätete Ansagen im Regelfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rathenow</li> </ul>

**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 Ankündigungshinweise.

Im Störfall wurden an 14 Stationen (21%) Mängel an den Störfalldurchsagen festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Unvollständige oder ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 1-3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Angermünde</li> <li>– Eberswalde</li> <li>– Wittenberge</li> </ul>
Unvollständige oder ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 4-6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Berlin-Karlshorst</li> <li>– Calau</li> <li>– Doberlug-Kirchhain</li> <li>– Eisenhüttenstadt</li> <li>– Falkensee</li> <li>– Jüterbog</li> <li>– Luckenwalde</li> <li>– Michendorf</li> <li>– Rangsdorf</li> <li>– Schwedt (Oder) Mitte</li> <li>– Wünsdorf-Waldstadt</li> </ul>

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

Gewertet wurden Verspätungen ab 5 Minuten. 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 36 der 66 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (54%). 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“.

- **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.
- **LCD-Anzeigen** sind digital und können flexibel Informationen darstellen. Auch Laufbandanzeigen (z. B. für Verspätungsmeldungen) sind möglich.

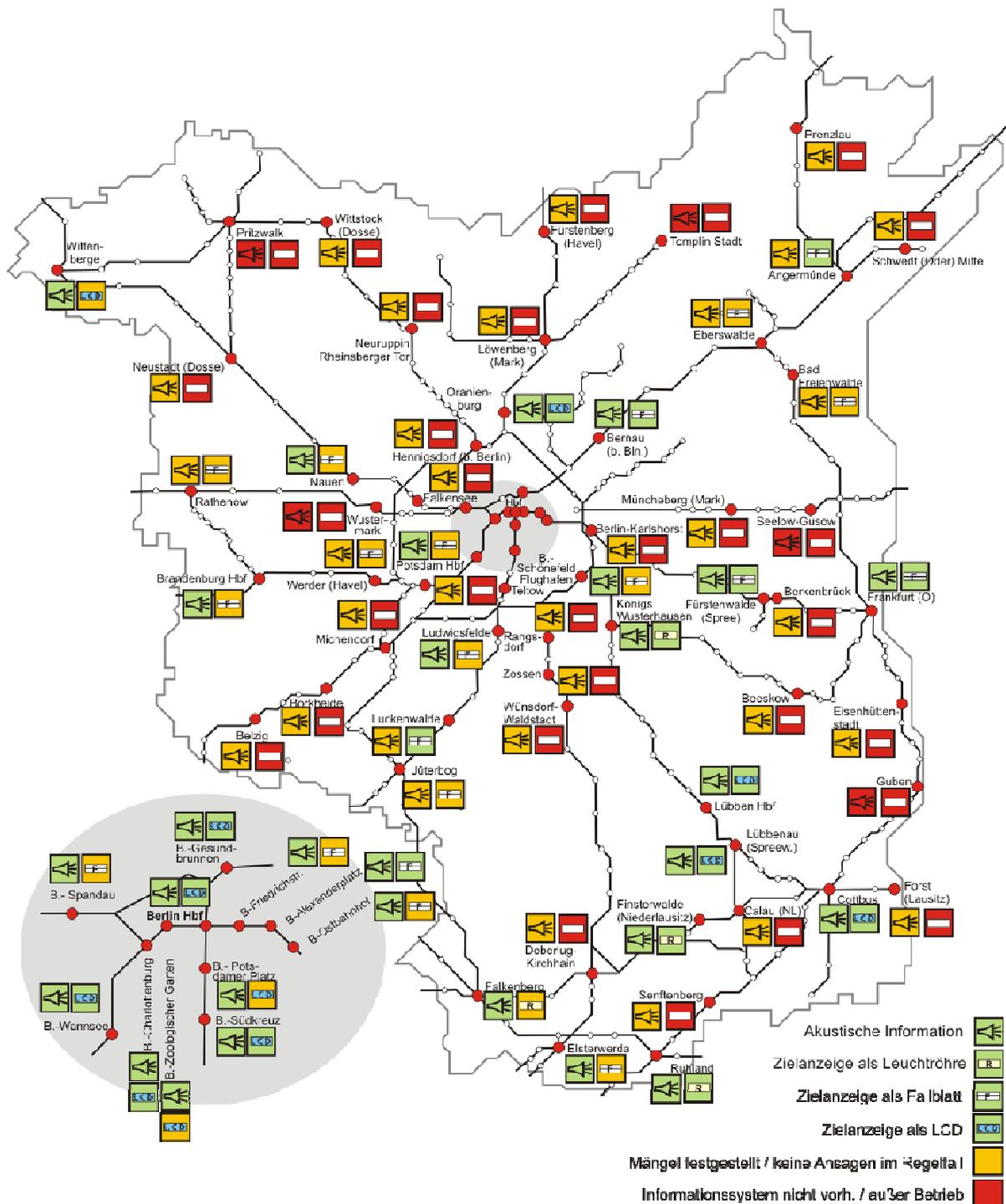
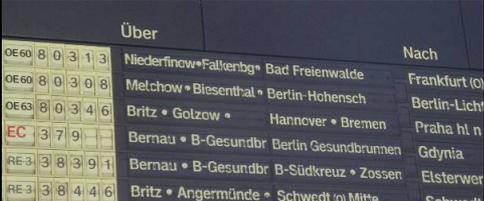
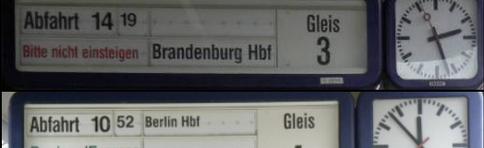


Abb. 3 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme

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), Potsdam und Cottbus angetroffen.

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

<b>Mängelbeschreibung</b>	<b>Beispielbild</b>	<b>betroffene Zugangsstellen</b>
Anzeige eines falschen Ziels im Regelfall bzw. fehlendes Ziel		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad Freienwalde</li> <li>- Berlin Ostbahnhof</li> <li>- Eberswalde</li> <li>- Jüterbog</li> <li>- Ludwigsfelde</li> <li>- Nauen</li> </ul>
Störungen in der Zielanzeige (falsche Buchstaben)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Friedrichstraße</li> <li>- Berlin Schönefeld Flugh.</li> <li>- Wittenberge</li> </ul>
unzureichende oder falsche Information über den Störfall		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Potsdamer Platz</li> <li>- Berlin Spandau</li> <li>- Brandenburg</li> <li>- Lübbenau</li> </ul>
sonstige Falschinformation		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werder</li> </ul>
falsche Uhrzeit / keine Zeitanzeige		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad Freienwalde</li> <li>- Potsdam Hbf</li> </ul>
ausbleibende Information über den Störfall		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elsterwerda</li> <li>- Jüterbog</li> <li>- Nauen</li> <li>- Werder</li> <li>- Wittenberge</li> </ul>
Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rathenow</li> </ul>
Ausfall von einzelnen Anzeigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlin Zoolog. Garten</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
- zum Teil in den Fahrkartenautomat integriert (Betreiber S-Bahn).

DB-Info-/Notrufsäulen kommen ausschließlich an Berliner Bahnhöfen (Alexanderplatz, Friedrichstraße, Hauptbahnhof, Ostbahnhof, Potsdamer Platz, Spandau, Südkreuz und Zoologischer Garten) vor. Info-/Notrufsäulen der S-Bahn werden in dieser Untersuchung nur registriert, wenn auf den Bahnsteigen gleichzeitig Regionalverkehre abfahren (Königs Wusterhausen, Hennigsdorf).

Somit sind insgesamt 10 Bahnhöfe (bzw. Anlagen des Regionalverkehrs) mit Info-/Notrufsäulen ausgestattet (12%). In Spandau sind sie vollständig, in Berlin Südkreuz teilweise außer Betrieb (Mängelquote 3%).

## 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, Löwenberg und Seelow-Gusow (alle Kategorie 6) sind keine Uhren vorhanden (5% aller Bahnhöfe).

An 7 Bahnhöfen (11%) 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>– Berlin Zoolog. Garten</li> <li>– Calau</li> <li>– Doberlug-Kirchhain</li> </ul>
Uhr(en) defekt oder zerstört		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Borkheide</li> <li>– Luckenwalde</li> <li>– Wustermark</li> </ul>
fehlende Uhr auf einzelnen Bahnsteigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wittstock</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.

### 3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation

#### 3.1 Bewertung nach DB-Kategoriesystem

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. 7 Basisleistungen DB**

Im Folgenden werden die Basisleistungen im Einzelnen betrachtet:

#### Fahrplanaushang

Fahrplanaushänge müssen nach DB-Kategoriesystem an allen Stationen vorhanden sein. Die Anforderung war zum Zeitpunkt der Untersuchung erfüllt, allerdings in 7 (11%) Zugangsstellen mit Mängeln.

#### Bahnhofsuhr

Bahnhofsuhren sind bis zur Kategorie 5 erforderlich. Diese Ausstattung war in den betreffenden 54 Zugangsstellen vorhanden, jedoch in 5 (9%) Stationen mit Mängeln. Zusätzlich waren Uhren bei 9 von 12 Stationen der Kategorie 6 vorhanden.

#### 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 22 Bahnhöfen erbracht, wobei in 3 (14%) Bahnhöfen Mängel bei Ansagen und Anzeigen auftraten.

Darüber hinaus befinden sich bei 39 Stationen ab Kategorie 4 Lautsprecher und/oder Zugzielanzeiger, obwohl eine Fahrgastinformationsanlage nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre.

Service-Mitarbeiter und Service-Point

Die Basisleistungen wurden entsprechend der Bahnhofskategorie erfüllt.

Auf 11 weiteren Bahnhöfen ab Kategorie 3 war zusätzlich für den Fahrgast ansprechbares Personal vorhanden, obwohl dies nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre. Auf 6 Bahnhöfen ab Kategorie 2 befinden sich Service-Points, obwohl auch dies nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre.

Die folgenden Grafiken zeigen den Mängelanteil bei Basisleistungen entsprechend der Anzahl der Bahnhöfe in den zutreffenden Bahnhofskategorien sowie bei den 66 untersuchten Bahnhöfen einen Vergleich der laut allgemeiner Nutzungsbedingungen der DB Station & Service AG (ABP) erforderlichen mit den tatsächlich vorhandenen Basisleistungen:

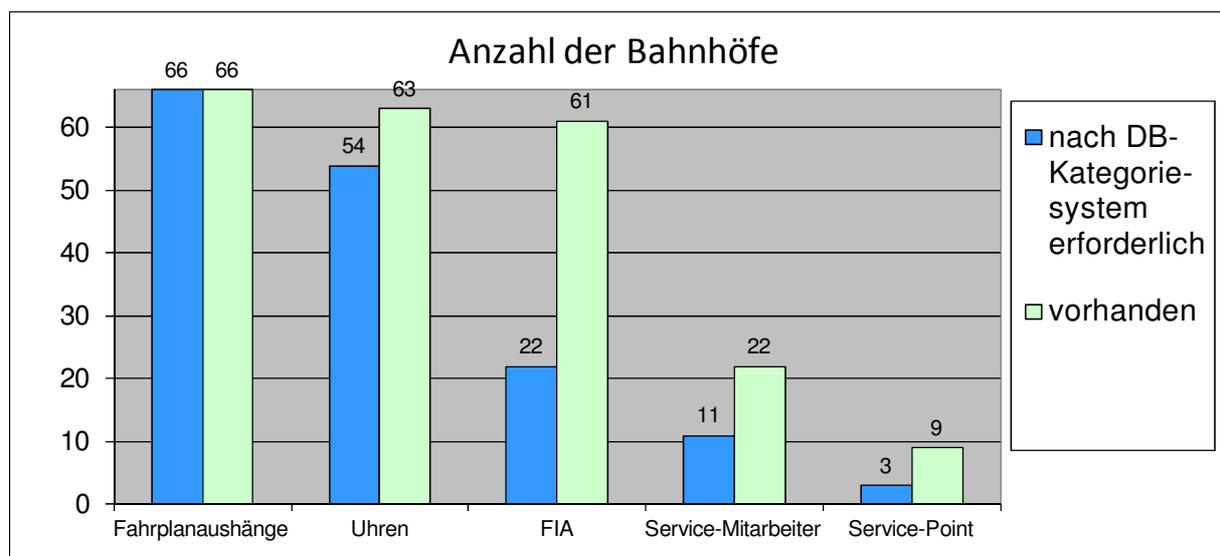
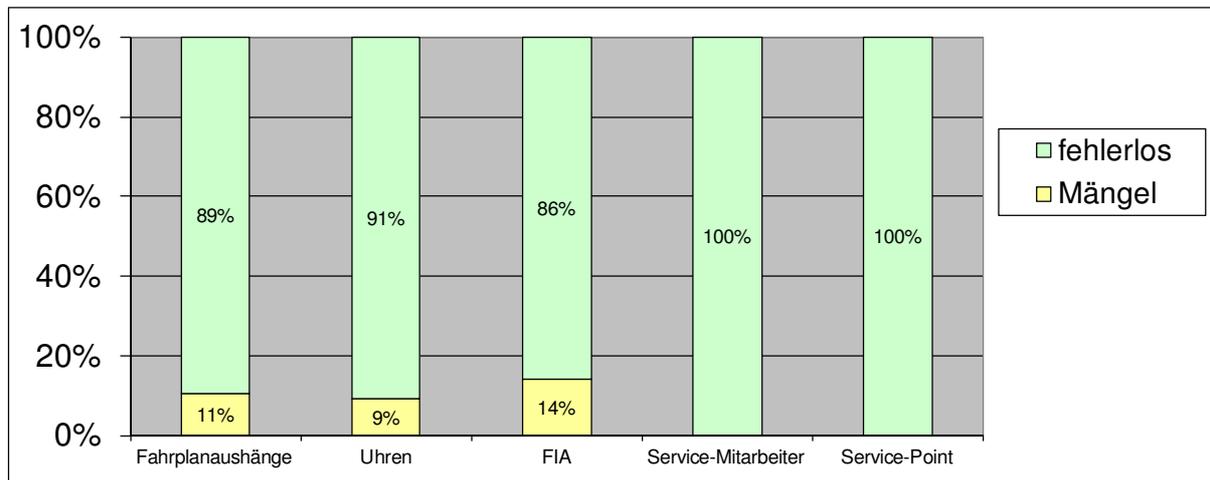


Abb. 4 Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem

### 3.2 Gesamtbewertung aus Sicht des VBB

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

Die DB-Mindestanforderungen liegen jedoch deutlich unterhalb der VBB-Anforderungen. Aus VBB-Sicht sollten die vorhandenen Informationssysteme grundsätzlich fehler- und mängelfrei sein. Der Fahrgast sollte an allen untersuchten Stationen die Möglichkeit 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.

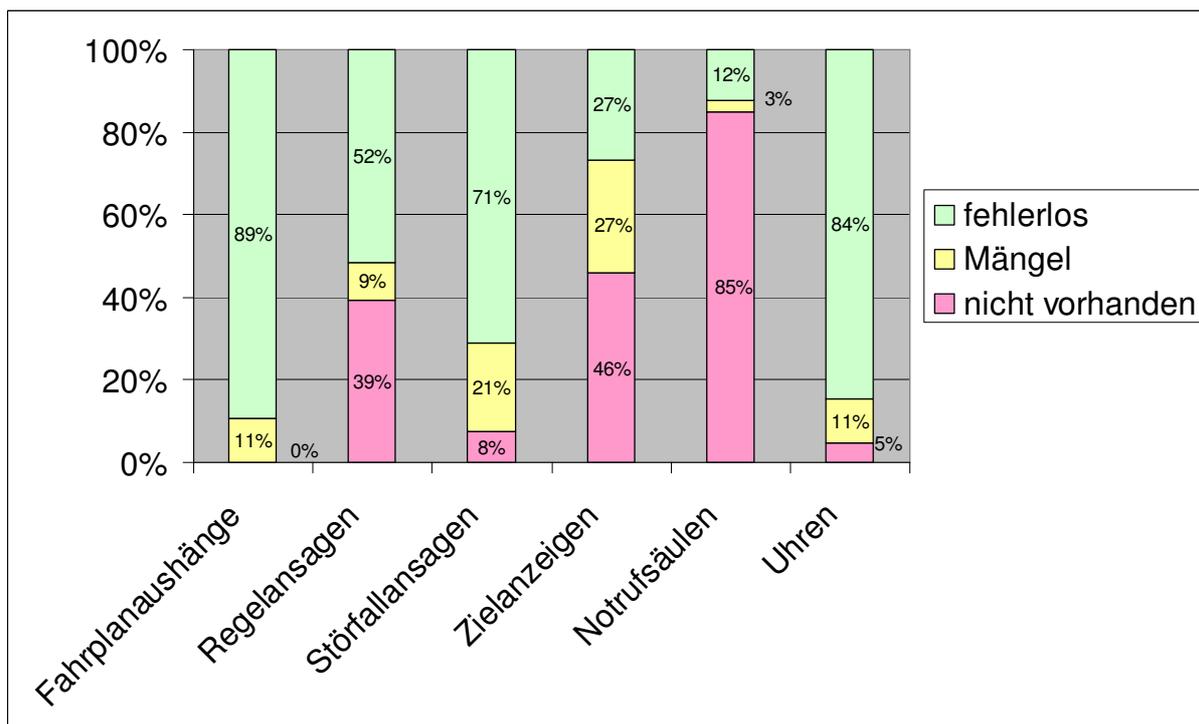


Abb. 5 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB

Danach wurden besonders viele Mängel bei den Zugzielanzeigen festgestellt. Auch bei den Regelansagen besteht Handlungsbedarf, um die Situation zu verbessern.

Im Folgenden wird aus Sicht des VBB für die während des Untersuchungszeitraumes auf dem Bahnhof angetroffene Fahrgastinformation unter Berücksichtigung der Ausstattung mit

Lautsprechern, Zugzielanzeigen, Fahrplänen und Uhren 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 Störfall durch Beschallung und Zugzielanzeige** umfassend, inhaltlich richtig und rechtzeitig.

- **B** Gutes Informationsangebot

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störfall 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 Störfall 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 Störfall ist eine akustische oder optische Information inhaltlich richtig und rechtzeitig vorhanden.**

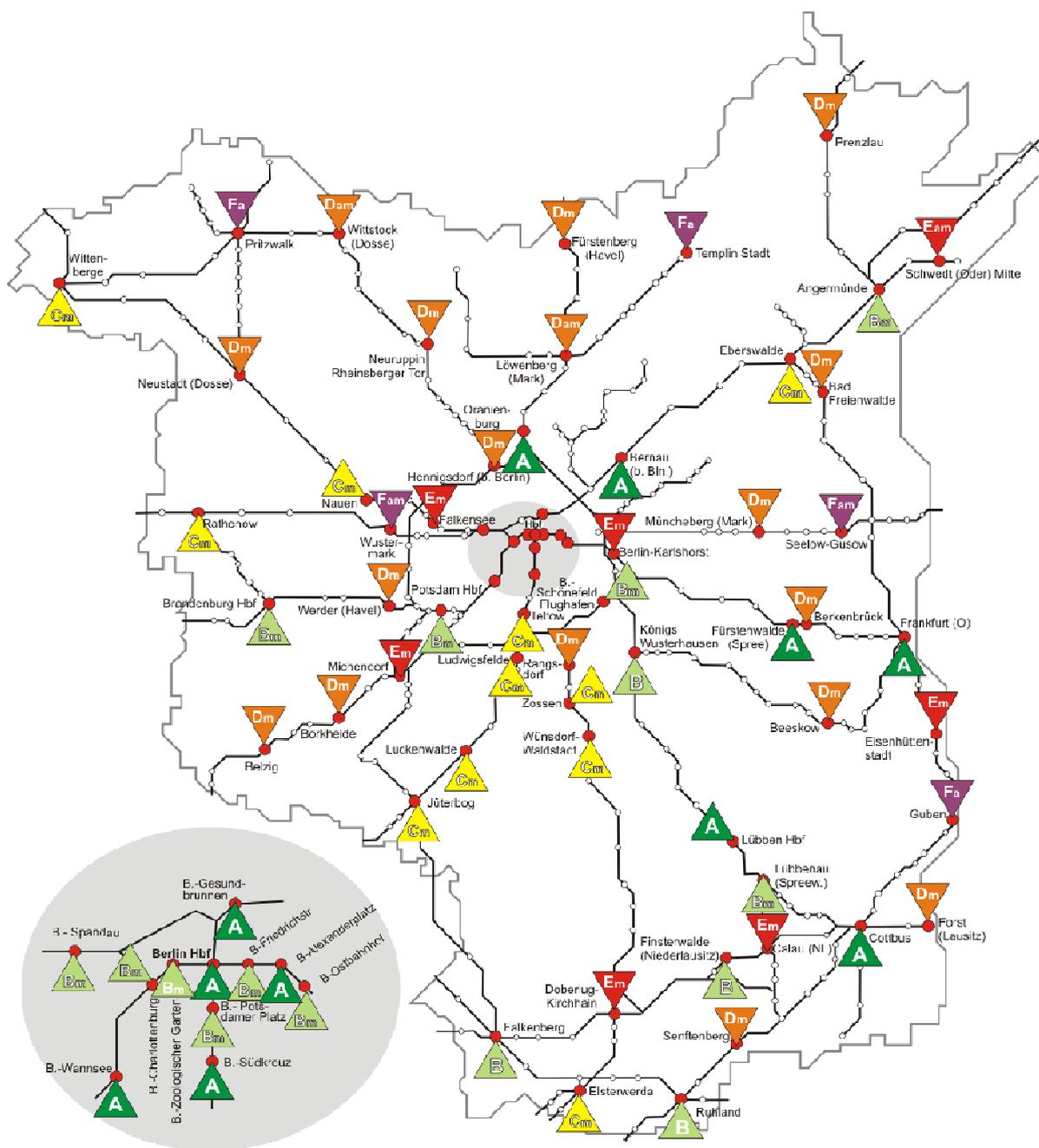
- **E** Hoher Handlungsbedarf

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

- **F** Dringender Handlungsbedarf

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

In der nachfolgenden Übersichtskarte wird zusätzlich dargestellt, ob die Defizite aufgrund fehlender Ausstattung (im Folgenden als „a“ gekennzeichnet) oder aufgrund von Mängeln in der Fahrgastinformation bei vorhandener Ausstattung mit den o.g. Informationsmedien auftraten („m“).



**Legende**

Sehr gutes Informationsangebot		Verbesserungsmöglichkeit		Hoher Handlungsbedarf	
Gutes Informationsangebot		Handlungsbedarf		Dringender Handlungsbedarf	
fehlende Ausstattung		festgestellte Mängel			

**Abb. 6** Übersichtskarte Bewertung

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

**Tab. 8 Bewertung der Zugangsstellen**

Bei 58 Bahnhöfen (88%) wurden keine Defizite in der Ausstattung festgestellt (ohne „a“), bei 18 Bahnhöfen (27%) waren die vorhandenen Informationsmedien ohne Mangel (ohne „m“).

Insgesamt ergibt sich folgende Verteilung der Bewertung:

<b>Bewertung</b>	<b>Anzahl Zugangsstellen</b>
A Sehr gutes Informationsangebot	11 (16,7%)
B Gutes Informationsangebot	15 (22,7%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	11 (16,7%)
D Handlungsbedarf	17 (25,7%)
E Hoher Handlungsbedarf	7 (10,6%)
F Dringender Handlungsbedarf	5 (7,6%)

**Tab. 9 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> </ul>
Beeskow	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Belzig	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Berkenbrück	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Borkheide	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Uhr auf einem Bahnsteig defekt</li> </ul>
Forst	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</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>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Löwenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Gleisbezeichnungsschild Gleis 1 fehlt</li> <li>– Keine Uhr</li> </ul>
Müncheberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Neuruppin Rheinsb. Tor	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Fehlende Änderungsaushänge</li> </ul>
Prenzlau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Rangsdorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Verspäteter Hinweis zum Störfall</li> </ul>
Senftenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Zugzielanzeigen außer Betrieb</li> </ul>
Werder (Havel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Mängel in den Anzeigen</li> </ul>
Wittstock (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Uhr fehlt auf einem Bahnsteig</li> </ul>

Tab. 10 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.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Berlin Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausbleibende Ansage im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Calau	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Ausbleibende Ansagen im Störfall</li> <li>– Falsch gehende Uhren</li> </ul>
Doberlug-Kirchhain	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Regelfall</li> <li>– Ausbleibende Ansagen im Störfall</li> <li>– Falsch gehende Uhren</li> </ul>
Falkensee	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Teilweise ausbleibende Ansagen im Störfall</li> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> </ul>
Eisenhüttenstadt	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Ausbleibende Ansagen im Störfall</li> </ul>
Michendorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>– keine Ansagen im Regelfall</li> <li>– Unregelmäßige Ansagen im Störfall</li> </ul>
Schwedt (Oder) Mitte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausbleibende Ansagen im Störfall</li> <li>– Keine Uhr</li> </ul>

**Tab. 11 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 5 folgenden Zugangsstellen

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Guben	Zugzielanzeigen und Lautsprecher sind nicht vorhanden. Informationen über den Störfall (z.B. Verspätungen, Zugausfälle, Gleisänderungen) sind nicht möglich.
Pritzwalk	
Seelow-Gusow	
Templin Stadt	
Wustermark	

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

## 4. Jahresvergleich der Informationsmedien

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 Entwicklung ist wie bereits im Vorjahr positiv. Die Mängelquote hat sich um weitere 3% verringert.

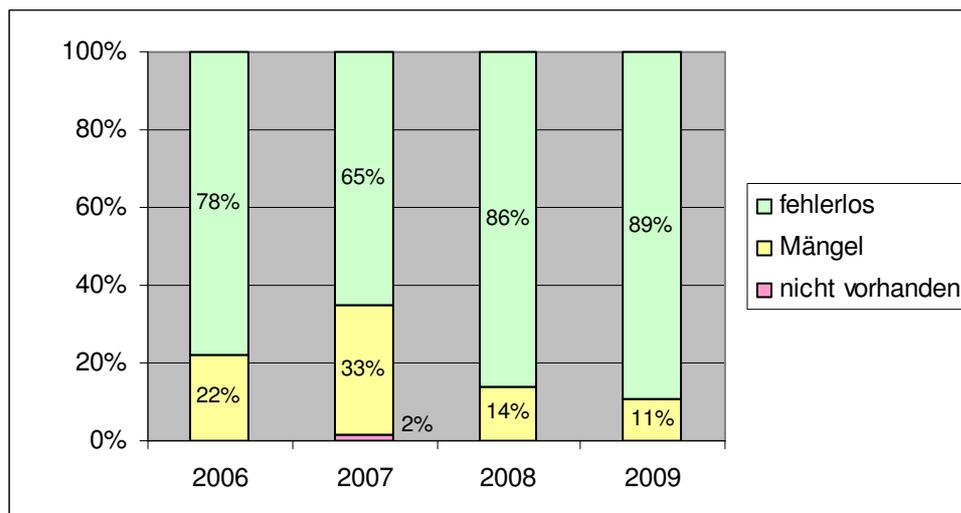


Abb. 7 Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2009

Die Anzahl der Stationen mit Anknüpfplänen hat deutlich zugenommen. Mängel infolge fehlender Anknüpfpläne auf Bahnhöfen mit endenden Linien wurden in diesem Jahr nicht mehr registriert.

## 4.2 Beschallung

Nachdem in den vergangenen Jahren eine rückläufige Beschallung im Regelbetrieb registriert wurde, hat sich in diesem Jahr die Anzahl der Stationen mit Regelfallbeschallung erstmals wieder erhöht. Lediglich in Beeskow gab es in diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr keine Regelbeschallung mehr.

An folgenden Stationen erfolgte jedoch im Unterschied zum Vorjahr wieder eine Regelbeschallung:

- Berlin Charlottenburg
- Berlin Wannsee
- Calau
- Luckenwalde
- Ludwigsfelde
- Teltow
- Zossen

Das Diagramm zeigt eine positive Entwicklung für 2009. Auffällig ist außerdem die bislang niedrigste Mängelquote mit 9%.

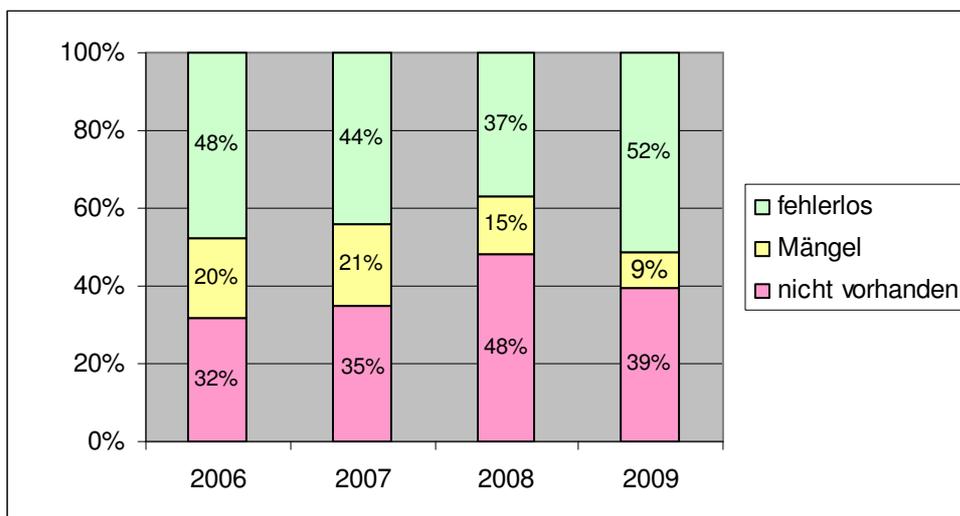


Abb. 8 Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2009

Ansagen bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) erfolgen bei 92% der Bahnhöfe. Hier ist eine eindeutige Verbesserung eingetreten. Die 8% der Bahnhöfe ohne Störfallbeschilderung verfügen nicht über die technische Einrichtung zur Durchführung der Durchsagen (Lautsprecher). Auffällig ist in diesem Jahr die deutliche Zunahme der Mängelquote auf 21%, die sich im Wesentlichen durch unregelmäßige Störfallansagen ergibt.

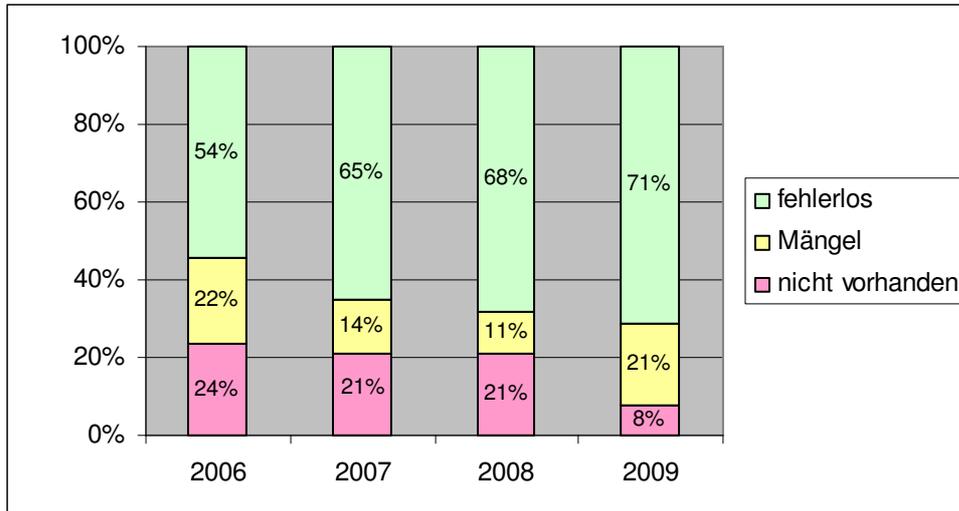


Abb. 9 Vergleich Bewertung Störfallbeschilderung 2006 – 2009

### 4.3 Dynamische Zugzielanzeigen

Bei den dynamischen Zugzielanzeigen wurden in diesem Jahr kaum Veränderungen gegenüber dem Vorjahr beobachtet. Die Anlage in Lübben wurde mit modernen LCD-Anzeigen wieder in Betrieb genommen und in Lübbenau und Senftenberg wurden Fallblattanzeigen durch LCD-Anzeigen ersetzt. Allerdings sind die Anlagen in Senftenberg noch nicht in Betrieb. Im Rahmen des Konjunkturprogramms befinden sich derzeit noch weitere Projekte in Planung oder bereits in der Umsetzung, so dass sich die Situation in Zukunft verbessern wird.

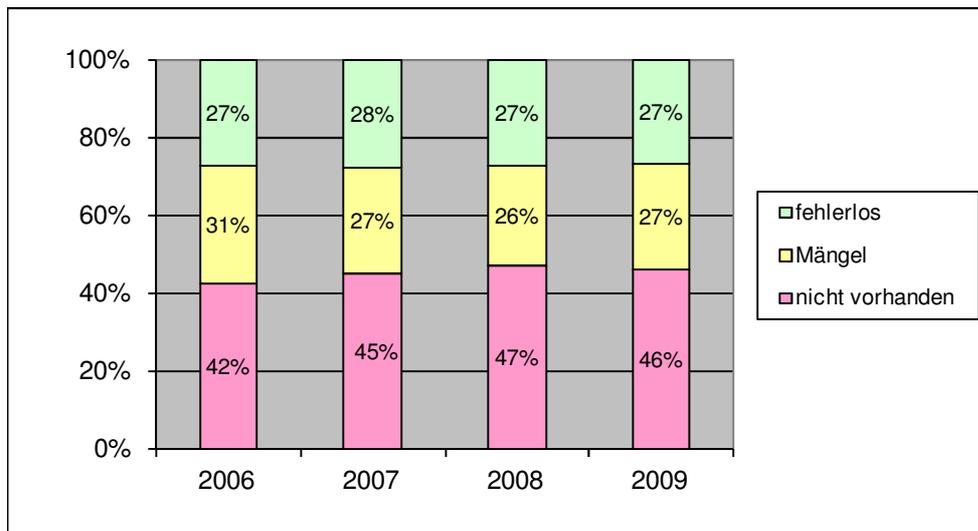


Abb. 10 Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2009

#### 4.4 Info-/Notrufsäulen

Die Anzahl der Bahnhöfe mit Info-/Notrufsäulen hat sich nicht verändert. Aufgrund der Außerbetriebnahme einiger Infosäulen in Berlin Südkreuz hat sich die Mängelquote jedoch auf 3% erhöht.

#### 4.5 Bahnhofsuhren

In Seelow-Gusow befindet sich keine Uhr mehr, daher hat sich der Anteil von Bahnhöfen ohne Uhren auf 5% erhöht. Der Mängelanteil hat sich seit dem Vorjahr nicht verändert.

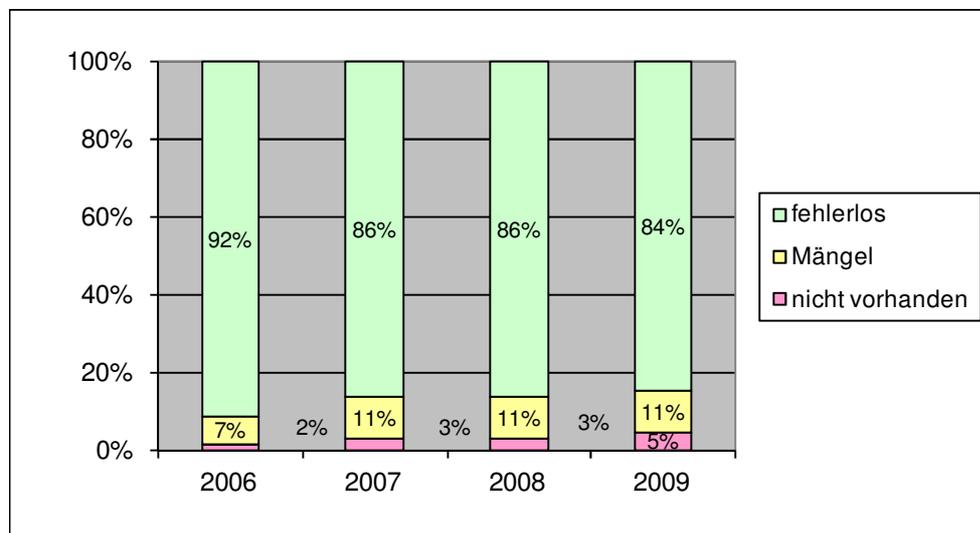


Abb. 11 Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2009

#### 4.6 DB-Service-Points

Die Anzahl der Service-Points hat sich nicht verändert. In den Bahnhöfen Berlin Südkreuz und Berlin-Spandau befinden sich nun fest eingebaute Service-Points (in den Vorjahren nur mobile Rollwagen).

#### 4.7 DB-Personal

Mit Ausnahme des zusätzlichen Service-Personals auf dem Regionalbahnsteig in Berlin-Wannsee gibt es keine Veränderungen.

## 5. Vergleich der Bewertungsergebnisse

### 5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB

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

Der Bahnhof Berlin-Wannsee wurde als einziger Bahnhof von Kategorie 3 auf Kategorie 2 gestuft, in diesem Zusammenhang steht den Reisenden dort DB-Servicepersonal zur Verfügung. Auf den anderen Bahnhöfen hat sich die Zuordnung nach DB-Kategorien nicht verändert.

### 5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht des VBB

Die folgende Tabelle stellt die Bewertungsergebnisse für die Bahnhöfe von 2006 bis 2009 einander gegenüber.

Bewertung	Ergebnis 2006	Ergebnis 2007	Ergebnis 2008	Ergebnis 2009	Differenz 2009-2008
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (14%)	9 (14%)	8 (12%)	11 (17%)	+ 3 (+5%)
B Gutes Informationsangebot	6 (10%)	8 (12%)	10 (15%)	15 (22%)	+ 5 (+7%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	10 (17%)	8 (12%)	15 (23%)	11 (17%)	- 4 (-6%)
D Handlungsbedarf	12 (20%)	17 (26%)	15 (23%)	17 (26%)	+ 2 (+3%)
E Hoher Handlungsbedarf	10 (17%)	7 (11%)	9 (14%)	7 (11%)	- 2 (-3%)
F Dringender Handlungsbedarf	13 (22%)	17 (26%)	9 (14%)	5 (7%)	- 4 (-6%)

Tab. 13 Vergleich der Bewertungsergebnisse

Der Vergleich zeigt einen insgesamt positiven Trend. Deutliche Veränderungen im Vorjahresvergleich werden hier beispielhaft aufgezeigt:

	<b>Bahnhof</b>	<b>Ausstattung gegenüber Vorjahr</b>
Verbesserung	Belzig	neue Uhr auf Gleis 1
	Berlin-Spandau	fest installierter Service-Point
	Berlin Südkreuz	fest installierter Service-Point
	Berlin-Wannsee	Service-Personal auf dem Bahnsteig
	Cottbus	zusätzliche LCD-Anzeigen/Uhren
	Falkenberg	Beschallung auch im oberen Bahnhofsteil
	Hennigsdorf	neue Uhren auf Gleis 1/5
	Lübben	neue LCD-Anzeigen
	Lübbenau	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Müncheberg	neue Uhr
	Oranienberg	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Senftenberg	neue LCD-Anzeiger (noch nicht in Betrieb)
	Zossen	neue Uhr
Verschlechterung	Berlin-Karlshorst	weniger Uhren
	Rathenow	keine Uhr mehr im Empfangsgebäude
	Seelow-Gusow	keine Uhr mehr

Tab. 14 Veränderungen in der Ausstattung 2009 zu 2008

	<b>Bahnhof</b>	<b>Mängelfreiheit gegenüber Vorjahr</b>
Verbesserung	Bad Freienwalde	Behebung der Mängel an den Uhren
	Belzig	Aushang von Ankunftsfahrplänen
	B-Charlottenburg	Ansagen im Regel- und im Störfall
	Berlin Schönefeld Fl.	automatische und fehlerfreie Ansagen
	Berlin-Wannsee	Ansagen im Regel- und Störfall
	Bernau	keine Anzeigenfehler mehr
	Brandenburg	Verbesserung der Ansagenqualität
	Elsterwerda	Verbesserung der Ansagenqualität
	Fürstenwalde	Verbesserung der Ansagenqualität
	Jüterbog	Ansagen auch im Regelfall
	Königs Wusterh.	Uhren auf Gleis 2/3 wieder in Betrieb
	Luckenwalde	Ansagen auch im Regelfall
	Ludwigsfelde	Ansagen auch im Regelfall, Ankunftsfahrpläne ergänzt
	Nauen	Verbesserung der Ansagenqualität, Ankunftspläne erg.
	Neustadt (Dosse)	Ergänzung von Fahrplanaushängen
	Potsdam	Verbesserung der Beschallungsqualität
	Teltow	Ansagen auch im Regelfall
	Wustermark	Ergänzung von Fahrplanaushängen/Ankunftsfahrpläne
	Zossen	Ansagen auch im Regelfall
Verschlechterung	Beeskow	keine Ansagen im Regelfall mehr
	Berlin Südkreuz	mehrere Infosäulen außer Betrieb
	Borkheide	Uhr defekt
	Luckenwalde	Uhr defekt

Tab. 15 Veränderungen in der Mängelfreiheit 2009 zu 2008

## 6. Fazit

Die Gesamtbewertung der „Qualitätsanalyse BAHNHÖFE – Fahrgastinformation und Service 2009“ aus Sicht des VBB zeigt, dass für 12 der 66 untersuchten Zugangsstellen hoher oder dringender Handlungsbedarf hinsichtlich der Fahrgastinformation im Regel- bzw. Störfall besteht. Für 28 Bahnhöfe bestehen ebenfalls Handlungsbedarf oder Verbesserungsmöglichkeiten. Ein gutes oder sehr gutes Informationsangebot wurde bei 26 Bahnhöfen festgestellt.

Somit werden die Bahnhöfe in der Gesamtheit gegenüber den Vorjahren besser bewertet.

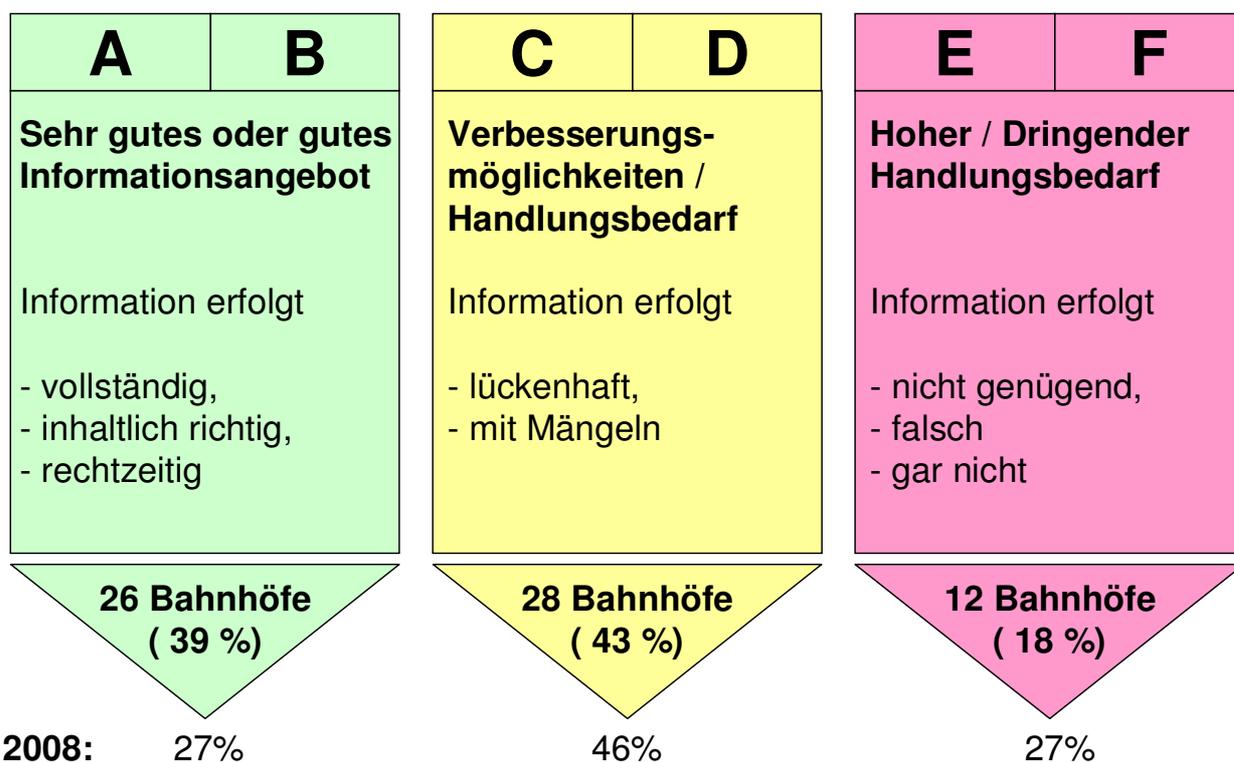


Abb. 12 Ergebniszusammenfassung

Verbesserungen wurden insbesondere bei der Beschallung erzielt. So wurden in diesem Jahr bei deutlich mehr Stationen sowohl im Regelfall als auch im Störfall Ansagen registriert. Während bei den Regelansagen auch die Mängelquote abnahm, haben die Mängel bei der Beschallung im Störfall wieder zugenommen. Hier besteht bei mehr als 20% aller Bahnhöfe noch ein deutliches Defizit und somit Handlungsbedarf.

Die Bewertung der übrigen Informationsmedien (Fahrplanaushänge, Zugzielanzeigen, Uhren, Service-Personal) ergab hingegen gegenüber dem Vorjahr nur unwesentliche Veränderungen.

Im Vergleich der Elemente der dynamischen Fahrgastinformation, Beschallung und Zugzielanzeigen zeigt sich in diesem Jahr eine positive Entwicklung:

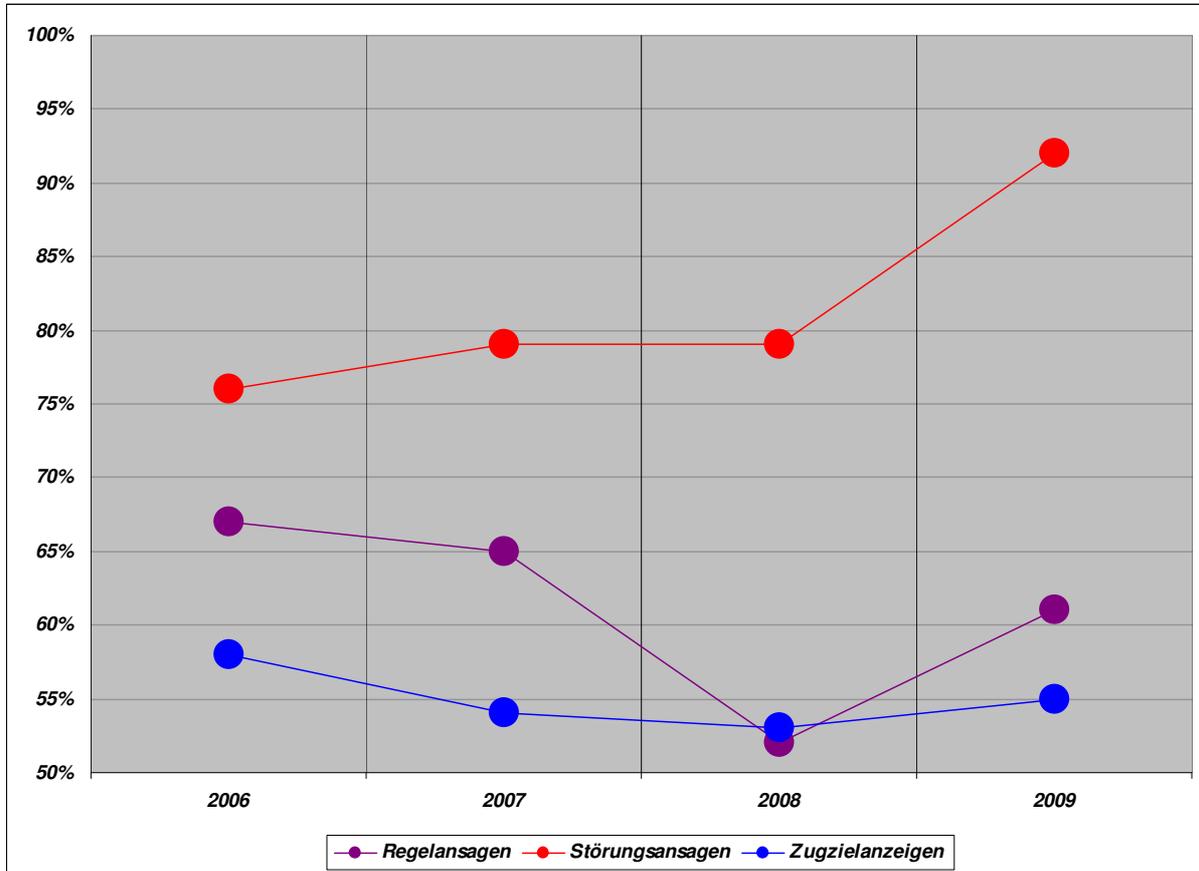


Abb. 13 Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2009

Im Rahmen des Konjunkturprogramms sind bis zum Jahr 2011 eine Vielzahl von Maßnahmen geplant, die Fahrgastinformation zu optimieren. Hierzu gehören insbesondere die Neuinstallation von Dynamischen Schriftanzeigen (DSA) an kleineren Stationen sowie der Austausch veralteter oder störanfälliger Zugzielanzeigen. Insofern wird für die kommenden Jahre eine weitere Verbesserung der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen erwartet.

## Abkürzungen

DB	Deutsche Bahn
DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
DSA	Dynamische Schriftanzeige
FIA	Fahrgastinformationsanlage
LCD	Liquid Crystal Display (Flüssigkristallbildschirm)
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 Frankfurt (Oder) (links) und Cottbus (rechts)	7
Abb. 3	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme.....	10
Abb. 4	Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem .....	15
Abb. 5	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB.....	16
Abb. 6	Übersichtskarte Bewertung .....	18
Abb. 7	Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2009.....	22
Abb. 8	Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2009 .....	23
Abb. 9	Vergleich Bewertung Störungsfallbeschallung 2006 - 2009.....	24
Abb. 10	Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2009 .....	24
Abb. 11	Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2009.....	25
Abb. 12	Ergebniszusammenfassung.....	28
Abb. 13	Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2009.....	29

## 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 Störungsfall.....	9
Tab. 5	Mängel bei den Zugzielanzeigen.....	11
Tab. 6	Mängel bei den Uhren .....	12
Tab. 7	Basisleistungen DB.....	14
Tab. 8	Bewertung der Zugangsstellen.....	19
Tab. 9	Verteilung der Bewertungsstufen .....	19
Tab. 10	Auflistung „Handlungsbedarf“ .....	20
Tab. 11	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“ .....	21
Tab. 12	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“ .....	21
Tab. 13	Vergleich der Bewertungsergebnisse .....	26
Tab. 14	Veränderungen in der Ausstattung 2009 zu 2008 .....	27
Tab. 15	Veränderungen in der Mängelfreiheit 2009 zu 2008.....	27

## Anhang

Datenblätter (Bewertungsbögen) für die untersuchten Zugangsstellen