

## Tschuldigung, wann gehts denn weiter?

### Fahrgastinformation bei S-Bahn-Störungen

Der häufig erwähnte „reibungslose Betrieb“ ist der Wunsch eines jeden Fahrgastes und Verkehrsunternehmens. Die täglichen Störungen sind die Realität. Wichtig ist dann, dass die Informationen hierüber hilfreich sind und rechtzeitig beim Fahrgäst ankommen. In diesem Artikel geht es um den aktuellen Stand bei der Berliner S-Bahn hierzu.



Der Zugverkehr ist unregelmäßig. Der Fahrgäst würde vermuten, dass es aber immerhin noch fahrende Züge gibt. Doch statt nur Ausfälle anzuzeigen, wäre der nächste tatsächlich fahrende Zug die sinnvollere Information.

Fotos: IGEB

Verspäten sich einzelne Züge oder fallen aus, zum Beispiel wegen Fahrer- oder Fahrzeugmangel, dann sind die automatischen Auskünfte an Bahnhöfen und in den Apps durchaus brauchbar. Zu jedem einzelnen betroffenen Zug gibt es die notwendigen Informationen. Der Fahrgäst kann die Störung mit anderen Linien ggf. umfahren oder den nächsten Takt nehmen.

Es gibt jedoch einen anderen Fall, den die Verkehrsunternehmen bis heute nicht im Griff haben: Die Sperrung ganzer Strecken bzw. Streckenabschnitte. Hilfreiche und detaillierte Informationen sowie eine Prognose zur Aufhebung dieser Streckensperrung sind oft mangelhaft oder fehlen gänzlich. Dies trifft auf alle Verkehrsunternehmen zu, doch in diesem Artikel befassen wir uns nur mit der Berliner S-Bahn.

Betrachten wir zunächst, über welche Kanäle die S-Bahn ihre Fahrgäste erreichen kann: Das sind am Bahnhof die Anzeigen und Ansagen. Daneben besteht noch die Möglichkeit von Ansagen, die vom Lokführer gemacht werden und im und am Zug gehört werden können.

Eine weitere Möglichkeit sind die Smartphones, die heute fast jeder Fahrgäst mit sich trägt und auch rege nutzt. Eine rechtzeitige und hilfreiche Information muss dem Fahrgäst selbstverständlich möglichst widerspruchsfrei über alle Kanäle bereitgestellt werden.

## RATGEBER FAHRGASTINFO

doch bei Streckensperrungen sind nur selten hilfreiche Ansagen zu hören.

### Fahrplanauskunft

Nicht zuletzt aufgrund unzureichender oder fehlender Informationen auf dem Bahnsteig greifen viele Fahrgäste dann zu den auf ihren Smartphones installierten Apps. Die am häufigsten genutzten sind die der BVG, des VBB, der S-Bahn Berlin GmbH und Öff (nur Android). Versuchen die Fahrgäste, sich nun Abfahrtsinformationen zu Ihrer Station zu holen, so erhalten sie meist nur folgende Nachricht:

#### Fall 1: Die Störung ist noch recht neu (weniger als 15 Minuten alt)

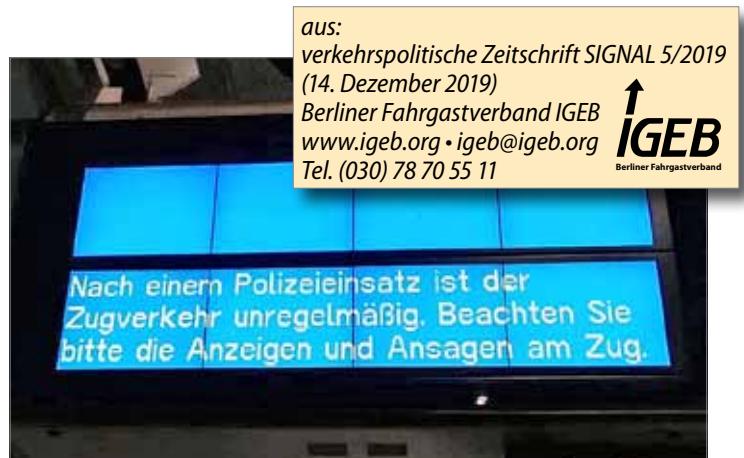
Die Zugfahrten werden noch nicht als Ausfall beauskunftet und noch als pünktlich angezeigt oder nur mit der Verspätung, die sich aus ihrem aktuellen Aufenthaltsort errechnet. Hier erhält der Fahrgäst den Eindruck, es gehe gleich weiter und es sei nur mit ein paar Minuten Verspätung zu rechnen. Erst wenn der Fahrgäst Minuten später dieselben Auskünfte bekommt und merkt, dass dieselben Züge nun einfach mit höherer Verspätung angezeigt werden, wird er skeptisch. Das Vertrauen in die Daten wird verspielt.

#### Fall 2: Die Störung besteht schon länger.

Die Zugausfälle wurden bereits in den Fahrplandaten eingegeben. Der Fahrgäst sieht die Ausfälle nun. Da jedoch in eini-

S-Bahn-App.

Abb: S-Bahn-Berlin GmbH



Am Bahnhof Südkreuz endet eine S 25. Der Fahrgast erfährt, dass ab Gesundbrunnen Richtung Norden die Strecke gesperrt ist. Soll er bereits ab Südkreuz die BVG nutzen? Und was ist mit dem Regionalverkehr Richtung Gesundbrunnen?



Hier wäre eine ungefähre Prognose hilfreich. Soll der Fahrgast warten oder sich eine Alternative suchen?



An sich eine gute Information. Doch wurde der Text gerade erst eingeblendet oder sind schon 19 Minuten rum?

gen Fällen nur Ausfälle von Zugfahrten, die abgebrochen wurden oder in naher Zukunft beginnen, im Auskunftssystem auf Ausfall gesetzt wurden, sieht der Fahrgast nun, dass beispielsweise in 30 Minuten der Betrieb wieder läuft. Viele Fahrgäste vertrauen hierauf und merken erst nach 30 Minuten, dass nun weitere Fahrten auf Ausfall gesetzt wurden. An diesem Punkt kommen wir wieder zum Thema „Prognose für das Störungsende“, auf das wir am Ende des Artikels noch genauer eingehen wollen. Auf jeden Fall verliert der Fahrgast auch hier wieder das Vertrauen in die Sinnhaftigkeit der elektronischen Fahrplanauskunft.

#### Betriebslage/ Twitter

Die Betriebslage ist in der S-Bahn-App sowie auf der Homepage der S-Bahn zu sehen. Gibt es Störungen, die über einen längeren Zeit-

raum bestehen und nicht nur Einzelzüge betreffen, so befinden sich hier Informationen nach einem immer gleichen Muster: Es wird zeitlich unterschieden zwischen Störungen, die noch bestehen (der Betriebslagetext beginnt mit „wegen“) und Störungen, die beendet wurden, aber noch zu Verspätungen und Ausfällen führen (der Betriebslagetext beginnt mit „nach“).



Eine nur bedingt hilfreiche Information.

Fotos: IGEB



Viel Platz zum Anzeigen von Informationen, der leider überwiegend mit „+“ Zeichen und Leere ausgefüllt wurde.

abschätzen zu können. Selbstverständlich besteht bei Angabe einer Prognosedauer die Gefahr, dass der prognostizierte Zeitraum überschritten wird. Zugleich müsste dem Betreiber aber intern ohnehin eine Prognose vorliegen, denn die Entscheidung, ob ein Busnotverkehr angefordert werden muss oder nicht, muss in jedem Fall getroffen werden.

#### Fazit

Die S-Bahn sollte individuelle, auf den Bahnhof zugeschnittene Ansagen und Anzeigen zur Störungsursache, zur Störungsdauer sowie zu den Umfahrungsalternativen machen. Bei den Fahrplanauskünften in den Apps müssen ebenfalls zu dieser Prognose die richtigen Ausfalldaten im System hinterlegt werden und dürfen nicht den Informationen am Bahnhof widersprechen.