

Internetseiten im Test:

# Schnell aktuell informiert?

**Auch große Eisenbahnen können gut sein – die DB ist das Schlusslicht**

> Überall wird gebaut, und immer wieder gibt es Störungen im Verkehrsablauf. Wie gut wird der Fahrgast darüber im Internet informiert? Klagen vieler Fahrgäste über schlechte Information geben Anlass zu diesem Test.

Ein Blick in die Internetseiten ausländischer Bahnen, deutscher nicht bundeseigener Bahnen und städtischer Verkehrsbetriebe bietet ein durchwachsenes Bild. Nur ein Internetangebot ist als sehr nutzerfreundlich zu bewerten, viele ordentliche Angebote leiden an kleinen Mängeln, die leicht abgestellt werden könnten. Ausgerechnet die deutschsprachigen Staatsbahnen fallen negativ auf, und die DB bildet dabei das Schlusslicht.

Von Rainer Engel

## Der eilige Fahrgast

Wer sich über Fahrplanänderungen informieren will, hat es meistens eilig. Vielleicht hat er im Radio von Bauarbeiten gehört oder in der Zeitung davon gelesen, oder er hat einen wichtigen Termin und will keine Überraschungen erleben. Entscheidend ist daher, ob der Reisewillige schnell und unkompliziert findet, was er sucht. Oft genug verirrt sich der Suchende aber im Dschungel des Internetauftritts. Es genügt also nicht, dass die Informationen irgendwo vorhanden sind – der Weg dorthin muss schnell und schlüssig sein. Besonders nach dem Orkan „Kyrill“ haben sich sehr viele Fahrgäste bei PRO BAHN über schlecht zu findende Informationen beschwert. Gerade in einer solchen Situation würden die stark beanspruchten Server entlastet, wenn die Kunden nicht über Wege irren, die nicht zum Ziel führen.

## WAS ZEICHNET EINE GUTE INFORMATION AUS?

- Bereits auf der Startseite befindet sich im Menü oder der Kopfleiste ein Link zu aktuellen Informationen.
- Dieser Link steht auch überall zur Verfügung, wo Fahrpläne angeboten werden.
- Der Link führt direkt zu den Informationen oder zu einer strecken- oder regionsbezogenen Auswahl. Dort sind die Informationen chronologisch geordnet – je aktueller die Gültigkeit ist, umso weiter vorn steht die Information.
- Sind keine Informationen verfügbar, so ist auch dies vermerkt.
- Die Information enthält einen kurzen Text, der es ermöglicht, die Bedeutung für den Fahrgast zu erfassen (Dauer, Streckenabschnitt, Art der Änderung). Ausführliche Informationen oder Baufahrpläne können als Datei im pdf-Format hinterlegt sein.
- Alle für die Information nötigen Internetseiten sind frei von installationspflichtiger Software oder Pop-up-Fenstern, die den Zugang behindern oder sperren können. Außerdem lassen sie sich unproblematisch ausdrucken.

www.mvg-mobil.de

The screenshot shows the MVG website interface. At the top left is the MVG logo and 'Münchner Verkehrsgesellschaft mbH'. Below it is a navigation menu with items like 'Startseite', 'Baustellen & Umleitungen', 'Aktuelles', 'Fahrplanauskunft', 'Aushangfahrpläne', 'Minifahrpläne', 'Tickets-Tarife-Abo', 'Netzpläne', 'Online-Stadtplan', 'MVG-Service', 'MVG-Technik', and 'MVG-Shop'. A search bar is located in the top right. Below the search bar, there are news items: '+++ Linie(n) 12 / 16:', 'Aktuelle Infos zur Betriebslage bei der S-Bahn finden Sie [hier]', 'Die GeldKarte: Wie Kleingeld - nur besser!', 'Die CityTourCard', and 'Die Münchner Nachtlinien - Munich Nightlines'. On the right side, there is a section for 'AKTUELLE INFOS' with a date 'MO, 12. März 2007' and a list of links including 'English content', 'MVG-Newsletter', 'MVG Kundencenter', 'MVG Infopoints', 'MVG Infomobil', 'Tram 23', 'Kundenmagazin', 'Sicherheit', 'Buchheim Museum', 'Geldautomaten', and 'Allianz Arena'.

Das überzeugendste Angebot gibt es bei der MVG München: Ticker für eilige Meldungen, Baustellen im Menü ganz oben, Links zur S-Bahn. Das ist optimal.

www.kvb-koeln.de



**Fahrplan Schnellsuche**

Start: Köln [Haltestelle]  
 Ziel: Köln [Haltestelle]  
 Datum: 12.03.2007  
 Zeit: 20:27

**Senden!**

» zur Fahrplan-Komfortsuche

Stadtplan Adressen Stellenangebote Feedback Download Suche/Sitemap Drucken

- Home
  - Fahrplan & More
  - Tickets & Preise
  - Köln Events
  - Das Unternehmen
  - News & Service
  - Spezial
  - Presse
  - Kontakt
  - Datenschutz
- 
- Kölner Seilbahn
  - Nord-Süd Stadtbahn

- 07.03.2007  

 „Hände weg von kommunalen Unternehmen“  
 Groß-Demonstration und Kundgebung vor dem Landtag NRW in Düsseldorf
- 05.03.2007  

 Klang-volle Erzählungen  
 Eine Reise in die jüdische Gefühlswelt  
 Vom 4. März bis 1. April 2007 finden die dritten Jüdischen Kulturtage in 14 Städ...
- 19.01.2007  

 Start frei für den KVB-Schüler-KreativWettbewerb 2007!  
 Du bist SchülerIn der vierten Klasse in Köln? Dann nichts wie los... Gib dem Schül...

Monat: 10, 20 €  
 Im Abo nur: 59,30 €

**"Sparen im Abo"**  
 Jetzt testen!  
 Überzeugen Sie sich selbst...

**Baustellen-Infos**  
**Aktuelle Baustelleninfos**  
 Mehrere große Baumaßnahmen sind zurzeit bei der KVB in der Umsetzung.

**Handy-Info**  
 Jederzeit und überall aktuelle Fahrplan-Daten auf Ihr Handy?

*KVB Köln: Nur ganz rechts gibt es eine Verbindung zu den aktuellen Baustellen-Informationen. Warum nicht im Menü?*

**Die DB fällt durch**

Die DB fällt durch fehlende und versteckte Links und durch eine unangenehm umständliche Nutzerführung so sehr negativ auf, dass ein Bericht hier den Rahmen sprengen würde – so zahlreich sind die Mängel. Lesen Sie dazu den ausführlichen Bericht über die „Schönwetterbahn“ auf den vorstehenden Seiten.

**ÖBB und SBB: Information gut versteckt**

Bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) findet man nur bei größeren Störungen Informationen bereits auf der Startseite unter „News“. Einen Zugang zu Hinweisen auf aktuelle Störungen findet man im Bereich „Fahrplan“ auf der Startseite nicht. Man muss auf „Reisen“ klicken, auf der folgenden Seite auf „News“ – ein völlig unlogischer Weg. Hier öffnet sich ein Fenster zur „Betriebslage“, und von dort kommt man zu einer Schweiz-Karte mit „Bahnverkehrsinformationen“ mit flüchtigen Pop-up-Fenstern, die nicht barrierefrei lesbar und auch nicht druckbar sind, und unter „Die aktuelle Verkehrslage“ findet man die Videotext-Wiedergabe von allerdings sehr aktuellen Informationen. Es ist

also alles verfügbar, was der Fahrgast benötigt, aber die Informationen sind fast unerschwinglich und technisch mangelhaft. Bei den Österreichischen Bundesbahnen gibt es auf der Startseite gar keinen Link zu irgendeiner Seite, die mehr Information verspricht. Man muss eine Fahrplanauskunft über die Startseite anfordern, damit man auf die Seite mit der Auskunft gelangt. Erst dort gibt es im Menü eine Rubrik „Streckeninformationen“, über die man aktuelle Meldungen erreicht. Die Auswahl ist über Karten dann recht einfach. Die anschließende Information ist aber unzureichend. So wird angegeben, dass bestimmte Zugnummern als Schienenersatzverkehr gefahren werden, ohne dass die Fahrzeiten der Züge mitgeteilt werden. Man muss also erst im Kursbuch blättern, um die Information zu verstehen. Auch bei der ÖBB ist die Information nur für Insider zu finden und nur schwer zu verstehen.

**Frankreich, Niederlande und Dänemark viel besser**

Die Niederländischen Eisenbahnen (NS) haben auf ihrer Startseite zwar auch nur einen Verkaufskiosk, und man muss erst auswählen, ob man etwas über „Niederland“ oder über internationale Verbindun-

gen wissen will. Auf der „Niederland“-Seite gibt es aber einen optisch hervorgehobenen direkten Zugang zu „Actuele reisinformatie“ über „Storingen“ und „Gewijzigd treinverkeer“. Auch auf der Seite „Internationala reizen“ gibt es gleich neben der Fahrplanauskunft den Zugang zu geplanten Änderungen. Außerdem gehören die „Aktuellen Reiseinformationen“ zum festen Bestandteil des Menüs und sind leicht erreichbar. So wird der Fahrgast umfassend informiert, wenn er die Hürde der Startseite überwunden hat.

Die Dänischen Staatsbahnen (DSB) bieten bereits auf ihrer sehr sachlichen Startseite einen Link auf geplante Änderungen: „Trafikken lige nu“. Allerdings verlangt die Seite die „vorübergehende Installation von Software“, wodurch bei entsprechenden Sicherheitseinstellungen der Zugang blockiert werden kann.

Die Französischen Staatsbahnen (SNCF) bieten auf der etwas poppigen Startseite bereits den Zugang zu aktuellen Fahrplänen unter „Le trafic en temps réel“. Auf der nächsten Seite wird ein nach Regionen geordneter Zugang zu aktuellen und geplanten Änderungen geboten, die auch aussagekräftig sind. Hier sind ein wenig Französischkenntnisse erforderlich, um die Informationen richtig zu verstehen, während man bei Niederländern

und Dänen auch ohne Kenntnis der Landessprache zurecht kommt.

### Nicht bundeseigene Bahnen: sehr unterschiedlich

Die nicht bundeseigenen Bahnen haben es mit ihren kleinen Netzen einfacher, die Fahrgäste zu informieren. Bewältigt wird diese Aufgabe aber bei weitem nicht von allen Unternehmen.

Die Nord-Ostsee-Bahn (NOB) aus Schleswig-Holstein bietet bereits auf der Startseite einen Zugang zu aktuellen Streckenmeldungen und im Falle, dass keine vorliegen, auch diesen Hinweis. Allerdings wird nicht darauf verwiesen, dass künftige Baustellen hier nicht gemeldet werden. Diese findet man erst unter „Fahrplan“ >

„Sonderfahrpläne“ schnell, aber nicht ganz schlüssig, und man muss daher nach Abweichungen vom normalen Fahrplan an zwei verschiedenen Stellen suchen.

Bei der Nordwestbahn (NWB), die von Ostfriesland bis nach Westfalen unterwegs ist, findet sich die Information über Baufahrpläne unter „Fahrplan“ > „Ersatzverkehr“ schnell und sehr übersichtlich. Wo man allerdings aktuelle Streckenmeldungen findet, ist nicht ersichtlich.

Bei Cantus, seit Fahrplanwechsel in Nordhessen auf der Schiene, wird bereits auf der Startseite der Schienenersatzverkehr in einer festen Kategorie mitgeteilt. Im Menü findet man dafür aber keinen Verweis. Auch auf der Seite „Fahrplan“ führt kein Verweis zurück zu diesen aktuellen Änderungen.

Der Metronom, der zwischen Bremen, Hamburg und Göttingen fährt, bietet zwar aktuelle Pressemitteilungen und damit fallweise auch Meldungen über Störungen und Ersatzverkehre gleich auf der Startseite. Allerdings versagt die Suche nach aktuellen Fahrplanänderungen, wenn es gerade keine Meldungen gibt, und es besteht die Gefahr, dass noch aktuelle Hinweise von neueren Meldungen beiseite geschoben werden. Auch hier fehlt bei den normalen Fahrplänen ein Verweis auf aktuelle Änderungen. Ähnliche Mängel fanden sich bei TransRegio, die in Rheinland-Pfalz unterwegs ist. Hier hieß es gar: „Aktuelle Verkehrsinformationen mit Sonderfahrplänen können Sie in der Unterrubrik Aktuelle Verkehrsinfos abrufen.“ Doch zu finden war diese „Unterrubrik“ nicht. Die Hohen-

www.der-metronom.de

Engagiert in Bewegung



Startseite Impressum Sitemap

Der metronom

Das Unternehmen

Die Fahrpläne

Das Kundenzentrum

Die Reservierungen



Engagiert in Bewegung - zwischen Hamburg, Bremen, Uelzen, Hannover und Göttingen

**NEU: Streckenfahrpläne** des metronom 2007 in einer komfortablen Download-Version (PDF).

- Hamburg - Bremen - Hamburg
- Hamburg - Uelzen - Hannover - Uelzen - Hamburg
- Hannover - Göttingen - Hannover

**News und Pressemitteilungen**  
metronom Pressecenter

**CeBit 2007 – stündliche metronom Halte in Laatzen**

09.03.07. In der Zeit vom 15. bis 21. März bietet die metronom Eisenbahngesellschaft allen Fahrgästen und insbesondere Besuchern der CeBit wieder stündliche Halte im Bahnhof Messe/Laatzten an. Während der Messe halten alle metronom Züge, die zwischen Hannover und Göttingen oder in Gegenrichtung fahren, im Bahnhof Hannover Messe/Laatzten.

Die Fahrpläne für die Zeit der CeBit können Sie sich hier downloaden.

→ [CeBit - Fahrplan Hannover - Göttingen](#)

→ [CeBit - Fahrplan Göttingen - Hannover](#)

**Auch 2007 finden wieder Hauptstadttouren statt!**

Für Fahrgäste der Strecken Hamburg – Bremen, Hamburg – Uelzen, Uelzen –

**Erweiterung des metronom Streckennetzes zum Fahrplanwechsel 2007/2008**

Erfolgreich hat metronom sich an den Ausschreibungen der Regionalexpressstrecke Hamburg-Stade-Cuxhaven sowie der Regionalbahnlinien Hamburg-Lüneburg und Hamburg-Tostedt beteiligt. Nähere Informationen finden Sie in den entsprechenden Pressemitteilungen, die als Download im Pressebereich für sie bereit stehen.

**metronom regional auch mit Verstärkerzügen**

Übernahme der Regionalbahnstrecke Tostedt – Hamburg – Lüneburg

Mit nagelneuen Fahrzeugen wird auch der „metronom regional“ (MEr) für seine Fahrgäste ab Dezember 2007 zwischen Tostedt und Hamburg bzw. Hamburg und Lüneburg unterwegs sein. Doppelstöckig und komfortabel werden dann auch Reisende mit Ein- bzw. Ausstieg in Sprötze, Klecken,



Der metronom - Engagiert in Bewegung

*Metronom: bunt gemischte Pressemitteilungen sehen schön aus, sind aber für den eiligen Fahrgast nicht brauchbar. Er braucht einen festen Ort, der schlüssig benannt ist und konzentrierte Information bietet.*

Herzlich willkommen. Geniessen Sie den Winter.



Reisen | Konzern | Cargo | Immobilien | Infrastruktur | Online-Reisebüro

Fahrplan

Von:

Nach:

Via:

Datum:

Zeit:   Abfahrt  Ankunft

News



Entdecken Sie urchige Völker.

5 Top-Angebote in der Region Wallis.

[» weiter](#)



www.sbb.ch/travel

Bahn, Flug, Hotel, Mietauto. Kombinieren nach Belieben. Ihr Online-Reisebüro.

*Der Auftritt der SBB enttäuscht. Wer kommt darauf, unter „Reisen“ nach aktuellen Fahrplanänderungen zu suchen?*

zollerische Landesbahn (HzL) verweist hingegen seit kurzem auf der Fahrplansseite darauf, dass aktuelle Fahrplanänderungen unter den „News“ zu suchen sind, so dass man sie mit etwas Aufwand auch findet.

**Städtische Unternehmen: einmal perfekt, meistens gut**

Im städtischen Verkehr bietet nur die Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) den perfekten Service: auf der Startseite einen Ticker für brandaktuelle Meldungen und im Menü gleich ganz oben einen Link zu „Baustellen und Umleitungen“. Dieses Ziel ist auch von der Seite „Aktuelles“ und „Fahrplanauskunft“ her erreichbar. Alle Informationen sind folgerichtig und schnell zu finden.

Die MVG bietet auf der Startseite sogar einen Link zu „Aktuelle Infos zur Betriebslage bei der S-Bahn“. Wer ihn anklickt, landet auf der Startseite der S-Bahn München – und ist bitter enttäuscht: Von aktuellen Meldungen ist hier weit und breit nichts zu sehen. Wer unter „Aktuelles“ weiter sucht, findet Termine der Nymphen-

burger Schlosskonzerte. Wie der Mutterkonzern hat auch die S-Bahn München ihre Informationen gut versteckt: unter „Info-Service“ im Untermenü.

Die VAG Nürnberg bietet bereits auf der Startseite Pressemeldungen über Bauarbeiten. Über „Aktuelles“ findet man einen Link zu „Fahrplanänderungen“. Dieser wichtige Link könnte aber auch schon auf der Startseite stehen. Wer vorher bei der S-Bahn München war, wird unter „Aktuelles“ nicht suchen.

Die KVB Köln bieten auf der Startseite aktuelle Pressemitteilungen, mit denen fallweise auch Fahrplanänderungen mitgeteilt werden. Außerdem findet sich ein Link zu „Baustellen-Infos“, der allerdings nicht in das Menü integriert ist und über „Fahrplan“ nicht erreichbar ist. Wer den richtigen Link findet, wird dann gut informiert.

Bei der Hamburger Hochbahn muss man erst ins „Kundencenter“ oder unter „Fahrgastservice“ den richtigen Eintrag suchen, weil die Menüstruktur unzureichend gestaltet ist. Andere Wege von der Startseite zu aktuellen Informationen führen in die Irre. Zwar verweist die Hochbahn darauf,

dass alle Fahrplanänderungen in der Fahrplanauskunft verfügbar seien (was nicht selbstverständlich ist). Aber gerade Pendler, die ihre Linie kennen, suchen sich nicht täglich ihre Verbindungen neu heraus. Bei der Fahrplanauskunft gibt es allerdings einen Link zu aktuellen Änderungen. Er führt aber zu anderen Informationen als der Link vom Kundencenter. Ganz allgemein ist es immer verwirrend, wenn es zwei Informationen nebeneinander mit möglicherweise unterschiedlichen Inhalten gibt, die untereinander nicht verbunden sind und deren Unterschied sich dem Fahrgast nicht erschließt.

**Wenig Aufwand erforderlich**

Um eine ordentliche Fahrgastinformation für Bauarbeiten und aktuelle Anlässe zu leisten, muss nicht unbedingt die Perfektion erreicht werden, mit der die MVG punktet. Alle Unternehmen bemühen sich, die Presse zu informieren, und haben die Pressemitteilungen irgendwo auf ihrer Seite eingestellt. Mit wenig Aufwand könnten sie über eine leicht auffindbare Seite zusammengefasst

im Menü verlinkt werden – das kann auch ein kleines Unternehmen leisten.

**Gesamtwertung:  
Von sehr gut bis unbrauchbar**

Viele Unternehmen geben sich erkennbar Mühe, ihre Fahrgäste gut zu informieren. Herausragend ist der Auftritt der Münchner Verkehrsgesellschaft, bei der einfach alles stimmt. Dicht dahinter folgt eine ganze Reihe von „guten“ Angeboten mit kleinen Mängeln und „befriedigende“

Angebote mit mehreren kleinen Mängeln wie installationspflichtiger Software (DSB), einem fehlenden festen Platz für aktuelle Verkehrsmeldungen (NWB), wenig aussagekräftigen Bezeichnungen (SNCF, VAG), mehreren unverbundenen Informationen (Hochbahn) oder einfach einer nichtssagenden Startseite (NS).

Was danach kommt, ist mehr oder weniger schlecht, weil es dem Bedürfnis nach schneller und umfassender Information nicht Rechnung trägt. Fehlende oder schlecht platzierte Links (KVB, DB, ÖBB, SBB)

machen den Einstieg schwer, und der weitere Weg ist oft mehr oder weniger unklar. Oft ist es nötig, mühsam in den angebotenen Pressemitteilungen zu wühlen. Auch ein personell schlank ausgestattetes Unternehmen könnte mit wenig Aufwand diese Informationen rasch zugänglich machen.

Einzelbewertungen finden Sie im Internet unter [www.der-fahrgast.de](http://www.der-fahrgast.de) > Aktuell. Internetauftritte werden oft sehr rasch geändert, so dass die wiedergegebenen Testergebnisse bei Erscheinen bereits nicht mehr aktuell sein können.

## Wie wurde bewertet?

■ Aufgenommen wurde die Informationsqualität am 12. und 24. März 2007.

Die Startseite wurde auf einen schnellen und schlüssigen Zugang zu aktuellen Informationen überprüft. Fehlende, versteckte oder entlegene Links oder wenig aussagekräftige Bezeichnungen führten zur Abwertung. Da die Startseite entscheidend für den Fahrgast ist, wurde sie mit 40 % gewichtet, die weiteren Kriterien mit 20 %.

Mit „Weiterleitung“ haben wir den Weg bis zur Information bewertet und einbezogen, ob diese Information von anderen verwandten Seiten her erreichbar ist. Auch hier führten unlogische oder versteckte Links zur Abwertung.

Die Informationsqualität haben wir danach bewertet, wie vollständig und schnell lesbar die Information war. Aufgeblasene Texte und fehlende Fahrplanangaben führten zur Abwertung. Unter „Technik“ haben wir die Einfachheit der Benutzung bewertet. Eine Basisinformation mit einem hinterlegten Fahrplan im pdf-Format ist als „sehr gut“ bewertet worden, war die Information hingegen ausschließlich mithilfe des Acrobat-Reader lesbar, so führte das zur Abwertung, weil dieses Programm nicht überall verfügbar ist. Wurde die Installation von Software verlangt, was bei bestimmten Sicherheitseinstellungen den Zugang sperrt, so führte dies ebenfalls zur Abwertung.

Unternehmen	Internetadresse	Startseite	Weiterführung	Informationsqualität	Informations-Technik	Gesamteindruck
MVG München	<a href="http://www.mvg-mobil.de">www.mvg-mobil.de</a>	++	++	++	++	sehr gut
DSB	<a href="http://www.dsb.dk">www.dsb.dk</a>	++	++	++	+	gut
NWB Osnabrück	<a href="http://www.nordwestbahn.de">www.nordwestbahn.de</a>	++	++	+	++	gut
Cantus Kassel	<a href="http://www.cantus-bahn.de">www.cantus-bahn.de</a>	++	0	++	++	gut
VAG Nürnberg	<a href="http://www.vag.de">www.vag.de</a>	+	++	++	++	gut
Hamburger Hochbahn	<a href="http://www.hochbahn.com">www.hochbahn.com</a>	+	++	+	++	befriedigend
HZL	<a href="http://www.hzl-online.de">www.hzl-online.de</a>	+	0	++	++	befriedigend
NOB Kiel	<a href="http://www.nord-ostsee-bahn.de">www.nord-ostsee-bahn.de</a>	0	++	++	++	befriedigend
NS	<a href="http://www.ns.nl">www.ns.nl</a>	0	++	++	++	befriedigend
SNCF	<a href="http://www.sncf.fr">www.sncf.fr</a>	+	0	++	++	befriedigend
KVB Köln	<a href="http://www.kvb-koeln.de">www.kvb-koeln.de</a>	0	0	++	++	ausreichend
Metronom Uelzen	<a href="http://www.der-metronom.de">www.der-metronom.de</a>	--	--	++	++	mangelhaft
ÖBB	<a href="http://www.oebb.at">www.oebb.at</a>	--	+	-	++	mangelhaft
SBB	<a href="http://www.sbb.ch">www.sbb.ch</a>	--	-	+	--	mangelhaft
Trans-Regio	<a href="http://www.trans-regio.de">www.trans-regio.de</a>	--	--	++	++	mangelhaft
DB	<a href="http://www.bahn.de">www.bahn.de</a>	-	--	0	--	mangelhaft

Bewertung: ++ = Anforderungen erfüllt, + = Anforderungen weitgehend erfüllt, 0 = erhebliche Mängel, - = gravierende Mängel, -- = unbrauchbare Information