

Baustellen:

Das geplante Chaos

Personalmangel bei DB Netz und Personenbahnhöfen von Rainer Engel

➤ Was Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen während zehn Jahren Regionalisierung mühsam mit ihren Händen aufgebaut haben, reißen die DB-Geschäftsbereiche Netz und Personenbahnhöfe binnen zehn Tagen wieder ab: Sobald Bauarbeiten am Schienennetz notwendig werden, gibt es keine Qualität und Pünktlichkeit mehr. Bundesweit

falsche Fahrplanauskünfte, zu späte und mangelhafte Information vor Ort, dilettantisch geschriebene Baufahrpläne und überflüssiger Schienenersatzverkehr zerstören das Image des öffentlichen Verkehrs nachhaltig. Wesentliche Ursache: der Börsengang mit Netz, der jetzt nicht stattfindet. Die Folgen haben die Fahrgäste auszubaden.

Wieder einmal Bauarbeiten

Vom 21. Juni bis zum 1. Juli 2008 und schon vorher an zwei Wochenenden wurde gebaut: An einer besonders kritischen Stelle zwischen Paderborn und Altenbeken mussten Gleise erneuert werden. Auf dem rund 18 Kilometer langen Abschnitt verkehren je Richtung vier Reisezüge stündlich, teilweise im Fünf-Minuten-Takt, außerdem zahlreiche Güterzüge. Die Reisezüge werden von fünf verschiedenen Unternehmen gefahren: DB-Fernverkehr, DB Regio Nordrhein-Westfalen, DB S-Bahn Hannover, Nordwestbahn, Westfalenbahn. Da die Züge sich genau auf diesem zweigleisigen Abschnitt planmäßig begegnen, hat die Sperrung auch nur eines Gleises zwangsläufig weitreichende Folgen.



Fotos: Michael Hecker

Beschämend: Dieser Rollstuhlfahrer musste sich auf dem Hosenboden über die Treppe quälen. Mit der richtigen Information wäre er trotz Bauarbeiten mit einem anderen Zug barrierefrei auf den Bahnsteig gelangt, an dem sein Anschlusszug wartet. Altenbeken am 22. Juni 2008.

Lesen Sie weiter auf Seite 40

DB BAHN

Fahrplanänderungen Nordrhein-Westfalen Regionalverkehr

Herzlichen
Kundenkommunikation der Deutschen Bahn AG (Themen: Bahn)

Stand 19.06.2008

Regelmäßiger Kundenrat: 030 5 124 125 (14 ct / min, sonntags durch Fernrat) E-Mail: db.km@bahn.de
Internet: www.bahn.de/tauschen

RB 72 Herford – Lage – Detmold – Altenbeken – Paderborn

Signale: Maßnahme vorzeitig
vom Sonntag, 22. Juni bis Dienstag, 1. Juli, jeweils ganztägig
vom Freitag, 19. Juni bis 22.00 Uhr bis Sonntag, 22. Juni ab 06.00 Uhr

Zugausfall sowie Schienenersatzverkehr Altenbeken ↔ Paderborn Hbf und Zugverspätungen.
Die Züge dieser Linie fallen zwischen Altenbeken und Paderborn Hbf aus. Als Ersatz nutzen Reisende die Ersatzbusse ~~...~~. Durch die längeren Fahrzeiten haben Sie immer erst Anschluss an einen Zug des nächsten Taktes. In den Morgenstunden verspäten sich die noch verkehrenden Regionalbahnen zwischen Altenbeken und Paderborn Hbf um bis zu 30 Minuten. Beachten Sie eine Fahrzeitverlängerung von bis zu ~~...~~ Minuten bereits bei Ihrer Reiseplanung und nutzen Sie ggf. eine frühere Verbindung, um Ihr Ziel pünktlich zu erreichen.

Warum wurde der Hinweis auf „die Züge der Nordwestbahn“ gestrichen, obwohl sie durch die Baustelle fahren?

Fortsetzung von
Seite 2

Kleiner Fehler, große Wirkung

Bereits am Wochenende vom 24. bis 25. Mai 2008 hatten Bauarbeiten zwischen Altenbeken und Paderborn stattgefunden. Die Leitung der Westfalenbahn erfuhr erst am Samstagvormittag, als die Bauarbeiten begonnen hatten, von ihren eigenen Lokführern davon. Ursache war ein Fehler in den Streckenunterlagen von DB Netz AG, Regionalbereich West, sodass der Sachbearbeiter nicht erkannte, dass die Züge der Westfalenbahn nicht durchfahren konnten. Wie die DB auf Anfrage mitteilte, hatte eine Signalstörung den Betrieb zusätzlich erschwert. Die DB entschuldigte sich für das Missgeschick.

Die Westfalenbahn stellte ihre Fahrten bis Paderborn ein, um auf dem anderen Streckenstück ihre Fahrgäste pünktlich bedienen zu können.

Die verbleibenden Züge fuhren mit bis zu 45 Minuten Verspätung. Auch die Fahrgäste wurden von den Bauarbeiten und den Folgen völlig überrascht, es gab keinerlei Informationen. Am Wochenende darauf wurden die Bauarbeiten weitergeführt, mit den gleichen Folgen für die Fahrgäste.

Geplant und schlecht informiert

Auch bei den folgenden Bauarbeiten Ende Juni haben die Verantwortlichen die Situation nicht in den Griff bekommen. Wo diesmal die Ursache lag, konnte die Redaktion nicht ermitteln.

Die Züge der Nordwestbahn erhielten einen abweichenden Baufahrplan, die Züge der Westfalenbahn und der S-Bahn Hannover wurden zwischen Altenbeken und Paderborn erneut gestrichen. Die Baufahrpläne müssen bereits Anfang Juni verfügbar gewesen sein. Die Westfalenbahn hatte einige Tage vor Baubeginn die Öffentlichkeit informiert und einen von der DB erstellten Baufahrplan in leicht lesbarem Design beigefügt.

Die elektronische Fahrplanauskunft „EFA“, die von zahlreichen städtischen Verkehrsunternehmen angeboten wird, konnte den Zugausfall und die Ersatzfahrpläne während der gesamten Laufzeit der Baustelle nicht anzeigen. Wer Fahrpläne im Großraum Hannover oder bei der Westfalenbahn anforderte, ging unweigerlich in die Falle der falschen Auskunft.

Nur in der Internet-Auskunft beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, die ebenfalls das „EFA“-System nutzt, gab es einen Link zum Baufahrplan, aus dem sich die Reisewilligen ihre Verbindung selbst zusammenbasteln mussten.

Die von der DB betriebene elektronische Auskunft „HAFAS“ konnte einige Tage vor Baubeginn wenigstens die abweichenden Fahrpläne der Nordwestbahn und den Zugausfall bei der S-Bahn anzeigen. Vom Ausfall der Westfalenbahn wusste „HAFAS“ auch am fünften Tag nach Beginn der Bauarbeiten noch nichts. Das führte sogar dazu, dass Fahrgäste von Hannover nach Paderborn, die die S-Bahn benutzen wollten, auf die Westfalenbahn-Züge und den Umweg über Herford verwiesen wurden, obwohl diese ebenso wenig wie die S-Bahn nach Paderborn fuhren.

Mangelhafte Pressearbeit

Jede der Bahnen gab eigene Presseerklärungen heraus. Wegen des sich stark ähnelnden Wortlauts wurden die zweite und dritte Erklärung nicht mehr von der Presse veröffentlicht, sodass wesentliche Informationen die Bürger nicht erreichten. Eigentlich sollte man erwarten, dass der Verkehrsverbund, der die Züge bestellt hat, koordiniert und informiert. Aber da nicht der Verkehrsverbund die Trassen bei DB Netz bestellt, ist er auch der Letzte, der etwas erfährt.

Ratlose Fahrgäste ...

Die Folge waren ungewöhnlich viele ratlose Fahrgäste, die hilflos vor ungültigen Fahrplänen standen und Verspätungen von bis zu zwei Stunden hinnehmen mussten. Sensationsjournalisten wären hier auf ihre Kosten gekommen, um „die Bahn“ in Bausch und Bogen schlechtzumachen. Flüche, Verzweiflung, Hilflosigkeit – das war für elf Tage das Normalprogramm auf den Bahnhöfen Paderborn und Altenbeken. Die Mitarbeiter der Bahnhofsmissionen hatten alle Hände voll zu tun.

... auf Stationen ohne Service ...

Auch auf den Bahnsteigen waren Baufahrpläne ausgehängt. Aber es waren nicht etwa die mittlerweile von der DB gut lesbar gestalteten Baufahrpläne, die auch für diese Baustelle im Internet zu finden waren, sondern in großer Eile zusammengestellte Zettel in kleiner Schrift auf tiefgelbem Papier, die unter den meist schlechten

Lichtverhältnissen der Bahnsteige schwer zu lesen sind. Viele wurden nicht, wie die Abfahrtspläne, in beleuchteten Vitrinen ausgehängt, sondern eilig auf Ständer und Fenster mit schlechter Beleuchtung geklebt. Die normalen Abfahrtspläne waren nicht mit Hinweisen auf Bauarbeiten versehen, und oft hing der Baufahrplan auf der anderen Seite des Schaukastens und wurde von den Fahrgästen nur per Zufall gefunden. An den Abfahrtsstellen der Ersatzbusse gab es keinerlei Fahrplandaten.

... in den Bus gesperrt ...

Wer mit der Westfalenbahn oder der S-Bahn Hannover in Altenbeken ankam, wurde schon im Zug darüber informiert, dass „ein Ersatzbus zur Verfügung steht“. Was schließen Fahrgäste daraus? Dass gar keine Züge fahren. Dass die Fahrgäste jetzt zum Bus müssten, wurde vom örtlichen DB-Aufsichtspersonal nachdrücklich unterstrichen – man hatte den Eindruck, dass sie froh waren, die Leute loszuwerden, denn wer im Bus sitzt, stellt auf dem Bahnsteig keine dummen Fragen.

... und verschaukelt

Brav folgten die Fahrgäste der Anweisung, die Treppe hinunter: mit Sack und Pack, mit Rollstuhl und Kinderwagen! Der Aufzug ist seit ein paar Tagen kaputt und wird natürlich nicht schneller repariert, nur weil stündlich eine Hundertschaft von Fahrgästen hinunter zum Bus geschickt wird. Wie beobachtet wurde, musste sich ein Rollstuhlfahrer auf dem Boden sitzend mit den Händen Stufe für Stufe hochstemmen, während hilfsbereite Reisende den Rollstuhl hinterhertrugen.

Als sich nun alle in dem Bus irgendwie zurechtgefunden hatten und dieser gerade aus der Bahnhofstraße in die Landstraße abgebogen war, fuhr oben am Gleis gegenüber ein blauer Zug der Nordwestbahn ein – Ziel: Paderborn Hauptbahnhof – und schwach besetzt wieder ab. Er erreichte zügig sein Ziel, während die anderen Reisenden im Gelenkbus noch durch Kurven und Kreisel schaukelten. Kurz darauf fuhr noch ein weiterer Zug nach Paderborn ab – stündlich abwechselnd von DB Regio und DB Fernverkehr – mit dem Ziel Hamm, wohin viele Fahrgäste der S-Bahn und der Westfalenbahn wollten. Als der Ersatzbus endlich Paderborn erreichte, fuhr den Fahrgästen dieser Zug, der auch gerade von Altenbeken kam, vor der Nase weg.



Für jedes Unternehmen ein eigener Fahrplan, schwer lesbar und lieblos aufgehängt.

Grundsatz dabei muss – schon für jeden uneingeweihten Fahrgast begreifbar – sein, dass eingleisige Strecken den Vorzug vor zweigleisigen haben, weil auf eingleisigen Strecken jede Verspätung auf die Gegenzüge übertragen wird. Konkret hätte daher die Ostwestfalenbahn nach Herford den absoluten Vorrang haben müssen, doch der Fahrplan war so gestaltet, dass die Züge nur pünktlich in die eingleisige Strecke einfahren konnten, wenn drei andere Züge absolut pünktlich gefahren waren.

Der Effekt: Anfangs fuhr die Westfalenbahn den ganzen Tag über mit zehn Minuten Verspätung, später mit sechs Minuten. Erst nach einer Woche waren einzelne Züge mit nur zwei Minuten Verspätung unterwegs. Das konnte man an der Echtzeit-Auskunft, die die Westfalenbahn neu eingerichtet hatte, gut verfolgen.

Ursache war nicht etwa die Westfalenbahn selbst: Obwohl die Lokführer noch nicht einmal ein halbes Jahr auf der Strecke sind, kamen sie mit den spurtstarken Flirt-Fahrzeugen bestens zurecht und holten heraus, was herauszuholen war. Ursache waren verspätete Ersatzbusse und S-Bahnen aus Hannover, die die Abfahrt in Altenbeken verzögerten – voraussehbare Mängel, wenn man sich vor Ort auch nur ein bisschen auskennt. In Herford, dem Ziel der Westfalenbahn-Züge, „konnten die Anschlusszüge der DB nicht warten“. Die zwei Westfalenbahn-Züge, die in Herford im Anschluss fuhren, warteten hingegen mit Selbstverständlichkeit – so wurde den Fahrgästen der Unterschied im Service augenfällig vorgeführt.

Genauso fahrgastfeindlich stellten sich die Abfahrtszeiten der Nordwestbahn-Züge ab Paderborn dar. Diese Züge mussten Paderborn planmäßig verlassen, um dann eine Viertelstunde vor der Baustelle zu warten. Sinnvoll wäre es gewesen, die Züge in Paderborn warten zu lassen, denn dann wären sie zur Abfahrtszeit der S-Bahn gestartet. Die S-Bahn in Altenbeken wiederum hätte nur neun Minuten warten müssen, um die Fahrgäste mitzunehmen, und bis Hannover wäre diese Verspätung bei gutem Willen fast wieder aufgeholt gewesen. Statt einer Stunde Verspätung nur fünf Minuten – das hätten alle akzeptiert. Auch die Fahrgäste der Westfalenbahn hätten eine Stunde einsparen können.

Nordwestbahn: perfekter Service

Während die anderen Unternehmen nur Baufahrpläne im Zug aushängten, bot die

Wer ist verantwortlich?

Unter den Fahrplaninformationen der DB im Internet fanden sich mehrere Informationen, die nachträglich berichtigt wurden (siehe Abdruck Seite 2): Darin ist die Information gestrichen, dass den Fahrgästen als Ersatz für ausfallende Züge die Nordwestbahn zur Verfügung stehe. Tatsächlich aber durften die Züge der Nordwestbahn die Baustelle passieren. Wer für die fehlerhafte Information verantwortlich ist, war nicht zu ermitteln.

Überflüssiger Ersatzbus

Wie überflüssig der Schienenersatzverkehr war, wurde sichtbar, als die Zugausfälle im Informationssystem der DB endlich vollständig erfasst waren. Keine einzige Auskunft verwies auf Ersatzbusse – in allen Verbindungen wurde die schnellere Fahrt mit den noch verkehrenden Zügen angezeigt. Und nach ein paar Tagen wiesen auch die Service-Mitarbeiter vor Ort auf die Züge hin.

Arrogant: DB Fernverkehr

Einige dieser Verbindungen waren allerdings „zuschlagspflichtig“. Denn die Intercity-Züge der DB durften die Baustelle passieren und erlitten dabei nur geringe Verspätungen. Aber Fahrgäste mit Nahverkehrsfahrkarten durften sie nicht benutzen, obwohl es keine Kapazitätsprobleme auf dieser Linie gibt und der IC keinen zusätzlichen Cent für die Trassenutzung zahlt. Einsichtige Zugbegleiter mögen schon mal ein Auge zugeedrückt haben, aber darauf verlassen kann sich niemand.

Untauglicher Ersatzfahrplan

Der Fahrplan für die Züge, die durch die Baustelle fuhren, war geprägt von der Unfähigkeit von DB Netz, einen Fahrplan zu schreiben, der auch in der Praxis funktioniert. Der Fahrplan wird in Duisburg erstellt – fernab von Ortskenntnis und weiter weg als zu Zeiten der Bundesbahn. Bei Baufahrplänen sollte man annehmen, dass möglichst geringe Verspätungen für alle Fahrgäste das Ziel sein sollten. Oberster

Nordwestbahn den perfekten Service. Am Freitag vor Beginn der Bauarbeiten wurden Zugbegleiter auf der betroffenen Linie zusammengezogen und informierten die Fahrgäste, und gedruckte Faltblätter mit dem Baufahrplan waren in allen Zügen bis zum letzten Tag verfügbar. Die anderen Bahnen hatten nur Baufahrpläne im Zug ausgehängt. Das ist eigentlich ein bißchen wenig – mehr ist möglich.

Wo kein Personal ist ...

Wo ein Wille ist, ist ein Weg, sagt man, aber wo das Personal fehlt, kann es auch keinen Weg finden. Das gilt sowohl für DB Netz wie für DB Personenbahnhöfe. Es ist bekannt, dass der westfälische Bereich der DB-Bahnhöfe personell derart ausgedünnt und finanziell ausgeblutet ist, dass hier mehr wohl nicht geht. Selbst an einem simplen Farbdrucker scheint es hier zu fehlen oder an einem Internetanschluss. Sonst hätte es möglich sein müssen, auf den Stationen die lesbaren Baufahrpläne auszuhängen, die im Internet rechtzeitig verfügbar waren. Noch schlechter sieht es bei DB Netz aus: Über einen Arbeitsrückstand von drei Monaten bei der Vorbereitung der Baustellen wird hier berichtet. Wenn aber Bauarbeiten erst einmal in Auftrag gegeben und Maschinen und Arbeitskräfte reserviert sind, dann können die Arbeiten nicht verschoben werden, nur weil die Baufahrpläne noch nicht gedruckt und ausgehängt sind ...

Ein Einzelfall?

Nach den Informationen, die die Redaktion einholte, sieht es so aus, dass die betei-

ligten Unternehmen und die DB Besserung durch bessere Zusammenarbeit erreichen wollen. Aber das wird nicht genügen. Das Problem liegt tiefer – und muss bundespolitisch angegangen werden.

Wer es nicht glaubt, sollte sich fragen, wie so die DB eigentlich vier Monate Vollsperrung dafür braucht, um die schadhafte Schwellen zwischen Hamburg und Berlin auszutauschen. Ein Privatunternehmen schafft das in 60 Tagen, vielleicht sogar in 40 Tagen, schreibt Stanislaus Höffner im „Bahnreport“ (Heft 4/08 Seite 8 ff.) und zeigt die zahllosen Gründe auf, die sich in den Satz zusammenfassen lassen: Die Börsenbahn ist bereits kaputt gespart.

Genauso wenig ist einzusehen, wenn Fahrgäste von Uelzen nach Salzwedel und

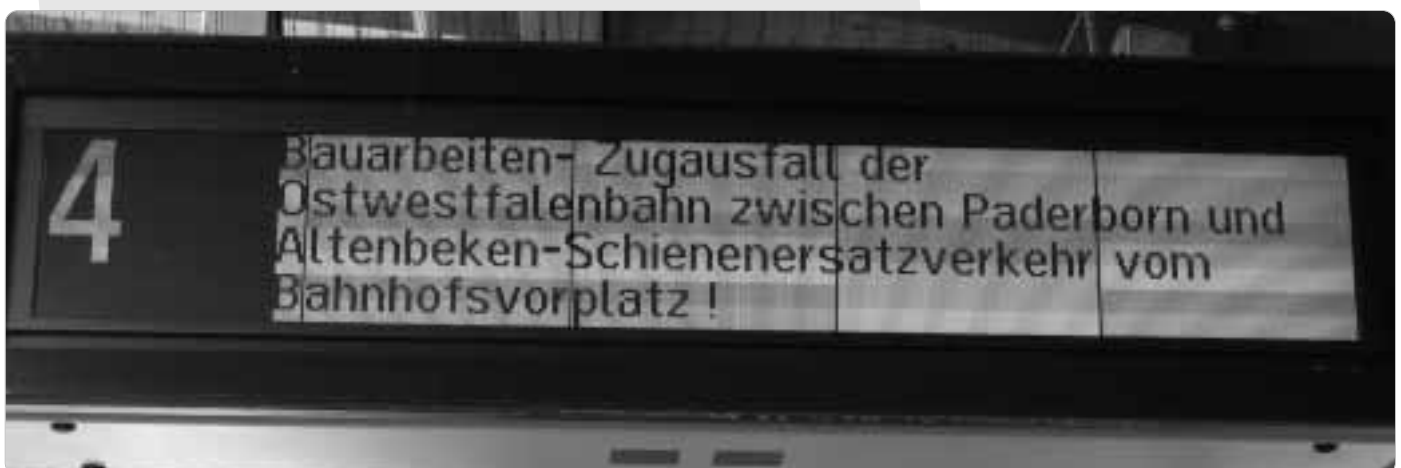
Stendal vier Monate lang mit dem weitaus langsameren Bus fahren müssen, weil die Strecke mit umgeleiteten ICE- und Güterzügen belegt wird. Wenigstens an den großen Stationen könnten auch die ICE halten und die regionalen Fahrgäste mitnehmen, wenn sie schon die Strecke benutzen, die sonst fast ausschließlich vom Regionalverkehr finanziert wird.

Politische Konsequenzen

Politische Konsequenzen müssen gezogen werden. Zuständig für Verbesserungen ist die Bundesregierung, die Netz und Stationen finanziert und über eine Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung auf die DB Einfluss nehmen kann.

Das muss die Bundesregierung regeln:

- eine Mindestfrist für die Ankündigung von Bauarbeiten, die vorhersehbar sind
- unternehmensunabhängige Fahrplanauskunft
- unternehmensunabhängige Baufahrpläne
- bei reduzierter Streckenkapazität Auferlegung der Pflicht, die Fahrgäste anderer Unternehmen ohne zusätzliches Entgelt mitzunehmen, wenn Kapazitäten und Fahrplan das zulassen
- gleichrangige Berücksichtigung von Fern-, Regional- und Güterverkehr
- eine uneingeschränkte Schadensersatzpflicht für DB Netz, wenn diese Bedingungen nicht eingehalten werden
- effiziente Fahrgastrechte und die Möglichkeit der Verkehrsunternehmen, die Ersatzleistungen an DB Netz weiterzugeben, wenn diese dafür verantwortlich ist



Überflüssiger Schienenersatzverkehr: Wurden die Fahrgäste mit Absicht in die Irre geführt?