

PRO Bahn Regionalgruppe
Augsburg/Aichach
Jörg Lange

**Die Baumaßnahmen auf der
KBS980 Augsburg – Mering – München
5.8.2010 – 10.8.2010
aus Fahrgastsicht
--- Auszug ---**

Zusammenfassung:

- DB Regio hat die Kunden durch mehrere Maßnahmen (Anschreiben der Abo-Kunden, Durchsagen in den Zügen, Verteilung der Baufahrpläne an den Regional-Bahnhöfen) vor Beginn der Bauarbeiten umfassend unterrichtet.
- Die Reiseverbindungsauskunft und die Abfahrtsinformationen für die Bahnhöfe auf www.bahn.de enthielten dagegen keinerlei Hinweise. Eine vorläufige Version des Baufahrplanes wurde dort ca. 10 Tage vor Baubeginn eingespielt. Die Aktualisierung auf die am 28.7. bereits an Kunden versandten Baustellenfahrplan erfolgte erst in der Nacht zum 6.8.2010, also direkt zum Beginn der Bauarbeiten
- Im Vorfeld der Bauarbeiten waren die Baufahrpläne an den Service-Points in Augsburg und München sowie an Fahrkartenausgaben zeitweilig nicht verfügbar. Die Kunden wurden auf das – nicht aktuelle – Internet verwiesen..
- Die BRB druckte und verteilte für die Strecke Augsburg-Mering-Geltendorf ein Fahrplanheft auf Basis eines Vorabfahrplanes, der vom endgültigen Fahrplan abwich.
- Obwohl DB Regio und BRB die Strecke Mering-Augsburg gemeinsam bedienen, gab jedes EVU einen Baufahrplan heraus, der nur die eigenen Verbindungen enthält. Aus Unternehmenssicht verständlich, aus Kundensicht ärgerlich.
- Die Vorortinformation der Kunden an den Baufahrtagen durch ein umfangreiches DB Regio Personalaufgebot hat soweit beobachtet gut funktioniert. Zusätzliches BRB Personal war dagegen nur sporadisch zur Fahrgastlenkung eingesetzt.
- Station & Service spielte unverständlicherweise an den Bautagen den **Regelfahrplan** in die Fahrgastinformationssysteme. Aktualisierungen an den tatsächlichen Betriebsablauf erfolgten nur schleppend. Ohne das DB Regio Personal vor Ort hätte dieses Vorgehen erhebliche Probleme verursacht.
- Insbesondere im Verkehr aus München gab es sowohl Freitag wie Montagvormittag Zugausfälle und Verspätungen, die sich dann über den Umlauf auch auf die Gegenrichtung auswirkten.
- Der von DB Regio organisierte SEV lief im Berufsverkehr soweit beobachtet pünktlich und ohne Kapazitätsprobleme. Im Wochenende kam es zu einzelnen Engpässen, die aber wahrscheinlich der mangelhaften Vorabinformation im Internet geschuldet sind.
- Die Kennzeichnung der Busse des SEV war dagegen unzureichend und erschwerte die Orientierung von Kunden und Personal.
- Entgegen der Ankündigung wurden die Baumaßnahmen im Olchinger Bahnhof erst drei Tage später abgeschlossen. Erhebliche Verspätungen im Zugverkehr nach München und umlaufbedingt dann auch Richtung Augsburg verursachten erheblichen Unmut bei den Kunden..

Einleitung

Vom 5.8. bis zum 10.8.2010 fanden auf der Bahnstrecke Augsburg – Mering - München im Rahmen des viergleisigen Ausbaus zwischen Olching und Mering umfangreiche Bauarbeiten statt. Diese Arbeiten führten zu Zugumleitungen, Zugausfällen und Einsatz von Schienenersatzverkehr auf dem Streckenabschnitt zwischen Augsburg und München-Pasing.

Gerhard Knesch und Jörg Lange von PRO Bahn Schwaben haben im Vorfeld und während der Baumaßnahmen Fahrgastinformation und -lenkung beobachtet, wobei der Schwerpunkt auf der Abwicklung des Regionalverkehrs auf der KBS980 im Berufsverkehr nach und von München lag.

Baustellensituation

Zwischen Althegnenberg und Maisach wurden die neuen Gleise für den Regional- und Güterverkehr in Betrieb genommen. Zur Durchführung der nötigen Gleisanschenkungen und Arbeiten an Weichen, Signalanlagen und Stellwerken stand in diesem Zeitraum anstelle von zwei nur ein Streckengleis mit baubedingten Einschränkungen zur Verfügung.

Fahrgastinformation im Vorfeld

Die negative Auswirkung von baustellenbedingten Fahrplanänderungen ist dann am größten, wenn sie den Fahrgast unvorbereitet trifft. Sind die Reisenden jedoch informiert, können sie entsprechend planen oder ggf. auf alternative Verbindungen oder auch Verkehrsmittel umsteigen. Insbesondere eisenbahnerfahrene Fahrgäste werden – wie das Autofahrer i.d.R. auch machen – bei angekündigten Bauarbeiten größere Zeitpuffer einplanen. Aus diesem Grund kommt der Vorab-Information eine große Bedeutung zu.

Es erfolgten im Vorfeld folgende Informationen:

- Vorankündigungen über www.bahn.de/bauarbeiten und im elektronischen Kursbuch
- Emails vom 28.07.2010 - "umfangreiche Fahrplanänderungen Augsburg Hbf – München Hbf, 05.08. – 10.08.2010" an Bezieher des Baustellen-Newletters
- Anschreiben der DB Regio an Abo-Kunden
- Informationsplakat – nur in einigen Bahnhöfen der Strecke ausgehängt
- Durchsagen in den Regionalzügen ab 28.07.2010
- Baustellenbroschüre der DB Regio Bayern: Die Broschüre wurde auf den Bahnhöfen der Strecke verteilt. Beispielsweise händigten in Mering 3 Mitarbeiter der DB Regio am 2.8. morgens jedem Kunden ein Exemplar der Broschüre aus.

Lt. Presseberichten in der SZ war die Broschüre am Vortag der Bauarbeiten am Servicepoint im Augsburger Hbf nicht mehr erhältlich. Auch in München Hbf lag sie nicht mehr aus. Nach PRO Bahn-Beobachtung war sie zu diesem Datum auch in der Meringer Fahrkastenausgabe nicht mehr vorhanden. In Mering lag diese dann jedoch am 7.8. wieder aus.

- Baufahrplan der BRB: Die BRB druckt und veröffentlicht einen Baufahrplan über eine Woche vor DB Regio. Allerdings basiert er auf einem Vorabstand. Die letztendlich gültige Version steht nur im Internet zum Download bereit. Hier wäre es auf jeden Fall besser gewesen analog zu DB Regio den Fahrplan später, dafür aber endgültig zu veröffentlichen.

Generell wurden die DB Regio Kunden im Regionalverkehr umfassend vor Beginn der Bauarbeiten informiert. Besonders hervorzuheben sind hier die folgenden zwei Maßnahmen:

- Mailing-Aktion an alle registrierten Abo-Kunden: Hiermit wurde ein Großteil der Kunden im kritischen Berufsverkehr direkt erreicht und auf die Bauarbeiten hingewiesen.
- Verteilung der Baufahrpläne auf den Regionalverkehrshalten: Diese in der Woche vor den Bauarbeiten durchgeführte Aktion stellte sicher, dass ein sehr hoher Teil der Kunden im Besitz des Baufahrplanes war.

Die Durchsagen in den Zügen im Vorfeld schwankten leider erheblich im Umfang zwischen „ausführlich“ und „nicht vorhanden“. Hier besteht noch Verbesserungspotential (s.a. Empfehlungen weiter unten).

Im Verantwortungsbereich von Station & Service gab es im Vorfeld der Baumaßnahme mehrere Mängel:

- Die Baumaßnahme wurde spät und spärlich publiziert. Teilweise erfolgte die Information durch das Baustellenplakat, dass z.B. in Mering nur in A3-Format ausgehängt wurde, während daneben ein A2-Plakat auf die deutlich weniger bedeutenden nachfolgenden Maßnahmen in Meitingen hinwies.
- Keinerlei Aushang von Baufahrplänen: Bei einer derart umfangreichen Baumaßnahme wäre der Aushang von tagesbezogenen Baufahrplänen auf den jeweiligen Stationen sinnvoll gewesen. Stattdessen blieben nur die ungültigen Regel-Abfahrtspläne ausgehängt.
- Sowohl in München wie auch in Augsburg Hbf waren an den Service-Points zeitweilig keine Baufahrpläne mehr erhältlich. Unterstellt man, dass ein Logistikkonzern wie die DB in der Lage sein sollte, auch solche Dokumente kurzfristig nachzudrucken, ist dies vermutlich einer mangelhaften Überwachung des Bestandes geschuldet.

PRO Bahn Empfehlungen:

- Vorankündigung im Internet: Die Baustellen-Informationen sind schwierig zu finden. Idealerweise sollten an folgenden Stellen Zugänge existieren:
 - Elektronischer Fahrplan (für die jeweils angefragte Strecke)
 - RIS (Abfahrten vom jeweiligen Bahnhof betreffend)
 - Homepage unter www.bahn.de
- Anschreiben an Abo-Kunden: Dieser direkte Informationsweg sollte bei Bauarbeiten mit Behinderungen vergleichbaren Umfangs auch in der Zukunft genutzt werden. Zu überlegen wäre aber, ob man die Rückseite des Schreibens verwendet, um z.B. einen Übersichtsplan (Siehe auch Beispiel weiter unten) für den Berufsverkehr für den jeweiligen Streckenast (Augsburg – München, Augsburg – Ulm oder Augsburg – Donauwörth) abzudrucken.
- Verteilung der Baufahrpläne: DB Station & Service muss in Zusammenarbeit mit den EVUs sicherstellen, dass die Fahrpläne auch nach einer Verteilaktion, wie sie DB Regio sinnvollerweise durchgeführt hat, an Service-Points und in den Reisezentren / Fahrkartenschaltern der Bahnhöfe erhältlich sind.
- Gestaltung des Baufahrplanes: Es wäre sinnvoll, entweder als Bestandteil des Fahrplanheftes oder als separaten Flyer eine zusammengefasste Übersicht über den Berufsverkehr anzufertigen.

Beispiel:

Auszug aus dem Baufahrplan Berufsverkehr 6.8 und 9.8.2010

Achtung: Elektronischer Fahrplan und Abfahrtsafeln (www.bahn.de/ris) sind nicht aktuell (5.8..20:29)

Regionalzüge Augsburg - Mering - München										
Freitag	Montag	Augsburg	ICE Augsburg	ICE München	Hochzoll	Kissing	Sankt Atra	Mering	Pasing	München Hbf
X	X	4:38			4:45	4:48	4:53	4:55	5:34	5:42 Verspätung 20 Minuten
X	X	5:02			5:08	5:12	5:15	5:18	5:54	Nur zweiteilig, Wende in Pasing, +20 Min
X	X	5:38	5:32	6:27	5:45	5:58	6:00	Bus 6:44	6:49	6:55 Haltausfall Mering, +30 Minuten
X	X	6:46			6:02			6:40	6:43	Fällt aus
X	X	6:06			6:12	6:18	6:19	6:22	6:59	Nur zweiteilig, Wende in Pasing, +20 Min
X	X	6:18	6:30	7:28	6:23			6:31	7:10	7:17 +20 Minuten
X	X	6:40	6:30	7:28	6:46	6:52	6:56	Bus 8:40	7:39	7:46 Haltausfall Mering, +20 Minuten
X	X	6:54	6:59	7:53					7:25	Fällt aus
X	X	7:12	6:59	7:53	7:18	7:22	7:24	Bus 7:16	8:08	Wende in Pasing, +20 Minuten
X	X	7:16			7:22			7:34	8:14	8:20 +20 Minuten
X	X	7:38	7:41	8:32	7:45	7:49	7:53	Bus 8:01	Bus 8:43	Bus 8:58 Ab Mering SEV
X	X	7:57			8:04			Bus 8:19	Bus 8:19	Bus 9:56 Ab Mering SEV, +80 Minuten
X		8:06			8:12	8:16	8:19	8:23	9:01	Wende in Pasing, +20 Minuten

Regionalzüge München - Mering - Augsburg										
Montag	Freitag	München Hbf	ICE München	ICE Augsburg	Pasing	Mering	Kissing	Hochzoll	Augsburg Hbf	
X	X	14:00			15:06	15:31	15:36	15:41	15:47	Ab Pasing
X	X	15:36	15:27	16:07	15:43	16:03	16:09	16:13	16:19	Ab Mering, * = nur am 8.8. freigegeben
X	X	16:41	16:18							
X		16:01			16:07	16:29	16:34	16:39	16:46	
	X	16:01			16:07	16:37	16:42	16:46	16:50	+5 Minuten
X		16:08			16:15	16:42	16:50	16:54	16:57	
	X	16:08			16:15	16:42	16:50	16:54	16:57	Fährt erst ab Mering
X		16:33	16:23	17:01	16:40	17:01	17:06	17:11	17:17	
	X	16:15	16:23	17:01	16:22	16:56	17:02	17:07	17:13	Frühere Abfahrt in Moh und Pasing
X	X	16:43	17:32		17:09	17:29	17:34	17:39	17:47	
X		17:02	17:23	18:13	17:09	17:41	17:44	17:47	17:52	+10 Minuten
X	X	17:02	17:23	18:26	17:16	18:01	18:11	18:15	18:17	+20 Minuten
X	X	17:34			17:46	18:01	18:06	18:11	18:17	Fahrplankonflikt mit 17:09
X		18:02			18:09	18:29	18:34	18:39	18:46	
	X	18:02			18:09	18:38	18:43	18:47	18:52	+5 Minuten
X		18:07			18:14	18:42		18:50	18:58	
	X	18:07			18:14	19:11		19:23	19:30	+30 Minuten
X		18:33			18:40	19:01	19:06	19:14	19:17	
	X	18:55			19:02	19:49	19:53	19:58	20:04	+45 Minuten

ICE freigegeben für Nahverkehrsfahrkarten, ausgenommen Sonderangebote wie BayernTicket usw.

- Aktualität des Baufahrplanes: Ein Baufahrplan sollte auf Basis des endgültigen Fahrplanes herausgegeben werden. Dabei ist zu bedenken, dass gedruckte Fahrplanunterlagen nach wie vor für einen Großteil der Kunden wichtig sind, da diese entweder das Internet nicht nutzen oder unterwegs Zugriff auf den Fahrplan haben wollen, ohne gleichzeitig Zugang zum mobilen Internet zu haben..
- Wird eine Strecke von mehreren EVUn bedient (wie hier Augsburg – Mering), sollten die Unternehmen einem gemeinsamen Baufahrplan herausgeben bzw. die Verbindungen der Konkurrenz gegenseitig mit aufnehmen. Der vermeintliche Wettbewerbsvorteil ist unseres Erachtens deutlich kleiner als die Negativwirkung bei den Fahrgästen, die sich ihre Verbindungen stückweise zusammensuchen müssen. Hier ist ggf. die BEG gefordert, entsprechende Vereinbarungen in den Ausschreibungen zu treffen.
- Durchsagen in den Zügen: Ein großer Teil der Fahrgäste fährt normalerweise täglich insbesondere am Morgen immer mit dem gleichen Zug. Es wäre darum zu überlegen, ob man an den letzten Tagen vor Baubeginn zugbezogene Durchsagen macht, also den Fahrgästen konkret erläutert, ob der Zug in dem sie sitzen, während der Bauarbeiten fährt, umgeleitet wird oder ausfällt: *Ab Donnerstag Abend finden auf der Strecken*

Augsburg – München umfangreiche Baumaßnahmen statt. Es kommt zu Verspätungen, SEV und Zugausfällen. Beispielsweise hält dieser Zug am Freitag und Montag nicht in Mering. Es besteht SEV von Mering nach Mering Sankt Afra, Abfahrt 6.40 am Bahnhofsvorplatz. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Baufahrplanheft.

- Informationsaushänge an den Stationen: Sinnvollerweise sollte rechtzeitig vor Beginn der Baumaßnahme an den auch für Fahrpläne genutzten Schaukästen auf die Bauarbeiten hingewiesen werden. Gerade Gelegenheitsfahrgästen wird es i.d.R. entgehen, dass die Ankündigung von Baumaßnahmen nur an einer Stelle am Bahnhof erfolgt (wie z.B. in Mering vor dem südlichen Eingang zum Service-Store).

Elektronische Fahrpläne

Unter www.bahn.de kann der Fahrgast an drei verschiedenen Stellen Informationen über seine Reiseverbindungen abrufen:

- Reiseverbindungen und Fahrkartenkauf (Ihre Reiseverbindungen)
- Abfahrten und Ankünfte am Bahnhof (www.bahn.de/ris)
- Elektronisches Kursbuch

Da diese Abfragen für ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Zeitperiode erfolgen, erwarten die Kunden, dass auch auf bekannte oder zu erwartende Einschränkungen/Änderungen durch Bauarbeiten hingewiesen wird. Die Realität sieht jedoch für die Internet-Medien z.T. deutlich anders aus:

Reiseverbindungen und Fahrkartenkauf (Ihre Reiseverbindungen)

Die Mehrzahl der Fahrgäste nutzt die elektronische Reiseauskunft direkt auf www.bahn.de (Ihre Reiseverbindungen). In diesem Bereich gab es erhebliche Mängel:

- Keinerlei Hinweis auf anstehende Bauarbeiten auf der Strecke

Wer noch circa 2 Wochen vor Baubeginn eine Verbindung abfragte, bekam den Regelfahrplan angezeigt. Es gab keinerlei Hinweis auf die anstehenden Bauarbeiten. Nach Einpflegen eines vorläufigen Baufahrplanes wurden dann zwar die Verbindungen basierend auf diesem ausgegeben. Ein Hinweis auf die Bauarbeiten und damit ggf. verbundene weitere Verzögerungen fehlte nach wie vor. Auch das die Verbindung eine Strecke mit SEV enthielt, war nur bei genauem Hinsehen in der Detailauskunft zu erkennen.

Dies führte dazu, dass am Wochenende der Ansturm auf die SEV-Busse in mehreren Fällen signifikant höher war als im Berufsverkehr am Freitag und Montag. Die durch DB Regio informierten Pendler waren an diesen Tagen nämlich auf durchgehende Alternativverbindungen umgestiegen. Die Wochenendreisenden von außerhalb des Großraumes Augsburg wurden dagegen aufgrund fehlender Hinweise in der Verbindungsauskunft vom SEV überrascht.

- Internetauskunft wird erst am Freitag, 6.8.2010 auf den Stand des Baufahrplanes gebracht

Die letzten Aktualisierungen der Fahrplanauskunft erfolgen erst in der Nacht zum 6.8.2010, d.h. bis dahin abgerufene Daten beinhalten teilweise Fehler. Dabei liegt der Fahrplan in gedruckter Form bereits ab 28.7.2010 vor.

Auch wenn Fahrgäste wie in Augsburg und München geschehen, von Service-Point Personal oder per Lautsprecherdurchsage auf das Internet verwiesen werden, dürften die wenigsten von ihnen den Weg zum Download der aktuellen Baustellenbroschüre gesucht und gefunden haben. Stattdessen werden sie eine Verbindungsauskunft abgerufen haben.

Stand im Internet am 4.8.2010: 22 Uhr (Beispiele):

Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Dauer	Wagen	Typ	Preis
Mering	Fr, 06.08.10	ab 07:05	1:03	1	RE	8,60 EUR
München-Pasing	Fr, 06.08.10	an 08:08				
Mering	Fr, 06.08.10	ab 07:17	0:59	1	BRB, RE	8,60 EUR
München-Pasing	Fr, 06.08.10	an 08:16				
Mering	Fr, 06.08.10	ab 08:01	0:42	0	Bus	7,10 EUR
München-Pasing	Fr, 06.08.10	an 08:43				
Mering	Fr, 06.08.10	ab 08:21	0:39	0	RE	7,10 EUR
München-Pasing	Fr, 06.08.10	an 09:00				
Mering	Fr, 06.08.10	ab 08:29	1:11	1	RE, ICE	20,50 EUR
München-Pasing	Fr, 06.08.10	an 09:40				

Abfahrten und Ankünfte am Bahnhof (www.bahn.de/ris)

Unter www.bahn.de/ris wurde wenige Tage vor Beginn der Bauarbeiten ein vorläufiger Stand des Fahrplans eingespielt, der aber erst Freitagmorgen auf den endgültigen Stand gebracht wurde. Insofern waren hier noch bis Donnerstagabend fehlerhafte Informationen vorhanden:

Abfahrtszeit	Linie	Abfahrtsort	Anfahrtsort	Wagen
07:05	RE 37100	Mering	Mering-St Afra 07:07 - Kissing 07:10 - Augsburg-Hochzoll 07:14 - Augsburg Haunstetterstraße 07:18 - Augsburg Hbf 07:21 - Günzburg 08:15 - Ulm Hbf 08:41	
07:09	Bus SEV	Geltendorf	Mering 07:09 - Merching 07:17 - Schmiechen(Oberbay) 07:26 - Egling 08:06 - Walleshausen 08:18 - Geltendorf 08:03	
07:13	Bus SEV	Mering-St Afra	Mering 07:13 - Mering-St Afra 07:20	
07:17	BRB33806	Augsburg Hbf	Mering 07:17 - Mering-St Afra 07:19 - Kissing 07:22 - Augsburg-Hochzoll 07:28 - Augsburg Haunstetterstraße 07:32 - Augsburg Hbf 07:35	5
07:30	BRB33808	Augsburg-Oberhausen	Mering 07:30 - Augsburg-Hochzoll 07:39 - Augsburg Haunstetterstraße 07:44 - Augsburg Hbf 07:46 - Augsburg-Oberhausen 07:50	5
07:31	RB 37012	Donauwörth	Mering 07:31 - Mering-St Afra 07:33 - Kissing 07:36 - Augsburg-Hochzoll 07:40 - Augsburg Haunstetterstraße 07:43 - Augsburg Hbf 07:47 - Augsburg-Oberhausen 07:54 - Dinkelscherben 08:22	3
07:31	RB 37212	Dinkelscherben	Mering 07:31 - Mering-St Afra 07:33 - Kissing 07:36 - Augsburg-Hochzoll 07:40 - Augsburg Haunstetterstraße 07:43 - Augsburg Hbf 07:47 - Augsburg-Oberhausen 07:54 - Dinkelscherben 08:22	3
07:43	Bus SEV	München Hbf	Mering 07:43 - Althegnenberg 07:58 - Haspelmoor 08:10 - Mammendorf 08:30 - München-Pasing 09:00 - München Hbf 09:20	
07:43	Bus SEV	Geltendorf	Mering 07:43 - Merching 07:51 - Schmiechen(Oberbay) 07:59 - Egling 08:06 - Walleshausen 08:18 - Geltendorf 08:32	

Elektronisches Kursbuch

Im *elektronischen Kursbuch* wurde auf der Streckenübersicht auf die anstehenden Baumaßnahmen hingewiesen und zur Baustelleninformationsseite auf www.bahn.de verlinkt. Zwar stand auch dort der Baustellenfahrplan erst ab 28.7. zum Download bereit. Der Nutzer wurde jedoch schon Monate vorher darauf hingewiesen, dass zu diesem Termin umfangreiche Baumaßnahmen mit erheblichen Auswirkungen auf den Zugverkehr stattfinden. Insofern hatte das wahrscheinlich von den wenigsten Reisenden genutzte Informationsangebot die aktuellste Information.

Baustelleinformation

Der Internetauftritt der Deutschen Bahn AG enthält unter einen eigenen Bereich für baustellenbedingte Fahrplanänderungen. Wer diese Seiten nicht über Eingabe der URL www.bahn.de/bauarbeiten oder über die Verlinkung aus dem Kursbuch ansteuert, wird diese kaum finden.

PRO Bahn Forderungen:

- Sind auf einer Strecke zu einem Termin Bauarbeiten geplant, muss in allen Fahrplanauskünften, die für diesen Termin angefordert werden, zumindest ein Hinweis ausgegeben werden, dass sich diese noch ggf. erheblich ändern können und sich der Fahrgast vor Reiseantritt noch einmal informieren sollte. Der Fahrgast sollte hier einen Link zu allen relevanten Baustelleninformationen zum Reiseterrain finden.
- Dasselbe gilt, wenn vorläufige Baufahrpläne eingespielt werden.
- **Mit Erscheinen der gedruckten Baustellenfahrpläne muss diese Information in den elektronischen Fahrplanmedien zur Verfügung stehen.** Der Fahrgast geht heute davon aus, dass bei Abweichungen das Internet aktueller ist als das gedruckte Dokument. Hier war es konkret genau entgegengesetzt: Die einzige aktuelle Information war der von DB Regio herausgegebene gedruckte Baufahrplan! Darüber hinaus hat auch Station & Service den Fahrgast die Fahrgäste auf das Internet verwiesen, nachdem der Baufahrplan zeitweilig nicht mehr erhält war – wo in diesem Fall noch nicht einmal endgültige Informationen vorhanden waren.

Fahrplan und Zugkapazitäten

Kapazität der Züge

Aufgrund der umfassenden Vorinformation von DB Regio und der Tatsache, dass die Bauarbeiten in den Sommerferien stattfanden, reichten die Kapazitäten des Baufahrplanes aus, sofern dieser planmäßig gefahren wurde. So erhielten sowohl am Freitag sowie am Montagmorgen fast alle Fahrgäste von Mering bzw. Mering-Sankt Afra nach München Sitzplätze im Zug.

Fahrplan

Während sowohl am Freitag wie auch am Montagmorgen der Zugverkehr in Richtung München ohne größere Verspätungen abgewickelt werden konnte, traten in der Gegenrichtung erhebliche Probleme auf:

- Der Zug 6:04 ab Mering von München nach Augsburg fiel sowohl Freitag wie auch Montag kurzfristig gemeldet aus. Das hat einige Kunden reichlich verärgert, insbesondere als sich am Montag der Ausfall vom Freitag wiederholte.
- Am Montag hatten die zwei nachfolgenden Züge aus München fast 40 Minuten Verspätung,
- Insbesondere im Laufe des Montags führten die Verspätungen aus Richtung München am frühen Abend zu erheblichen Problemen in den Umläufen (s. obiges Beispiel 18:02 sowie z.B. 21.06 ab Pasing ebenfalls über 30 Minuten verspätet).

Obwohl die Bauarbeiten am Dienstagmorgen abgeschlossen sein sollten, wurde am Westkopf des Olchinger Bahnhofs noch bis Donnerstag weitergearbeitet. In der Folge mussten alle Züge in Richtung München zwischen Maisach und Olching über die S-Bahn umgeleitet werden. Dies führte zu Verspätungen bis 20 Minuten, die sich dann über die Umläufe fortsetzten.

Bereits im Sommer 2009 gab es Bauarbeiten zwischen Maisach und Olching, die über mehrere Wochen eine Umleitung über die S-Bahn erforderten (Abbau Streckengleis Olching Ri Maisach) und ohne Ankündigung und Baufahrplan erfolgten.

Auch in diesem Fall waren weder Fahrgäste noch Zugpersonal im vorab informiert worden. Ist DB Netz aufgrund theoretischer Berechnungen der Meinung, dass derartige Umleitungen ohne signifikante Fahrzeitverlängerung möglich sind?

Diese Verspätungen haben zu erheblicher Verärgerung der Fahrgäste geführt, da nach den vier eigentlichen Bautagen wieder mit weitgehend normalem Betriebsablauf gerechnet worden war.

Pro-Bahn-Empfehlung:

- Muss aufgrund von Bauarbeiten mit Verspätungen bei den Vorleistungen gerechnet werden, sollten die EVUs an den Wendepunkten ausreichend Ersatzgarnituren bereit halten. So waren im Baufahrplan beide Dosto-Verstärker am Nachmittag entfallen, so dass diese eigentlich in München als Reservegarnituren hätten abgestellt werden können.

PRO-Bahn Forderung:

- **Bei längerfristigen Umleitungen über die S-Bahn ist ein Baufahrplan zu erstellen. Im Minimalfall müssen die Umläufe gebrochen werden, um Verspätungen nicht auf den Gegenzug zu verschleppen.**

Reisendenlenkung vor Ort durch Personal

In Mering wurden eingesetzt:

- Freitag: Berufsverkehr morgens: 2 Mitarbeiter von DB Regio, ab Betriebsbeginn. Zusätzlich erfolgte eine Einweisung des Personals durch Frau Luft, Baustellenkoordinatorin durch DB Regio Augsburg. Ein Mitarbeiter der BRB wird erst relativ spät (gegen 8.00 Uhr) am Bahnhof gesehen.
- Montag: Berufsverkehr morgens: 3 Mitarbeiter von DB Regio (bis ca 7.45), danach zwei Mitarbeiter bis in den Vormittag hinein. BRB Personal ist nur kurzzeitig vor Ort.

Die DB Regio Mitarbeiter handelten sehr engagiert. Sie haben die Reisenden direkt nach ihren Fahrtzielen angesprochen, auf die richtigen Gleise bzw. zu den Ersatzbussen gelotst und sich darum gekümmert, dass der Anschluss von Zug auf Bus gewährleistet ist. Der Beobachtung nach sind in ein oder zwei Fällen Busse jedoch abgefahren, ohne das „Go“ durch das Personal abzuwarten. Hiervon waren aber glücklicherweise keine Fahrgäste betroffen.

Die Arbeit des Personals wurde durch folgende Gegebenheiten unnötig erschwert:

- Anzeige falscher Abfahrtszeiten und Abfahrtsgleise auf der Anzeige am Tunnelabgang und am Gleis selber (siehe unten)
- Fehlende Anzeige der SEV-Abfahrten
- Umfangreicher Baufahrplan als Auskunftsmittel: An einem Knotenpunkt wie Mering wäre eine tagesbezogene, nach Zeit sortierte Liste der Abfahrten für den jeweiligen

Bahnhof sinnvoller:

Tabelle1

Richtung	Abfahrt	Gleis
Augsburg	04:51	5
München	04:55	6
Geltendorf	05:05	6
München-Pasing	05:18	6
Geltendorf	05:29	Bus
Geltendorf-München via Sankt-Afra	05:46	Bus
Augsburg	06:04	3
Geltendorf	06:13	Bus
München-Pasing	06:22	6
Augsburg	06:24	5
München via Mammendorf	05:25	Bus
Geltendorf-München-Pasing	06:31	6
München via Mammendorf	06:31	Bus
Augsburg	06:32	3
Geltendorf-München via Sankt-Afra	06:40	Bus
Augsburg	06:41	3
Geltendorf	07:09	Bus
München-Pasing via Sankt-Afra	07:10	Bus
Augsburg	07:17	5
Augsburg	07:30	5
Augsburg	07:31	3
Geltendorf-München	07:34	6
München via Mammendorf	07:39	Bus
Geltendorf	07:43	Bus
München	08:01	Bus
Augsburg	08:01	3
Augsburg	08:17	5
München via Mammendorf	08:19	Bus
Geltendorf-München	08:23	6
Augsburg	08:37	3
Geltendorf-München via Sankt-Afra	08:38	Bus
Geltendorf	08:40	Bus
Augsburg	09:01	3
Geltendorf-München	09:22	6
München via Mammendorf	09:29	Bus
Geltendorf	09:31	6

- Getrenntes Agieren von DB Regio und BRB. Baufahrpläne der DB Regio enthielten keine Informationen zu BRB Verbindungen. BRB Publikationen enthielten wiederum DB Verbindungen auch nur in Auszügen. BRB Personal musste Fahrgäste zum DB Personal verweisen und umgekehrt.

PRO Bahn Empfehlungen:

- Im Berufsverkehr sollten in Mering sinnvollerweise drei Mitarbeiter von BRB und DB Regio gemeinsam eingesetzt werden. Damit stehen zwei Mitarbeiter für Auskünfte zur Verfügung, während ein dritter sich um Bus-/Zuganschlüsse und Buskoordination (welcher Bus steht wo) kümmern kann.
- Die Fahrgastinformationsanzeigen sollten ab Betriebsbeginn ausnahmslos den Baufahrplan inklusive der SEV Verbindungen anzeigen, um das Personal vor Ort zu unterstützen. Das momentane Vorgehen führt zu Anzeigen, die im Widerspruch zu Auskünften des Personals stehen und erschwert dessen Arbeit.
- Das Auskunftspersonal würde durch tagesbezogene, chronologische Abfahrts- und ggf. Ankunftsinformationen („Bus hat Anschluss zu Ankunft X:Y Uhr auf Gleis) effektiver arbeiten. Die Mitarbeiter haben sich beholfen, in dem sie relevante Spalten in Fahrplanbuch markiert und andere durchgestrichen haben, ideal ist das jedoch nicht.
- DB Regio und BRB sollten gemeinsam agieren. Für Meringer Fahrgäste insbesondere mit Fahrtziel Augsburg ist es absolut unbefriedigend, wenn sie durch DB Personal nur Auskünfte zu DB-Zügen/SEV bekommen bzw. BRB Personal nur Informationen zu BRB Verbindungen/SEV erteilen kann. Da die DB-Mitarbeiter diese Problem bei der direkten Ansprache der Fahrgäste erkannt haben („Wo möchten Sie hin?“ – „Nach Augsburg!“ – „Dann fahren Sie 6:31 auf Gleis 4.“ – „Und was ist mit der BRB auf Gleis 5?“), haben sich bemüht, die BRB-Informationen in auf Eigeninitiative besorgten BRB-Fahrplan und der Fahrgastinformationsanzeige miteinzubeziehen. BRB Mitarbeiter haben, wenn überhaupt am Bahnhof präsent, Kunden von DB-Zügen ausnahmslos an DB Personal verwiesen.

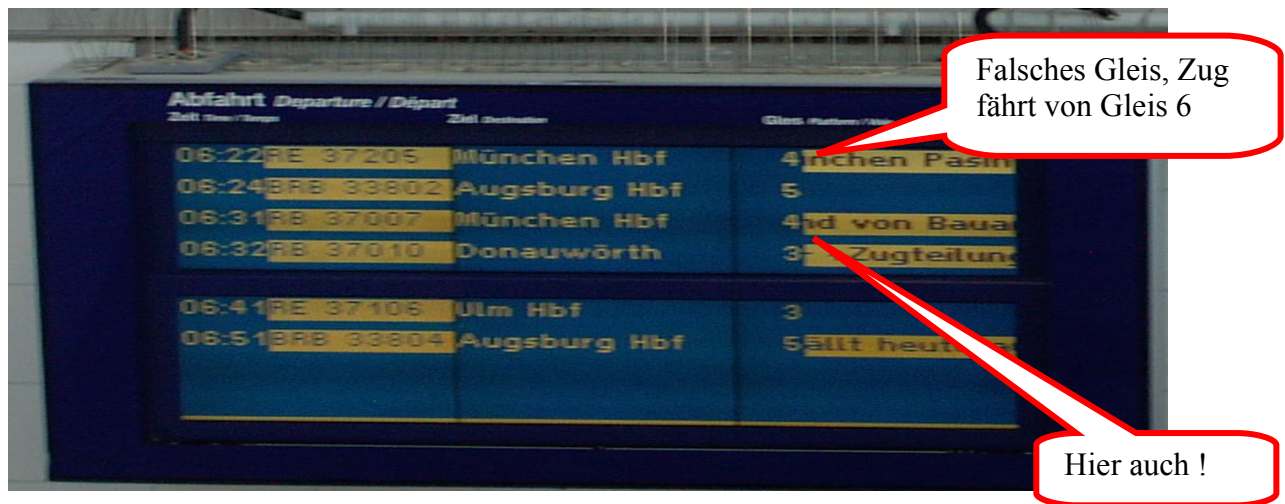
Reisenden-Lenkung vor Ort durch das Fahrgastinformationssystem

Wie bereits im vorigen Abschnitt erwähnt, wurde in das Fahrgastinformationssystem zunächst der Regelfahrplan eingespielt und dieser dann erst schrittweise aktualisiert. Das führte zu

- Anzeige falscher Abfahrtszeiten und Gleise am Tunnelabgang
- Anzeige von nicht verkehrenden Zügen auf dem jeweiligen Bahnsteig

Informationen über SEV wurde nur in überlangen durchlaufenden Hinweistexten dargestellt, ebenso Gleisverlegungen.

Exemplarische Beispiele:



Ein besonders kritischer Fall:

Anzeige am Montag, 9.8.

Der RE 37013, Mering ab 8:21 wird quasi bis zur letzten Minute mit Regelgleis 4 angezeigt. Dort steht aber noch RE37273, der heute außerplanmäßig in Mering endet. Auch auf dem Bahnsteig wird der Zug in den Zugzielanzeiger eingespielt, nur im Durchlauftext steht irgendwann der Hinweis „Heute auf Gleis 5“.

In der Folge steigen Reisende mit Fahrtziel München in den Zug und müssen von KiN und DB Personal wieder aus dem Zug herausgeholt und auf den richtigen Bahnsteig geschickt werden.



Folgen:

- In Situationen, in denen nicht alle Fahrgäste vom DB Personal direkt angesprochen werden können (z.B. größere Gruppe nach Busankunft, Fahrgast hört Musik vom MP3-Player und reagiert nicht auf Ansprache), gelangen Fahrgäste aufs falsche Gleis.
- In der Folge muss das Personal auf die falsch angezeigten Bahnsteige gehen und prüfen, ob sich dort noch Fahrgäste befinden. Alternativ wird ein Mitarbeiter dauerhaft auf den Bahnsteig abgeordnet, was aber nur bei drei eingesetzten Reisenden-Lenkern in Mering möglich ist.
- Auskünfte vom Personal stehen im Widerspruch zur Anzeige. Das führt zu Rückfragen und hinterlässt ein unprofessionelles Bild der Improvisation.

Originaldialog:

- DB-Personal: Wo möchten Sie hin?
 - Fahrgast: Nach München.
 - DB-Personal: Um 7.34, heute auf Gleis 6.
 - Fahrgast: Da steht aber 7.31 und Gleis 4.
 - DB-Personal: Nein, der Zug wird über Geltendorf umgeleitet und fährt heute von Gleis 6.
 - Fahrgast: Der hält hier aber schon?
 - DB-Personal: Ja, sicher.
 - Fahrgast: Sind Sie ganz sicher? Jetzt ist er nicht mehr auf der Tafel?
 - DB-Personal: Ja, der erscheint gleich wieder mit der neuen Abfahrtszeit 7:34.
 - Fahrgast: Stimmt, da ist er wieder – aber da steht doch immer noch Gleis 4!
 - DB-Personal: Er fährt heute aus Gleis 6 – glauben Sie es mir!!
- Die eigentlich relevanten SEV-Abfahrtszeiten stehen nur in der Baustellenbroschüre. Auf der Anzeigetafel tauchen sie nur gelegentlich in der Mitte eine durchlaufenden Hinweistextes auf.

PRO Bahn Empfehlung:

Übersichtstafeln:

- Anstelle der Planabfahrtszeiten werden nur die aktuell gültigen Abfahrtszeiten- und Gleise angezeigt.. Die Anzeige stimmt so mit den Auskünften vor Ort überein.
- Die Hinweistexte werden auf das absolute Minimum gekürzt, so dass sich eine stehende Anzeige ergibt :
 - *Zug fällt aus*
 - *Fällt aus, SEV*
 - *Heute Gleis 6* (zusätzlich zur Gleisanzeige „6“ für diejenigen Fahrgäste, die gar nicht mehr auf die Gleisanzeige schauen)
 - *Endet hier.*
- Busse des SEV werden mit angezeigt. Die Hinweismeldung zeigt die Ankunft am Ziel an (häufigste Frage der Fahrgäste zum SEV: *Wann bin ich dann in ...?*):. Anstelle

eines Bahnsteigs wird entweder „-“, oder die SEV-Linie (A,B,C, s.u.) angezeigt. SEV Busse werden nach Erreichen der Planabfahrt ohne Rückmeldung gelöscht.

Eine derartige Anzeige unterstützt das Personal vor Ort, da so auch immer die nächsten Ersatzbusse angezeigt werden. Fahrgäste kommen ebenfalls mit der Anzeigetafel weiter, wenn das Personal überlastet bzw. zur Klärung von Unregelmäßigkeiten auf Bahnsteigen oder am Bussteig unterwegs ist.

Beispiel für eine Anzeige:

8.01	SEV	München	A	<i>München Hbf an 9:01</i>
8.10	RE123	München	-	<i>Fällt aus, SEV</i>
8.19	SEV	Mammendorf/München	B	<i>München Hbf an 9:59</i>
8.23	RE456	München-Pasing	5	<i>Pasing an 8:57</i>

Bahnsteiganzeigen

Bezüglich der Zugzielanzeigen auf den Bahnhöfen sind örtliche Gegebenheiten zu berücksichtigen (z.B. gibt es weitere Anzeigen an Zugängen?).

- Werden Züge angezeigt, die lt. Baufahrplan ausfallen, sollten diese auf jeden Fall nur mit einem entsprechenden Hinweistext angezeigt werden. Dieser Hinweistext darf nicht durchlaufen.
- Auf Bahnsteigen, auf denen baubedingt kein Zugverkehr stattfindet, ist eine entsprechende Daueranzeige sinnvoll: „Kein Zugverkehr, Züge nach München von Gleis 5/6.“

Busse des Schienenersatzverkehrs

Kapazität:

Die zur Verfügung stehenden Busse waren soweit Freitag und Montag beobachtet ausreichend bemessen. Für alle Fahrgäste standen Sitzplätze zur Verfügung. Die Busse über Althegnenberg, Haspelmoor und Mammendorf waren bei der Abfahrt in Mering sogar extrem gering besetzt. Allerdings gibt es im normalen Berufsverkehr viele Fahrgäste ab Mammendorf. Außerdem war es schwierig im Vorfeld abzuschätzen, wie viele Fahrgäste noch in den z.T. in Mering endenden Zügen verbleiben würden und dann diese Busse nutzen würden.

Zusätzlich wurde in Mering ein Reservebus bereitgehalten.

Am Wochenende ergab sich teilweise ein anderes Bild. So war am Samstag der 8.01 SEV-Bus ab Mering so voll, dass ein zusätzlicher Bus eingesetzt werden musste. Ursächlich für den höheren Ansturm am Wochenende dürften in der Mehrheit Wochenendticket- oder Bayernticket-Reisende sein, die aufgrund der oben aufgeführten Mängel bei den Internetinformationen auf den SEV nicht hingewiesen wurden bzw. übersahen, dass ihre Verbindung ein Abschnitt mit SEV enthielt.

PRO Bahn Empfehlung

Keine, da vorbildliche Kapazitätsplanung.

Anschlusssicherung

Die Busse des SEV verkehrten mit ihren Abfahrtszeiten auf die Züge abgestimmt. DB-Personal vor Ort übernahm die Koordination zwischen Zugankunft und Busabfahrt. In Einzelfällen sind Busse jedoch entgegen der Weisung durch das Personal ohne Abwarten eines Abfahrauftrages abgefahren.

Nicht unproblematisch war am Freitag, den 6.8. der Anschluss des Zuges Mering an 7.56 an den Bus 8.01, da der Zug Verspätung hatte, jedoch vor Ort nicht bekannt war, wie hoch diese war.

Schwierig zu beantworten war auch die Frage von Fahrgästen des um 8.12 in Mering endenden Zuges aus Augsburg, ob sie den Bus um 8.16 nehmen oder besser auf den Zug 8.24 ab Mering warten sollten. Zwar bedeutete der Bus wegen des Weges über Mammendorf eine deutlich längere Fahrzeit. Nach zwei ausgefallenen Zügen Richtung München war jedoch unklar, ob der 8.24 überhaupt noch Fahrgäste in Mering aufnehmen konnte. Das DB-Personal hat den Fahrgästen deshalb richtigerweise den Bus als gesicherte Fahrmöglichkeit empfohlen.

PRO Bahn Empfehlung

- Es ist zu überlegen, ob das DB-Personal vor Ort bei Zugverspätungen von zentraler Seite informiert werden kann. Falls nicht, muss sichergestellt sein, dass auch bei endenden Zügen Verspätungen über das Fahrgastinformationssystem kommuniziert werden.
- Enden Züge wegen Bauarbeiten an einem Bahnhof und wäre dort neben Nutzung des SEV auch der Umstieg in einen nachfolgenden Zug möglich, sollte das Personal vor Ort Informationen über die Auslastung des nachfolgenden Zuges erhalten. Diese Information könnte beispielsweise direkt vom Zugführer des nachfolgenden Zuges zum Vorort-Personal über Handy weitergegeben werden.

Kennzeichnung der Busse

Die Kennzeichnung der Busse (SEV-Verkehr, Linienweg) war unbefriedigend. Ein Teil der Busse war überhaupt nicht gekennzeichnet. Bei anderen Bussen bestand die Kennzeichnung aus einem DIN A4 großen Zettel an der Windschutzscheibe. Auf den elektronischen Fahrtzielanzeigern wurde nur in Einzelfällen „DB / SEV“ angezeigt. Nur ein einziger Bus (SEV nach Geltendorf) war im Display mit der Linie gekennzeichnet.

Rückfragen bei den Busfahrern ergaben, dass diese in i.d.R. die Anzeigen nicht selber setzen können, sondern eine aufwendige zentrale oder sogar herstellerseitige Programmierung erforderlich ist.

Bei teilweise bis zu 8 bereitstehenden Bussen (inkl. Reservebus sowie Bussen des regulären Linienverkehrs) am Busbahnhof Mering führte dies zu einer unübersichtlichen Situation, die sowohl für Reisende wie auch das DB-Personal nicht einfach war.

Erschwerend kam hinzu, dass sich nur ein Teil der Busfahrer beim DB-Personal meldete („Ich habe den Bus nach XY und stehe jetzt dort drüben!“), sodass das Personal immer wieder durch Befragen der Busfahrer feststellen musste, welcher Bus mit welchem Ziel jetzt wo bereitstand.

PRO Bahn Empfehlung:

- Die EVUs sollten vorgedruckte Leer-Plakate (Größe A2) an den Umstiegspunkten zum SEV sowie Beschriftungs- und Klebematerial bereitstellen.
- Die Busfahrer sind anzuweisen, sich beim Eintreffen am Umstiegspunkt selbstständig beim Personal zu melden.
- Die Busfahrer erhalten dort drei Plakate (vorne, Seite, hinten), die mit einer Linienbezeichnung versehen werden. Sinnvoll wäre z.B. ein großer Buchstabe (A,B,C,D,...), da damit Konflikte mit den Linienbezeichnungen des normalen Busverkehrs ausgeschlossen sind. Diese Linienbezeichnung kann auch im Baustellenfahrplan und in einer Übersicht am Umstiegspunkt sowie ggf. der Abfahrtszeitenanzeige genutzt werden. Dazu können Informationen zum Linienweg angegeben werden.
- Alternativ könnten auch mehrere Schilder mit Standfuss, z.B. "Direktbus nach München", das andere "Bus nach München, hält auch in Althegnenberg,..." angefertigt werden. Diese könnte jeweils der Busfahrer zu seinem Bus stellen.