

+++ Medienmitteilung +++ Media Release +++

11.10.2024

## Komplettversagen der Fahrgastinformation bei Störung

*Am Donnerstag, den 10. Oktober 2024, blieb am Nachmittag ein Zug auf der Sachsen-Franken-Magistrale in Richtung Dresden kurz nach dem Hauptbahnhof Zwickau liegen. Es kam zu Ausfällen der RB 30 Chemnitz – Dresden sowie zu starken Verspätungen auf dem RE 3 Hof – Dresden. Die Fahrgastinformation ließ wie so oft zu wünschen übrig. Der Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland fordert, auch bei Störungen die Fahrgäste ausreichend zu informieren.*

Während die Ausfälle der RB 30 Zwickau – Dresden sowie in der Gegenrichtung korrekt in den Auskunftssystemen mit „Fahrt entfällt“ gekennzeichnet wurden, herrschte beim RE 3 Hof – Dresden sowie Gegenrichtung ein einziges Informationschaos. So wurde den Fahrgästen zum Beispiel am Hauptbahnhof Zwickau die Fahrt des RE 3 (planmäßige Abfahrt um 18:32 Uhr) als pünktlich angezeigt. Doch es fuhr zunächst kein Zug ein. Irgendwann verschwand die Fahrt einfach von der Anzeige. „Stattdessen fuhr am gegenüberliegenden Bahnsteig einige Zeit später ein RE 3 in Richtung Hof ein. Auch gab es keinerlei Durchsagen.“ schildert Markus Haubold, Vorsitzender des Fahrgastverbands PRO BAHN Mitteldeutschland, die Situation. Alle Anzeigen auf den Bahnsteigen 1 bis 4 wurden mit einer Laufschrift versehen, dass ein Busnotverkehr zwischen Zwickau und Glauchau eingerichtet sei. Jedoch gab es keinerlei Informationen, wo und wann der Bus abfährt.

Auch war unklar, für welche Linie der Busnotverkehr verkehrt. „Die Recherche in allen verfügbare Auskunftssystemen brachte keine Erkenntnis, ob der RE 3 mit der planmäßigen Abfahrt um 18:32 Uhr noch abfahren würde: Weder am Bahnsteig, noch im DB Navigator oder auf der Homepage der Mitteldeutschen Regiobahn als Betreiber des RE 3 gab es irgendeine Information. Auch fanden sich dort keinerlei Informationen zu einem Busnotverkehr.“ Auch der Anruf bei der MRB-Hotline brachte keinerlei Informationen. Die Mitarbeitenden der Hotline konnten nur Auskünfte zum regulären Fahrplan geben, versprachen aber, den Hinweis der fehlenden Fahrgastinformation an deren Leitstelle weiterzugeben. Nach fast 30 Minuten fuhr dann doch noch der beschriebene RE 3 nach Dresden ein. Dieser Zug wurde aber erst nach ca. 45 Minuten Verspätung endlich mit einer Verspätung in den Auskunftsmedien angezeigt. Einen ähnlichen Fall weiß Michael Koch, Referent der Region Dresden vom Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland zu schildern: „Bei einer Verspätung einer Fahrt am Morgen wurde den Fahrgästen eine Verspätung vorgegaukelt, auch nachdem diese Verspätung überholt war, der die Fahrt dann ausfiel. Die Hotline konnte keine Auskunft geben, das Zugpersonal hatte ebenfalls zunächst keine Informationen. Als das Zugpersonal dann vom Ausfall des Zuges wusste, behauptete die Hotline weiterhin, dass der Zug mit 60 Minuten Verspätung gefahren sei.“

„Auch wenn eine solche Störung den Bahnbetrieb vor große Herausforderungen stellt, dürfen die Fahrgäste nicht vergessen werden. Dass den Fahrgästen keine aufschlussreichen Informationen vorlagen und es auch keine Möglichkeit bestand, sich über Alternativen zu informieren, ist nicht hinnehmbar.“ fasst Markus Haubold die Kritik zusammen. Der Fahrgastverband PRO BAHN hatte zahlreiche ähnliche Situationen bereits der MRB geschildert, es trat bisher jedoch keine Besserung ein. „Die Mängel in der Fahrgastinformation stellen sich bei solchen Störungen dann als besonders gravierend heraus. Gerade dann, wenn die Fahrgäste besonders auf

+++ Medienmitteilung +++ Media Release +++

die Informationen angewiesen sind. Es handelte sich im beschriebenen Fall um ein Komplettversagen der Fahrgastinformation, die so nicht hinnehmbar ist. Sofern tatsächlich ein Busnotverkehr verkehrte, nützt der nichts, wenn niemand weiß, wo er wann abfährt. Dass es absolut keine aktuellen Informationen zu einem Regionalexpress, immerhin das ‚Premiumprodukt‘ des ÖPNV der Region, gibt, ist nicht akzeptabel. Wir erwarten seitens der MRB sowie der Deutschen Bahn als Infrastrukturbetreiber eine Analyse der Situation und konkrete Lösungsvorschläge, wie dies künftig vermieden werden soll.“ fordert Haubold.

### Ansprechpartner für Medien

Fahrgastverband PRO BAHN Mitteldeutschland e.V., Schützengasse 18, 01067 Dresden

Markus Haubold

Vorsitzender

Sprecher Region Südwestsachsen

markus.haubold@mitteldeutschland.pro-bahn.de

Michael Koch

Referent für die Region Dresden

michael.koch@mitteldeutschland.pro-bahn.de

### Über den Fahrgastverband PRO BAHN

Der bundesweit aktive gemeinnützige Fahrgastverband PRO BAHN hat rund 4.000 Mitglieder und vertritt die Interessen der Nutzer des öffentlichen Verkehrs. Er arbeitet ehrenamtlich, ist in zahlreichen Gremien aktiv und wirkt sowohl auf Politiker und Behörden als auch auf Verkehrsunternehmen ein, um einen attraktiveren und besseren öffentlichen Personenverkehr zu erreichen. Der Landesverband Mitteldeutschland umfasst die Bundesländer Sachsen und Sachsen-Anhalt.