

Optimale Fahrgastinformation bei Flügelzügen

Dominik Sommerer
Verkehrsfachwirt (IHK)

Internet-Publikation mit Genehmigung des Verlags Minirex AG

Immer mehr Eisenbahnunternehmen und Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs setzen auf Flügelungskonzepte, bei denen ein aus mehreren Zugteilen bestehender Zug an einem Bahnhof beginnt, unterwegs einmal oder mehrmals geteilt wird und die Teile dann unterschiedliche Ziele ansteuern. Viele Verbindungen können so ohne Umsteigen angeboten werden. Ausserdem können durch das vereinigte Führen mehrerer Züge auf einem Streckenabschnitt Trassen- und Personalkosten eingespart und Kapazitäten besser ausgelastet werden. Ein Flügelungskonzept stellt allerdings besondere Ansprüche an die Fahrgastinformation. Denn dem Fahrgast muss nicht nur vermittelt werden, wohin ein Zug fährt, sondern auch welchen Zugteil er benötigt und wo dieser am Bahnsteig abfährt. Wenn der Kunde im falschen Zugteil sitzt, bedeutet das nicht nur eine Menge Ärger, sondern es geht auch der Vorteil verloren, dass er nicht umzusteigen braucht.

Wie können Fahrgäste bei einem Flügelungskonzept also optimal informiert werden? Der Kunde hat drei entscheidende Kontaktpunkte: vor der Fahrt, beim Einsteigen am Bahnhof und im Zug während der Fahrt.

Vor der Fahrt

Vielfach ist es heute so, dass der Fahrgast erst am Bahnsteig erfährt, dass sein Zug aus mehreren Zugteilen besteht und unterwegs geteilt wird. In der elektronischen Fahrplanauskunft findet er dazu meist keinen Hinweis. Ebenso fehlt in der DB-Reiseauskunft ein Verweis auf das Ziel der Fahrt, während dies bei S-Bahnen, U-Bahnen, Strassenbahnen und Bussen üblich ist. Wozu sind diese Informationen so wichtig? Erstens treffen die Fahrgäste manchmal erst kurz vor Abfahrt ein und beachten die Anzeigen am Bahnsteig und am Zug nicht genau. Zweitens finden Fahrgäste am Bahnhof schwer heraus, welchen Zugteil sie benutzen müssen, wenn sie zu einem Zwischenbahnhof reisen wollen.

Für einen Fahrgast, der mit dem Interregio-Express von Nürnberg nach Marktredwitz fahren will, könnte die Fussnote so aussehen: „Achtung: Zug wird in Pegnitz geteilt. Bitte Zugteil Richtung Dresden benutzen.“ Wenn die Zugteile unterschiedliche Linien- oder Ordnungsnummern haben, ist es sinnvoll, diese zusätzlich ebenfalls anzugeben, wie: „Bitte Zugteil der S1 Richtung Flughafen benutzen“ oder „Bitte Wagen 21 – 28



Ergänzende Hinweistafel am Bahnsteig (Foto: D. Sommerer).

Richtung Köln/Bonn-Flughafen benutzen“. Zusätzlich sollte der Bahnsteigabschnitt, in dem der betreffende Zugteil abfährt, in die Gleisangabe integriert werden. Mehr dazu im nächsten Abschnitt.

Können für den gewünschten Zielbahnhof mehrere oder alle Zugteile benutzt werden, sollten diese Zugteile entweder explizit genannt werden, wie „Bitte Zugteil Richtung Dresden oder Leipzig benutzen“, oder ein Hinweis gegeben werden, dass der Fahrgast in ein beliebiges Fahrzeug einsteigen kann.

Am Bahnhof

Am Bahnhof findet der Fahrgast auf dem Aushangfahrplan sowie an den Zugzielanzeigern in der Bahnhofshalle und am Bahnsteig meistens erste Informationen darüber, dass sein Zug unterwegs geteilt wird. Vielfach wird darauf hingewiesen, wo der Zug geteilt wird und wohin der „vordere Zugteil“ und der „hintere Zugteil“ fahren. Nur: Wo ist vorne und wo ist hinten? Heutzutage verkehren fast ausschliesslich Triebwagen, die vorne und hinten gleich aussehen. Abgese-

hen davon ist für ortsunkundige Fahrgäste nicht ersichtlich, in welche Richtung der Zug abfährt, wenn er bereits am Bahnsteig steht. Der Kunde kann sich zwar an den Ausseranzeigen der Fahrzeuge orientieren, was ihm mit viel Gepäck und bei einem langen Zug allerdings nicht viel Freude bereiten wird. Besonders verwirrend ist die Angabe von vorne und hinten, wenn der Zug zwischen Ankunft und Abfahrt einen Richtungswechsel macht. Ist nun der ankommend oder der abfahrend vordere Zugteil gemeint? Davon sind sogar besonders viele Fahrgäste betroffen, weil Richtungswechsel meist an grösseren Bahnhöfen stattfinden. Die Angabe „vorne“ und „hinten“ erschöpft sich spätestens dann, wenn der Zug aus drei oder sogar vier Zugteilen besteht. Das kommt bei der Bayerischen Oberlandbahn mehrmals täglich vor, wenn ab München zu den Fahrzeugen nach Bayrischzell, Lenggries und Tegernsee im Berufsverkehr noch ein Verstärkerfahrzeug bis Holzkirchen mitgeführt wird.

So gesehen sind die Angaben vorderer und hinterer Zugteil nicht optimal. Einfacher und besser ist es, die Bahnsteige wie im Fernverkehr in verschiedene Abschnitte einzuteilen (A, B, C, D, ...) und so zu beschildern. Ergänzende Markierungen am Bahnsteigbelag sind denkbar. Auf grösseren Bahnhöfen sind die Bahnsteigabschnitts-Markierungen bereits vorhanden, werden allerdings bei Flügelzügen im Regionalverkehr bisher nicht genutzt. Auf kleineren Zwischenstationen können sie mit überschaubarem Aufwand umgesetzt werden. Positiver Nebeneffekt: Die Fahrgäste können sich schon vor der Zugankunft auf dem Bahnsteig entsprechend platzieren, was die Haltezeiten verkürzt. Optimal ist, wenn ein solcher Bahnsteigabschnitt genau so lang wie ein Triebwagen ist. Jedem Fahrzeug oder Fahrtziel kann dann ein Bahnsteigabschnitt zugeordnet werden. Sofern Zugzielanzeiger am Bahnsteig vorhanden sind, sollte davon mindestens einer pro Bahnsteigabschnitt vorgesehen werden und differenzierte Anzeigen nur für den jeweiligen Bahnsteigabschnitt erlauben. Die Triebfahrzeugführer müssen mit anzubringenden Haltemarken und im Dienstauftrag informiert werden, wo zu halten ist, sofern betriebliche Bestimmungen (H-Tafeln, Halt zeigende Signale) dies zulassen.

Auf den grossen Zugzielanzeigern in der Bahnhofshalle sollte jedem Zugteil eine Zeile zur Verfügung gestellt werden, jeweils mit Angabe des entsprechenden Bahnsteigabschnitts.

Als zusätzliche Orientierungshilfen können am Bahnsteig Wagenstandsanzeiger und Linienetzpläne ausgehängt werden.

DB-Fahrplanauskunft: Der Fahrgast erfährt zwar, dass sein Zug über Kinderspielecke, Klimaanlage und Fahrradabteil verfügt, jedoch nicht, dass dieser aus drei Zugteilen besteht und welcher Zugteil zu benutzen ist, um nach Schliersee zu kommen (Quelle: DB).

Ihre Hinfahrtmöglichkeiten - sortiert nach Abfahrt						
Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Dauer	Umat.	Produkte	Normalpreis
München Hbf GL27-38	So, 22.05.11	ab 09:10	0:51	0	BOB	11,70 EUR
Schliersee	So, 22.05.11	an 10:01				
<div style="text-align: right;"> Zur Buchung </div>						
Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Gleis	Produkte		
München Hbf GL27-38	So, 22.05.11	ab 09:10	34	BOB8657	Bayerische Oberlandbahn	
Schliersee	So, 22.05.11	an 10:01	2		Fahrradmitnahme begrenzt möglich, Klimaanlage, Kinderspielecke	

Zwischenhalte erblenden

Markten In Kalender eintragen Druckansicht
Hilft Sa, So, auch 22., 25. Apr., 2., 13., 23. Jun., 15. Aug., 3. Okt., 1. Nov.
 Hinweis: Start/Ziel mit äquivalentem Bahnhof ersetzt



Am und im Zug

Aussen am Fahrzeug sollte vorne, hinten und seitlich mindestens das Fahrziel und – soweit vorhanden – die Linien- und Ordnungsnummer des Wagens angeschrieben sein, am besten neben oder oberhalb der Einstiegstüren. Optimal wären unterschiedlich farbig hinterlegte Anzeigen, die das Farbkonzept des Liniennetzes aufgreifen und zusätzlich in einer zweiten Zeile alle Zwischenhalte in einer Laufschrift anzeigen können. Wichtig dabei: Um verwirrende Anzeigen auf den folgenden Zwischenstationen zu vermeiden, müssen bereits bediente Zwischenhalte sukzessive im Display gelöscht werden. Die Aussenanzeigen sollten auf jeden Fall selektive Anzeigen für jeden Zugteil ermöglichen. Durch diese Massnahmen können Fahrgäste auch auf Stationen ohne Zugzielanzeiger am Bahnsteig ihren Zugteil schnell erkennen.

Im Zug sollte ein optisches Fahrgastinformationssystem vorhanden sein, das von allen Sitzplätzen gut einsehbar ist. Auch dieses sollte zweizeilig sein, so dass in einer Zeile das Fahrziel (eventuell im Wechsel mit Datum und Uhrzeit) und in der anderen Zeile alle oder zumindest etwa die nächsten vier Zwischenhalte (gegebenenfalls im Wechsel mit dem nächsten Halt) angezeigt werden können.

Auch hier können im Fahrzeug aufgehängte Liniennetzpläne als zusätzliche Orientierung dienen.

Da die meisten Fahrgäste dank optimaler Information in der elektronischen Fahrplanauskunft, am Bahnhof und am Fahrzeug nun richtig sitzen, reicht es aus, wenn eine Durchsage erst vor den jeweiligen Trennungsbahnhöfen erfolgt. Dabei sollten nochmals alle Halte genannt werden. Optimal sind Fahrzeuge, bei denen selektive Ansagen für jeden Zugteil möglich sind. Die Durchsage kann dann beispielsweise so lauten: „Nächster Halt: Pegnitz. Bitte beachten Sie: Der Zug wird hier getrennt. Dieser Zugteil fährt weiter nach Dresden über Kirchenlaibach, Marktredwitz, Hof, Plauen, Zwickau und Chemnitz. Wenn Sie nach Creussen oder Bayreuth fahren möchten, können Sie jetzt letztmals in den Zugteil Richtung Bayreuth umsteigen, der sich weiter hinten befindet. Bitte in Fahrtrichtung rechts aussteigen.“ Die Worte „dieser“ und „weiter hinten“ informieren die Fahrgäste dabei optimal. Das ist ein sehr langer Text, doch den Fahrgästen wird dadurch nochmals die Sicherheit gegeben, dass sie sich im richtigen Zugteil befinden.

Sollten keine selektiven Ansagen möglich und die Nachrüstung unverhältnismässig teuer sein, bietet sich folgende Durchsage an: „Nächster Halt: Pegnitz. Bitte beachten

Links: Optimal ist es, wenn jedem Triebwagen und Fahrziel ein Bahnsteigabschnitt zugeordnet wird (Foto: D. Sommerer).

Rechts: Negativbeispiel: Für drei Zugteile gibt es nur zwei Bahnsteigabschnitte (A und B). Ausserdem suggeriert diese Anzeige, dass der Zugteil nach Schwandorf in Neuhaus und Pegnitz hält. Er wird allerdings schon in Hersbruck abgekuppelt (Foto: D. Sommerer).



Sie: Der Zug wird hier getrennt. Der erste Zugteil fährt weiter nach Dresden über Kirchenlaibach, Marktredwitz, Hof, Plauen, Zwickau und Chemnitz. Der zweite Zugteil fährt weiter nach Bayreuth über Creussen. In welchem Zugteil Sie sich befinden, entnehmen Sie bitte der Anzeige im Einstiegsbereich. Wenn Sie sich im falschen Zugteil befinden, können Sie letztmals in den ersten beziehungsweise zweiten Zugteil wechseln. Bitte in Fahrtrichtung rechts aussteigen.“

Selektive Ansagen können auf jeden Fall nochmals zur Sicherheit gemacht werden, wenn der Zug bereits geteilt wurde. Auf jeden Fall sollte die Anzeige im Zug während der obigen Durchsage auch das Fahrziel und nicht etwa die nächste Haltestelle anzeigen. Dieses Negativbeispiel ist in der Regionalbahn von Nürnberg über Lauf rechts der Pegnitz (Zugteilung) nach Simmeldorf und Neuhaus zu beobachten. Zu allem Überfluss wäre dies gar nicht notwendig, da die eingesetzten Fahrzeuge der Baureihe 648 selektive Ansagen zulassen.

In Zügen mit einem nennenswerten Anteil an internationalen Reisenden sollte die Trennungsdurchsage zusätzlich in englischer Sprache und bei internationalen Verbindungen in den Sprachen der durchfahrenen Länder oder Landesteile wiederholt werden.

Ansage beim Kuppeln

In umgekehrter Richtung ist alles viel einfacher. Da beim Kuppeln immer ein Zwischenhalt erforderlich ist, empfiehlt sich eine Durchsage, dass der Zug mit einem anderen Zugteil vereinigt wird und sich die

Türen erst nach einem kurzen Zwischenhalt öffnen lassen. So kann vermieden werden, dass Fahrgäste in Panik geraten und die Türnotöffnung betätigen.

Generell sollte bedacht werden: Je mehr unwichtige Dinge angesagt werden, desto häufiger müssen wichtige Dinge angesagt werden, um die Aufmerksamkeit des Fahrgastes zu erhalten. Alleine dadurch, dass unwichtige Ansagen reduziert werden, wird die Aufmerksamkeit bei den wichtigen Durchsagen erhöht.

Fazit

Optimale Fahrgastinformation in Flügelzügen erhöht die Kundenzufriedenheit, indem den Fahrgästen stets die Sicherheit gegeben wird, dass sie im richtigen Zugteil sitzen und sich so stets wohlfühlen können. Eisenbahnunternehmen ersparen sich und ihren Mitarbeitern im Kundenservice mit guter Information viel Ärger. Womöglich können nicht immer alle vorgeschlagenen Bausteine realisiert werden, beispielsweise weil die Aufgabenträger und Eisenbahnverkehrsunternehmen nur einen eingeschränkten Einfluss auf den Stationsbetreiber haben. Gerade deshalb sollte jedes Unternehmen möglichst viele der vorgeschlagenen Punkte umsetzen, um das bestmögliche Ergebnis für den Kunden zu erreichen.

Aufgabenträger und Eisenbahnverkehrsunternehmen sollten bereits bei Ausschreibung und Beschaffung von Fahrzeugen darauf achten, dass das Fahrgastinformationssystem über gut gestaltete Displays verfügt, die zusammen mit den Ansagen selektiv für jeden Zugteil ansteuerbar sind.



Schön gemacht: Die Anzeigen an der DB-Baureihe 610 zeigen das Fahrziel und alle noch folgenden Zwischenhalte an (Foto: D. Sommerer).