

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 homepage of www.mvg-mobil.de. At the top, there is the MVG logo and the text 'Münchner Verkehrsgesellschaft mbH'. Below this is a navigation bar with 'U BUS Tram für München', a search bar with the placeholder 'Suchbegriff eingeben', 'MVG-Hotline [mehr Infos]', and 'Partner im MIV'. A main menu on the left lists: Startseite, Baustellen & Umleitungen, Aktuelles, Fahrplanauskunft, Aushangfahrpläne, Minifahrpläne, Tickets-Tarife-Abo, Netzpläne, Online-Stadtplan, MVG-Service, MVG-Technik, and MVG-Shop. The main content area features a header '+++ Linie(n) 12 / 16:' and a sub-header 'Aktuelle Infos zur Betriebslage bei der S-Bahn finden Sie [hier]'. Three news items are displayed: 'Die GeldKarte: Wie Kleingeld - nur besser!', 'Die CityTourCard', and 'Die Münchner Nachtlinien - Munich Nightlines'. On the right, there is a section '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
- Köln
- 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 unerreichbar 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 „Internationaal 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

**D**ie 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.*