

Krisenmanagement:

Stau auf dem Bahnsteig

Ersatzbusse sind noch keine Problembewältigung von Rainer Engel



Fotos: Scheller (5)

Warten auf die Weiterfahrt in Elmshorn: Einem Fahrgast reißt der Geduldsfaden.

> Unfälle und Betriebsstörungen, die eine Streckensperrung nach sich ziehen, sind nicht so selten, wie man es gerne hätte. Die Sprechblase „Schienenersatzverkehr ist eingerichtet“ hört man dann immer wieder. Was tatsächlich geschieht, bleibt den Verantwortlichen und der Öffentlichkeit meistens verborgen. Zwei Zuschriften, die über die Meinungsseite www.pro-bahn.de/meinung eingingen, erlauben einen Einblick. Das wesentliche Problem: Krisenmanager und Auskunftsstellen haben nicht das Handwerkszeug, um den Fahrgästen weiterzuhelfen.

Es hätte nicht geschehen dürfen

Sonntag, 26. Juli 2009. Zwischen Tornesch und Pinneberg sind Bauarbeiten angesetzt, es steht nur ein Gleis zur Verfügung. Der mit rund 400 Fahrgästen gut besetzte Regionalexpress aus Kiel pas-

siert um 9.15 Uhr den Bahnhof Tornesch. Dann geschieht, was nicht hätte geschehen dürfen: Bei voller Geschwindigkeit wird er auf das Baugleis geleitet. Der Lokführer kann das Hindernis, einen Zweiwegebagger, erst spät erkennen. Er leitet eine Notbremsung ein und flüchtet aus dem Führerstand. Krachend bohrt sich die Schaufel des Baggers zwei Meter tief in die Lok. Der Zug kommt zum Stehen. Die Fahrgäste müssen evakuiert werden.

Notmaßnahmen im Griff

Am folgenden Montag wartet die örtliche Presse mit herzergreifenden Geschichten über die Gefühle und Reaktionen der betroffenen Fahrgäste auf. Doch mehr als einige Leichtverletzte sind nicht zu beklagen. Leser der Zeitungen reagieren auf die aufbausenden Berichte. So schreibt einer von ihnen an das Wedel-Schulauer Tageblatt: „Das Krisenmanagement war erste Sahne. Alles verlief zügig, ruhig, professionell.“

Wir waren sehr beeindruckt. Danke an den Zugführer, der so besonnen bis fast zum Knall ausgeharrt hat. Das wäre sonst nicht so glimpflich abgegangen. Wir sind überglücklich, dass wir nur den Start vom Triathlon verpasst und ein paar blaue Flecken an den Knien haben!“

Was sonst noch geschah

Da Journalisten immer an die Unfallstelle eilen, weil es dort die größten Sensationen zu berichten gibt, wird nirgends berichtet, was sich unterdessen in Hamburg, Elmshorn, Kiel und auf anderen Bahnhöfen ereignet. Dazu vermerkt die Presse nur, dass die Strecke zweieinhalb Stunden lang gesperrt war. Und: „Ein Schienenersatzverkehr wurde eingerichtet.“ Diesen Standard-satz aus dem Repertoire der Pressesprecher findet man in allen Unfallberichten, wenn es erwähnenswert ist. Alles im Griff? Keineswegs. Das haben uns zwei Fahrgäste berichtet, die in die Streckensperrung geraten

Da Journalisten immer an die Unfallstelle eilen, weil es dort die größten Sensationen zu berichten gibt, wird nirgends berichtet, was sich unterdessen in Hamburg, Elmshorn, Kiel und auf anderen Bahnhöfen ereignet.

sind. Was sie erlebt haben, zeigt: Das Krisenmanagement ist mehr als mangelhaft. Die Bahnlinie von Pinneberg nach Elmshorn ist ein Nadelöhr im Schienennetz. Über diese Strecke läuft der gesamte Verkehr nach Westerland, Kiel und Flensburg. Regionalzüge von Itzehoe und Neumünster stellen Direktverbindungen nach Hamburg her. Stündlich bis zu zehn Reisezüge fahren hier durch, und in einem davon sitzen an schönen Tagen 800 Fahrgäste. Wenn man das bedenkt, ist der Satz „Ein Schienenersatzverkehr wurde eingerichtet“, blanker Hohn.

Bericht aus Hamburg

Wilfried Scheller (*Name geändert, d. Red.*) aus Hamburg schreibt: „Mit dem Abstand von 10 Tagen möchte ich Ihnen aus der Sicht eines betroffenen Fahrgastes meine Eindrücke zum Ablauf der Störung vor Ort, am Hamburger Hauptbahnhof, am S-Bahnhof Pinneberg und am Bahnhof Elmshorn, schildern.“

Wir, vier Erwachsene, zwei Kinder und ein Kinderwagen, wollten am 26. Juli mit dem Zug um 10.43 Uhr ab Hamburg Hauptbahnhof nach Schleswig fahren, geplante Ankunft in Schleswig 12.18 Uhr, tatsächliche Ankunft 15.05 Uhr. Die erste Lautsprecherdurchsage in der Halle Nord des Hauptbahnhofes geht im Hall und dem Geräuschpegel der Halle unter. Acht Ohren hören konzentriert der zweiten Durchsage zu. An-

schließend tauschen wir das aus, was jeder gehört oder gemeint gehört zu haben hat. Es ist klar, wir müssen mit der S-Bahn nach Pinneberg fahren.

Wir feiern den 40. Jahrestag der Landung eines Menschen auf dem Mond. Ist es tatsächlich heute noch immer nicht möglich, Lautsprecheranlagen so zu konstruieren und zu installieren, dass Durchsagen klar und deutlich zu verstehen sind, ohne dass sie vom Hall und anderen Geräuschen bis zur Undeutlichkeit verzerrt werden?“

In die Falle des Schienenersatzverkehrs

Wie Scheller richtig bemerkt: Schon die schalltechnische Ausrüstung vieler Bahnhöfe ist so miserabel, dass eine gute Information der Fahrgäste technisch nicht möglich ist. Mehr noch: Mit der Aufforderung, nach Pinneberg zu fahren, geraten die Fahrgäste in die Falle des Schienenersatzverkehrs – denn der letzte Zug, der in Richtung Elmshorn durchgekommen ist, fuhr um 8.43 Uhr ab. Weitere zwei Expresszüge waren zwar im Hauptbahnhof und Altona gestartet, aber in Pinneberg aufgrund der Streckensperrung hängen geblieben, ein dritter Regionalzug stand in Pinneberg bereit, dürfte aber auf der Strecke stehen geblieben sein.

Seither sind im Hauptbahnhof weitere zwei Expresszüge und zwei ICE in Richtung Norden gar nicht erst abgefahren. Auch der Zug um 10.43 Uhr wird nicht abfahren, genauso wenig wie der Intercity um 10.49 Uhr nach Westerland. Von Altona aus sind zwei Regionalzüge und ein Express ausgefallen. Alle diese Fahrgäste sammeln sich aufgrund der Hinweise in Pinneberg. Was geschieht dort?

Scheller berichtet: „Die S-Bahn voll mit Menschen, Gepäck und Fahrrädern. Ankunft in Pinneberg ca. 11.10 Uhr. Der Bahnsteig, die Durchgangshalle zum Bahn-

hofsvorplatz, der Bahnhofsvorplatz voll mit Menschen, Gepäck und Fahrrädern.

In der Mitte der Durchgangshalle steht eine Jugendgruppe mit ihren Betreuern. Die Betreuer versuchen in dem Durcheinander, ihre Gruppe zusammenzuhalten. Die Möglichkeit der anderen Fahrgäste, den Bahnsteig zu verlassen, ist somit stark eingeschränkt.

Ein Bus des Busersatzverkehrs kommt mit Fahrgästen aus Elmshorn an. Alles strömt zum Bus, die Fahrgäste im Bus kommen nicht raus, die anderen Fahrgäste kommen nicht in den Bus.

Ein leerer Gelenkbus wird eingesetzt. Auch wir kommen mit dem Kinderwagen in den Bus hinein. Nur, der Bus kann nicht abfahren, weil Fahrgäste die hintere Automatikür blockieren, und solange die Tür nicht geschlossen ist, kann der Busfahrer nicht anfahren. Mehrere hilf- und wirkungslose Durchsagen des Busfahrers über die Lautsprecheranlage, doch bitte die letzte Tür freizugeben, damit der Bus losfahren kann. Vorn im ersten Drittel des Busses war noch Platz, hier hätten Fahrgäste noch stehen können. Letztendlich fuhr der Bus dann doch ab.“

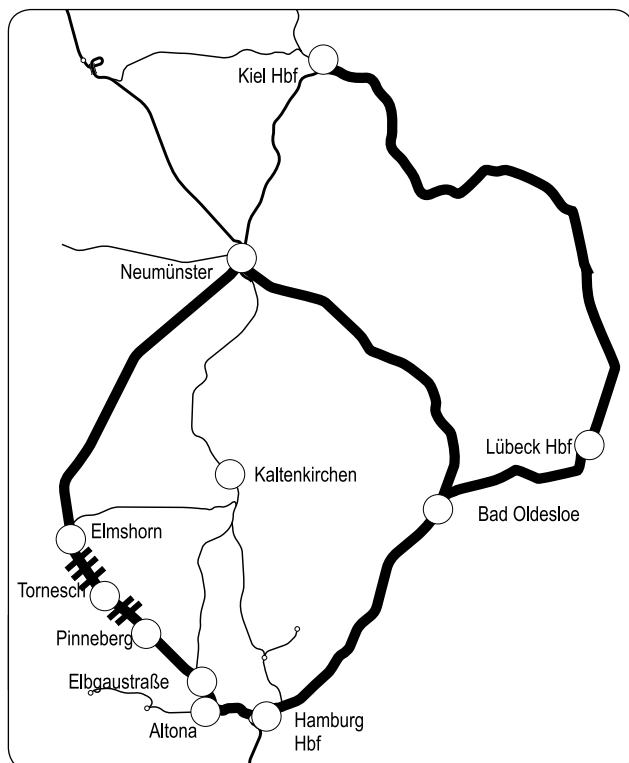
Die Bahn hat rationalisiert

Scheller fragt: „Wieso war es zwei Stunden nach dem Unfall nicht möglich, dass Mitarbeiter vor Ort waren, um verkehrslenkende Maßnahmen zu organisieren?“ Die Antwort ist einfach: Die wenigen, die es überhaupt noch gibt, waren am Unfallort.

Und mehr gibt es nicht. Die Deutsche Bahn AG hat – so wollte es die Politik – kräftig rationalisiert. Da aber die Bahn privatisiert und außerdem die Bundespolizei für sie zuständig ist, bittet sie nicht einmal die örtliche Polizei um Hilfe – die einzige Mannschaft, die eine Chance hätte, Ordnung in das Chaos zu bringen.

In die Falle von Elmshorn

Als Fahrgast meint man, am anderen Ende des Busersatzverkehrs müssten nun wieder Züge bereitstehen. Doch Scheller berichtet: „Ankunft in Elmshorn ca. 12.20 Uhr. Der Tunnel zu den Bahnsteigen und Gleisen voll mit Menschen, Gepäck, Kinderkarren und Kinderwagen. Keine Mitarbeiter der Bahn vor



Viele Wege führen nach Neumünster und Kiel. Doch alle Fahrgäste werden zum Schienenersatzverkehr geschickt.



„Schienenersatzverkehr ist eingerichtet“:
Überfüllte Unterführung in Elmshorn.

Ort. Gegen 12.50 Uhr überschreitet ein Fahrgast mit Gepäck die Gleisanlagen, um von dem vollen Bahnsteig zum gegenüberliegenden Bahnsteig zu gelangen. Wo waren die Mitarbeiter der Bahn, um das zu verhindern? Gegen 12.30 Uhr trafen zwei Mitarbeiter des S-Bahn Sicherheitsdienstes in Elmshorn ein. Beide Mitarbeiter blieben am Anfang der Unterführung stehen, telefonierten und schickten nachkommende Fahrgäste nach Gleis 1. Nur, auch auf die Gefahr hin, mich zu wiederholen, der Bahnsteig Gleis 1 war voll mit Menschen, die Halle und der Zugang zum Gleis 1 war voll mit Menschen und wahrscheinlich war auch die Treppe von der Halle zum Bahnsteig voll mit Menschen.“

Was das Personal angeht, haben wir schon darauf hingewiesen: Es ist einfach nicht vorhanden und damit auch nicht anwesend.

Warum stehen so viele Menschen in Elmshorn und warten auf die Weiterfahrt? Der Bahnhof Elmshorn verfügt nur über drei Gleise und hat nur ein zusätzlich nutzbares Abstellgleis. Stündlich kommen aber bis zu fünf Züge von Norden herein, sodass jeder Zug so schnell wie möglich wieder in die gleiche Richtung zurückgeschickt werden muss, damit der nächste einfahren kann. Was sich daraus ergibt, zeigt die Tabelle.

Zwei Stunden, bis der Busersatzverkehr läuft

Es dauert mindestens eine Stunde, meistens aber zwei Stunden, bis ein Busersatzverkehr in Gang kommt. Selbst in großstädtischen Regionen sitzen Busfah-

rer nicht in großer Zahl auf Abruf auf ihrem Fahrersitz, um einzuspringen. Meistens sind sie nur in Rufbereitschaft und kommen aus ihrer Freizeit ins Depot. Solche Rufbereitschaften halten die Busunternehmen auch nur in dem Ausmaß vor, in dem sie diese selbst benötigen. Daraus folgt: Der Busersatzverkehr läuft im vorliegenden Fall erst gegen 11 Uhr richtig an. Die ersten Fahrgäste durften gegen

11.30 Uhr in Elmshorn eingetroffen sein. Die Anzahl der Busse steigt nun ständig, so dass immer mehr Fahrgäste sich in Elmshorn sammeln. Züge zur Weiterfahrt standen kontinuierlich bis genau 12.11 Uhr zur Verfügung, also bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Herr Scheller Elmshorn erreichte. Die Tabelle zeigt, dass die Fahrdienstleiter das Bestmögliche taten – an ihrem Einsatz hat es nicht gefehlt.

Abfahrt Elmshorn in Richtung Neumünster – Rekonstruktion

Abfahrt planmäßig	nach	Abfahrt tatsächlich	Grund
9.10	Padborg	9.10	letzter Zug vor dem Unfall
< 9.15 Zeitpunkt des Unfalls, Strecke gesperrt >			
9.29	Neumünster	9.38	Zugeneinheit aus RB an 9.32
9.50	Kiel	10.21	aus RE von Kiel, an 10.07
10.50	Kiel	10.50	aus außerplanmäßigem RE von Kiel
11.10	Padborg	fällt aus	(siehe unten)
11.29	Neumünster	11.38	Zugeneinheit aus RB an 11.32
11.50	Kiel	11.56	aus RE von Kiel*
	Padborg	12.11	aus abgestellter Einheit
< Streckensperrung aufgehoben >			
12.50	Kiel	13.28	von Hamburg
13.10	Padborg	13.54	von Hamburg
13.29	Neumünster	14.02	aus RB von Neumünster, verspätet weil alle Gleise in Elmshorn belegt
< erneute Streckensperrung >			
13.50	Kiel	15.22	von Hamburg, durch Streckensperrung 90 Min. aufgehalten
14.50	Kiel	15.14	aus RE von Kiel
15.10	Padborg	fällt aus	Gegenzug ausgefallen
15.29	Neumünster	15.50	aus RB (verspätet) von Kiel
15.50	Kiel	16.31	von Hamburg

* Zug erlitt auf der Fahrt nach Kiel Lokschaaden.

Frage: „Wieso war es zwei Stunden nach dem Unfall nicht möglich, dass Mitarbeiter vor Ort waren, um verkehrslenkende Maßnahmen zu organisieren?“ Antwort: Die Deutsche Bahn AG hat – so wollte es die Politik – kräftig rationalisiert.

Falle Streckenfreigabe

Nach fast drei Stunden ist die Strecke endlich wieder frei – genau zu dem Zeitpunkt, zu dem der Busverkehr endlich läuft. So sammeln sich in kurzer Zeit viele Fahrgäste in Elmshorn – und kein Zug ist da, mit dem sie weiterfahren könnten! Warum?

Bisher waren alle Züge durch Zugeinheiten ersetzt worden, die aus Richtung Neumünster ankommen. Sie wurden – betrieblich folgerichtig – vorzeitig zurückgefahren. Dadurch ließ sich auch die Fahrplanlücke ausgleichen, die die Streckensperrung gerissen hatte.

Das „Loch im Fahrplan“ findet daher nicht unmittelbar nach dem Unfall statt, sondern nach Ende der Streckensperrung. Jetzt fahren die Züge in Richtung Hamburg wieder durch, und so stehen keine Zugeinheiten zur Verfügung, die nach Neumünster fahren könnten. 80 Minuten sind sehr viel Zeit, wenn währenddessen Bus um Bus herankommt.

Bericht aus Kiel

Claudia Graun (Name geändert, d. Red.) schreibt an PRO BAHN: *13.15 Uhr: Auskunft Hbf Kiel: RE 21021 wird mit 10 Min. Verspätung abfahren. Von anderen Reisen den erfuhr ich, dass es laut Auskunft am Service Point einen Unfall bei Tornesch gegeben hat, unser Zug aber an der Unfallstelle vorbeifahren wird.*

14.10 Abfahrt des RE 21021 mit 50 Min. Verspätung.

Der Zug, den Frau Graun nehmen wollte, ist der gleiche, der um 11.50 Uhr in Elmshorn nach Kiel hätte losfahren sollen. Eigentlich hätte Frau Graun damit großes

Glück gehabt, denn es stand ein Zug zur Verfügung, der für diesem Tag nicht im Fahrplan stand. Aber der Zug wurde wenige Kilometer hinter Elmshorn defekt und musste mit einer Hilfslok abgeschleppt werden, er erreichte Kiel mit einer Stunde Verspätung. Der Schaden trat gegen 12.10 Uhr ein, der Zug kam um 13.45 Uhr in Kiel ein. Diese Einheit hätte um 13.21 Uhr schon wieder Richtung Hamburg unterwegs sein sollen. Die Auskünfte in Kiel lassen also auf ein erhebliches Informationsdefizit schließen. Spätestens seit 12.30 Uhr gab es Anlass, die Fahrgäste über Lübeck umzuleiten. Was wäre gewesen, wenn dieser zusätzliche Zugeinheit nicht in Elmshorn gewesen hätte? Vielleicht wäre der Gegenzug ab Kiel ganz ausgefallen, vielleicht wäre diese Zugeinheit als Ersatz eingesetzt worden. Das bleibt Spekulation.

Der Bus verfährt sich

Ein Unglück kommt selten allein, sagt ein Sprichwort. Auch das dritte kommt noch. Frau Graun schreibt weiter: *„Unglaublich, aber wahr: Der Schienenersatzverkehr hat sich verfahren, statt der angekündigten 15 Minuten hat der Busfahrer uns eine Stunde durch die Gegend gefahren.“*

15.00 Uhr Ankunft in Elmshorn. Durchsage: Weiter mit Schienenersatzverkehr nach Pinneberg. Am Gleis gegenüber steht die NOB nach Hamburg-Altona. Information vom Zugführer und Lokführer: Der Zug fährt nach Hamburg-Altona, die meisten Fahrgäste aus dem RE steigen dort ein.

15:05 Uhr: Offensichtlich wurde die NOB jetzt erst informiert: Durchsage im Zug: Die NOB fährt nicht weiter.

15:45 Uhr: Einstieg in den Bus des Schienenersatzverkehrs.

16:50 Uhr: Ankunft mit dem Bus in Pinneberg.“

Der Beobachter fragt sich, wer die Information über die Busfahrt von 15 Minuten in die Welt gesetzt hat. So lange braucht schon der Regionalzug. Ein Bus mit stehenden Fahrgästen darf nicht schneller als 60 km/h fahren. Eine halbe Stunde Fahrzeit wäre also realistisch.

Frau Graun schildert die Situation plastisch: *„Bei heißen Temperaturen dicht gedrängt in einem völlig überfülltem Bus, neben aufgrund der Hitze und Enge quengelnden und weinenden Kindern, die mir sehr leid taten. Vom Busfahrer kam weder ein Wort der Entschuldigung, noch irgendeine Durchsage darüber, dass er sich verfahren hat, wo wir uns gerade befinden und wann wir in Pinne-*

berg ankommen. Zum Schluss sind wir sogar über die Autobahn gefahren – mit gefühlten mehr als 60km/h, die meines Wissens in einem vollbesetzten Bus mit dicht gedrängt stehenden Leuten nicht erlaubt sind.“

Wer denkt, dass das ein Problem der eilig herbeigerufenen Busfahrer direkt nach dem Unfall war, der irrt. Die Strecke war schon seit Stunden freigegeben und erneut gesperrt worden – möglicherweise, um den havarierten Zug abtransportieren zu können. Dass Busfahrer sich im Ersatzverkehr verfahren, wenn sie einspringen müssen, ist keine Seltenheit – unter Umständen fahren sie diese Strecke zum allerersten Mal, und Fahrgäste, die ortskundig sind und ihnen sagen können, wo es langgeht, sind am Sonntag selten unterwegs.

Vier Stunden Verspätung

Eine weitere Zugverspätung von ganzen 13 Minuten verursachte einen zusätzlichen Anschlussverlust, sodass Frau Graun insgesamt über vier Stunden später in Marburg eintraf als geplant und dafür die letzten zwei Stunden ab Kassel-Wilhelmshöhe auch noch in einer Regiotram und einem Bummelzug zubringen musste, weil am Sonntagabend kein Intercity mehr fährt. Die DB entschuldigt sich später und schickt Frau Graun einen Gutschein über mehr als die Hälfte des Fahrpreises.

Fehler im Management

Natürlich ist eine Streckensperrung durch einen Unfall an einer solchen Engstelle des Schienennetzes ein besonders schwer zu handhabendes Ereignis. Aber der Zwischenfall zeigt auch in aller Schärfe auf, wo die Fehler im Management und im System liegen.

Dass die erneute Streckensperrung als Fehler im Management bezeichnet werden kann, ist nicht sicher. War die Bergung des Unfallzuges noch bei Tageslicht erforderlich oder hätte sie in die Nacht verschoben werden können? In jedem Fall aber hätte sie mit einem Vorlauf von einer bis zwei Stunden angeordnet werden müssen, um Fahrgäste umleiten zu können. Denn der um 13.20 Uhr in Hamburg abgefahrte Zug blieb auf Grund der erneuten Sperrung schon eine Viertelstunde in Pinneberg „auf der Strecke“. Frau Graun wurde also regelrecht in die zweite Streckensperre geschickt. Die Busse waren zwar offenbar rechtzeitig geordert worden – aber Fahrgäste umleiten? „Schienenersatzverkehr ist eingerichtet.“

Anzeige

PRO BAHN in Ihrer Nähe

PRO BAHN hat über 100 regionale und lokale Organisationen. Die aktuelle Liste finden Sie im Internet:

> www.pro-bahn.de





Überfüllte Unterführung in Elmshorn.

Alle anderen Umstände sind aber nicht als konkrete Managementfehler im Einzelfall zu bezeichnen, sondern es handelt sich um Fehler im System der Krisenbewältigung – oder besser gesagt: Es gibt kein System, aber immer wieder die gleichen Fehler.

FEHLER 1: Die übersehene Fahrplanlücke

Der erste grundlegende Fehler ist es, die Fahrplanlücke nicht zu erkennen, die bei einer zwei- bis dreistündigen Streckensperrung eintritt. Während die Züge an beiden Enden des Sperrbereichs wenden und den Betrieb aufrechterhalten, müssen die Fahrgäste, die in die Sperre geraten sind, eine Verspätung von einer bis zwei Stunden hinnehmen. Wenn der Ersatzbus endlich das andere Ende des gesperrten Abschnitts erreicht hat, läuft der Betrieb wieder an. Nun stürzen sich alle Fahrgäste, die in den letzten drei Stunden unterwegs waren, auf den nächsten Zug, der daraufhin völlig überfüllt ist. Aufgrund dieser Überfüllung sammelt der Zug dann noch mehr Verspätung ein.

Bisher scheint dieses Bewusstsein bei den Krisenmanagern nicht vorhanden zu sein, denn diese Phänomene werden immer wieder beschrieben. Dem Fahrgast, der schon mehrfach in solche Situationen geraten ist, sind sie bestens bekannt.

Beispielsweise hätte es im Fall Elmshorn nahegelegen, die Regionalbahn-Zugeinheit ohne Fahrplan und mit kurzer Wende zwischen Elmshorn und Neumünster einzusetzen, bis der Betrieb wieder richtig läuft. Sie hätte etwa alle 60 Minuten fahren können und dann zur Verfügung gestanden, als der

Bahnsteig gut gefüllt war. Natürlich müssen die Rechte der Mitarbeiter auf Pausen berücksichtigt werden. Aber in Krisensituationen sind viele bereit, darüber einmal hinwegzusehen, und zeigen volle Einsatzbereitschaft.

FEHLER 2: Der Glaube an den Schienenersatzverkehr

Der Glaube, dass die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs alle Probleme lösen könne, ist sowohl bei den Fahrgästen als auch bei manchen Eisenbahnern ungebrochen. Nur die Fachleute wissen es besser und nennen das zutreffend „Busnotverkehr“. Denn, wie schon dargestellt, sind die Möglichkeiten, Busse heranzuziehen, begrenzt. Überall, wo die Besetzung der Züge die Kapazität eines Gelenkbusses übersteigt, kommt es regelmäßig zu Problemen wie in Elmshorn und Pinneberg: Überfüllte Ersatzbusse, überfüllte Unterführungen, überfüllte Bahnsteige und überfüllte Bushaltestellen.

Das liegt schon daran, dass die Fahrgäste, je größer ihre Zahl ist, dem Herdentrieb folgen. Begegnen sich solche Herden auch noch am Bahnsteig oder gar im Tunnel, so kommt es zu chaotischen Zuständen. Eine bessere Organisation ist in aller Regel nicht möglich, weil das Personal dafür gar nicht vorgehalten werden kann.

In einer solchen Situation ist es geradezu grob fahrlässig, wenn Massen von Fahrgästen aufgefordert werden, zu einem so kleinen Bahnhof wie Pinneberg zu fahren, um von dort einen Busersatzverkehr zu nehmen, der nicht von langer Hand geplant wurde.

FEHLER 3: Fahrgäste werden nicht aufgehalten

Bei Bränden, Personenunfällen und der größeren Zahl von Betriebsstörungen kann davon ausgegangen werden, dass die Strecke innerhalb von zwei bis drei Stunden wieder frei ist.

Es wäre dann ehrlicher, die Fahrgäste an größeren Bahnhöfen mit genügender Aufenthaltqualität darüber zu informieren, dass „keine Fahrmöglichkeit auf diesem Weg besteht und zum Zeitpunkt (Angabe einer Uhrzeit) neue Informationen bereitgestellt werden. Wir benötigen diese Zeit für die Organisation, damit Sie möglichst schnell weiterkommen.“

Was tun die Fahrgäste dann?

Die Mehrheit hat nun eine Zeitperspektive, mit der sie etwas anfangen kann. Zum Beispiel sich verpflegen, eine Zeitung kaufen, einen Imbiss nehmen. Einige werden sich auf eigene Faust auf den Weg machen. Einige werden umdisponieren. Von Hamburg aus wären sie vielleicht statt an die Nordsee an die Ostsee gefahren, um den Tag dort zu verbringen.

In der Regel genügt eine Stunde nach Eintritt eines solchen Ereignisses, um abzuschätzen, ob und wann die Strecke wieder frei wird – und um Züge bereitzustellen, in die die Wartenden schon einsteigen können.

Nichts ist schlimmer, als wenn Fahrgäste in der allerersten Zeit nach Eintritt der Störung ständig wechselnde Informationen erhalten und erst in einen Zug geschickt werden, den sie dann wieder

verlassen müssen. Verlässlichkeit ist wichtiger als Hektik.

FEHLER 4: Fahrgäste werden nicht umgeleitet

Eine größere Anzahl von Fahrgästen umzuleiten oder differenziert nach ihren jeweiligen Bedürfnissen auf Umleitungen zu verteilen, ist nicht einfach. Ein großer Teil der Fahrgäste läuft mit der ausgedruckten Verbindung herum wie mit einem Gebetbuch, geografische Kenntnisse der Umgebung sind bei Fernreisenden oft nicht vorhanden, noch seltener ein Überblick über alternative Verbindungen. Umso mehr erwarten Fahrgäste Informationen über vorhandene Alternativen von denen, die irgendwie etwas mit „Bahn“ zu tun haben. Und dabei werden sie bitter enttäuscht. Herr Scheller hätte beispielsweise um 11.11 Uhr mit dem Express nach Bad Oldesloe fahren können. Von dort fährt die Schleswig-Holstein-Bahn nach Neumünster und hat Anschluss nach Schleswig, Anknüpfung planmäßig 13.24 Uhr.

Fahrgäste nach Kiel hätten mit demselben Zug nach Lübeck fahren können und von dort Kiel erreichen können. Selbst die nächste Verbindung mit der vergleichsweise langsamen AKN über Kaltenkirchen wäre für Herrn Scheller günstiger gewesen – nicht schneller, aber stressfrei.

Frau Graun hätte um 13.44 Uhr Richtung Lübeck fahren können und wäre planmäßig um 19.33 Uhr, sicher aber um 20.33 Uhr in Marburg eingetroffen. Selbst wenn der Busfahrer sich nicht verfahren hätte, hätte sie es über Elmshorn kaum schneller geschafft.

Zugestehen muss man: Solche Empfehlungen können nicht immer per Lautsprecher gegeben werden, denn die Kapazität dieser Linien ist begrenzt, aber stündlich hätte man einhundert Fahrgäste nach Neumünster und einhundertfünfzig nach Lübeck umleiten können.

Eine gezielte Information scheitert oft schon daran, dass diejenigen, die diese Information geben müssten, keine Kenntnisse über das Streckennetz und das Fahrplanangebot haben. Meistens können sie nur Start und Ziel in den Computer eintippen und erhalten dann gerade bei plötzlichen Streckensperrungen solche Umweg-

verbindungen nicht, weil man dafür einen Unterwegsbahnhof eingeben muss.

An Servicepoints und bei Fahrkartenausgaben und bei der Hotline sind Streckenkarten nicht vorhanden, und so schauen die Mitarbeiter hilflos auf ihren Bildschirm und Fahrgäste in die Röhre.

Notfall- und Störungspläne

Für die Fahrgastinformation gibt es bisher keine Notfall- und Störungspläne – jedenfalls keine, die die vorgenannten Fehler vermeiden. Vorsorge ist aber dringend notwendig, denn genau in diesen Krisenfällen versagt das gesamte elektronische Informationssystem über die Fahrpläne, weil das System nur die ausfallenden Verbindungen anzeigt und die Alternativen unterdrückt.

Der erste Schritt dürften Programmierer ganz einfach lösen können: Durch die Funktion „Streckensperrung – alle Verbindungen anzeigen“. Denn das Auskunftssystem funktioniert so, dass auch die Verbindungen über Umwege abgefragt und dann durch Vergleiche aussortiert werden. Welche (Um-)Wege der Computer in Betracht zieht, kann man leicht bei Verbindungen in der Nacht feststellen.

Der zweite Schritt sind bessere Fahrgastinformationen am Bahnhof, die die Selbsthilfe ermöglichen. Auf den Bahnhöfen fehlen Streckenkarten meistens völlig.

Abfahrtspläne der Busse haben Seltenheitswert – oft muss man dafür von Haltestelle zu Haltestelle laufen. Genauso wenig gibt es am Bahnsteig Auskünfte über anschließende Buslinien. Welche davon parallel zur Bahnlinie oder quer durchs Land zu einem anderen Bahnhof führen, ist daraus nicht zu entnehmen. Die an kleineren Bahnhöfen wichtige Informationen über Taxidienste gibt es nur, wenn der Bahnstationsmanager engagiert genug ist, sie aufzuhängen. Ist die Bus- oder Straßenbahnhaltestelle außerhalb der Sichtweite von der Bahnstation, so kann der ortsunkundige Fahrgast sie nicht finden.

Einige Verkehrsverbünde leisten hier schon Pionierarbeit, beispielsweise der Nordhessische Verkehrsverbund mit Karten der Umgebung der Haltestelle, auf der auch das Streckennetz erkennbar ist. Andernorts ist

man völlig hilflos, wenn ein Zug nicht kommt oder strandet.

Der dritte Schritt wären gezielte Notfall-Anweisungen, vor allem für größere Bahnhöfe, an denen im Krisenfall zahllose Auskünfte in kurzer Zeit erteilt werden müssen. Diese sollten an zentraler Stelle verfügbar und über internetfähige mobile Geräte und für die telefonisch erreichbaren Callcenter einsehbar sein. Das würde helfen, die prekäre Situation zu entzerren.

Keine Patentlösung

Es gibt für Krisenfälle keine generelle Patentlösung, die man ohne Ortskenntnis aus der Schublade ziehen könnte. Genau das versuchen aber die Unternehmen mit der Schablone „Schienenersatzverkehr“. Was soll ein Schienenersatzverkehr zwischen Mannheim-Friedrichsfeld und Mannheim Hauptbahnhof, wenn einen Steinwurf entfernt alle 20 Minuten eine Straßenbahn fährt? Was nützt ein Ersatzbus, der in einer Stunde abfährt, wenn in einer Viertelstunde ein Regionalbus kommt, der zum selben Ziel fährt? Welchen Sinn hat es, einen Ersatzbus über eine kurvenreiche Bergstraße zum nächsten Bahnhof zu schicken, wenn er einen anderen Bahnhof über eine Schnellstraße in der Hälfte der Zeit erreichen könnte? Welchen Sinn hat das, wenn Eis und Schnee den Straßenverkehr behindern? Das ist keine Theorie – das hat der Autor alles schon selbst erlebt.

Das alles kann nur wissen, wer vor Ort ist. Wer nicht vor Ort ist, muss diese Kenntnisse in der Schublade finden, wenn er sie braucht.

Nicht nötig?

Gerne werden die Verantwortlichen abwincken und sagen: „So häufig ist das doch gar nicht. Das ist zu viel Aufwand.“

Zum einen nimmt die Anzahl solcher Vorkommnisse zu: Die Disziplinlosigkeit mancher Mitbürger, die einfach über die Gleise rennen, die Gedankenlosigkeit von Autofahrern, die Andreaskreuze nicht ernst nehmen, ist nicht selten. Aber auch technische Defekte nehmen in letzter Zeit zu, die eine Streckensperrung zur Folge haben. Mehr Vorsorge kann sich rasch rechnen.

Eine gezielte Information scheitert oft schon daran, dass diejenigen, die diese Information geben müssten, keine Kenntnisse über das Streckennetz und das Fahrplanangebot haben.