



Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Annette Karl SPD**
vom 06.03.2017

Informationen über Zugverspätung und -ausfall

Immer wieder gibt es Klagen darüber, dass auf den Bahnhöfen unzureichend oder gar nicht über Zugverspätungen und Zugausfälle informiert wird. Besonders scheinen dabei Strecken betroffen zu sein, auf denen andere Eisenbahnunternehmen die Leistungen anbieten und somit die Infrastruktur (Bahnhöfe) nur nutzen und nicht selbst betreiben.

Ich frage die Staatsregierung:

1. Welche Auflagen zur Information bei Verspätungen und -ausfällen werden bei der Vergabe der Strecken vorgegeben?
2. Inwieweit ist die Deutsche Bahn (DB) AG als Infrastrukturinhaberin verpflichtet diese Verspätungsinformationen den Kunden zu übermitteln?
3. Welche Verpflichtungen bestehen bzgl. der Weitergabe und Veröffentlichung der Verspätungen und Ausfälle beim Bahn- und/oder beim Infrastrukturbetreiber?
4. Wie lange werden die Veröffentlichungen über Verspätungen und Ausfälle gesichert, um z. B. bei möglichen Erstattungsansprüchen einen Nachweis über entsprechende Bekanntmachungen zu haben?

Antwort

des **Staatsministeriums des Innern, für Bau und Verkehr**
vom 29.03.2017

1. Welche Auflagen zur Information bei Verspätungen und -ausfällen werden bei der Vergabe der Strecken vorgegeben?

In den Verkehrsdurchführungsverträgen der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) werden folgende Vorgaben für die Fahrgastinformation an den Stationen gemacht:

Die EVU haben beim Eisenbahninfrastrukturbetreiber (EIU) darauf hinzuwirken, dass die ausgeschriebenen Verkehre in die statischen und dynamischen Auskunftssysteme (akustisch und optisch) an den zu bedienenden Stationen aufgenommen werden. Neben Informationen zu Ankunft und Abfahrt auf Basis der tatsächlichen Betriebslage sind auch Informationen über besondere Einrichtungen und abweichende Ziele (ggf. einzelner Zugteile) zu geben. Auch die Einbindung von Servicepersonal des Stationsbetreibers in Ergänzung zu Informationen durch eigenes Zugpersonal am Bahnsteig (soweit rechtlich zulässig) sowie statische Hinweise sind zu berücksichtigen. Die vom EVU hierfür zu erfüllenden Anforderungen der EIU zur Anzeige auf den Monitoren müssen sichergestellt werden. Da zwischen der BEG und den Infrastrukturbetreibern kein Vertragsverhältnis besteht, können seitens der BEG in den Verkehrsdurchführungsverträgen keine expliziten Vorgaben dazu gemacht werden, wie die Störungsinformationen vom EVU an den EIU übertragen werden müssen (Festlegungen von Datenformaten, zu verwendende Kommunikationsmittel, Software, Übertragungsintensität etc.). Regelungen hierzu werden vertraglich zwischen EIU und EVU festgehalten.

2. Inwieweit ist die Deutsche Bahn (DB) AG als Infrastrukturinhaberin verpflichtet, diese Verspätungsinformationen den Kunden zu übermitteln?

Verpflichtungen bezüglich der Fahrgastinformation (im Störfall) an den Stationen werden vertraglich zwischen der DB Station & Service AG und den EVU geregelt. Die BEG ist daran nicht beteiligt. Die DB Station & Service AG behält sich in den Stationsnutzungsverträgen das ausschließliche Recht vor, in den Stationen die Reisenden abhängig von der technischen Ausstattung über die aktuelle Zug- und Betriebslage der Züge des Zugangsberechtigten sowie zum Ersatz- und Busnotverkehr anhand der ihr vorliegenden Daten zu informieren. Mit Abschluss eines Stationsnutzungsvertrags verpflichten sich die EVU, der DB Station & Service AG alle für diese Informationen erforderlichen und bei ihnen vorhandenen Daten in elektronischer Form über die der DB Station & Service AG mitgeteilten Schnitt- und Datenübergabestellen rechtzeitig zugänglich zu machen.

Da von der Datenübermittlung durch das EVU bis zur Anzeige/Ansage der dynamischen Fahrgastinformation an den Stationen durch die DB Station & Service AG verschiedene Schnittstellen überwunden werden müssen, kommt es in der Praxis leider teilweise zu Problemen bei der rechtzeitigen Informationsweitergabe an den Fahrgast. Die BEG hat hierbei keine direkte Eingriffsmöglichkeit, sondern kann im Sinne der Fahrgäste nur beratend fungieren.

3. Welche Verpflichtungen bestehen bzgl. der Weitergabe und Veröffentlichung der Verspätungen und Ausfälle beim Bahn- und/oder beim Infrastrukturbetreiber?

In den Verkehrsdurchführungsverträgen mit der BEG verpflichten sich die EVU zur vollständigen Lieferung von Echtzeitdaten an die Datendrehscheibe DEFAS BAYERN, aus denen alle Abweichungen vom Sollfahrplan hervorgehen. Dazu zählen neben der Übermittlung der Prognosen für alle Ankunfts- und Abfahrtszeiten u. a. Zug(-teil-)ausfälle, kurzfristige Fahrplanänderungen, zusätzliche Zuglaufdaten, zusätzliche Züge, Änderungen des Fahrwegs, Haltestellensperrungen, außerplanmäßige Halte, Änderungen von Gleisen, Informationen über das Abwarten von Anschlüssen bzw. Anschlussbruch, Schienenersatzverkehr und Busnotverkehr. Zusätzlich ist das EVU verpflichtet, erläuternde Textmeldungen zu übermitteln. Diese Informationen werden über den Bayern-Fahrplan (www.bayern-fahrplan.de), die von der BEG betriebene Online-Fahrplanauskunft, dem Fahrgast zur Verfügung

gestellt und zum Zwecke der Fahrgastinformation auch an dritte Portale weitergegeben.

Es steht den EVU frei, ihre Daten an weitere Auskunftssysteme wie z. B. die DB-Reiseauskunft weiterzugeben. Das EVU ist weiterhin verpflichtet, auf einer eigenen Website entweder eine eigene Fahrplanauskunft zu betreiben oder auf den Bayern-Fahrplan als Auskunftsmedium zu verweisen. Darüber hinaus müssen auf der Website des EVU Informationen über Störfälle und Sonderverkehre angegeben werden.

4. Wie lange werden die Veröffentlichungen über Verspätungen und Ausfälle gesichert, um z. B. bei möglichen Erstattungsansprüchen einen Nachweis über entsprechende Bekanntmachungen zu haben?

Die Verkehrsdurchführungsverträge der BEG mit den EVU legen keinen Sicherungszeitraum für die Echtzeitdaten fest, aus denen Verspätungen und Ausfälle hervorgehen, um diese bspw. für Erstattungsansprüche über einen längeren Zeitraum heranziehen zu können. Die EVU speichern die Logfiles ihrer Echtzeitdaten unterschiedlich lange ab. Aufgrund der anfallenden Datenmengen werden die Logfiles maximal einige Monate gespeichert.

Die BEG hat ein Pünktlichkeitsanalysesystem, mit dem alle gefahrenen Züge an bestimmten Messstellen minutengenau erfasst werden. Diese Daten stehen bis zur Archivierung drei Jahre lang zur Verfügung. Ausfälle werden in diesem System nicht erfasst, wobei ein nicht gemessener (erfasster) Zug gleichzeitig auf einen „Ausfall“ hindeutet.