

■ Fahr ohne Info

## Mängel bei den Internetauskünften für Berliner Fahrgäste

aus SIGNAL 06/2006 (Dezember 2006/Januar 2007), Seite 15-16 (Artikel-Nr: 10000358)  
IGEB Fahrgastbelange

### **Klassische Informationswege werden eingestellt und zunehmend auf das Internet verwiesen. Doch wie nützlich und aktuell ist der Heimelektroersatz wirklich?**

Weil die klassischen Informationswege (Personal, Kreidetafeln, Aushänge, Telefondienste) abgebaut oder zumindest eingeschränkt werden, verweisen die Verkehrsunternehmen Auskunft suchende Fahrgäste immer häufiger auf das Internet. Hier soll man alles schnell und einfach finden, wird versprochen. Doch die Praxis sieht leider anders aus. Die Internetauftritte hinken der modernen Informationstechnik allzu oft hinterher. Man begeht die klassischen Fehler: Das Design bestimmt den Inhalt, Zugriffe werden beschränkt, die Informationsweitergabe erschwert - doch das widerspricht dem Sinn des Internets. [»Was ist die Internetauskunft der DB wert?«, fragten wir in SIGNAL 5/2006.](#) In diesem Heft berichten wir über einige Mängel bei der Internet-Information zum Berliner Nahverkehr.

### **Keine BVG-Echtzeitinfos für vorsichtige Surfer**

Die BVG sperrt auf ihrer Homepage bei den Echtzeitinfos alle Nutzer aus, die zum Beispiel aus Sicherheitsgründen oder einfach nur, weil sie sich in einem Firmennetzwerk aufhalten, die Herkunftverfolgung beim Surfen ausgeschaltet haben. Ist man in dieser misslichen Lage, so sieht man immer nur die Eingangsseite, egal welche Station man eingibt. Außerdem kann dadurch niemand seine Heimatstation in den Favoriten speichern, denn beim Aufruf erscheint wieder die Startseite, auf der dann mühselig bei jedem Besuch immer und immer wieder beispielsweise »U-Bahnhof Mendelssohn-Bartholdy-Park« eingegeben werden müsste.

### **Chaos bei den Abfahrtstafeln auf bahn.de**

Ringzüge der Berliner S-Bahn werden doppelt bis sogar sechzehnfach mit unterschiedlichen und teilweise sogar falschen Zielen angezeigt. Zwei Monate, nachdem der Fehler von Kunden gemeldet wurde, gab es eine dürftige Antwort: Der Fehler sei bekannt und vielleicht würde er zum Fahrplanwechsel im Dezember 2006 behoben werden.

### **Aufzugsstörungen bei der Berliner U-Bahn**

Endlich! Seit ein paar Wochen gibt es nun auch auf der BVG-Homepage aktuelle Angaben zu Aufzugsstörungen bei der U-Bahn. Das war lange überfällig, denn jahrelang waren diese Informationen nur als PDF-Download zu haben, was ungefähr so praktisch war, wie ein Rollstuhl ohne Räder.

### **Kurzfristige Störungen gibt es bei der BVG nicht**

Zumindest auf der BVG-Homepage gibt es keine kurzfristigen Störungen. Während man von einer Straßenbahntgleisung nur über eine Autoverkehrsleitstelle erfährt und



Zuschlagen hilft nicht. Aber der Ärger über so manche Mängel in der Fahrgast-Information im Internet ist verständlich. Hier sind die Verkehrsunternehmen gefordert. (Foto: Holger Mertens)

sogar Radiosender auf ihren Homepages Umfahrungsmöglichkeiten für den Individualverkehr anbieten, erfährt der BVG-Nutzer nichts. Schade, denn andere Verkehrsunternehmen, darunter auch die Berliner S-Bahn, pflegen solche Informationen gleich auf der Startseite gut sichtbar zu platzieren. Auf eine Kundenanfrage diesbezüglich reagierte die BVG so: »Leider können wir solche kurzfristigen Ereignisse nicht auf unserer Homepage einpflegen.«

## **Keine Einheitlichkeit der Fahrgastinformationen im Internet**

Plant man seine Wege mit dem öffentlichen Nahverkehr in Berlin und Brandenburg, so fehlt eine einheitliche Informationsquelle. Über aktuelle Geschehnisse erfährt man, wenn überhaupt, nur von den Homepages der einzelnen Verkehrsunternehmen. Bauinfos im Regionalverkehr gibt's auf bahn.de - allerdings nur für bahneigene Züge. Auch BVG und S-Bahn trennen strikt - was zu erstaunlichen Ergebnissen führen kann: Bei den aktuellen Aufzugsstörungen an Stationen, bei denen S- und U-Bahnhof mit einem Aufzug verbunden sind, erhält man gelegentlich gegenteilige Angaben über deren Zustand. Laut bvg.de defekt funktioniert derselbe Aufzug nach Auskunft der S-Bahn- Homepage tadellos.

## **Mach mal Pause - bvg.de**

Ende 2005, zwischen Weihnachten und Neujahr, gab es bei der BVG mehrere Abweichungen von den regulären Linienführungen und Fahrplänen. Doch in dieser Zeit wurden die aktuellen Informationen nicht aktualisiert. Was für das im Fahrdienst der BVG tätige Personal gilt, sollte auch für die Gestalter der BVG-Homepage gelten: 365 Tage im Jahr im Dienst für die Kunden. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000358>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten