

■ Nahverkehr

Betriebsstörungen bei der S-Bahn

aus SIGNAL 01/1997 (Januar 1997), Seite 13-14 (Artikel-Nr: 10003552)
IGEB

[IGEB] Dieses Interview entnahmen wir der Ausgabe 10 von "punkt 3", erschienen am 21.11.1996. "punkt 3" ist eine kostenlose Kundenzeitschrift mit dem Untertitel "Bahn-Informationen für Berlin/Brandenburg". Im Mittelpunkt steht die Information über S-Bahn und Regionalverkehr. Während die Gestaltung von "punkt 3" jedem Grafiker und auch jedem Menschen mit etwas Gespür für Grafik Tränen in die Augen treibt, sind die Informationen, Berichte und Interviews fast immer sehr lesenswert. (Damit ist "punkt 3" genau das Gegenteil von "BVG Plus", dieser grafisch gut gestalteten, aber inhaltlich uninteressanten, zuweilen peinlich schlechten und fehlerhaften Kundenzeitschrift.)

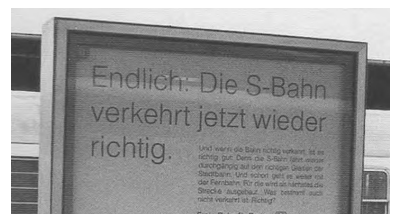
Das vorstehend abgedruckte Interview ist ein gutes Beispiel für die Qualitäten von "punkt 3". Was war der Anlaß? Vom Freitag, dem 18. Oktober 1996 (ab ca. 19 Uhr) bis zum Betriebsbeginn am Montagmorgen wurde die S-Bahn zwischen Lehrter Stadtbahnhof und Hauptbahnhof von den Ferngleisen auf die erneuerten S-Bahn-Gleise zurückverlegt. Folglich konnten an diesem Wochenende auf diesem Abschnitt keine Züge verkehren. Allerdings gelang es, zwischen Hauptbahnhof und Alexanderplatz dennoch einen 10-Minuten-Pendel zu fahren, so daß nur der Abschnitt Alexanderplatz - Lehrter Stadtbahnhof mit Bussen im SEV überbrückt werden mußte. Zur Entlastung der Stadtbahn wurden von der BVG bei der U2 auf Kosten der S-Bahn GmbH zusätzliche Züge eingesetzt. Erschwert wurde das weiträumige Umfahren der Stadtbahn allerdings dadurch, daß die BVG in unverantwortlicher Weise stur an den Wochenend-Bauarbeiten auf der U1-Hochbahnstrecke festhielt, so daß ihre Züge nicht zum Bf Warschauer Straße fahren konnten.

Entsprechend kompliziert war an diesem Wochenende die Situation für die Fahrgäste. Hinzu kam, daß in diesen Tagen noch die Verkehrsmesse InnoTrans stattfand, so daß den vielen auswärtigen Experten ein für Berlin typisches, aber nicht besonders positives Bild von der derzeitigen Verkehrssituation geboten wurde. Deshalb war die S-Bahn GmbH mit großem Personaleinsatz bemüht, den Fahrgästen auf den Bahnhöfen zu helfen und sie individuell zu beraten. Denn so umfangreiche Betriebsänderungen und -einschränkungen wie an diesem Wochenende sind nicht durch Plakate, Faltblätter oder Computerinformationen zu bewältigen, sondern nur durch das "Uraltmedium Mensch". Einer Bitte der S-Bahn GmbH an den Berliner Fahrgastverband IGEB, sie am 19./20.10. bei der Beratung auf den Stadtbahnhöfen durch Vereinsmitglieder zu unterstützen, sind wirdeshalb gerne nachgekommen.

Nachdem also dieses Wochenende mit vielen Schwierigkeiten, aber ohne schwerwiegende Einbrüche bewältigt worden war und der Betrieb am Montagmorgen tatsächlich durchgehend und auf allen Bahnhöfen aufgenommen werden konnte (zwei Tage vorher war das noch keineswegs sicher), kam es tagsüber dann zu den befürchteten Zusammenbrüchen. Diese setzten sich, manchmal nur für Minuten, manchmal stundenlang, in den Folgetagen fort und halten - mit deutlich abnehmender Tendenz - bis heute an.

Entsprechend hatten die Verantwortlichen der S-Bahn GmbH anstrengende Tage und

punkt 3: Nachdem im Oktober die Stadtbahn zurückgeschwenkt ist von der Fernbahnstrecke auf ihre angestammten, völlig neu gebauten Gleise und vom elektronischen Stellwerk Halensee aus gesteuert wird, gab es ganz empfindliche Störungen des S-Bahn-Betriebs. Sagen Sie bitte etwas zu den Ursachen.
Eberhard Lorenz: An sich ist die Lenkung der Fahrwege unserer Züge per Computer nicht mehr so neu. Das Stellwerk Halensee arbeitet bereits seit einiger Zeit, bei Magdeburg gibt es ähnliches für den Fern- und Regionalverkehr. Insofern waren wir sehr optimistisch, daß auch bei Zuschalten der Stadtbahn zwischen Hauptbahnhof und Lehrter Stadtbahnhof alles gutgehen würde. Doch 70 zusätzliche Signalanlagen und eine extrem dichte Zugfolge von zeitweise Zweiminuten-Abständen sind im Labor nur sehr unvollkommen zu simulieren. Die sensible Anlage von 33 miteinander vernetzten Computern, die vielfältigen neuen Fahrmöglichkeiten und die Tatsache, daß auch unsere Fahrdienstleiter dieses komplexe System erst praktisch üben müssen, führte neben weiteren Störungen auf der Strecke zu dieser extremen Situation.
punkt 3: Hat sich das System tabilisiert, nachdem der Zulieferer Siemens die Software verbessert hat?
Eberhard Lorenz: Ja. Doch ist allein mit guter Software das Problem nicht zu lösen. Die insgesamt neun Störungen im Streckennetz der S-Bahn am 23.10. hatten ihre Ursachen vorrangig, aber nicht nur im Computersystem. Das hängt auch mit den umfangreichen Bauarbeiten zusammen. Wenn Teile des Netzes z.B. nur eingeschränkt nutzbar sind oder Züge geringe Verspätungen haben, dann müssen unsere Fahrdienstleiter im Stellwerk oft gerade wegen der Computer sehr flexibel und verantwortungsbewußt reagieren. Da ist das elektronische System manchmal einfach noch zu unbeweglich. Alle lernen hier noch - die Computerfachleute und die S-Bahner. Doch auch wenn es am 3.11. nur noch eine einzige Störung gab, ist das genau eine zuviel.
punkt 3: Dafür haben die meisten Fahrgäste ja auch Verständnis. Was sie aber nicht akzeptieren, ist mangelhafte Information.
Dr. Wilfried Kramer: Das müssen sie auch nicht. Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen Fahrgästen ausdrücklich entschuldigen, die Grund zur Klage wegen mangelnder Information hatten. Wir werden uns nicht damit abfinden, wenn Aufsichten oder Triebfahrzeugführer in solchen extremen Situationen desinteressiert oder gar verantwortungslos handeln, sich nicht um Informationen bemühen oder diese nicht weitergeben. Oft ist es ja schon der Hinweis, wie man mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln weiterkommt, der dem Fahrgast hilft. Wir nehmen jede Beschwerde, die uns telefonisch oder schriftlich erreicht, sehr ernst, überprüfen und beantworten sie. Zwar ist manchmal nicht zu sagen, wann der regelmäßige Zugbetrieb wieder aufgenommen werden kann, weil die Probleme - wie Herr Lorenz bereits sagte - sehr vielschichtig sein können, doch das rechtfertigt in keiner Weise »Funkstille« auf den Bahnhöfen und in den Zügen. Die Geduld unserer Fahrgäste hat Grenzen. Das ist uns durchaus bewußt. Um so mehr Verantwortungsbewußtsein müssen wir von unseren Mitarbeitern verlangen.
punkt 3: Welche Maßnahmen bzw. Aktivitäten plant die S-Bahn Berlin GmbH außer der verstärkten Kontrolle und Anleitung ihrer Mitarbeiter?
Dr. Wilfried Kramer: Wir werden zusätzlich ein neues Kommunikationstraining und eine spezielle Sprecherziehung für unsere Aufsichten, Triebfahrzeugführer und Mitarbeiter der Betriebsleitung durchführen. Dazu werden wir bewußt auch auf fremden Sachverstand, z.B. durch erfahrene Journalisten und Moderatoren, zurückgreifen. Wir wollen unsere Mitarbeiter mit dem Rüstzeug ausstatten, um auch in komplizierten Situationen vorbildlich gegenüber unseren Kunden auftreten zu können.



zuweilen schlaflose Nächte. Dabei waren eigentlich gar nicht verantwortlich. Daß die Bahnhöfe nicht den Zustand erreicht hatten, der vereinbart worden war, hat der DB-Geschäftsbereich Personenbahnhöfe zu verantworten. Und für den Zusammenbruch der Zugsicherungstechnik waren der DB-Geschäftsbereich Netz, die von ihm mit den Stadtbahnbauarbeiten beauftragte Eisenbahnknoten Berlin GmbH und die von dieser GmbH beauftragte ausführende Firma Siemens verantwortlich. Doch das interessiert die Fahrgäste, die zu spät zur Arbeit kommen oder ihren Fernzug verpassen, natürlich überhaupt nicht. Deshalb war es richtig, in dem punkt 3-Interview die Probleme so offen anzusprechen und sich als Betreiber bei seinen Fahrgästen zu entschuldigen. Die deutlichen Worte waren innerhalb der S-Bahn Berlin GmbH allerdings nicht unumstritten.

Deshalb möchten wir die Verantwortlichen an dieser Stelle auffordern: Weiter so! Nur wenn die Fahrgäste erkennen, daß die S-Bahn GmbH ihre Probleme versteht und um Abhilfe bemüht ist, nur dann werden viele Fahrgäste bereit sein, Verständnis für solche außergewöhnlichen Probleme des Betreibers zu entwickeln. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist aber auch, das für den leider allzu häufigen Fall von Signalstörungen - nicht nur auf der Stadtbahn - endlich eine Rückfallebene gefunden wird. Es ist nicht hinnehmbar, daß die Modernisierung der Zugsicherungstechnik das S-Bahn-Fahren zu einem "Alles-oder-Nichts-Spiel" verkommen läßt, bei dem schon kleine Störungen ausreichen, daß in großen Bereichen alle Räder still stehen.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003552>.

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