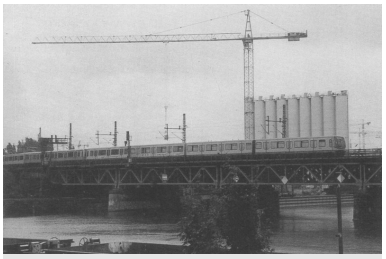
SIGNALARCHIV.DE

Nahverkehr

Liegengeblieben und hängengelassen

aus SIGNAL 07/1998 (September 1998), Seite 6 (Artikel-Nr: 10003788)
IGEB, Abteilung S-Bahn und Regionalverkehr



Tatort Humboldthafen-Brücke. Hier saßen Fahrgäste 80 Minuten fest. (Foto: M. Heller)

Den 28. Mai 1998 werden einige tausend S-Bahn-Fahrgäste in schlechter Erinnerung behalten. In den Nachmittagsstunden brach der Verkehr auf der Stadtbahn fast vollständig zusammen. Für viele war dies nicht nur unangenehm - aufgrund ihrer besonderen Nähe zu dem Ereignis wurde es für sie zur traumatischen Erfahrung ...

Was war passiert?

Zwischen den Bahnhöfen Friedrichstraße und Lehrter Stadtbahnhof kollabierte die Elektronik eines Richtung Westen fahrenden Zuges der neuen Baureihe 481. Der Bordrechner meldete einen allgemeinen Systemausfall und stellte danach den Betrieb ein. Ohne funktionierenden Computer aber sind Züge dieses Typs aus eigener Kraft nicht einen Meter zu bewegen. Der Triebfahrzeugführer versuchte verzweifelt, die Störung zu beheben, mußte dann aber die Betriebsleitstelle informieren und Hilfe anfordern. So weit, so schlecht. Inzwischen stauten sich hinter dem Havaristen immer mehr der im 3-Minutentakt verkehrenden Züge auf. Erst als die Ausfahrt aus dem Bahnhof Friedrichstraße aufgrund der »zugeparkten" Blockabschnitte nicht mehr möglich war, reagierten die Aufsichten und kündigten »betriebliche Probleme" an. Gleichzeitig wurde begonnen, Züge in Warschauer Straße und Ostbahnhof enden zu lassen. Eine Information der verdutzten Fahrgäste Richtung Innenstadt, die plötzlich die Züge verlassen sollten - z.B. über Ausweich- und Umfahrungsmöglichkeiten - erfolgte nicht, es hieß lediglich: "Zug endet hier und fährt zurück nach ...!"

Das Krisenmanagement läuft an

Während das Krisenmanagement östlich des Bahnhofs Friedrichstraße langsam - wenn auch unzureichend - anlief, hielt es niemand für nötig, sich um die in den Zügen zwischen Friedrichstraße und Lehrter Stadtbahnhof eingeschlossenen Fahrgäste zu kümmern. Die Passagiere im ersten Zug wußten zwar, warum es nicht weitergeht, die Züge dahinter konnten aber wegen angeblicher Funklöcher auf der Stadtbahnstrecke (!!) keine Verbindung zur Zentrale aufnehmen.

Die Minuten addierten sich letztlich zu fast anderthalb Stunden, in denen diese Fahrgäste weder in irgendeiner Form informiert, noch versorgt oder aus den Zügen befreit wurden. Besonders quälend für die Eingeschlossenen war aber, daß der Verkehr auf den anderen Gleisen scheinbar reibungslos lief: auf den Fernbahngleisen herrschte reger Zugverkehr, auch auf dem Gegengleis kamen - anfangs noch in dichter Folge, später alle zehn Minuten - S-Bahnen aus Richtung Zoologischer Garten. Völlig absurd gestaltete sich die Situation, als die liegengebliebenen Züge auf dem Nachbargleis von Zügen der S7 Richtung Zoologischer Garten überholt wurden ! Nach wie vor hielten es weder die Triebfahrzeugführer noch der inzwischen reichlich vertretene BGS für nötig, sich um die Fahrgäste zu kümmern. Im Gegenteil: während sich unter den Eingeschlossenen langsam Nervosität bis hin zu Panik breitmachte, waren alle Bemühungen des Betriebspersonals einzig darauf gerichtet, die Passagiere am Verlassen der Züge zu hindern.

Erst 80 Minuten nach Beginn der Störung waren alle Züge geleert bzw. aus dem betroffenen Abschnitt zurück nach Friedrichstraße gefahren worden.

Auch die S-Bahn GmbH räumt ein, daß "hier einiges unglücklich gelaufen" sei und sich Personale fehlerhaft verhalten hätten.

Unter dem Eindruck dieser Ereignisse sicherte die S-Bahn GmbH folgendes zu: - Liegengebliebene Züge werden nach allerspätestens 20 Minuten geräumt, bzw. in den nächstgelegenen Bahnhof gefahren (statt "um sie herum" einen Betrieb zu installieren).
Fahrgastbetreuer und S-Bahner kümmern sich um "gestrandete" Fahrgäste: Nennung alternativer Fahrtrouten, Ausstellung von Verspätungsnachweisen etc.
Personale, die diese Regeln mißachten (insbesondere ihrer Informationspflicht nicht nachkommen), werden dienstrechtlich zur Verantwortung gezogen.

Der Berliner Fahrgastverband wies erneut darauf hin, der Information und Betreuung der Fahrgäste mehr Aufmerksamkeit zu widmen: - Bei unvorhergesehenem Halt auf freier Strecke hat der Triebfahrzeugführer die Fahrgäste nach spätestens einer Minute über die Bordsprechanlage anzusprechen. Das dient im Einzelfall weniger der Informationsweitergabe, sondern hat vielmehr einen nicht zu unterschätzenden psychologischen Effekt: "Da vorne ist jemand, der sich um uns kümmert, wir werden nicht vergessen."
Gleichzeitig hat er sich bei der Betriebszentrale oder dem Stellwerk über Ursache und voraussichtliche Dauer der Störung zu informieren und diese Angaben an die Fahrgäste weiterzugeben. Beim Einsatz auf Strecken, auf denen es der S-Bahn GmbH noch immer nicht möglich war, Funklöcher zu beseitigen, ist den Personalen ein Handy mitzugeben, damit sie ggf. in ihrer Zentrale anrufen können.
(Mobilfunkbetreiber kennen im Gegensatz zu BVG und S-Bahn das Phänomen dauerhafter Funklöcher in Ballungsräumen nicht).

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10003788.

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