

Fahrgastinformation

Good Bye, BB Panorama!

aus SIGNAL 06/2015 (Dezember 2015/Januar 2016), Seite 18-19 (Artikel-Nr: 10003911)
 Berliner Fahrgastverband IGEB

VBB verweist Leser aufs Internet - mit veralteten Informationen »Gedruckte Medien sind tot! Im Internet ist alles immer aktuell!« Mit dieser Begründung stellen immer mehr Verkehrsunternehmen ihre gedruckten Fahrgastinformationen ein. Nun hat auch der VBB sein Kundenmagazin »BB Panorama« eingestellt. Er beherrscht aber die eigene Webseite nicht.

Klar, man muss in der Fahrgastinformation mit der Zeit gehen. Und bestimmte Medien haben ihre Zeit, die irgendwann endet. Das Verfallsdatum des gedruckten Wortes ist jedoch noch lange nicht abgelaufen. Gedruckte Bücher und Zeitschriften werden nachwievor stark nachgefragt - zusätzlich zu elektronischen Medien. Wer den Auftrag hat, jeden Kunden zu erreichen, ist also gut beraten, nicht auf gedruckte Informationen zu verzichten.

»BB Panorama« ersatzlos eingestellt

Leider wird dies nur allzu oft ignoriert. Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) hat nun zum Ende 2015 seine verkehrsunternehmensübergreifende Kundenzeitschrift BB Panorama eingestellt. Schade, denn gerade in letzter Zeit hat sich das Heft vom belanglosen Ausflugsblatt hin zur nützlichen Informationsquelle über den Nah- und Regionalverkehr in der ganzen Region entwickelt. Die Erklärung liest sich ausweichend erklärungslos:

»[...] Unsere Kundenzeitung kam gut an, und über die Jahre haben wir viel Zuspruch und Anerkennung von Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, bekommen. [...] Nach neun Jahren aber denken wir, dass es Zeit ist, neue Wege zu gehen. Ganz nach Goethe, der im Jahr 1830, obgleich schon hochbetagt, stetige Bereitschaft zum Wandel annahmte: »Man muss immerfort verändern, erneuern, verjüngen, um nicht zu verstocken.« In Zukunft erhalten Sie die wichtigen Nahverkehrsnachrichten für Berlin und Brandenburg direkt in den Bussen und Bahnen, in den Kundenmagazinen der Verkehrsunternehmen. Und natürlich steht Ihnen jederzeit unsere VBB-Homepage in bewährter Form zur Verfügung, die Sie über Aktuelles auf dem Laufenden hält, mit Hintergrundinformationen rund um den Bus- und Bahnverkehr versorgt und Tipps für Ausflüge und Veranstaltungen gibt. Ich lade Sie herzlich ein, sich unter VBB.de dort öfter mal durchzuklicken und spannende VBB-Themen zu entdecken. [...]«

Der VBB will also »neue Wege beschreiten« - nur ohne wirklich etwas Neues zu machen. Es gibt keinen Ersatz, man stellt nur ein. Und man verweist auf die eigene Webseite, die viel aktueller sei.

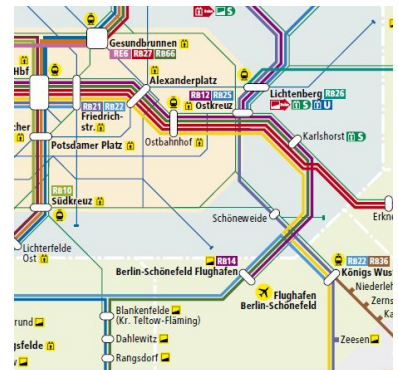
Doch gerade diese VBB-Webseite hinkt den Möglichkeiten und der Aktualität des Internets weit hinterher. Einige Beispiele.

Nur beim VBB hält RB 24 in Schöneweide

Zum Fahrplanwechsel im Dezember sollte die Regionalbahnlinie RB 24 von Ostkreuz



Titelseite des letzten BB-Panorama-Heftes. Man soll ja aufhören, wenns am schönsten ist. Aber gilt das auch für die Fahrgastinformation?! (Bild: VBB)



Dieses Liniennetz des Regionalverkehrs haben wir zum Fahrplanwechsel von der VBB-Webseite heruntergeladen. Bereits einen Monat zuvor war bekannt, dass der Regionalbahn-Halt in Schöneweide entfallen wird. Korrigiert wurde es jedoch nicht, obwohl das eigene Liniennetz auf der eigenen Webseite innerhalb von Minuten ausgetauscht werden könnte (Grafik: VBB)



Zeitnahe Austausch in den elektronischen Medien? Fehlanzeige! Nicht nur auf der Webseite, sondern auch in der eigenen App bietet der VBB Liniennetze mit seit Monaten veraltetem Stand an. Die U 12 fährt schon eine ganze Weile nicht mehr, dafür die U 2 wieder durch. Informationen auf dem App-Stellgleis. (Grafik: VBB)



über Schöne-weide nach Senftenberg fahren. Doch einen knappen Monat vor dem Fahrplanwechsel wurde bekannt, dass der Halt in Schöne-weide zunächst mindestens für die nächsten vier Monate entfallen muss. Aber auf dem neuen Liniennetzplan ist der Halt in Schöne-weide weiterhin kommentarlos enthalten. Zeit war genug. Stand die Information bereits ab 12. November 2015 zur Verfügung, so war die Grafik auf der VBB-Seite am Freitag vor dem Fahrplanwechsel noch immer nicht korrigiert.

Zweites Beispiel: Wer zum Fahrplanwechsel auf der VBB-Webseite unter Fahrgastinformation auf »Fahrplanbroschüren und -bücher zum Download« klickte (sicherlich gerade zu diesem Zeitpunkt einer der wichtigsten Punkte der Webseite), landete auf einer Fehlerseite. Fahrplanbroschüren zum Download? Nicht bei uns!

Der App gehts nicht besser. Auch hier schafft es der VBB nicht, die eigenen Liniennetze aktuell zu halten. Laut VBB-App ist die U 2 auch einen Monat nach Beendigung der Bauarbeiten noch immer unterbrochen, und es fährt stattdessen eine U 12, die bereits vor über einem Monat eingestellt wurde. Der Regio-Netzplan ist zum Fahrplanwechsel ebenfalls veraltet: die nicht mehr existente RB 19 ist drin, die RB 12, RB 24 und RB 25 am Ostkreuz fehlen.

Selbst die Fahrplandaten, die »immer aktuell« auf Webseite und App angezeigt werden, hinken der Realität massenhaft hinterher. Gleisänderungen und Zugumleitungen finden oft nicht ihren Weg hinein. Und auch die redaktionelle Betreuung lässt zu wünschen übrig.

Sofortige Berichtigung? Fehlanzeige

Als beispielsweise 2014 der Verkehrsbetrieb Potsdam seine Straßenbahn-Großbaustelle rund um den Hbf beendete, führen in der Fahrplanauskunft zwar wieder die Straßenbahnen, gleichzeitig aber auch noch der dann nicht mehr existente Ersatzverkehr. Das hatte zur Angabe von Abfahrten und Verbindungen geführt, die nicht existieren konnten. Wir hatten den VBB am selben Tag (Freitagmittag) telefonisch auf den Fehler hingewiesen. Doch es sei aus der Abteilung leider keiner mehr da. Nach dem Wochenende fragten wir erneut per E-Mail nach, da der Fehler noch immer bestand. Über eine Woche später erfolgte eine schriftliche Antwort mit Standardfloskeln. Der gravierende Fehler blieb bestehen, bis die turnusmäßige Aktualisierung der Fahrplandaten eine Woche später automatisch erfolgte.

Soweit ist es also mit der »Aktualität« der VBB-Online-Medien. Zusammenfassend bleibt zu sagen, wer gedruckte Fahrgastinformation abschafft, die im Gegensatz zur elektronischen wenigstens noch redaktionell überwacht wurde, der sollte auch wenigstens seine Hausaufgaben beim vermeintlichen Ersatz erledigen. Denn wir können bisher nur eines feststellen: Wo bisher gedruckte Information abgeschafft wurde, war selten für adäquaten elektronischen Ersatz gesorgt worden und die Information für den Fahrgast schleichend immer schlechter geworden. Gerade von einem Verkehrsverbund erwarten die Fahrgäste aber zurecht, dass dieser sich vorrangig um die Korrektheit der Inhalte kümmert. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003911>.

