

## **AnschlussGarantie - mehr Sicherheit für die Fahrgäste im ländlichen Raum**

### **Erfahrungen der WVG-Gruppe aus einem geförderten Pilotprojekt in NRW**

Verspätungen sind in komplexen Nahverkehrssystemen nie ganz auszuschließen. Oft sind die Ursachen, wie z.B. Staus oder Unfälle, nicht vom Verkehrsunternehmen zu verantworten. Die Folgen können für die Fahrgäste sehr unangenehm sein, besonders wenn sie auf Umstiege angewiesen sind. Es passt nicht zu einem modernen Servicegedanken, wenn ein Verkehrsunternehmen seine Kunden in solch einer Situation nicht im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützt.

Vor diesem Hintergrund haben die großen Verkehrsverbünde und eine Reihe weiterer Verkehrsunternehmen in NRW auf Initiative des Ministeriums für Verkehr, Energie und Landesplanung (MVEL) eine Pünktlichkeits-Garantie im Nahverkehr eingeführt. Danach hat ein Kunde, der mehr als 20 Minuten an der Haltestelle auf seinen Bus oder Zug wartet, einen Anspruch auf Ausgleich. Je nach Verbundraum kann dieser in einem „Garantie-Ticket“ oder einer Taxikostenerstattung bestehen.<sup>1</sup>

### **Anschlussicherheit ist grundlegend für die Kundenzufriedenheit**

Die Pünktlichkeits-Garantie in NRW ist ein erster Schritt zur Hilfestellung für die Kunden oder Entschädigung im Verspätungsfall. Sie greift aber für die Anschlussicherung zu kurz. Dabei reichen manchmal wenige Minuten und der Fahrgast kann einen geplanten Umstieg nicht realisieren. Dies ist besonders für Wegekettensysteme in der Region ein Problem. Hier bedeutet ein verpasster Anschluss nicht selten, dass die Reise frühestens in einer Stunde fortgesetzt werden kann oder im Extremfall sogar plötzlich an einer Haltestelle endet.

Der sichere Anschluss gehört neben der Pünktlichkeit zu den grundlegenden Zuverlässigkeitsmerkmalen des öffentlichen Nahverkehrs, von denen die Kundenzufriedenheit ganz wesentlich abhängt. Eine Analyse aller Beschwerdeeingänge bei der WVG-Gruppe hat ergeben, dass sich ca. 40 Prozent der Fahrgastbeschwerden auf das Thema Verspätungen und verpasste Anschlüsse beziehen. Fahrgäste, die mehrmals nacheinander schlechte Erfahrungen mit bestimmten Umstiegen machen, lassen sich auf das Risiko dieser Anschlussfahrten nicht mehr ein. Eine Erhöhung der Pünktlichkeit und eine Minimierung der Anschlussunsicherheit müssen also wesentliche Ziele von Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern sein, denen die Kundenzufriedenheit am Herzen liegt.

### **Der Lösungsansatz der WVG-Gruppe**

Die Verkehrsunternehmen der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) bedienen neben der Ballungsrandzone des Ruhrgebietes auch sehr ländliche Regionen, wo der Stundentakt den Fahrplan beherrscht. Dazu gehören die Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM), die Verkehrsgesellschaft Kreis Unna

(VKU) und die Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH (RLG) für den Kreis Soest und den Hochsauerlandkreis. In diesem Verkehrsgebiet mit einer Ausdehnung über sieben Landkreise und zwei kreisfreie Städte wird die Pünktlichkeits-Garantie seit dem 15. Dezember 2002 durch eine AnschlussGarantie flankiert.

Das MVEL förderte das auf zwei Jahre angelegte Pilotprojekt mit Geldern aus dem Programm „Sicherheit und Service“. Angestrebt wurden Erkenntnisse über die Kosten und die betrieblichen Auswirkungen. Außerdem erhofft man sich Aufschlüsse zur Übertragbarkeit auf andere Verkehrsräume. Am 15. Juni 2003 ist ein weiteres gefördertes Pilotprojekt unter der Bezeichnung „Anschluss-Versprechen“ bei der Düsseldorfer Rheinbahn dazu gekommen. Dort sollen speziell Konzepte für die Anschlusssicherung im großstädtischen Raum unter Nutzung von Rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen (RBL) getestet werden.<sup>2</sup> RBL-Systeme werden allerdings im ländlichen Raum auch auf längere Sicht hin noch nicht finanzierbar sein.

### **Der betriebliche Ablauf**

Die WVG-Gruppe hatte zum Fahrplanwechsel Ende 2002 in einem ersten Schritt 39 Umstiegsverbindungen definiert, für die eine AnschlussGarantie ausgesprochen wurde. In einem zweiten und dritten Schritt hat sich 2003 und 2004 deren Anzahl auf heute über 80 erhöht (siehe Karte).

Auf den betroffenen Linien erfragt das Fahrpersonal, im Verspätungsfall per Bordlautsprecher im Fahrzeug, ob Fahrgäste umsteigen möchten. Bei Bedarf werden die Leitstelle und der Fahrer des Anschlussbusses über Funk informiert. Sollte die Verspätung so groß sein, dass der Anschlussbus nicht warten kann, wird über die Leitstelle ein Taxi zur Umstiegshaltestelle bestellt. Dieses wartet im Idealfall schon an der Anschlusshaltestelle, wenn der verspätete Bus eintrifft (siehe Foto).

Die umsteigenden Fahrgäste erhalten einen Gutschein, der zur kostenlosen Fahrt bis zur Zielhaltestelle berechtigt. Der letzte Aussteiger aus dem Taxi quittiert die Fahrtstrecke und das Taxiunternehmen rechnet mit dem zuständigen Verkehrsunternehmen ab. Durch dieses Verfahren entsteht den betroffenen Fahrgästen kein zusätzlicher Aufwand.

### **Die Fahrgastinformation zum Thema**

Die WVG-Gruppe hat die AnschlussGarantie breit vermarktet. Neben Plakaten, Prospekten und Werbebussen treffen die Kunden vor allem an den Haltestellen und in den Fahrplänen auf das Thema. Ein spezielles Symbol kennzeichnet dabei die garantierten Anschlüsse (siehe Abbildungen). Die Befürchtung, dass die Kunden Schwierigkeiten haben werden zwischen garantierten und nicht garantierten Anschlüssen zu unterscheiden, hat sich nicht bestätigt. Fragen, warum „problematische“ Anschlüsse, besonders zwischen Bus und Bahn nicht verbessert werden, gab es nur in Ansätzen. Insgesamt zeigt die Erfahrung der WVG-Gruppe, dass die Kunden das Thema sehr dankbar aufnehmen und den zusätzlichen Service schätzen.

In Fahrgastbefragungen im April 2003 und im September 2004 zeigte sich jeweils, dass über 90 Prozent der Fahrgäste die Initiative als „sehr nützlich und sinnvoll“

bewerten. Jeder zweite der befragten Kunden gab darüber hinaus an, dass die AnschlussGarantie für ihn ein Anreiz zur häufigeren Busnutzung sei, da die Garantie die Verbindung deutlich verlässlicher mache. Der Bekanntheitsgrad der AnschlussGarantie lag bei ca. 55 Prozent, wobei die meisten Fahrgäste ihre Informationen direkt von den Aushängen an den Haltestellen bezogen.

## **Kosten und Erfahrungen**

Die Erfahrungen der WVG-Gruppe zeigen, dass die betrieblichen Abläufe keinen unverhältnismäßigen Mehraufwand für die Verkehrsunternehmen darstellen. Bis auf eine Ausnahme liegen die Taxikosten im Verkehrsgebiet der WVG bei etwa 1000 Euro pro Jahr und Kreis. Es ist davon auszugehen, dass sich diese Mittel durch Fahrgaststeigerungen und Imagegewinn mehr als amortisieren.

Die oben genannte Ausnahme betrifft eine Anschlussverbindung zwischen Hamm und Arnsberg-Neheim. Wegen der Staugefahr in Hamm kann der RegioBus nach Soest den Anschluss in Ostönnen nach Neheim vergleichsweise häufig nicht halten. Zum nächst möglichen Zeitpunkt wird deshalb planerisch darauf reagiert und der Busverkehr auf diesem Korridor neu geordnet. Dieses Beispiel zeigt, dass die AnschlussGarantie Probleme im Netz aufzeigt und aufgrund der steigenden Taxikosten das Reagieren der Verkehrsunternehmen beschleunigt.

Es wäre sicher ein Fehler, den Erfolg der AnschlussGarantie an der Anzahl der bestellten Taxen zu messen. Vielmehr gehört es als Grundlage dazu, dass die ausgewählten Garantie-Punkte planerisch zuverlässig funktionieren. Der Haupterfolg des Projektes ist aus Sicht der WVG darin zu sehen, dass mit der AnschlussGarantie dazu beigetragen wird, das eigene Fahrpersonal für die Anschlussproblematik zu sensibilisieren und den Fahrgästen ein größeres Sicherheitsgefühl zu geben. Die Sensibilisierung des Fahrpersonals hat die WVG durch einen Videofilm unterstützt, in dem den Fahrerinnen und Fahrern das Thema nahegebracht wurde. Alleine durch die Funkverständigung des Fahrpersonals untereinander war es deshalb plötzlich in deutlich mehr Fällen als vorher möglich, verspätete Anschlüsse abzuwarten.

## **Unternehmensübergreifende AnschlussGarantie**

Viele geplante unternehmensübergreifende AnschlussGarantien konnten im Förderzeitraum noch nicht realisiert werden (siehe helle Kreise in der Karte). Insbesondere ist es bisher nicht gelungen, einen Bus-Schiene-Anschluss mit Garantieleistungen zu belegen. Das liegt zum einen an einer nach wie vor vorhandenen, zurückhaltenden Einstellung mancher Verkehrsunternehmen zu dem Thema „Kundengarantien“, zum anderen aber auch an objektiven Schwierigkeiten. Neben der Frage, „welches Verkehrsunternehmen ist für die Verspätung und die Taxirechnung verantwortlich“, spielt hier vor allem das Thema der Funkverständigung eine Rolle. Solange jedes Verkehrsunternehmen seine eigenen Funkfrequenzen hat, manche digital, manche analog, muss dieser Bereich sehr genau im Detail geklärt werden. Dazu fehlt dann bei den Planungen nicht selten die Zeit und die Kapazität, so dass eine Kundengarantie auf der Strecke bleibt. Beim Bus-Schiene-Anschluss stellt sich außerdem das grundsätzliche Problem, dass Taxikosten für eine verpasste Bahnfahrt wegen der größeren Distanzen meist nicht mehr zu finanzieren sind.

In Meschede und in Arnsberg hat die Regionalbahn Westfalen (RBW) und die Busverkehr Ruhr-Sieg GmbH (brs) eine Verspätungsanzeige auf dem Busbahnhof realisiert, das Thema AnschlussGarantie aber noch nicht in Angriff genommen. Durch die Anzeige ist es den Busfahrern möglich, frühzeitig abzuschätzen, ob sich ein Warten auf den Zug lohnt. Die Daten über die Verspätungen kommen aus dem Reisenden Informations System (RIS) der Bahn.

Im Hochsauerlandkreis ist es RLG und brs im Busbereich gelungen, aufzuzeigen, dass auch die Hürden der unterschiedlichen Funkfrequenzen zu meistern sind. Hier konnten im Raume Olsberg mehrere unternehmensübergreifende Anschlüsse garantiert werden (siehe Abbildung). Ein ähnliches Projekt ist im Kreis Borken zwischen RVM und Westfalen Bus GmbH im Aufbau.

Seit Anfang 2005 ist auch die Stadtwerke Münster GmbH in das Thema eingestiegen, indem die Rundum-Anschlüsse am Hauptbahnhof, an denen neben den Linien der Stadtwerke auch die RVM beteiligt ist, ab 21.00 Uhr garantiert werden.

Ein erstes Pilotprojekt einer Bus-Schiene-Verknüpfung am Bahnhof Königsborn in Unna haben sich der Zweckverband Ruhr-Lippe (ZRL) und die VKU vorgenommen. Hier wird auf das Anzeigensystem aus Meschede und Arnsberg aufgebaut. Bei verpassten Bahnfahrten sollen hier die Taxikosten bis in die Nachbarstadt Dortmund bezahlt werden.

### **AnschlussGarantie als „freiwillige Selbstverpflichtung“**

Die aktuelle Diskussion um das Thema „Kundenrechte“ zeigt,<sup>3</sup> dass es für die Verkehrsunternehmen gerade jetzt wichtig ist, mit eigenständigen Anstrengungen auf die Ansprüche der Fahrgäste einzugehen. Ansonsten könnten gesetzliche Regelungen verabschiedet werden, die im betrieblichen Alltag deutlich schwieriger zu vollziehen sind. Das VDV-Positionspapier „Kundenrechte im ÖV“ unterstützt die freiwilligen Selbstverpflichtungen der Verkehrsunternehmen und zeigt die vielfältigen Probleme gesetzlicher Regelungen auf.<sup>4</sup>

Die WVG-Gruppe hat sich vor diesem Hintergrund zu einer aktiven Kommunikation von Kundengarantien entschlossen. In einem Prospekt mit dem Titel „Versprochen ist versprochen“ wird den Kunden dargestellt, worauf sie sich bei den Busfahrten verlassen können.<sup>5</sup> Garantierte Leistungen und klar beschriebene Qualitätsversprechen als Selbstverpflichtung der Verkehrsunternehmen sind auch für die Kunden der einfachere Weg zur Schadensregulierung im Beschwerdefall, denn vor Gericht drohen den Kunden aufwendige Verfahren. Gerade in Verspätungsfällen auf der Straße dürfte es nur sehr selten gelingen, dem Verkehrsunternehmen ein schuldhaftes Versagen nachzuweisen.

Aus Sicht der WVG-Gruppe sollte es zumindest in ländlichen Regionen mit Takten von 60 Minuten oder länger zukünftig erreicht werden, die planerisch vorgesehenen und mit ausreichenden Übergangszeiten geplanten Anschlüsse, die ja in der Regel auch im Fahrplan dargestellt werden, mit einer AnschlussGarantie zu versehen. Dadurch ist eine klare Abgrenzung von den eher zufällig möglichen Umstiegen zwischen einzelnen Linien gegeben. Der Fahrgast weiß dann genau, auf welche Anschlüsse er sich verlassen kann, bzw. mit sofortiger Hilfestellung durch das

Verkehrsunternehmen rechnen darf, und wann er - auf eigenes Risiko - einen eher zufällig gegebenen Umstieg anstrebt.

---

<sup>1</sup> Siehe [www.fachportal.nahverkehr.nrw.de](http://www.fachportal.nahverkehr.nrw.de)

<sup>2</sup> Siehe [www.rheinbahn.de](http://www.rheinbahn.de) unter Service

<sup>3</sup> Mit vielen Literaturhinweisen zusammengefasst bei Martin Schiefelbusch: „Kundenvertretung und Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr“, in: Internationales Verkehrswesen 7+8/2004

<sup>4</sup> VDV-Mitteilungen Nr. 9027

<sup>5</sup> Siehe z.B. [www.rvm-online.de](http://www.rvm-online.de) unter „Busangebot“