

Aktuelles für Entscheider im bayerischen Schienennahverkehr

Neigetechnik im Allgäu startet im Dezember 2011

Ein lange geplantes Projekt wird Wirklichkeit: Ab Ende des Jahres geht die Neigetechnik im Allgäu an den Start. Die Umsetzung bringt zahlreiche Verbesserungen im Allgäuer Schienenverkehr mit sich – speziell auf der umgestellten und schnelleren Linie Augsburg – Oberstdorf/Lindau. Außerdem wird die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) zusätzliche Züge finanzieren und optimierte Verbindungen bestellen.

Mit dem Einsatz der Neigetechnik im Allgäu wird ab Dezember 2011 ein Projekt realisiert, von dem nicht nur die Region bereits seit Jahren spricht. Die Umsetzung war abhängig vom Ausbau und der Sanierung der Gleis- und Signalanlagen durch DB Netz. Leider wurden diese Maßnahmen in der Vergangenheit mehrfach verschoben. Umso mehr freuen sich Verantwortliche des Freistaats und aus der Region darüber, dass ab Dezember 2011 endlich die ersten Züge mit Neigetechnik schneller durch die Kurven im Allgäu rollen.

Schneller, unkomplizierter, besser

Zunächst wird die Linie zwischen Augsburg und Oberstdorf/Lindau auf aktive Neigetechnik umgestellt. Reisende von Augsburg über Kempten nach Lindau und Oberstdorf genießen dadurch verkürzte Fahrzeiten um bis zu 25 Minuten. Denn die Bayerische Eisenbahngesellschaft bestellt im Auftrag des Freistaats Bayern optimierte Verbindungen, um die bereits gute

Vernetzung aller Linien im Allgäu weiter zu verbessern. So wird die Strecke Augsburg – Kempten (103 km) künftig in weniger als einer Stunde, die Strecke Augsburg – Lindau (192 km) in etwa zwei Stunden und die Strecke Nürnberg – Oberstdorf (282 km) in ca. drei Stunden gefahren. In Augsburg gibt es bessere ICE-Anschlüsse Richtung Hamburg und Berlin.

Darüber hinaus finanziert die BEG einige zusätzliche Züge. So können sich auch Fahrgäste des alex ab Dezember 2011 auf neue Verbindungen am frühen Morgen und am späten Abend freuen: Der letzte alex nach Kempten wird München künftig um 23:19 Uhr verlassen. Außerdem sollen mittelfristig alle alex-Züge jeweils einen Wagen mit großem Fahrradabteil nach Lindau und Oberstdorf mitführen.

Die Verknüpfung des Illertals mit den beschleunigten Neigetechnik-Zügen in Kempten wird die BEG auch weiterhin ermöglichen, indem der Fahrplan dort um eine halbe Stunde verschoben wird.



Mit dem Start der Neigetechnik im Allgäu profitieren Fahrgäste von optimierten Verbindungen, die die BEG im Auftrag des Freistaats bestellt.

Liebe Leserinnen und Leser,



das Projekt „Neigetechnik Allgäu“ hat eine lange Geschichte: Seit 1996 wird darüber gesprochen, Baubeginne gab es mehrmals – aber ebenso oft war von Problemen bei der Realisierung zu lesen. Grund war die verspätete Fertigstellung von Ausbaumaßnahmen der Infrastruktur durch DB Netz. Ab Dezember 2011 geht nun die erste Neigetechniklinie zwischen Augsburg und Oberstdorf/Lindau in Betrieb. Dies sorgt für schnellere und bessere Verbindungen, aber auch für eine Umstellung der Fahrpläne im gesamten Allgäu. In diesem Newsletter informieren wir Sie außerdem über die Inbetriebnahme des „D-Netzes Oberfranken“ durch agilis. Zudem stellen wir Ihnen auf Seite 5 unser Qualitätsranking der 13 Wettbewerbsnetze vor, das wir ab sofort in jedem Newsletter veröffentlichen werden.

Ich wünsche Ihnen eine angenehme Lektüre!

Ihr Fritz Czeschka
Geschäftsführer der Bayerischen
Eisenbahngesellschaft mbH

Dadurch ergeben sich für Reisende aus Memmingen, Kempten und dem Oberallgäu stündlich gute Anschlüsse in Ulm zu den ICE-Zügen Richtung Stuttgart. Auch die Züge von München und Augsburg nach Memmingen und zurück werden ab Dezember um eine halbe Stunde versetzt fahren, um die guten Anschlussverbindungen im Knoten Memmingen zu halten. Das Gleiche gilt für die Mittelschwabenbahn mit verbesserten Anschlüssen an den Regional- und Fernverkehr. Auf der Außerfernbahn profitieren Reisende von einer Fahrzeitverkürzung von

15 bis 20 Minuten zwischen Garmisch und Kempten.

Umsteigefrei von München nach Kempten

Die Strecke nach München wird durch DB Netz erst mit der Elektrifizierung Lindau – Memmingen – Geltendorf (– München) ertüchtigt und profitiert daher zurzeit noch weniger von den Fahrzeitverkürzungen. Dennoch erwarten die Fahrgäste auch hier deutliche Verbesserungen, insbesondere durch eine neue zweistündliche Verbindung nach Kempten. Die Züge halten auch in Biessenhofen und Günzach. Reisende gelan-



Die BEG sorgt auf den Strecken des alex für zusätzliche Züge und optimierte Verbindungen.

gen so wieder stündlich ohne Umsteigen von München nach Kempten. Im Berufsverkehr gibt es künftig von ca. 15.00 bis 19.30 Uhr alle halbe Stunde eine Verbindung von München nach Kempten.

! Detaillierte Informationen finden sich im Sondernewsletter „Neigetechnik Allgäu“, der auch unter www.bahnland-bayern.de/beg/downloads heruntergeladen werden kann.



Allgäu: Erstmals neue Fahrplanentwürfe im Internet

Der Fahrplan für die Umstellung auf Neigetechnik im Allgäu nimmt Gestalt an. Für die Fahrgäste setzen die Verkehrsunternehmen im Auftrag der BEG zahlreiche Verbesserungen und Veränderungen um. Die BEG hat die Fahrplandaten für folgende Strecken im Internet veröffentlicht: München/Augsburg/Ulm nach Lindau/Oberstdorf/Füssen/Reutte in Tirol/Landsberg/Bad Wörishofen sowie für die Mittelschwabenbahn von Günzburg nach Mindelheim. Die Entwürfe für diese Fahrpläne finden sich unter: www.bahnland-bayern.de/beg/aktuelles/fahrplan-allgaeu.

Dies ist Teil eines Pilotprojekts, um Anregungen und Wünsche der Fahrgäste zu erfahren und nach Möglichkeit im Fahrplan, der am 11. Dezember 2011 in Kraft tritt, zu berücksichtigen. Alle Anregungen werden gesammelt und auf Umsetzbarkeit überprüft. Weil die BEG im Rahmen eines so großen Projekts zahlreiche Einsendungen erwartet, ist es nicht möglich, diese einzeln zu beantworten. Sobald der Fahrplan voraussichtlich im September 2011 fertiggestellt ist, wird die BEG eine Zusammenfassung der eingegangenen Stellungnahmen und der umgesetzten Änderungen im Internet veröffentlichen.

Sollte sich das Pilotprojekt bewähren, wird die Bayerische Eisenbahngesellschaft diese Vorgehensweise künftig nach und nach auf ganz Bayern ausweiten.

Innovationsschub auf den Dieselstrecken im nördlichen Franken und in der nördlichen Oberpfalz

Im Auftrag der BEG startete agilis am 12. Juni 2011 den Betrieb im „D-Netz Oberfranken“ mit deutlichen Verbesserungen: Unter anderem ist die Zahl der Verbindungen um rund ein Drittel gestiegen. Neue Fahrzeuge, verkürzte Fahrzeiten, attraktive Tarife und hohe Qualitätsstandards sorgen für ein angenehmes Bahnfahren zwischen Bamberg, Coburg, Hof und Weiden. Leider konnte DB Netz nicht alle infrastrukturellen Voraussetzungen zum geplanten Zeitpunkt realisieren, sodass einige Verbesserungen nicht ab Juni umgesetzt werden konnten.

Anfang 2008 schrieb die BEG den Regionalbahnverkehr auf den nicht elektrifizierten Strecken im nördlichen Franken und in der nördlichen Oberpfalz aus. Den Zuschlag erhielt das Verkehrsunternehmen agilis, das 2009 eigens für die Durchführung von Regionalverkehren in

Bayern von der BeNEX gegründet wurde. Seit Dezember 2010 verkehrt agilis bereits auf den elektrischen Regionalbahnstrecken im Raum Regensburg und wird Ende 2011 auch die Verkehre auf der Donautalbahn bis Ulm übernehmen. Im „D-Netz Oberfranken“ startete agi-

lis nun Mitte Juni 2011. Schon ein halbes Jahr später, zum Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2011, wird mit dem elektrischen Netz im Korridor Nürnberg – Bamberg – Würzburg/Sonnenberg/Jena der nächste spürbare Fortschritt erfolgen: Hier erhielt DB Regio

den Zuschlag für die vorangegangene BEG-Ausschreibung „Elektrisches Netz Franken“. Beide Netze zusammen sorgen für den größten Innovationsschub im SPNV Nordostbayerns, seit der Freistaat 1996 die Verantwortung für den Regionalverkehr übernommen hat.



Mit der neuen zweistündlichen Direktverbindung von Bad Rodach über Lichtenfels und Bayreuth nach Weiden wachsen Oberfranken und die Oberpfalz enger zusammen.

agilis macht mobil im Dieselnetz Oberfranken

Auf fast allen Strecken im „D-Netz Oberfranken“ können sich die Fahrgäste über einen durchgängigen Stundentakt von frühmorgens bis abends freuen. Takt-Abweichungen gibt es lediglich im Schülerverkehr und auf der Strecke Neuenmarkt-Wirsberg – Münchenberg – Hof. Auch finanziert die BEG erstmalig am Wochenende ganztägig einen Stundentakt und zusätzliche Abendverbindungen. Insgesamt bestellt die BEG mit etwa 4,5 Millionen Zugkilometern nun rund ein Drittel mehr Leistung als bislang. In den Knotenbahnhöfen gibt es gute Anschlussverbindungen zum überregionalen Verkehr sowie zur S-Bahn Bamberg – Forchheim – Nürnberg. Durch die neue zweistündliche Direktverbindung von Bad Rodach über Lichtenfels und Bayreuth nach Weiden (in der Oberpfalz) wachsen Oberfranken und die Oberpfalz auf der Schiene enger zusammen. Zudem können Fahrgäste erstmals auch stündlich direkt von Coburg nach Kulmbach, von Kulmbach nach Bayreuth sowie von Bamberg ins unterfränkische Ebern reisen. Die Züge von agilis und die Regional-Express-Züge der DB Regio ergänzen sich tagsüber so-

gar zu einem Halbstundentakt zwischen Coburg, Kulmbach und Bayreuth. Marktredwitz und Bayreuth werden durch eine zweistündliche Direktverbindung und zusätzliche Umsteigeverbindungen enger verknüpft. Alle zwei Stunden profitieren die Fahrgäste von einer umsteigefreien Verbindung auf der Strecke Münchenberg – Hof – Bad Steben. Dadurch wird zudem der zentrumsnahe Haltepunkt Hof-Neuhof besser ins

Schiennetz eingebunden. In einer zweiten Betriebsstufe ab Dezember 2012 wird agilis außerdem die Verkehre zwischen Hof und Marktredwitz übernehmen, sodass eine Direktverbindung Hof – Wunsiedel – Bayreuth möglich wird.

Forderungen der BEG: Neufahrzeuge, Service, Qualität

Die Beauftragung von agilis durch die BEG sichert auch ein hohes Qualitätsniveau. Wie in allen ihren Wettbewerbsverfahren fordert die BEG auch für den Betrieb des „D-Netzes Oberfranken“ Mindeststandards in Sachen Qualität. Dazu zählen in der Regel bei Neuausschreibungen auch fabrikneue Fahrzeuge, um die Attraktivität des Angebots zu steigern. agilis setzt daher 38 neue Regio-Shuttles ein. Diese sind klimatisiert, verfügen über niederflurige Einstiege sowie ausfahrbare Trittstufen und lassen sich je nach Fahrgastaufkommen mit bis zu drei Triebwagen im Verbund fahren. Mit dann über 300 Sitzplätzen ist agilis in der Hauptverkehrszeit für die starken Pendler- und Schülerströme gut gerüstet. In

durchgehenden Zügen auf den Verbindungen Bad Rodach – Weiden und Hof – Bad Steben betreut je ein Zugbegleiter die Fahrgäste. Alle anderen Züge werden je nach Auslastung begleitet.

Neben dem üblichen Standard-Tarifsortiment der DB hat die BEG auch die Gültigkeit von VGN-Fahrscheinen sowie Sonderangebote wie Bayern-Ticket, Schönes-Wochenende-Ticket, Egronet-Ticket und die Fahrradtageskarte Bayern gefordert. Auch das Quer-durchs-Land-Ticket ist in agilis-Zügen gültig. Für Fahrten bis 50 Kilometer bietet agilis gemäß Ausschreibung ein neues attraktives Kurzstreckenticket an, den „Frankenhopper“ für 8,80 Euro. Im Fahrpreis für Hin- und Rückfahrt ist die kostenfreie Mitnahme aller eigenen Kinder bis 14 Jahre enthalten. Das Sonderangebot gilt werktags ab 9 Uhr, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen ganztägig. agilis bietet gemäß Vorgaben der BEG Kunden-center in Hof und Bayreuth an. Dort erhalten die Fahrgäste persönlich alle Informationen zu Fahrplan und Tarifen sowie auch Fahrscheine.



Fabrikneue Regio-Shuttles: Damit erfüllt agilis die Forderungen der BEG nach Neufahrzeugen.



Nicht ausgebaute Infrastruktur verzögert Inbetriebnahme

Leider wurde die notwendige Infrastruktur aufgrund von Verzögerungen beim zuständigen Bundesunternehmen DB Netz nicht wie von der BEG erwartet bis zum Betriebsstart fertiggestellt. Daher konnten zum Juni 2011 zunächst nicht auf allen Strecken die geplanten exakten Takte, verbesserten Reisezeiten und schnellen Umsteigebeziehungen realisiert werden. DB Netz hatte nur die schnellen Einfahrten in Bayreuth und die Beschleunigung der ausgebauten Strecken Coburg – Bad Rodach und mit gewissen Einschränkungen hinsichtlich der Geschwindigkeiten auch Bamberg – Ebern zur Jahresmitte zugesagt. Weitere Infrastrukturverbesserungen wird DB Netz abhängig vom Planungs- und Genehmigungsfortschritt frühestens ab

Dezember 2011 zur Verfügung stellen, andere sogar erst Ende 2013. Als Konsequenz ist zum Beispiel die stündlich geplante neue Direktverbindung Bad Rodach – Coburg – Kulmbach – Bayreuth – Weiden zunächst nur zweistündlich möglich. Für Ebern – Bamberg ergibt sich vorerst noch kein minutengenauer Stundentakt, und einige Zwischenhalte können nicht stündlich bedient werden. Auch verbessert sich dort und auf der Strecke Selb – Hof die Anschlusssituation noch nicht wie geplant. Trotz der infrastrukturellen Verzögerungen bringt das Angebotskonzept der BEG auf der Basis von Neufahrzeugen erhebliche Verbesserungen und macht die Bahn in weiten Teilen Oberfrankens zu einer interessanten Alternative zum Individualverkehr.

BEG-Studie: Berchtesgadener Land Bahn kommt gut an

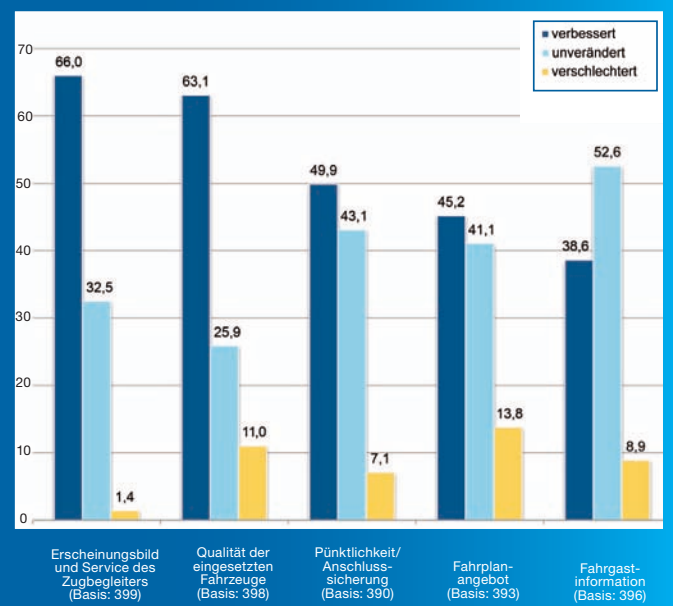
Wie gut kommt ein Fahrplankonzept bei den Fahrgästen an? Das hat die BEG mit einer Studie zur Strecke Freilassing – Berchtesgaden in Erfahrung gebracht: Im Dezember 2009 nahm die Berchtesgadener Land Bahn (BLB) dort den Betrieb auf. Den Zuschlag dafür hatte sie nach einem Wettbewerbsverfahren der BEG erhalten. Die BEG befragte im Rahmen ihrer Studie mehr als 1.100 Fahrgäste vor und nach dem Betreiberwechsel von DB Regio auf die Berchtesgadener Land Bahn. Das Ergebnis spricht für die BLB – und für die Wettbewerbsvergaben der BEG.

Neue Fahrzeuge, bessere Qualität, ein erweitertes Fahrplankonzept: Die BEG gab in ihrer Ausschreibung vor, was der neue Betreiber, der während der Vertragslaufzeit bis Ende 2021 die Strecke befährt, mindestens erfüllen muss. Die Ergebnisse der BEG-Studie zeigen, wie gut das neue Konzept ankommt und von der BLB umgesetzt wird. Bei fast allen Kriterien, wie Fahrgastinformation, Fahrplanangebot, Sauberkeit, Präsenz von Zugbegleitern, Ticketerwerb und Kundenorientierung, sind die Befragten mit dem neuen Angebot zufriedener. Die deutlichsten Verbesserungen gab es bei den Zugbegleitern. Die Freundlichkeit und Kompetenz sowie die Präsenz der Zugbegleiter der Berchtesgadener Land Bahn kommen bei den Fahrgästen gut an. Aber auch die Zufriedenheit mit den Kaufmöglichkeiten von Fahrscheinen, der Sauberkeit der Züge und der Sanitäreinrichtungen schneiden in der Befragung nach dem Betreiberwechsel besser ab. Kaum Veränderun-

gen gab es in Sachen Kundenorientierung bei Beschwerden und bei der Fahrgastinformation im Zug im Fall von Unregelmäßigkeiten. Die Verständlichkeit der Tarifinformationen und das persönliche Sicherheitsempfinden haben die Befragten beim vorherigen Betreiber DB Regio besser eingestuft. Bei der Frage, wie sich das Angebot im Vergleich zum Vorjahr entwickelte, wurden die stärksten Verbesserungen bei den Zugbegleitern und den Fahrzeugen wahrgenommen. Im Vergleich zum Vorjahr empfinden rund zwei Drittel der Befragten¹, dass sich die Qualität der eingesetzten Fahrzeuge sowie das Erscheinungsbild und der Service der Zugbegleiter verbessert haben. Knapp die Hälfte der Befragten sehen eine Verbesserung in der Entwicklung der Pünktlichkeit/Anschlussicherung sowie im Fahrplanangebot. Die Ergebnisse der Studie spiegeln sich auch im Qualitätsmesssystem der BEG wider. Hier prüft die BEG kontinuierlich Kriterien wie Sau-

Strecke Freilassing – Berchtesgaden Wie hat sich das Angebot auf dieser Strecke entwickelt?

Angaben in Prozent – nur Befragte, die Angaben zur Entwicklung des Angebots gemacht haben



Wie zufrieden sind die Fahrgäste der BLB nach der Betriebsaufnahme und im Vergleich zu vorher? Eine Studie der BEG gibt Antworten.

berkeit, Service und Fahrgastinformation. Im Ranking der 13 am Messsystem beteiligten Wettbewerbsnetze nimmt die BLB derzeit den ersten Platz ein. Mehr Informationen zum

Qualitätsmesssystem und dem darauf basierenden Ranking folgen auf Seite 5.

¹ Befragte, die Angaben zur Entwicklung des Angebots gemacht haben

BEG-Qualitätsranking: 13 bayerische Wettbewerbsnetze und ihre Qualität

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft hat in den letzten Jahren ein umfangreiches Qualitätsmanagementsystem zur Qualitätskontrolle der Verkehrsleistungen entwickelt. Eines der wichtigsten Instrumente ist dabei neben der Pünktlichkeitsmessung das Qualitätsmesssystem für Wettbewerbsstrecken. Für mehr Transparenz im Bahnland Bayern wird die BEG ab sofort das Qualitätsranking, das sich aus den Messungen ergibt, in jeder Ausgabe der Bahnland Bayern News veröffentlichen.

Die Ergebnisse basieren auf offenen und verdeckten Tests sowie Fahrgastbefragungen. Geprüft wird die Sauberkeit der Fahrzeuge außen und innen, die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall und die Funktionsfähigkeit der Ausstattung, das Verhalten bzw. die Serviceorientierung der Zugbegleiter sowie die Kundenorientierung bei Beschwerden.

Die Ergebnisse der Tests und der Befragungen fließen unter anderem in ein Anreizsystem ein. Die Unternehmen werden je nach Leistung mit einem Bonus belohnt oder mit einem Malus – einem Abzug vom Bestellerentgelt – bestraft. Aus den Ergebnissen lässt sich ein Qualitätsranking der Unternehmen bilden.

Insgesamt sind bisher 13 Wettbewerbsnetze beteiligt. Bei 11 von ihnen ist die Teilnahme am Qualitätsmesssystem ein Bestandteil ihres Vertrages mit der BEG. Bei der Erfurter Bahn (EB) und der Bayerischen Oberlandbahn (BOB) war die Teilnahme am Qualitätsmesssystem kein Vertragsbestandteil, denn das System wurde erst 2008 eingeführt. Daher nehmen BOB und EB freiwillig teil, die BOB ist allerdings nicht in das Bonus-Malus-System eingebunden. Pro Netz finden 200 offene und 200 verdeckte Tests sowie 1.000 Fahrgastbefragungen statt – bei kleineren Netzen über zwei Jahre verteilt, bei größeren Netzen über ein Jahr. Die Ergebnisse der Erhebungen fließen direkt in eine Quali-

Das BEG-Qualitätsranking

Die Bahnen der 13 bayerischen Wettbewerbsnetze	
1.	Berchtesgadener Land Bahn
2.	Erfurter Bahn
3.	agilis-Süd (Regensburg)
4.	Bayerische Regiobahn
5.	Mainfrankenbahn
6.	Kneipp-Lechfeld-Bahn
7.	Mittelfrankenbahn
8.	alex-Süd
9.	Bayerische Oberlandbahn
10.	Fugger-Express
11.	alex-Nord
12.	Kahlgrundbahn
13.	Donau-Isar-Express

Das Ranking basiert auf dem Qualitätsmesssystem der BEG. Beurteilte Kriterien: die Sauberkeit der Fahrzeuge (innen und außen), die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall, die Funktionsfähigkeit der Ausstattung, die Serviceorientierung der Zugbegleiter sowie die Kundenorientierung bei Beschwerden.

Stand 04.07.2011



Die Basis des Rankings: So funktionieren die Tests und Befragungen

Offener Test:

Tester, die als solche erkennbar und mit einem mobilen Endgerät ausgestattet sind, kontrollieren in den Zügen insbesondere Qualitätskriterien wie Fahrgastinformation, Sauberkeit innen/außen und Funktionsfähigkeit der Ausstattung. Sie geben die Ergebnisse der Tests direkt in die Geräte ein.

Verdeckter Test:

Die Tester treten als „normale Fahrgäste“ auf, testen die Fahrgastinformation und bewerten die Kundenbetreuer anhand von Testszenarien zu den Themen „Tarifauskunft“, „Verbindungsankunft“, „Fahrgastrechte“ und „Beschwerden“.

Fahrgastbefragung:

Interviewer befragen die Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit mit verschiedenen Qualitätsparametern.

tätsdatenbank ein. Jedes beteiligte Unternehmen erhält einen Zugang zur Datenbank und zu den für sein Unternehmen relevanten Daten. So können die Unternehmen im Falle negativer Ergebnisse umgehend gegensteuern. Das Qualitätsranking wird die BEG ab sofort in jedem Newsletter veröffentlichen. Damit will sie transparent darüber infor-

mieren, wie es um die Qualität im Bahnland Bayern bestellt ist. Gleichzeitig soll diese Veröffentlichung für die Unternehmen ein Anreiz sein, noch besser zu werden und die eigene Qualität weiter zu steigern. Denn für die Ausgestaltung der von der BEG geforderten Qualitätskriterien sind die Unternehmen ihren Fahrgästen gegenüber voll verantwortlich.

Im Einsatz für bessere Qualität: BEG verwendet Pönalemittel für qualitätsverbessernde Projekte

Wenn die Ergebnisse eines Verkehrsunternehmens im Hinblick auf die Qualität dauerhaft nicht vertragskonform sind, hat dies einen Abzug vom Bestellerentgelt zur Folge – eine Strafzahlung oder sogenannte Pönale. Die BEG setzt diese Gelder im Sinne der Fahrgäste ein: für qualitätsverbessernde Maßnahmen. Bahnland Bayern News stellt drei Projekte vor.

KIS: verbesserte Fahrgastinformation nicht nur im Störfall

Immer wieder kritisieren Fahrgäste die mangelnde Information – gerade bei größeren Störfällen, deren Dauer nicht absehbar ist. Mit einem neuen Team in der Leitstelle will die Bahn nun Abhilfe schaffen. Möglich werden die Maßnahmen erst durch die Mitfinanzierung der BEG aus sogenannten Pönalemitteln – Gelder, die die Verkehrsunternehmen bei Qualitätsmängeln wie z. B. Unpünktlichkeit an die BEG zahlen müssen. Die Bayerische Eisenbahngesellschaft übernimmt die Hälfte der Kosten. So konnte DB Regio beispielsweise auch eine neue Informations-EDV einrichten.

Das neue Team für die Kundeninformation im Störfall (KIS) umfasst vier umfangreich geschulte Mitarbeiter, die täglich von 6 bis 22 Uhr aus der Bahnleitstelle heraus eine direkte Kundeninformation „von der Quelle“ gewährleisten. Die Informationen über Störungen werden unmittelbar in die EDV eingepflegt. KIS-Mitarbeiter können jetzt direkt auf die Fahrplandaten zugreifen und diese in die Online-Auskunft einarbeiten. So ist beispielsweise umgehend zu sehen, wenn sich eine größere Gruppe Radler oder Ausflügler für einen Zug angemeldet hat und hier mit Kapazitätsengpässen zu rechnen ist. Ebenso können KIS-Mitarbeiter Baumaßnahmen oder große Störungen jetzt sehr viel schneller in die Online-Auskunft eingeben. Ein Beispiel: Der im April in Folge einer Zugentgleisung mit entsprechend längerer Strecken(teil)sperrung notwendige Schienenersatzver-



Dem KIS-Team stehen vier Kommunikationswege zur Verfügung, um Kunden im Störfall zu informieren.

kehr zwischen Rosenheim und Bad Endorf erschien sehr zeitnah in der Verbindungsauskunft. Gleiches galt für die durch den kurzzeitigen GDL-Streik verursachten Zugausfälle. Die Bahnkunden finden die aktuelle Lage im Internet zugbezogen unter www.bahn.de und für Großstörungen unter www.bahn.de/aktuell, in einem Störfallnewsletter für alle Regionalverkehrslinien analog dem bereits vorhandenen S-Bahn-Störmelder.

Im nächsten Schritt müssen diese Informationen nun auch an weitere Informationsmedien, insbesondere DEFAS bzw. den Bayern-Fahrplan der BEG, weitergegeben werden.

Außerdem ermöglicht eine moderne Sprechfunktechnik, dass das KIS-Team Ansagen direkt in fahrende Züge hineinspricht, zum Beispiel bei den S-Bahnen in München und Nürnberg, die ohne Zugbegleiter unterwegs sind.

Communicator: mobile Endgeräte für das Zugpersonal

Ein weiteres Projekt, das durch Pönalemittel gefördert wird, ist der sogenannte Communicator, ein mobiles Endgerät, das schnelle und direkte Informationen ermöglicht. Sowohl die Triebfahrzeugführer als auch die Zugbegleiter verfügen über diese Smartphones. So erhalten sie vor jedem Bahnhof Informationen zur aktuellen Verspätung und darüber, ob Zug- oder Busan-

schlüsse erreicht werden, und können diese umgehend an die Fahrgäste weitergeben.

Die BEG wird die bisher durchweg positiven Erfahrungen mit den Projekten KIS und Communicator genau analysieren und in zukünftige Wettbewerbsprojekte mit einfließen lassen.

Ein Graffitimobil für Nordbayern: schnell reagieren – zügig reinigen

Immer häufiger kommt es an Bahnstationen zu mutwilligen Beschädigungen, gerade durch Graffiti. Im Großraum Nürnberg sind die S-Bahn-Stationen, aber auch die alten S-Bahn-Fahrzeuge in besonderem Maße betroffen. DB Station&Service, als zuständiges Tochterunternehmen der Deutschen Bahn für die Sauberkeit der Bahnstationen verantwortlich, sieht sich dem zunehmenden Problem mit konventionellen Mitteln nicht mehr gewachsen. Auch wenn die Sauberkeit und Instandhaltung von Bahnhöfen nicht in der Verantwortung der Bayerischen Eisenbahngesellschaft liegt, engagiert sie sich in diesem Bereich. Nachdem bereits im April 2010 ein erstes Graffitimobil im Großraum



Das neue Graffitimobil für Nordbayern – gestaltet und mitfinanziert von der BEG – ist ab sofort bei DB Station & Service vorwiegend im Großraum Nürnberg im Einsatz.

München auf Initiative von DB Station&Service erfolgreich an den Start ging, hat sich die BEG entschlossen, nun den Einsatz eines zweiten Graffiti-mobils für Nordbayern zu 90 Prozent mitzufinanzieren – ebenfalls aus Pönalemitteln. Die Kosten für den Einsatz des Graffiti-mobils belaufen sich insgesamt auf etwa 150.000 Euro pro Jahr. Schwerpunkt des Einsatzes wird zunächst die S-Bahn Nürnberg sein.

Das Projekt ist langfristig angelegt: Neue Graffiti an gereinigten Stationen werden nach Entdeckung direkt wieder entfernt. Anschließend übernimmt die Bundespolizei im Bedarfsfall eine Überwachung der Station. In Einzelfällen kommt als ergänzende Maßnahme auch eine Videoüberwachung der Station infrage. Um auch die Meldezeiten für entdeckte Schäden zu optimieren, ist eine bessere Zusammenarbeit zwischen DB Station&Service und den Verkehrsunternehmen geplant: Über das Zugpersonal sollen die Meldungen an DB Station&Service weitergeleitet werden. Größere Beschädigungen der Stationen in Nordbayern sollen dauerhaft vermieden werden, indem das Graffiti-mobil bei neuen Graffiti möglichst schnell eingesetzt werden kann. Dies ist dann möglich, wenn DB Station&Service bis zum Sommer des Jahres zunächst ein anderes Ziel erreicht hat: alle Stationen der S-Bahn Nürnberg einer Grundreinigung zu unterziehen.

Immer aktuell informiert: die BEG-Newsletter für Endkunden und Partner

Monatlich informiert ab sofort das neue „Bahnland Bayern Online Magazin“ Endkunden über News und Wissenswertes aus dem Bahnland Bayern. Der bewährte Online-Newsletter „Bahnland Bayern Online News“ für Partner der BEG erfreut sich weiterhin großer Beliebtheit.



Im Bahnland Bayern bestens informiert!

Vielleicht kennen Sie auch zahlreiche Bahnhöfe, die durch Graffiti und Vandalismus beschädigt wurden. Dann enthält diese neue Ausgabe des Bahnland Bayern Online Magazins sicher einige interessante Infos für Sie. Und wenn Sie noch nicht wissen, was Sie am Wochenende unternehmen sollen: Auch hierfür haben wir einen lohnenden Tipp für Sie! Viel Spaß bei der Lektüre und bei unserem aktuellen Gewinnspiel!

Bahnland Bayern | aktuell



Bessere Fahrgastinformation, mehr Sauberkeit: BEG sorgt für höhere Qualität im Bahnland Bayern

Als Unternehmen des Freistaats plant, finanziert und kontrolliert die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) den Schienenpersonen-nahverkehr (SPNV) in Bayern. In Ihrem Auftrag fahren die Regionalbahnen und S-Bahnen durch den Freistaat. Sie finanziert bis zu 2/3 der entstehenden Kosten. Dabei achtet sie kontinuierlich auf die Einhaltung und Verbesserung der Qualität, insbesondere bei der Pünktlichkeit und Sauberkeit der Züge sowie der Kundenorientierung der Eisenbahnunternehmen. ... [weiterlesen](#)

Bahnland Bayern | unterwegs



Insensee Allgäu - Ein Ausflug für Wasserratten!

Spaß, vor allem aber auch Action auf dem Wasser finden Fans des Wassersports am Insensee Allgäu. Die Freizeitanlage mit zwei Badeseen bietet Anfängern wie Profis die Gelegenheit, mit Wasserski, Monoski, Kneebboard, ... [weiterlesen](#)

Bahnland Bayern | Tipp



Jetzt noch schnell mitmachen und eins von zwei iPads 2[®] gewinnen!

In wenigen Tagen endet unser Fotowettbewerb zur Bahnland Bayern-Lok. Bereits seit dem 22. November 2010 ist sie in ganz Bayern unterwegs und auf vielen schönen Fotoaufnahmen zu finden. Trotzdem haben Sie immer noch die Chance bis zum 31. Mai 2011 eins von zwei iPads 2 zu gewinnen. ... [mitmachen](#)

Das neue „Bahnland Bayern Online Magazin“ bietet Bahnfahrern Tarifinformationen, Ausflugsstipps, Gewinnspiele und vieles mehr.



Anmeldung

für die „Bahnland Bayern Online News“ für Partner unter:
www.bahnland-bayern.de/beg/bahnland-bayern-news

Ein echter Mehrwert für Bahnfahrer, Touristen, Ausflügler und alle Bürger Bayerns: Der neue monatliche Newsletter „Bahnland Bayern Online Magazin“ der BEG hält regelmäßig nützliche Tarifinformationen, lohnende Ausflugstipps, Möglichkeiten zum Download von Informationsbroschüren, Gewinnspiele und vieles mehr für seine Leser bereit. Der erste Newsletter ging bereits im April an alle Abonnenten und informierte passend zum Start in die wärmere Jahreszeit über Fahrradzüge in Bayern und den Radwanderweg durch das Schambachtal. Wer künftig kostenlos das neue „Bahnland Bayern Online Magazin“ abonnieren will, der kann dieses unter www.bahnland-bayern.de/onlineMagazin bestellen.

Zahlreiche Leser verzeichnet bereits der bewährte Newsletter „Bahnland Bayern Online News“. Er richtet sich an Partner der BEG, etwa Verkehrsunternehmen, Kommunen, Politik und Presse und erscheint in unregelmäßigen Abständen, um jeweils ganz aktuell über Neuigkeiten aus dem Bahnland Bayern zu berichten, etwa über Inbetriebnahmen oder die Qualität auf Bayerns Schienen.



Bewegte Bilder aus dem Bahnland Bayern im Web

Die BEG nimmt ihr Motto „Wir bewegen das Bahnland Bayern“ wörtlich: Ab sofort gibt es Aktuelles und Hintergründe aus dem Bahnland Bayern nicht nur gedruckt und online – sondern auch im Bewegtbild. Unter www.bahnland-bayern.tv wird die BEG ab sofort spannendes Filmmaterial veröffentlichen. Es werden regelmäßig aktuelle Beiträge von TV Bayern zu verschiedenen Themen rund um die BEG und das Bahnland Bayern zu sehen sein. Außerdem können sich Interessierte auf Filme, zum Beispiel über die Beklebung und Enthüllung der Bahnland Bayern-Lok „Maxi“ freuen oder über einen Bericht vom 6. Bayerischen Nahverkehrskongress.

Reinschauen lohnt sich!



Interview mit Roland Merkle, Leiter für ÖPNV und Schülerbeförderung des Landratsamtes Oberallgäu



„Wir können mit unserem Motto ‚Im Allgäu haben auch die Autos Urlaub‘, nur erfolgreich sein, wenn die Anreise unserer Gäste mit der Bahn möglichst optimal klappt.“

Bahnland Bayern News: Herr Merkle, zu Ihnen als ÖPNV-Beauftragter des Landkreises Oberallgäu passt die Bemerkung „Arbeiten, wo andere Urlaub machen“. Was zeichnet den Nahverkehr in der südlichsten Region Deutschlands aus?

Roland Merkle: Wir haben den ÖPNV seit 1995 kontinuierlich ausgebaut und die Verknüpfung mit der Bahn hergestellt. Dazu kommen attraktive Tarifangebote wie Tageskarten sowie speziell für unsere Feriengäste Urlaubskarten für 7 bzw. 14 Tage. Diese Angebote gelten übergreifend für Bus und Bahn, obwohl wir keinen Verbund haben. Eine weitere Besonderheit seit 1995: Bei den Tages- und Urlaubskarten können eigene Kinder bis 15 Jahre umsonst mitfahren.

BB News: Das Allgäu lebt von seinen Urlaubern vor allem aus den nördlichen Teilen Deutschlands und dem Ausflugsverkehr aus den süddeut-

schen Metropolen. Welche Rolle spielt der Schienenverkehr für die Tourismusregion Oberallgäu?

R. Merkle: Eine große Rolle. Wir können mit unserem Motto „Im Allgäu haben auch die Autos Urlaub“ nur erfolgreich sein, wenn die Anreise unserer Gäste mit der Bahn möglichst optimal klappt. Dazu tragen gute Umsteigemöglichkeiten z. B. in Augsburg und Ulm bei, unsere zwei IC-Verbindungen pro Tag und natürlich das gute Bahnangebot in der Region selbst.

BB News: Im Jahre 1993 war die Region zwischen Bodensee, Allgäu und den Städten München, Augsburg und Ulm bundesweit Musterregion für den integralen Taktverkehr im SPNV, als der sogenannte „Allgäu-Schwaben-Takt“ eingeführt wurde. Wie bewerten Sie die Entwicklung des regionalen Schienenverkehrs der vergangenen knapp 20 Jahre?

R. Merkle: Die Bahnlinien sind das Rückgrat unseres Verkehrsangebotes. Der Allgäu-Schwaben-Takt hat es erst möglich gemacht, Bahn und Bus sinnvoll zu verknüpfen. Das damals grundlegend neue SPNV-Angebot „Stündlich in jede Richtung“ wurde und wird von den Kunden sehr gut angenommen und ist bis heute eine Erfolgsgeschichte.

BB News: Im Dezember 2011 startet – nach jahrelangen Verzögerungen beim Streckenausbau – der Neigetechnikverkehr im Allgäu, der weitere Reisezeitverkürzungen mit sich bringt. Welche Erwartungen setzen Sie in das neue Allgäu-Konzept, wo besteht aus Ihrer Sicht noch Handlungsbedarf?

R. Merkle: Die schnelleren Fahrzeiten werden die Attraktivität der Bahn sicher weiter steigern, gerade gegenüber dem Auto. Ebenso wichtig ist, dass das Angebot die ein wenig in den Hintergrund gerückten Kernelemente eines in-

tegralen Taktfahrplanes wieder in den Vordergrund stellt. Bei der Schülerbeförderung sind noch Probleme zu lösen. Handlungsbedarf sehe ich aber vor allem in der Feinabstimmung: Taktlücken sind zu schließen, ein minutengenaue Fahrplan sowie sichere Umsteigeverbindungen müssen eingerichtet werden.

BB News: Ein Blick in die nicht allzu ferne Zukunft. Wie sieht aus Ihrer Sicht der optimale Nahverkehr im Allgäu des Jahres 2020 aus?

R. Merkle: 2020 sollen Bahn und Bus im gesamten Allgäu für Gäste und Bürger noch viel stärker eine Einheit bilden. Mit einem guten Service und einer guten Qualität – vor allem bei Fahrzeugen und Stationen – wollen wir für Spaß beim Bahn- und Busfahren sorgen. Es ist noch ein weiter Weg, bis all das erreicht ist. Doch wenn alle Beteiligten kräftig mit anpacken, können wir dieses Ziel bis 2020 erreichen.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Straße 69
81379 München
Tel.: 089 74 88 25-0
Fax: 089 74 88 25-51

E-Mail: info@bahnland-bayern.de
www.bahnland-bayern.de/beg
Geschäftsführer: Fritz Czeschka
Verantwortlich für den Inhalt:
Wolfgang Oeser

Redaktion und Gestaltung:

PRINT Communications Consultants
Ottobrunner Straße 26
82008 Unterhaching
www.printcc.de

Fotos:

BEG (S. 1, 6, 7)
Robert Thielemann (S. 1)
Vogtlandbahn/
Paul Heinrich Peschke (S. 3)
Stadt Bayreuth (S. 3)
agilis (S. 3)
Roland Merkle (S. 8)

Stand: Juni 2011

Irrtum und Änderung vorbehalten.