

Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen



Arbeitsgruppe Verkehrsplanung

Hinweise zur Fahrgastinformation im öffentlichen Verkehr

W 1

Ausgabe 2009

Inhaltsübersicht

| | Seite |
|---|-------|
| 1 Einleitung | 5 |
| 2 Von der Mobilitätsinformation zur Fahrgastinformation .. | 5 |
| 2.1 Definition von Mobilitätsinformation | 5 |
| 2.2 Typologie von Informationen | 6 |
| 3 Fahrgastinformation als Dienstleistung | 11 |
| 3.1 Fahrgastinformation als Teil der Dienstleistungserstellung | 11 |
| 3.2 Aufgaben der Fahrgastinformation | 11 |
| 3.3 Besonderheiten bei der Ansprache von Kundengruppen ... | 12 |
| 3.4 Abgrenzung der Fahrgastinformation gegenüber Werbung und Marketing | 13 |
| 4 Anforderungen an die Fahrgastinformation | 16 |
| 4.1 Generelle Anforderungen an die Fahrgastinformation aus Kundensicht | 16 |
| 4.2 Spezifische Anforderungen mobilitätseingeschränkter Personen | 17 |
| 4.3 Anforderungen entlang der Reisekette | 18 |
| 4.3.1 Vor der Fahrt | 18 |
| 4.3.2 Während der Fahrt | 28 |
| 4.3.3 Nach der Fahrt | 31 |
| 4.4 Anforderungen im Störfall | 33 |
| 4.5 Anforderungen bei fahrplangebundenen Bedarfsverkehren | 37 |
| 5 Empfehlungen zur Gestaltung von Fahrgastinformationen | 39 |
| 5.1 Abstufung der Informationsdarstellung nach dem Informationsgehalt | 39 |
| 5.2 Visuelle Informations- und Orientierungssysteme | 41 |
| 5.2.1 Allgemeine Empfehlungen | 41 |
| 5.2.2 Anforderungen an Wegeleitsysteme | 43 |
| 5.3 Akustische Informations- und Orientierungssysteme | 45 |
| 6 Elektronische Fahrgastinformation | 45 |
| 6.1 Dynamische Fahrgastinformation an der Station und im Fahrzeug | 45 |
| 6.1.1 Stationäre Abfahrtsanzeiger | 45 |
| 6.1.2 Akustische Fahrgastinformationsmedien | 46 |
| 6.1.3 Monitore im Fahrzeug | 47 |
| 6.2 Elektronische Fahrplanauskunft | 48 |
| 6.2.1 Hohe Bedeutung der elektronischen Fahrplanauskunft ... | 48 |
| 6.2.2 Funktionen der elektronischen Fahrplanauskunft | 50 |
| 6.3 Datengrundlage | 57 |
| 6.4 Elektronische Fahrgastinformation im Störfall | 59 |

| | Seite |
|--|-------|
| 7 Rechtliche Aspekte der Fahrgastinformation | 60 |
| 7.1 Informationspflichten nach PBefG, BOKraft bzw. BOStrab .. | 60 |
| 7.1.1 Kennzeichnung von Stationen | 60 |
| 7.1.2 Kennzeichnung von Fahrzeugen | 61 |
| 7.2 Informationspflicht der Verkehrsunternehmen | 61 |
| 7.2.1 Schadensersatzanspruch bei Informationspflicht- verletzungen | 61 |
| 7.2.2 Ausblick: Die europäischen Regelungen | 62 |
| 7.3 Funktion der Kundengarantie zur kundenorientierten Gestaltung der Fahrgastinformation | 63 |
| 7.3.1 Informationsgarantie | 63 |
| 7.3.2 Mobilitätsgarantie | 63 |
| 8 Wirtschaftlichkeit von Fahrgastinformation | 64 |
| 8.1 Controlling und Kosten-Nutzen-Betrachtung | 64 |
| 8.2 Finanzierungsmöglichkeiten | 65 |
| 8.3 Thesen zur Verantwortlichkeit für Fahrgastinformation | 66 |
| Literaturverzeichnis | 69 |
| Anhänge | 70 |
| Anhang 1: Ergänzung zum Abschnitt 4.5 Anforderungen bei fahrplangebundenen Bedarfsverkehren | 70 |
| Anhang 2: Ergänzung zum Abschnitt 4 Anforderungen an die Fahrgastinformation | 72 |
| Anhang 3: Ergänzung zum Abschnitt 5.2 Visuelle Informations- und Orientierungssysteme | 75 |
| Anhang 4: Ergänzung zum Abschnitt 7 Rechtliche Aspekte der Fahrgastinformation | 76 |

Herstellung und Vertrieb:

FGSV Verlag GmbH

50999 Köln · Wesselinger Straße 17

Fon: 0 22 36 / 38 46 30 · Fax: 38 46 40

Internet: www.fgsv-verlag.de

ISBN 978-3-941790-04-9

November 2009



W1