

Inhalt

Einleitung

- 1 „... trifft zehn Minuten verspätet ein ...“
 - 1.1 Was Sie als Fahrgast bei Verspätungen tun können
 - 1.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt
 - 1.1.2 Informieren
 - 1.1.3 Informationen einordnen
 - 1.1.4 Entwicklung einschätzen
 - 1.1.5 Persönliche Betroffenheit bewusst machen
 - 1.1.6 Entscheidung treffen
 - 1.1.7 Verspätungsvermeidend verhalten
 - 1.2 Was die Bahn tut
 - 1.2.1 Information der Fahrgäste
 - 1.2.2 Disposition der Züge und Personale
 - 1.2.3 Betriebliche Spielräume nutzen
 - 1.2.4 Verspätungsursache beheben
 - 1.2.5 Vorausschauend planen
 - 1.2.6 Reserven einsetzen
 - 1.2.7 Aufklärung über Verspätungsursachen
 - 1.2.8 Analysieren und Maßnahmenpläne erarbeiten
 - 1.3 Beispiele aus der Praxis
 - 1.3.1 Ein Intercity gerät unterwegs in eine Signalstörung
 - 1.3.2 Ein Fernverkehrszug wird verspätet bereitgestellt
 - 1.4 Hintergründe und Zusammenhänge
 - 1.4.1 Verspätungsursachen

- 1.4.2 Pünktlichkeit von Nah- und Fernverkehr gesamt
- 1.4.3 Pünktlichkeit von S-Bahnsystemen
- 1.4.4 Pünktlichkeit des Regionalverkehrs
- 1.4.5 Die Prognose von Verspätungen
- 1.4.6 Perspektiven

2 „... fällt heute leider aus ...“

2.1 Was Sie als Fahrgast bei einem Zugausfall tun können

- 2.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt
- 2.1.2 Informieren
- 2.1.3 Informationen einordnen
- 2.1.4 Handlungsmöglichkeiten mit Fahrtalternativen
- 2.1.5 Entscheidung ohne zeitnahe Fahrtalternativen

2.2 Was die Bahn tut

- 2.2.1 Information der Fahrgäste
- 2.2.2 Folgen des Zugausfalls minimieren
- 2.2.3 Reserven aufbauen und nutzen
- 2.2.4 Ursache für den Zugausfall beheben
- 2.2.5 Analysieren und Maßnahmenpläne erarbeiten

2.3 Konkrete Beispiele

- 2.3.1 Zugausfall IC 209 mit Ersatzzug
- 2.3.2 Teilausfall bei der S-Bahn München

2.4 Hintergründe und Zusammenhänge

- 2.4.1 Die Sicht des Unternehmens
- 2.4.2 Der Ersatzzug
- 2.4.3 Organisatorische Leistungen hinter den Kulissen
- 2.4.4 Ausfallursachen des SPNV in Bayern
- 2.4.5 Ausfallursachen der S-Bahn Stuttgart

2.4.6 Die Häufigkeit von Zugausfällen

2.4.7 Perspektiven

3 „... heute ohne Halt in ...“

3.1 Was Sie als Fahrgast bei einem Haltausfall tun können

3.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt

3.1.2 Im Zug

3.1.3 Im Bahnhof

3.2 Was die Bahn tut

3.2.1 Information der Fahrgäste

3.2.2 Folgen des Haltausfalls minimieren

3.2.3 Ursachen für den Haltausfall beheben

3.2.4 Standards erarbeiten

3.3 Konkrete Beispiele

3.3.1 Sperrung des Frankfurter Hauptbahnhofs

3.3.2 Ungeplante Sperrung München Hbf–München Ost

3.3.3 Geplanter Ausfall des Halts in Hohen Neuendorf West

3.4 Hintergründe und Zusammenhänge

4 „... aufgrund einer Streckensperrung ...“

4.1 Was Sie als Fahrgast bei einer Streckensperrung tun können

4.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt

4.1.2 Informieren

4.1.3 Informationen einordnen

4.1.4 Möglichkeiten bei geplanten Streckensperrungen

4.1.5 Möglichkeiten bei ungeplanten Streckensperrungen

4.2 Was die Bahn tut

4.2.1 Information der Fahrgäste

4.2.2 Ursache der Streckensperrung beheben

- 4.2.3 Disposition der Züge und Personale
- 4.2.4 Planerische Spielräume nutzen
- 4.2.5 Analysieren und Maßnahmenpläne erarbeiten

4.3 Konkrete Beispiele

- 4.3.1 Streckensperrung Ingolstadt–München
- 4.3.2 Streckensperrung bei der S-Bahn München

4.4 Hintergründe und Zusammenhänge

- 4.4.1 Hauptursachen
- 4.4.2 Wesentliche Folgen
- 4.4.3 Umleitungen
- 4.4.4 Zugbezogene Fahrgastinformation

5 „... konnte leider nicht warten ...“

5.1 Was Sie als Fahrgast bei gefährdetem Anschluss tun können

- 5.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt
- 5.1.2 Informieren
- 5.1.3 Weitere Möglichkeiten

5.2 Was die Bahn tut

5.3 Konkretes Beispiel

5.4 Hintergründe und Zusammenhänge

- 5.4.1 Die Planung von Anschlusszeiten
- 5.4.2 Wartezeitregelungen
- 5.4.3 Destabilisierung von Netzen
- 5.4.4 Anschlusssicherheit in Zahlen

6 „... fährt abweichend auf Gleis 2 ein ...“

6.1 Was Sie als Fahrgast bei einem Gleiswechsel tun können

6.2 Was die Bahn tut

6.3 Konkrete Beispiele

6.3.1 München Hbf: Gleisänderung mit optimaler Information

6.3.2 München Hbf: Gleisänderung mit Informationsmängeln

6.4 Hintergründe und Zusammenhänge

7 Ein Bus wird vielleicht kommen

7.1 Was Sie als Fahrgast bei Busnotverkehr tun können

7.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt

7.1.2 Orientierung verschaffen

7.1.3 Aktiv Informationen einholen:

7.1.4 Entscheidung treffen

7.1.5 Weitere Hinweise zu Busnotverkehren

7.2 Was die Bahn tut

7.2.1 Informieren

7.2.2 Organisation des Busnotverkehrs

7.2.3 Konzepte entwickeln

7.3 Konkretes Beispiel: BNV bei der Südostbayernbahn

7.4 Hintergründe und Zusammenhänge

8 „... derzeit liegen keine Informationen vor ...“

8.1 Was Sie als Fahrgast bei Informationsdefiziten tun können

8.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt

8.1.2 Informationen beurteilen

8.1.3 Wirksamkeit der Störung ableiten

8.1.4 Alternativen prüfen und entscheiden

8.2 Was die Bahn tut

8.2.1 Kommunikationskanäle aufbauen

8.2.2 Organisation ausrichten

8.2.3 IT ausrichten

8.3 Konkrete Beispiele

- 8.3.1 Streckensperrung bei der S-Bahn Stuttgart
- 8.3.2 Streckensperrung Essen–Mühlheim (Ruhr) Hbf

8.4 Hintergründe und Zusammenhänge

- 8.4.1 Betriebliche Situationen
- 8.4.2 Konkrete Ursachen
- 8.4.3 Perspektive

9 „... bitte ins Wageninnere durchgehen ...“

9.1 Was Sie als Fahrgast bei überfüllten Zügen tun können

- 9.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt
- 9.1.2 Planen
- 9.1.3 Unterwegs

9.2 Was die Bahn tut

- 9.2.1 Planen
- 9.2.2 Nachfrage steuern
- 9.2.3 Kapazitäten erhöhen

9.3 Konkrete Beispiele

9.4 Hintergründe und Zusammenhänge

- 9.4.1 Die subjektive Sicht
- 9.4.2 Die objektive Sicht
- 9.4.3 Situationen mit absolut überfüllten Zügen
- 9.4.4 Auslastung der Fernverkehrszüge
- 9.4.5 Auslastung der Nahverkehrszüge
- 9.4.6 Perspektive

10 „... verkehrt heute in umgekehrter Wagenreihung ...“

10.1 Was Sie als Fahrgast tun können

- 10.1.1 Maßnahmen vor der Fahrt
- 10.1.2 Orientieren

10.1.3 Allgemeine Hinweise und Tipps

10.2 Was die Bahn tut

10.3 Konkretes Beispiel: Flügelzug ICE 1600

10.4 Hintergründe und Zusammenhänge

11 „... aufgrund eines technischen Defekts ...“

11.1 Fehlende Wagen

11.1.1 Was Sie tun können

11.1.2 Was die Bahn tut

11.1.3 Hintergründe und Zusammenhänge

11.2 Fehlende Platzreservierung

11.3 Klimaanlage und Heizung defekt

11.4 Toilette nicht in Betrieb

11.5 Türe nicht funktionsfähig

11.6 Fahrkartenautomaten außer Betrieb

11.6.1 Was Sie tun können

11.6.2 Was die Bahn tut

11.6.3 Hintergründe und Zusammenhänge

12 „Vorsicht am Bahnsteig, der Zug fährt ein!“

12.1 Den Gleisbereich nie ungesichert betreten

12.2 Am Bahnsteig volle Aufmerksamkeit

12.2.1 Was kann konkret passieren?

12.2.2 Unbeabsichtigtes Betreten des Gefahrenbereichs

12.2.3 Fahrlässiges Verhalten

12.2.4 Beispiel: Eichstätt Bahnhof

12.3 Von Bahnstromleitungen fernhalten

12.4 Zugtüren während der Fahrt geschlossen halten

12.5 Vorsicht beim Spalt zwischen Tür und Bahnsteig

- 12.6 Rauchverbot in den Zügen beachten
- 12.7 Verhalten bei Gefahr im Zug
- 12.8 Verhalten bei Gefahr im Bahnhof
- 12.9 Zugevakuierungen auf freier Strecke

13 Einflüsse auf die Bahn

- 13.1 Bauarbeiten
 - 13.1.1 Anlässe und Ursachen
 - 13.1.2 Planung, Durchführung und Auswirkungen
 - 13.1.3 Gesetzmäßigkeiten bei Baustellen
 - 13.1.4 Die Dimensionen von Bauarbeiten
 - 13.1.5 Perspektive
- 13.2 Menschen: Fahrgäste
 - 13.2.1 Verhalten beim Ein- und Aussteigen
 - 13.2.2 Medizinische Notfälle
 - 13.2.3 Abkürzung über die Gleise
 - 13.2.4 Eingriffe in den Bahnverkehr
 - 13.2.5 Resümee
- 13.3 Menschen: Nicht-Fahrgäste
 - 13.3.1 Suizide
 - 13.3.2 Personen im Gleis
 - 13.3.3 Weitere Ursachen
- 13.4 Menschen: Personal
 - 13.4.1 Streik
 - 13.4.2 Fehlendes Fahrpersonal
- 13.5 Wetter
 - 13.5.1 Herbst: Rutschige Schienen
 - 13.5.2 Winter: Kälte, Schnee und Eis

13.5.3 Sommer: Hitze, Brände, defekte Klimaanlage

13.5.4 Extremereignisse: Stürme und Orkane

13.5.5 Extremereignisse: Hochwasser und Gewitter

13.6 Technik

13.7 Bahnübergänge

13.7.1 Langsamfahrstellen an Bahnübergängen

13.7.2 Unfälle an Bahnübergängen

13.8 Folgeverspätungen

13.9 Öffentlichkeit

13.9.1 Wirkungsmechanismen der Öffentlichkeit

13.9.2 Beispiel: Gräfenbergbahn

14 Unterm Strich

14.1 Fachlich: Allgemeine Schlussfolgerungen

14.2 Fachlich: Konkrete Zusammenhänge

14.3 Subjektiv: Die Einschätzung der Kunden

14.3.1 Der ÖPNV in deutschen Großstädten

14.3.2 Kundenzufriedenheitsstudie des VCD

14.3.3 Die Deutsche Bahn

14.3.4 Der SPNV im VBB

14.3.5 Schlussfolgerungen

14.4 Politisch: Forderungen

14.5 Die persönliche Einstellung des Autors

14.5.1 Meine Einstellung zur Bahn

14.5.2 Meine persönlichen Konsequenzen

14.6 Was machen Sie ganz persönlich daraus?

14.6.1 Situation analysieren

14.6.2 Handeln

14.6.3 Rückmeldung an das Verkehrsunternehmen geben

14.6.4 Wählen und sich engagieren

14.6.5 Einige Aufgaben der persönlichen Art

15 TOP 5

15.1 Vorbeugend

15.2 In der Situation

15.3 Strategische Fragestellungen

15.4 Die besten Informationsquellen

15.5 Für eine angenehme Reise

16 Nachwort

Anmerkungen und Quellennachweise