

# StationsAnzeiger

Nr. 02 | Dezember 2010

Informationen für Kunden der DB Station&Service AG

## Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,



vielen Dank für Ihre positive Resonanz auf unsere im Juli erschienene Erstausgabe des StationsAnzeigers. Das motiviert uns für die Zukunft, in gleicher Weise fortzufahren. In den letzten Wochen und Monaten wurden viele Dinge auf den Weg ge-

bracht. Insbesondere zum Thema „Einführung neues Stationspreissystem“, in das viele von Ihnen in unterschiedlichen Rollen aktiv einbezogen waren, wollen wir Sie aktuell informieren. Zudem ist es mir ein Anliegen, Sie über das Ergebnis der Kundenbefragung aus der ersten Jahreshälfte und unsere daraus resultierenden Ableitungen für das weitere Geschäft zu informieren. Denn das Ziel der Befragung ist klar definiert: Wir wollen wissen, wo der Schuh drückt, daraus die richtigen Schlüsse ziehen und besser werden. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen Kurzweil beim Lesen. Ihnen und Ihren Familien wünsche ich zudem eine besinnliche Weihnachtszeit und einen guten Start ins neue Jahr.

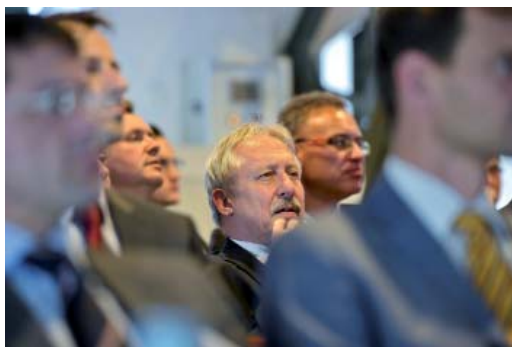
Stefan Schwinn  
Leiter Vertrieb der DB Station&Service AG

## Inhalt

- 2 **Neues Stationspreissystem**
- 5 **Zwischenbilanz Konjunkturprogramm**
- 6 **Neue Ansagetexte im Bahnhof**
- 7 **Auswertung Kundenbefragung**
- 8 **Kontakt Daten und nützliche Links**

## Dialog wird 2011 fortgesetzt

Kundenveranstaltung im September bot Raum für Information, Kritik und gute Gespräche • Feedback willkommen



Die Erwartungen der Teilnehmer waren groß. Das ließ sich auch in den Gesichtern ablesen. Stefan Schwinn, Leiter Vertrieb bei DB Station&Service AG, erläuterte ausführlich die beabsichtigten Änderungen zum neuen Stationspreissystem. Bei der anschließenden Diskussion war Gelegenheit für Kritik und Bedenken, die seitens der Teilnehmer auch zahlreich genutzt wurde.  
Fotos: Philipp von Recklinghausen

Im September dieses Jahres nutzten zahlreiche Vertreter von Land, Aufgabenträgern und Eisenbahnverkehrsunternehmen die Gelegenheit zum offenen Dialog mit Vertretern der Personenbahnhöfe. Denn sie folgten der Einladung zur ersten zentralen Kundenveranstaltung der DB Station&Service AG im Umspannwerk Ost in Berlin. Neben Informationen zu Strategie und Serviceausrichtung wurde auch ausführlich auf die zum 1. Januar 2011 beabsichtigten Änderungen des Stationspreissystems eingegangen. Mit konstruktiver Kritik wurde seitens der Teilnehmer dabei nicht gespart, was die das Management der DB Station&Service AG ausdrücklich begrüßte. Dr. André Zeug, Vorstandsvorsitzender der DB Station&Service AG rückblickend: „Ich war erfreut über die offene Aussprache und die rege Beteiligung der rund 100 Teilnehmer an der Diskussion zum neuen Stationspreissystem. Allerdings muss der gegenseitige Austausch künftig noch besser und vertieft werden, damit eine vertrauensvolle Zusammenarbeit möglich ist.“ Fest steht, der gemeinsame Austausch findet im nächsten Jahr seine Fortsetzung.

Beim abschließenden gemeinsamen Abendessen bestand dann noch ausreichend Gelegenheit für persönliche Gespräche, wovon rege Gebrauch gemacht wurde. Das Feedback der Teilnehmer zur Veranstaltung war mehrheitlich positiv. An uns herangetragene Themenwünsche werden im kommenden Jahr gerne berücksichtigt.



# Einführung des neuen Stationspreissystems

Termin: 01. Januar 2011

Den meisten Lesern ist es sicherlich schon bekannt: Die DB Station&Service AG führt zum 01.01.2011 ein neues Stationspreissystem ein. Der Einführung sind zahlreiche interne wie externe Abstimmungen vorausgegangen.

Das aktuell gültige Stationspreissystem („SPS 05“) wurde zum 01.01.2005 eingeführt und stellte eine wesentliche Verbesserung zum Vorgängermodell, dem hoch volatilen Einzelpreissystem aus dem Jahr 1999, dar. Denn nun konnte durch die Kategorisierung und damit Annäherung der Preise für vergleichbare Leistungen die Preistransparenz erheblich gesteigert werden. Aufgrund der stärkeren Preisstabilität erhöhte sich zudem die Planungssicherheit für die Kunden, woran nicht zuletzt die Eisenbahnverkehrsunternehmen, die sich um langlaufende Verkehrsverträge bewerben, in besonderer Weise interessiert waren. Zugleich blieben sowohl die Preisspanne als auch die Anzahl der Preise vergleichsweise gering – im Gegensatz zum Einzelpreissystem mit ca. 5.400 verschiedenen Preisen gab es nun nur noch maximal 96 Preise – während die Stationspreisabrechnung übersichtlicher und weniger aufwendig wurde.

Dennoch war auch das SPS 05 bisweilen der Kritik ausgesetzt. Einige Kunden akzeptierten dieses Preissystem jahrelang nicht oder hielten es fälschlicherweise für rechtswidrig. Der vereinzelt Einschätzung, dass das System rechtswidrig sei, hat sich die Rechtssprechung nicht angeschlossen. Ebenso hat die Bundesnetzagentur, die als Regulierungsbehörde für die Überprüfung der Entgelthöhen und -systematiken der Eisenbahninfrastrukturunternehmen zuständig ist, bisher nie die Ungültigkeit des SPS 05 erklärt.

Dabei hatte sich die Bundesnetzagentur intensiv mit der Thematik auseinandergesetzt. Bereits im August 2007 initiierte sie ein Prüfungsverfahren zum Stationspreissystem, wobei der Anlass dafür bis heute nicht bekannt ist. Im Laufe des Verfahrens hatte die DB Station&Service AG umfangreich Auskunft gegeben und der Behörde eine Vielzahl von Informationen und Zahlen zum SPS 05 übermittelt.

Am 10.12.2009 erging dann ein – vielen Lesern durchaus bekannter – Bescheid. Entgegen anderslautender Behauptungen richtete sich der Bescheid jedoch nicht gegen das Stationspreissystem. Inhalt des Bescheides war lediglich die Entgeltliste, also die Auflistung der 96 bundesland- und kategorispezifischen Stationspreise. Entgegen der Meinung vieler wurden die Preise aber nicht als zu hoch beurteilt, ein Preishöhenmissbrauch wurde also

nicht festgestellt. Jedoch sah die Behörde eine „Diskriminierung“ in den unterschiedlichen Deckungsbeiträgen und der somit abweichenden Höhe der Kostendeckung bei der Preisbildung im Vergleich zwischen den Bundesländern. Aus diesen Gründen erklärte sie die Stationspreissystematik mit Wirkung zum 01.05.2010 für ungültig. Hiergegen hatte sich die DB Station&Service AG gerichtlich gewehrt und wurde vom Oberverwaltungsgericht Münster bestätigt. Damit blieb die Stationspreissystematik 2010 auch über den Mai hinaus bestehen, sie ist für das Jahr 2010 uneingeschränkt gültig.

Aufgrund der oben beschriebenen Unzufriedenheit einiger Kunden, der anhaltenden Kritik der Aufsichtsbehörde und auch intern ermittelter Optimierungspotenziale hat sich die DB Station&Service AG in der Folge für die Neugestaltung des Stationspreissystems entschieden.

Im Rahmen dieses Anpassungsprozesses fanden diverse Abstimmungsgespräche mit der Bundesnetzagentur statt. Auch wurden viele Kunden in bilateralen Gesprächen über die Vorhaben informiert. Die mit der BAG-SPNV gemeinsam durchgeführten Workshops boten darüber hinaus den Aufgabenträgervertretern die Möglichkeit, konkrete Inhalte der Preissystematik mit zu gestalten. Durch den intensiven Meinungsaustausch konnte eine Vielzahl externer Anregungen in das neue Stationspreissystem übernommen werden.

Es war ein Hauptziel der DB Station&Service AG, möglichst viele Interessen der Marktteilnehmer zu berücksichtigen. Da die an uns heran getragenen Anforderungen doch sehr vielschichtig waren, musste das resultierende Stationspreissystem naturgemäß einen Kompromiss als Ergebnis eines Abwägungsprozesses darstellen. Die Neufassung des Stationspreissystems wurde am 17.09.2010 veröffentlicht. Damit begann die eisenbahnrechtlich festgeschriebene einmonatige Stellungnahmefrist der Zugangsberechtigten, also Eisenbahnverkehrsunternehmen und Aufgabenträger, zu den neuen Entgeltgrundsätzen. Dem schloss sich die offizielle, vierwöchige Prüfung des Systems durch die Bundesnetzagentur an. Aufgrund zahlreicher im Vorfeld geführter Gespräche zwischen der Regulierungsbehörde und der DB Station&Service AG waren Inhalt und geplanter Zeitpunkt des Inkrafttretens des Preissystems vor Veröffentlichung bereits im Wesentlichen abgestimmt. Insofern überraschte nicht, dass die Bundesnetzagentur der Einführung des Stationspreissystems, so wie von der DB Station&Service AG vorgeschlagen, nicht widersprach. Letztendlich stand und steht damit fest: das neue Stations-

preissystem wird zum 01.01.2011 eingeführt. Festgeschrieben wird es in den Entgeltgrundsätzen der Allgemeinen Bedingungen für die Nutzung der Infrastruktur von Personenbahnhöfen der DB Station&Service AG, kurz ABP.

## Im Vergleich zum SPS 05 ergeben sich durch das neue Stationspreissystem – „SPS 11“ – im Wesentlichen folgende Änderungen:

Das SPS 11 folgt einer neuen Kategorisierungslogik, nach der es künftig sieben Stationskategorien geben wird, wobei die unteren Kategorien stärker ausdifferenziert werden, als dies bisher bei den im SPS 05 geltenden sechs Kategorien der Fall war. Um die Stabilität des Systems insgesamt zu erhöhen, werden neben verkehrlichen Parametern (Anzahl Zughalte, Anzahl Reisende) auch die Infrastrukturelemente Anzahl Bahnsteigkanten und Bahnsteiglängen in die Kategorisierung mit einfließen. Ebenso finden Ausstattungsmerkmale (technische Stufenfreiheit, personenbedienter Service) Berücksichtigung. Da die Kategoriezuordnung rein mathematischen – und damit durchweg transparenten – Gesichtspunkten unterliegt und sich die Kategorisierungssystematik im Vergleich zum SPS 05 ändern wird, kommt es bei der Umstellung des Preissystems ab dem 01.01.2011 zwangsläufig zu vielfachen Umkategorisierungen, d. h. einige Bahnhöfe werden „höher kategorisiert“, andere kommen in eine niedrigere Kategorie. Betonen möchten wir jedoch an dieser Stelle, dass der Rückbau von Ausstattungen grundsätzlich nicht vorgesehen ist. Das bedeutet, dass z.B. Ausstattungsmerkmale an Stationen, die nun in eine niedrigere Kategorie eingeordnet werden und daher ein über das in den neuen Geschäftsbedingungen verankertes Leistungsversprechen hinaus gehendes Ausstattungsniveau besitzen, nicht abgebaut bzw. deren Funktionen nicht eingestellt werden. Hier soll den Kunden das historisch gewachsene Leistungsversprechen erhalten bleiben. Perspektivisch werden wir das Ausstattungsniveau in der Fläche, gerade in den kundenrelevanten Bereichen Sitzgelegenheiten, wettergeschütztes Warten und Fahrgastinformation sukzessive erhöhen.

Auch bei dem zweiten Teil des SPS 11, der Preisbildung, gibt es Neuerungen. Die bedeutendste Änderung dabei ist wohl die Umstellung auf einen Aufgabenträgerbezug. Bei sieben Kategorien und 28 Aufgabenträgern ergeben sich folglich 196 Stationspreise. Dadurch können Förderungen von Aufgabenträgern künftig noch deutlicher im Gebiet des jeweiligen Bestellers preislich abgebildet und damit fair zugeordnet werden. Gleichzeitig wird den Aufgabenträgern eine größere Gestaltungsmöglichkeit im Hin-

blick auf die Ausstattung eingeräumt. Die Bestellung von Mehrverkehren wird preiswirksam abgebildet. Darüber hinaus wird durch den dreijährigen Turnus bei der Neukalkulation zusätzliche preisliche Stabilität geschaffen. Ferner wird der Zuglängenfaktor neu gestaffelt, was nicht zuletzt einer Beibehaltung der bisherigen Stationspreisverteilung zwischen den Segmenten Nah- und Fernverkehr dient.

Trotz der genannten Vorteile des SPS 11 – Stabilität, Transparenz, Fairness – soll nicht verschwiegen werden, dass auch einige Kunden negative Auswirkungen des neuen Preissystems spüren werden. Aufgrund der Forderung der Bundesnetzagentur, die Kategorien und v. a. die Preise stärker kostenbasiert zu bilden und gleiche prozentuale Deckungsbeiträge zu generieren, kommt es zu deutlichen Umverteilungen zwischen den Ländern. In der Folge werden einige Aufgabenträger und Eisenbahnverkehrsunter-

nehmen deutlich monetär belastet, während andere Entlastungen erfahren. Der DB Station&Service AG entstehen hieraus keinerlei Mehrerlöse. Die Verteilung der Regionalisierungsmittel, die beim SPS 05 Beachtung fand und ein Grund für die von der Regulierungsbehörde kritisierten unterschiedlichen Deckungsbeiträge war, wird nun bei der Preisbildung nicht mehr berücksichtigt werden. Allerdings hätte sich diese Auswirkung auch bereits zum 01.05.2010 auf Basis des SPS ergeben, wenn sich die DB Station&Service AG nicht erfolgreich gegen den Bescheid der Bundesnetzagentur zur Stationspreislise hätte wehren können.

Als weitere Folge der behördlich vorgegebenen Rahmenbedingungen wird es künftig keine durchgängig „abfallende Preistrepe“ mehr geben. Dem Kostenbezug in Verbindung mit der Auslastung ist es geschuldet, dass dadurch z.B. der Preis einer be-

stimmten Kategorie über dem Stationspreis der nächst höheren Kategorie liegen kann.

Insgesamt hat sich die DB Station&Service AG bei der Gestaltung des SPS 11 im Spannungsfeld zwischen Kundenanforderungen, behördlichen bzw. regulierungsrechtlichen Vorgaben, politischen Einflüssen wie natürlich auch unternehmerischen Entscheidungen bewegen müssen. Dass dies zu einem Ergebnis führt, das nicht alle Einzelanforderungen berücksichtigen kann, liegt auf der Hand. Dennoch wurde bei der Einführung des SPS 11 eine Vielzahl an Kundenanforderungen berücksichtigt. Daher gehen wir davon aus, dass die Kundenzufriedenheit steigt und eine Beruhigung der Marktverhältnisse eintritt. Die DB Station&Service AG ist sich hier ihrer Verantwortung als größter Betreiber von Personenbahnhöfen in Deutschland bewusst.

# Wie funktioniert eigentlich ein DSA?

Transportleitungen aller Eisenbahnverkehrsunternehmen müssen handeln

In den Systemen der DB Station&Service AG zur Reisendeninformation sind die vorhandenen Ist-Informationen der DB Netz AG zur Fahrplanlage bereits verarbeitet. Da aus den Messpunkten der Trasseninfrastruktur jedoch nicht alle Züge automatisch geortet werden können und zudem bestimmte Sach-

verhalte wie kompletter Zugausfall, Warten auf Anschlussreisende oder Brechen des Laufweges nicht abgebildet sind, ist zusätzlich die aktive Datenlieferung einschließlich einer Verspätungsprognose der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) erforderlich. Dies kann bei der DB Station&Service AG über

eine VDV-normierte Schnittstelle oder -bei geringen verkehrlichen Umfängen- über eine Web-basierte Schnittstelle erfolgen. Es ist eine umfassende Beteiligung aller EVU notwendig, um eine optimale Information der Reisenden zu ermöglichen.

## WIE FUNKTIONIERT EIGENTLICH ...

### ... der Dynamische Schriftanzeiger (DSA)?

DB Station&Service informiert Reisende an den Bahnsteigen kleinerer Stationen mit Dynamischen Schriftanzeigern aktuell über Abweichungen vom Regelbetrieb. Hierzu zählen zum Beispiel verspätete Züge, Gleiswechsel oder Zugausfälle. Die Informationen gelangen über ein vollautomatisches System zum Reisenden: vom fahrenden Zug über die Transportleitung des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens zu DB Station&Service und von dort an den Schriftanzeiger am Bahnhof. Dieser informiert die Reisenden über eine Lautsprecher-Ansage sowie eine LED-Anzeige.

#### 1 Position des Zugs ermitteln

Die Transportleitung eines EVU weiß von jedem ihrer Züge, wo er gerade fährt. Denn jeder Zug gibt während der Fahrt regelmäßig und automatisch seine Position durch: Er überfährt elektronische Messpunkte im Gleis. Manche Züge können auch über GPS geortet werden.



#### 2 Soll-Ist-Werte vergleichen

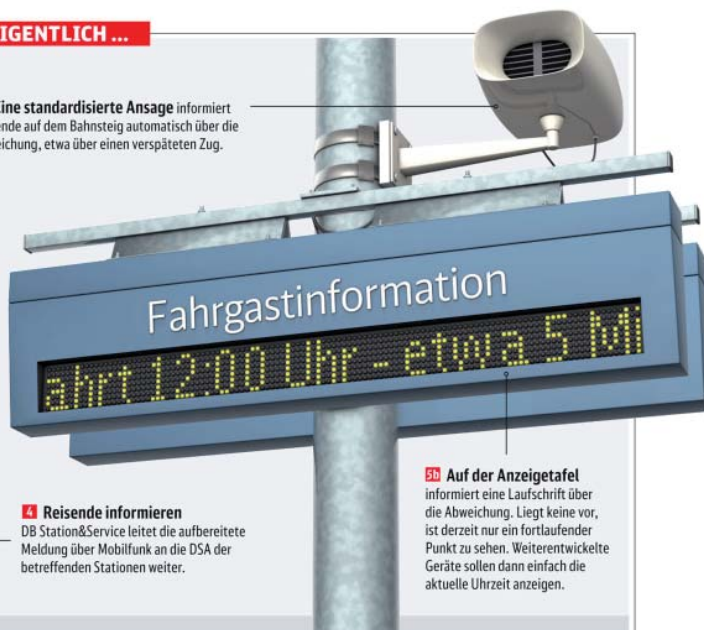
Eine Software vergleicht die Position mit dem Fahrplan. Abweichungen, etwa Verspätungen, meldet die Transportleitung an das Interne Reisenden Informationssystem (IRIS) von DB Station&Service.



#### 3 Meldung aufbereiten

DB Station&Service bereitet die Abweichungsmeldung im IRIS automatisch und stationsbezogen auf – als Text- und Audiodatei.

5a Eine standardisierte Ansage informiert Reisende auf dem Bahnsteig automatisch über die Abweichung, etwa über einen verspäteten Zug.



4 Reisende informieren  
DB Station&Service leitet die aufbereitete Meldung über Mobilfunk an die DSA der betreffenden Stationen weiter.

5b Auf der Anzeigetafel informiert eine Laufschrift über die Abweichung. Liegt keine vor, ist derzeit nur ein fortlaufender Punkt zu sehen. Weiterentwickelte Geräte sollen dann einfach die aktuelle Uhrzeit anzeigen.

ca. 2.800  
Dynamische Schriftanzeiger installiert die DB bis Ende 2011.

# Gemeinsam gegen Graffiti

## Nachahmer willkommen

Das jährlich Millionen Euro für die Beseitigung von Graffitischmierereien ausgegeben werden, ist bekannt. Leider werden die vermeintlichen



„Künstler“ eher selten auf frischer Tat erappt und wenn doch, decken die Strafen nur ansatzweise den Sachschaden. Meinungsumfragen bestätigen uns regelmäßig, dass Graffiti ein entscheidender Einflussfaktor für die

Wahrnehmung des Erscheinungsbildes der Bahnhöfe ist. Daher müssen alternative Antigraffitiprogramme her. Erfolgreiche Beispiele für die Beseitigung derartiger Schmierereien gibt es u. a. in Nordrhein-Westfalen und Bayern. In NRW haben Land und Bahn das Sonderprogramm GraffitiOFFensive für alle dortigen Bahnhöfe gestartet. Dabei wurden 100 Bahnhöfe im Ruhrgebiet identifiziert, bei denen das Vandalismusaufkommen am stärksten ist. An ihnen erfolgte eine komplette Grundreinigung und zur Prävention wurden Prophylaxeschichten aufgebracht, die sich besonders leicht reinigen lassen. Für weitere 590

Bahnhöfe in ganz NRW gab es eine großangelegte Graffittientfernungsaktion. Das Ergebnis der Großaktion kann sich sehen lassen. Bereits im Sommer waren alle Bahnhöfe in Nordrhein-Westfalen graffiti-



S-Bahn-Haltepunkt Düsseldorf-Eller: vorher - nachher Fotos: DB Services GmbH

frei. Damit das auch zukünftig weitestgehend so bleibt, wurden eine Informations- und Meldekette und sogar eine Graffitimeldezentrale eingerichtet.

Sie sollen auch zukünftig sicherstellen, dass die unschönen Schmierereien innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Meldung beseitigt sind und sich die Reisenden in den Bahnhöfen wohl fühlen.

Ähnlich läuft es in Bayern. Gemeinsam mit der Bayerischen Eisenbahngesellschaft mbH, dem Aufgabenträger in Bayern, wurden hier zwei Einsatzfahrzeuge, so genannte Graffiti-mobile, angeschafft. Diese sind bayernweit schwerpunktmäßig an S-Bahnstationen im Einsatz. „Wir wollen dazu beitragen, dass aus den durch Graffiti verunstalteten Bahnhöfen wieder attraktive Zugangsstellen werden, die zum Bahnfahren in Bayern einladen. Besonders wichtig ist uns eine nachhaltige und ganzheitliche Herangehensweise,“ erklärt

Fritz Czeschka, Geschäftsführer der Bayerischen Eisenbahngesellschaft die Motivation für die gemeinsame Initiative.

# Das Nützliche mit dem Notwendigen verbunden

## Sperrpause des Leipziger Hauptbahnhofs für die Installation einer neuen Fahrgastinformationsanlage - kurz FIA - genutzt

Leipzig, 18. September, eine Softwareaktualisierung des elektronischen Stellwerks in Leipzig und die Komplettierung der Oberleitung im Gleisvorfeld machte eine zeitweise Totsperrung des Leipziger Hauptbahnhofs erforderlich. Ursprung war die notwendig gewordene Verknüpfung einiger Gleise im Zusammenhang mit dem Bau des neuen City-Tunnels. Damit eine derartige Maßnahme, die 32 Stunden Schienenersatzverkehr für die Reisenden mit sich brachte, auch weitestgehend reibungslos verlaufen kann, ist die bedingungslose Zusammenarbeit aller am Projekt beteiligten Firmen und deren Mitarbeiter Voraussetzung. In Leipzig hat man die notwendige „Zwangspause“ für die Reisenden auf dem Hauptbahnhof gewinnbrin-

gend genutzt und zeitgleich zur Softwareaktualisierung im Stellwerk eine neue Fahrgastinfor-



Menschenleere Bahnsteige - nur die Bauarbeiter sind vor Ort und installieren die neuen Fahrgastinformationsanzeiger auf den Bahnsteigen; Foto DB AG.

mationsanlage im Bahnhof installiert. Bereits in der Zeit vom 13. bis 17.09.2010 erfolgte die Montage der neuen Zugzielanzeiger auf den

Bahnsteigen. Zudem wurden die Gefahrenbereichsmarkierungen, die Wegeleitung und der Raucherbereich erneuert und einige verbliebene Frostschäden vom letzten Winter beseitigt. Sabine Rothenberger, Leiterin des Bahnhofsmanagements Leipzig resümiert zu Recht voller Stolz: „Alle Beteiligten haben engagiert zusammengearbeitet, das Ergebnis kann sich sehen lassen. Wir haben binnen kurzer Zeit Dinge erledigen können, die im laufenden Be-



Foto DB Station&Service AG

trieb so einfach nicht möglich gewesen wären. Mein Dank gilt daher allen Beteiligten.“

# Halbzeitbilanz bei den Konjunkturprogrammen

Alle energetischen Sanierungen werden bis zum Jahresende abgeschlossen

Anfang 2009 hatte die Bundesregierung für die Deutsche Bahn zwei Konjunkturprogramme (KP) aufgelegt. Rund 352 Millionen Euro investieren Bund und Bahn bis Ende 2011 in die Modernisierung von insgesamt 2.146 vorwiegend kleinen und mittelgroßen Bahnhöfen. Das Ziel war, die Folgen der Banken- und Finanzkrise abzumildern und Jobs in Deutschland zu sichern. Fast anderthalb Jahre nach dem ersten Spatenstich in Rheine ist es an der Zeit, erneut eine Zwischenbilanz zu ziehen.

Die Bauarbeiten liegen voll im Plan. Bis zum Ende dieses Jahres sind die Maßnahmen beider Konjunkturprogramme an mehr als 1.250 Bahnhöfen vollständig fertig gestellt. 1.900 von insgesamt 3.000 einzelnen Baumaßnahmen sind damit beendet. Die Bundesmittel konnten somit schnelle und sichtbare Erfolge erzielen. Am Ende aller Arbeiten werden rund sechs Millionen Reisende täglich von den Verbesserungen profitieren.

Besonders anschaulich sind die Erfolge an der Schnaittachtalbahn in Mittelfranken in Bayern zu sehen. An dieser Strecke wurden allein sechs Bahnhöfe komplett modernisiert. Etwa 1,3 Millionen Euro investierten der Bund und die DB Station&Service AG in die ganzheitliche Sanierung der Bahnhöfe zwischen Neunkirchen am Sand und Simmelsdorf-Hüttenbach. An diesem Beispiel ist besonders gut zu erkennen, wie umfangreich die Bauarbeiten waren. Es wurden nicht nur die alten unbefestigten Bahnsteige erhöht und mit einem modernen Plattenbelag und Blindenleitstreifen versehen, sondern die Bahnhöfe wurden zudem komplett neu ausgestattet: Angefangen mit robusten Wetterschutzhäusern über Dynamische Schriftanzeiger (DSA), die Reisenden Auskünfte über Zugabweichungen geben, bis hin zu einer besseren Beleuchtung (siehe Abbildung 1).

Ein weiterer Schwerpunkt der Arbeiten lag in der energetischen Sanierung von bundesweit 31 Empfangsgebäuden. Aktuell wurde der Bahnhof in Konstanz in Baden-Württemberg

eingeweiht. Bereits seit Mitte Juli erstrahlt das Empfangsgebäude in Greifswald (Abbildung 2) wieder in neuem Glanz. Die offizielle Einweihung in Limburg war am 19. November (Abbildung 3). Alle energetischen Baumaßnahmen sind spätestens bis zum Jahresende 2010 abgeschlossen.

**Energetische Sanierung**  
3.400 Tonnen CO<sub>2</sub> weniger! Das entspricht dem jährlichen Schadstoffausstoß von rund 800 Einfamilienhäusern.

### In Zahlen:

- Summe der Bahnhöfe, die modernisiert werden: 2.146
- davon aktuell im Bau: 1.225
- davon aktuell abgeschlossen: 533
  
- Summe aller einzelnen Maßnahmenpakete: 3.000

Mehr Informationen gibt es unter: [www.bahnhof.de/konjunkturprogramm](http://www.bahnhof.de/konjunkturprogramm)

Die druckfrische Broschüre „Personenbahnhöfe - Zwischenbilanz 2010 >> Konjunkturprogramme I und II“ kann bei Interesse per Mail unter [vertrieb.isvp@deutschebahn.com](mailto:vertrieb.isvp@deutschebahn.com) abgerufen werden.



Abb. 1: Bahnhof Hedersdorf (Schnaittachtalbahn, Bayern) vor und nach der Modernisierung. Fotos Christian Bedeschinski



Abb. 2: Empfangsgebäude Greifswald (Mecklenburg-Vorpommern) während und nach der Sanierung. Fotos Christian Bedeschinski



Abb. 3: Empfangsgebäude Limburg an der Lahn (Hessen) vor und nach der Sanierung. Fotos Christian Bedeschinski



## Neue Ansagetexte in den Bahnhöfen

Die DB Station&Service AG hat im Rahmen der Kunden- und Qualitätsinitiative 2010 in diesem Jahr Maßnahmen ergriffen, um die Betriebsqualität und den Kundenservice an den Bahnhöfen spürbar auszubauen. Ein wesentlicher Aspekt dabei ist die verbesserte, auf die Bedürfnisse der Reisenden abgestimmte Information, insbesondere bei Abweichungen vom Regelverkehr. Eine Kundenbefragung ergab, dass sich viele Reisende durch die bisherigen Durchsagen nicht ausreichend und bedarfsgerecht informiert fühlen. Was stets mit „Meine Damen und Herren ...“ beginnt, mündet oft in einer Flut an Informationen, aus der der Reisende die für ihn bedeutsamen Informationen nur schwer aus dem Klangteppich herausfiltern kann. Vor diesem Hintergrund und geleitet von der Grundregel „weniger ist mehr“ wurden in einem Projekt die Ansagen am Bahnhof nun stärker an den Informationsbedürfnissen der Kunden ausgerichtet. Auf der Grundlage der Kundenbefragung zur Reiseninformation und in enger Abstimmung mit dem Kundenbeirat der DB AG wurden die Ansa-

gestandards neu definiert. Diese zeichnen sich durch eine Verkürzung der Ansagetexte im Regelfall und einer Fokussierung auf die wichtigsten Inhalte im Abweichungsfall aus. Mit dieser Konzentration auf das Wesentliche soll die Informationsqualität der Ansagen gesteigert, die Ansagedauer verkürzt sowie die Flut an Informationen minimiert werden. **Kurz, knapp, prägnant und freundlich lautet die Botschaft der neuen Texte.** „Es muss sofort klar werden, wer von der Durchsage betroffen ist und ob eine Abweichung vorliegt“, sagt Andreas Bürgler, der als Projektleiter die neuen Ansageinhalte verantwortet. Bislang enthielt eine Ansage im Bahnhof im Schnitt 174 Wörter, künftig sollen es durchschnittlich nur noch 80 Wörter sein. Dennoch werden auch zukünftig alle für den Kunden wichtigen Informationen zum Reiseverlauf in den Durchsagen enthalten sein. Dabei gilt: Je planmäßiger und reibungsloser ein Fahrtverlauf ist, desto reduzierter darf der Ansagetext dabei sein.

**Beispiel: „Gleis drei, Einfahrt ICE 695 nach Berlin Ostbahnhof, Abfahrt 15.30 Uhr“.**

Die neuen Ansagetexte wurden an zwei Münchner Bahnhöfen mit Erfolg getestet. Befragungen nach Einführung der neuen Ansagen ergaben, dass die Reisenden sich mit dem neuen System besser informiert fühlen. Zudem konnte die Geräuschkulisse am Bahnhof wesentlich reduziert werden. Auch bei den Ansagen selbst stoßen die neuen Texte auf eine positive Resonanz. Die aus dem neuen Konzept resultierende zeitliche Entlastung der Ansager sorgt neben der Erhöhung der Informationsqualität auch für mehr Flexibilität im Regel- und Störfall.

### Wie sehen die nächsten Schritte aus?

Vom 1. Januar 2011 erfolgen die manuellen Ansagen bundesweit nach neuer Ansagerichtlinie. Die Umstellung der automatischen Ansagen erfolgt dann sukzessive und standortbezogen parallel zur technischen Migration der neuen Ansagesoftware von April bis Dezember des kommenden Jahres.

## Darmstadt und Baden-Baden sind Deutschlands kundenfreundlichste Bahnhöfe

### Allianz pro Schiene prämiert Bahnhöfe des Jahres 2010

Seit 2004 prämiert die Allianz pro Schiene die kundenfreundlichsten Groß- und Kleinstadtbahnhöfe in Deutschland. Dieses Jahr

Ramsauer, DB-Chef Dr. Rüdiger Grube und Dr. André Zeug, Vorstandsvorsitzender von der DB Station&Service AG, eine Ausstellung über die

Bahnhöfe des Jahres eröffnet, die alle 14 Siegerbahnhöfe seit 2004 ausführlich beschreibt. Die Ausstellung ging im Anschluss auf Tour durch die vorherigen sechs Großstadtsiegerbahnhöfe.

Für Darmstadt sprach die Parkanlage direkt vor dem Haupteingang, die den Bahnhof für die Jury zu Deutschlands grünstem Großstadtbahnhof machte. Neben seiner repräsentativen Halle, die moderne Glasarchitektur mit historischen Elementen harmonisch verbindet,

konnte der Darmstädter Hauptbahnhof, der in den letzten zehn Jahren für rund 50 Millionen Euro modernisiert wurde, auch mit dem ansprechend gestalteten Bahnhofsvorplatz punkten. Am 14. September wurde im Beisein von Hessens Landesverkehrsminister Dieter

Posch die Messingtafel im Eingangsbereich des Hauptbahnhofs feierlich enthüllt, die dem Besucher verkündet, dass er sich auf ausgezeichnetem Terrain bewegt.

Baden-Baden glänzte mit Bestnoten, was die Kundenfreundlichkeit betrifft. Der Bahnhof des weltbekannten Kurorts überzeugte die Jury mit einer blitzblanken Bahnhofshalle, freundlichen Geschäften und ansprechender Gastronomie. Ausstattungsdetails wie Mietfahrräder und Motorradabstellplätze und der helle großzügige Haupttunnel trugen zum Sieg bei. Durch die Auszeichnung für Baden-Baden führt das Bundesland Baden-Württemberg mit drei Stationen die Liste der prämierten Bahnhöfe an. Der Geschäftsführer der Allianz pro Schiene, Dirk Flege, überreichte am 28. September in Baden-Baden dem Oberbürgermeister der Stadt, Wolfgang Gerstner, und dem Leiter des Bahnhofsmangements Karlsruhe, Leonhard Reiß, die Siegerurkunden. Auch die edle Messingtafel, die den Bahnhof nun als Bahnhof des Jahres 2010 ausgibt, wurde in diesem Rahmen enthüllt.



Benjamin Schmidt (Darmstadt) und Richard Seier (Baden-Baden) nahmen die Siegerurkunden für ihre Bahnhöfe in Empfang. Foto: Allianz pro Schiene.

konnten Darmstadt und Baden-Baden die Kunden und die Jury für sich überzeugen. Am 1. September gab die Allianz pro Schiene im Berliner Hauptbahnhof die beiden Siegerbahnhöfe bekannt. Im Anschluss wurde im Beisein von Bundesverkehrsminister Dr. Peter

# Auswertung Kundenbefragung

Teilnahme verzeichnet steigende Tendenz

Zum dritten Mal wurden die Geschäftskunden der DB Station&Service AG hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen des Unternehmens befragt. 67 Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und 18 SPNV-Aufgabenträger (AT) nutzten die Gelegenheit im zweiten Quartal dieses Jahres und bewerteten alles von A wie Ausstattung bis Z wie Zugänge. Das Ergebnis wird nun genutzt, um die Weichen für die kommenden Jahre richtig zu stellen und somit Maßnahmen zu identifizieren, die zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führen. Im Fokus stehen dabei insbesondere diejenigen Themen, die sowohl einen großen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden haben, als auch unterdurchschnittlich bewertet wurden.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen wird wie bereits im Vorjahr durchschnittlich mit einer Note von 3,4 auf der Schulnotenskala von 1 bis 6 bewertet. Dabei schneiden Themen wie Beschilderung, Stationspreisabrechnung und Informationen zum Fahrplan überdurchschnittlich gut und Preisgestaltung, optische und akustische Reisedenkeninformation sowie Sicherheit schlechter ab. Bei einer genaueren Betrachtung der einzelnen Zielgruppen fällt auf, dass EVU mit der DB Station&Service AG insgesamt zufriedener sind als die Aufgabenträger. Ebenfalls lässt sich ableiten, dass EVU des DB Konzerns die Leistungen der DB Station&Service AG generell kritischer als andere EVU bewerten.

Neben der Rückmeldung zu konkreten Leistungen lässt die Befragung darüber hinaus auch einen Rückschluss auf die Bedeutung der einzelnen Leistungen der DB Station&Service AG für die Kundenzufriedenheit zu. Durch die Zusammenführung der Themen mit einer schlechten Kundenbewertung und einer hohen Kundenrelevanz wurden die potentiellen Handlungsfelder für das Unternehmen identifiziert. Um zu einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit in den kommenden Jahren zu gelangen, wurden verschiedene Maßnahmen eingeleitet und bereits bestehende Maßnahmen forciert. Hierunter fallen:

## Sicherheit, Ausstattung sowie optische und akustische Information

Im Mittelpunkt der Maßnahmen steht die Kunden- und Qualitätsinitiative der Deutschen Bahn AG. Durch die Initiative werden neben

der Erleichterung des Reisens mobilitätseingeschränkter Menschen auch Verbesserungen in den Bereichen Sicherheit, Ausstattung und Reisedenkeninformation angestrebt.

So soll in enger Abstimmung mit den Bundesländern die Sicherheit an Bahnhöfen durch die Ausweitung der Videoüberwachung an über 100 Bahnhöfen merklich erhöht werden. Hierzu werden zur Zeit die notwendigen vorbereitenden Maßnahmen durchgeführt. Ebenfalls soll im Rahmen der Kunden- und Qualitätsinitiative der Wartekomfort für Reisende erheblich verbessert werden. Ziel ist es, bis Ende 2013 an fast allen der 5.400 Bahnhöfe wettergeschütztes Warten zu ermöglichen. Überdies sollen in Abstimmung mit dem Bund und den Ländern zusätzlich zum Konjunkturprogramm weitere kleine und mittlere Bahnhöfe bis 2015 mit dem Dynamischen Schriftanzeiger ausgerüstet werden. Dadurch wird die Voraussetzung geschaffen, den Reisenden mit Hilfe eines elektronischen Laufbands und Lautsprechern über Abweichungen vom Fahrplan zu informieren.

## Preisgestaltung

Die Preisgestaltung ist ein weiterer Punkt, der den Kunden der DB Station&Service AG einerseits wichtig ist und andererseits als verbesserungswürdig bewertet wurde. Das wurde auch schon bei der vorjährigen Befragung deutlich. In 2010 nahm die DB Station&Service AG dies nun zusammen mit den Aktivitäten der Bundesnetzagentur zum Anlass, ein neues Stationspreissystem zu entwickeln und dabei möglichst umfassend auf Kritikpunkte und Wünsche der Kunden einzugehen.

Im kommenden Frühjahr werden wieder alle Kunden die Gelegenheit bekommen, eine Bewertung der Leistungen der DB Station&Service AG abzugeben. Dabei wird sich zeigen, ob die eingeleiteten Maßnahmen bereits Wirkung entfalten konnten. Wir möchten bereits jetzt um zahlreiche Teilnahme an der Befragung werben. Fest steht: Hauptzielstellung bleibt die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

## ++++Bitte beachten++++ Neue Anmeldeformulare im Gelegenheitsverkehr ab Januar 2011

Aufgrund der ab Januar geänderten Entgeltgrundsätze ergeben sich auch Anpassungen für die Anmeldung von Gelegenheitsverkehren. So wurde es erforderlich, dass das Anmeldeformular für den Gelegenheitsverkehr angepasst werden muss. Den neuen Vordruck finden Sie im Internet unter: [www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr](http://www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr).

## Mängelmeldung durch EVU: Rufnummernübersicht der 3-S-Zentralen kann abgerufen werden

Sollten während der Stationsnutzung durch Mitarbeiter eines Eisenbahnverkehrsunternehmens Mängel an der Station festgestellt werden, sollte dieser umgehend an die zuständige 3-S-Zentrale gemeldet werden. Dabei ist es egal, ob es sich beispielsweise um einen Beleuchtungsausfall oder einen Vandalismusschaden handelt. Um stets den richtigen Ansprechpartner kontaktieren zu können, wurde eine kleine Faltkarte mit den Rufnummern aller 3-S-Zentralen gedruckt. Die benötigten Exemplare für die Mitarbeiter können per Mail unter: [vertrieb.isvp@deutschebahn.com](mailto:vertrieb.isvp@deutschebahn.com) abgerufen werden.

## ++++Neue Adresse++++ DB Station&Service AG Zentrale ist in den Berliner Hauptbahnhof umgezogen

Seit Ende November gibt es einen neuen Standort für die Mitarbeiter der Zentrale der DB Station&Service AG. Damit haben sich auch die Rufnummern geändert. Die Mailadressen gelten dagegen ungeändert weiter.

**Neue Postanschrift:**  
Europaplatz 1, 10557 Berlin

**Neue Besucheranschrift:**  
Washingtonplatz 2, 10557 Berlin

## Die DB Station&Service AG im Web: Online gut informiert

Viele wichtige Informationen von und über die DB Station&Service AG erhalten Sie im Internet. Einige praktische Hinweise finden Sie hier.

### Direkt zu DB Netze Personenbahnhöfe

Der Einstieg ohne Umweg: [www.deutschebahn.com/stationsnutzung](http://www.deutschebahn.com/stationsnutzung) führt direkt zu den wichtigsten Informationen und Angeboten der DB Station&Service AG.

### Schnelle Links:

Zu Stationspreisen:  
[www.deutschebahn.com/stationspreisliste](http://www.deutschebahn.com/stationspreisliste)  
Zu den Allg. Geschäftsbedingungen:  
[www.deutschebahn.com/abp](http://www.deutschebahn.com/abp)

Zu den neuen ABP ab 01.01.2011 sowie den ab dem 12.04.2011 gültigen Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe:  
[www.deutschebahn.com/agn-personenbahnhoeefe](http://www.deutschebahn.com/agn-personenbahnhoeefe)  
Zur Anmeldung im Gelegenheitsverkehr:  
[www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr](http://www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr)  
Informationen zu Dampfzugfahrten:  
[www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr](http://www.deutschebahn.com/gelegenheitsverkehr)  
Zum Kundenservice/Preisblättern für Zusatzleistungen:  
[www.deutschebahn.com/kundenservice](http://www.deutschebahn.com/kundenservice)  
Zu den Zugangsregeln für mobilitätseingeschränkte Reisende:  
[www.deutschebahn.com/zugangsregelungen](http://www.deutschebahn.com/zugangsregelungen)  
Zum Fundservice:  
[www.fundservice.bahn.de](http://www.fundservice.bahn.de)

Zum Stand der Konjunkturprogramme:  
[www.bahnhof.de/konjunkturprogramm](http://www.bahnhof.de/konjunkturprogramm)

### Geschäftsbericht zum Download

Im Internet [www.deutschebahn.com](http://www.deutschebahn.com) dem Menü folgend: Presse>Bilanz-PK 2010>Geschäftsberichte 2009

### Kontakt per Mail

Vertrieb: [Vertrieb.ISVP@deutschebahn.com](mailto:Vertrieb.ISVP@deutschebahn.com)  
Service: [bahnhofservice@deutschebahn.com](mailto:bahnhofservice@deutschebahn.com)

### Wichtige Termine 2011

**Geplant:** September 2011 >> Zentrale Kundenveranstaltung >> Termin und Ort werden rechtzeitig bekanntgegeben.

### Ihre Ansprechpartner bei der DB Station&Service AG

#### Zentrale

##### Leiter Vertrieb

**Stefan Schwinn**  
Tel.: +49(0)30/297-65050  
[stefan.schwinn@deutschebahn.com](mailto:stefan.schwinn@deutschebahn.com)

##### Leiter Finanzierung/ Immobilien

**Marcus Paul**  
Tel.: +49(0)30/297-65240  
[marcus.paul@deutschebahn.com](mailto:marcus.paul@deutschebahn.com)

##### Pressesprecherin

**Gabriele Schlott**  
Tel.: +49(0)30/297-62721  
[gabriele.schlott@deutschebahn.com](mailto:gabriele.schlott@deutschebahn.com)

#### Regionalbereiche

#### Leiter Regionalbereich

#### Vertriebsbeauftragte

**Regionalbereich Südwest**  
Lautenschlagerstraße 20  
70173 Stuttgart

**Sven Hantel**  
Tel.: +49(0)711/2092-1406  
[sven.hantel@deutschebahn.com](mailto:sven.hantel@deutschebahn.com)

**Eberhard Wittig**  
Tel.: +49(0)711/2092-2787  
[eberhard.wittig@deutschebahn.com](mailto:eberhard.wittig@deutschebahn.com)

**Regionalbereich Süd**  
Goethestraße 4  
80336 München

**Günther Pichler**  
Tel.: +49(0)89/1308-49425  
[guenther.pichler@deutschebahn.com](mailto:guenther.pichler@deutschebahn.com)

**Herbert Kölbl**  
Tel.: +49(0)911/219-2884  
[herbert.koelbl@deutschebahn.com](mailto:herbert.koelbl@deutschebahn.com)

**Regionalbereich West**  
Willi-Becker-Allee 11  
40227 Düsseldorf

**Martin Sigmund**  
Tel.: +49(0)211/3680-3407  
[martin.sigmund@deutschebahn.com](mailto:martin.sigmund@deutschebahn.com)

**Frank Krämer**  
Tel.: +49(0)211/3680-3748  
[frank.kraemer@deutschebahn.com](mailto:frank.kraemer@deutschebahn.com)

**Regionalbereich Mitte**  
Weilburger Straße 22  
60326 Frankfurt a.M.

**Susanne Kosinsky**  
Tel.: +49(0)69/265-45300  
[susanne.kosinsky@deutschebahn.com](mailto:susanne.kosinsky@deutschebahn.com)

**Bernhard Wolff**  
Tel.: +49(0)69/265-45371  
[bernhard.wolff@deutschebahn.com](mailto:bernhard.wolff@deutschebahn.com)

**Regionalbereich Ost**  
Koppenstraße 3  
10243 Berlin

**Uwe Marxen**  
Tel.: +49(0)30/297-36878  
[uwe.marxen@deutschebahn.com](mailto:uwe.marxen@deutschebahn.com)

**Petra Rösler**  
Tel.: +49(0)30/297-36555  
[petra.roesler@deutschebahn.com](mailto:petra.roesler@deutschebahn.com)

**Regionalbereich Südost**  
Löhrstraße 2  
04105 Leipzig

**Michael Mürer**  
Tel.: +49(0)341/2258-100  
[michael.mueer@deutschebahn.com](mailto:michael.mueer@deutschebahn.com)

**Elke Ernst**  
Tel.: +49(0)341/2258-130  
[elke.ernst@deutschebahn.com](mailto:elke.ernst@deutschebahn.com)

**Regionalbereich Nord**  
Joachimstraße 8 | Hachmannplatz 16  
30159 Hannover | 20099 Hamburg

**Friedemann Kessler**  
Tel.: +49(0)511/286-2184  
[friedemann.kessler@deutschebahn.com](mailto:friedemann.kessler@deutschebahn.com)

**Olaf Luther**  
Tel.: +49(0)40/3918-2719  
[olaf.o.luther@deutschebahn.com](mailto:olaf.o.luther@deutschebahn.com)

### Impressum und Redaktionskontakt

Herausgeber DB Station&Service AG, Europaplatz 1, D - 10557 Berlin, | Verantwortlich Stefan Schwinn (I.SVP) | Redaktion Brit Hamann, Tel.: +49 (0)30 297-65052, Fax: +49 (0)30 297-65058, E-Mail: [brit.hamann@deutschebahn.com](mailto:brit.hamann@deutschebahn.com) | Redaktionsanschrift DB Station&Service AG, Vertrieb, Europaplatz 1, D - 10557 Berlin | Verteileranzahl rund 700 Exemplare | Nächste Ausgabe 1 Quartal 2011 | Änderungen vorbehalten, Einzelangaben ohne Gewähr.