

## Fahrgastinformation

Informationen vor und während Deiner Reise



Vor und während Deiner Reise möchtest Du wichtige Informationen zu Deiner geplanten Fahrt erhalten?

### **Wo finde ich Informationen zu meiner Fahrt?**

Aktuelle Informationen zu Deiner Fahrt kannst Du am besten unter der App [DB Navigator](#) oder in der [VRR Auskunft](#) einsehen. In diesen Fahrplanauskünften werden Informationen zu jeder Zugfahrt, die unsere Mitarbeiter in der Leitstelle z.B. bei Störungen schnellstmöglich hinterlegen, innerhalb von wenigen Minuten bereitgestellt. In diesen Auskunftsmedien sind auch die geänderten Zugfahrten aufgrund von Baustellen hinterlegt und du erfährst, ob Du einen Schienenersatzverkehr, der meistens mit Bussen gefahren wird, nutzen musst

### **Wie erfahre ich, ob meine Fahrt von einer Baustelle betroffen ist?**

Informationen, ob Deine Fahrt aufgrund einer Baustelle verkürzt gefahren oder umgeleitet wird und ob Du ggf. einen Bus nutzen musst, kannst Du **ebenfalls** unter der App [DB Navigator](#) oder in der [VRR Auskunft](#) einsehen.

Zusätzlich findest Du auf unserer Homepage unter [Aktuelles/ Fahrgastinformation](#) eine Übersicht sowohl zu derzeitigen Störungen als auch zu den Baustellen, die stattfinden oder angekündigt sind. Du kannst dort nach den Linien filtern und auch wählen, ob Du Dir Betriebsstörungen oder Baustellen anzeigen lassen möchtest.

### **Wie erfahre ich, ob mein Bus des Schienenersatzverkehrs pünktlich ist?**

Informationen, ob Deine Fahrt mit dem Bus des Schienenersatzverkehrs pünktlich ist, kannst Du in den meisten Fällen auch unter der App [DB Navigator](#) oder in der [VRR Auskunft](#) einsehen.

Um verlässliche Informationen zu unseren Abfahrzeiten der Busse in den Auskunftsmedien anbieten zu können, haben wir mit den beauftragten Busunternehmen ein Pilotprojekt gestartet, das mittels GPS-Ortung, Ist-Daten des jeweiligen Busses an unser Betriebssystem liefert. Dieses gibt wiederum die Daten

an die Auskunftsmedien weiter. Leider kann es hier leider zu fehlenden Daten kommen - zum Beispiel durch einen kurzfristigen Austausch eines Busses. In diesen Fällen können wir leider nicht verhindern, dass Informationen in den Auskunftsmedien angezeigt werden, dass der Bus pünktlich ist.

In einem nächsten Schritt sollen zu Mitte des Jahres 2025 diese Daten im Rahmen des Projekts "Digitale Station" auch an den Ersatzhaltestellen auf digitalen Vitrienen aufgeschaltet werden.

## **Was tut die Regiobahn gegen falsche und zu späte Meldungen bei Störungen?**

Da uns immer wieder Beschwerden erreichen, dass Informationen in den Auskunftsmedien und an den Bahnsteigen nicht stimmig waren, gibt es zwischen den Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Betreibern der Stationen und Schienenstrecken tägliche Abstimmungsgespräche, in denen Störungen sowie Probleme wie z.B. fehlende Durchsagen, falsche Gleisangaben, unbegründete Wartezeiten bei Kreuzungen von Zügen nachbesprochen werden.

Diese täglichen Dialoge haben sich bewährt, da zahlreiche Veränderungen bewirkt und durch die kurzfristige Aufarbeitung von Problemen die jeweiligen Mitarbeiter sensibilisiert werden konnten.

Die Kommunikation von abweichenden Gleisabfahrten ist jedoch immer eine Herausforderung, da diese meistens unmittelbar vor Einfahrt des Zuges in den Bahnhof entschieden werden und der Transport der Daten auf die Anzeiger und in die Auskunftsmedien trotz des elektronischen Weges einige Minuten in Anspruch nimmt.

Zusätzlich bieten diese täglichen Besprechungsrunden die Möglichkeit, dass bei Großbaustellen sehr schnell Schwachstellen aufgezeigt und Veränderungen vorgenommen werden können.

## **Warum werden Baustellen teilweise so spät oder auch gar nicht per Aushang angekündigt?**

Da die Zahl der Baustellen in den vergangenen Jahren sehr stark gestiegen ist, werden unsere Mitarbeiter, die die Betriebskonzepte für die Baustellen erstellen, vor große Herausforderungen gestellt, da sich teilweise bis zu sechs Baustellen mit jeweils unterschiedlichen zeitlichen Auswirkungen auf dem kurzen Linienlauf unserer Linien überschneiden. Eine für den Kunden verständliche Darstellung der Einschränkungen auf Plakaten ist daher eigentlich unmöglich.

Wir können daher nur empfehlen, dass Du Dich auf unserer Homepage unter Aktuelle Betriebsinformationen zu den Baustellen, die stattfinden oder angekündigt

---

sind, informierst. Du kannst dort nach den Linien filtern und auch wählen, ob Du Dir Betriebsstörungen oder Baustellen anzeigen lassen möchtest.

Leider kommt es immer wieder vor, dass Baustellen kurzfristig von den Infrastrukturbetreibern abgesagt werden müssen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen dieses dann sehr kurzfristig - teilweise erst bei der eigentlichen betroffenen Zugfahrt - erfahren. Die Rücknahme eines bereits für diese Baumaßnahme umgesetzten Fahrplans ist bei der Eisenbahn mit großem Aufwand verbunden und bereits in den Auskunftsmedien hinterlegte Fahrplandaten können nicht kurzfristig abgeändert werden. Und so kommt es in Fällen der kurzfristigen Absagen/ Änderungen von Baustellen immer wieder zu widersprüchlichen Informationen in den Auskunftsmedien.

Auch hier versuchen wir durch einen stetigen Austausch mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen, verlässliche Baustellenabwicklungen zu erzielen.

## **Warum ist die Zahl der Baustellen so extrem gestiegen und wie werden Baustellen abgestimmt?**

Durch das Großprojekt der Elektrifizierung der Eisenbahnstrecken der Regiobahn sowie dem Ausbau des Streckennetzes der DB InfraGo im Raum Düsseldorf sowie zahlreicher Instandhaltungsarbeiten gibt es fast täglich Baustellen auf dem Linienlauf unserer Linien.

So ist es erforderlich, dass Maßnahmen gebündelt werden, um die Auswirkungen auf den Personen- und Güterverkehr zu reduzieren. Hierzu erfolgen die Abstimmung der Baustellen unter den betroffenen Unternehmen zum Teil schon bis zu drei Jahre im Voraus.

Alle Beteiligte verfolgen hier das Ziel, einheitliche Konzepte für die Reisenden anzubieten und gemeinsam mit den anderen SPNV-Unternehmen in einem einheitlichen Layout zu kommunizieren. Ersatzverkehre bei Großbaustellen werden gemeinschaftlich geplant, beauftragt, kommuniziert und überwacht, um zum einen die Kosten zu senken als auch für die Kunden einen Schienenersatzverkehr anbieten zu können, der durch enge Takte und Express-Busse auf die Bedürfnisse der Kunden angepasst ist.

## **Warum ist die Informationsgebung bei Störungen oft unzureichend?**

Immer wieder kommt es zu Störungen im Betriebsablauf, die z.B. durch defekte Signale, Stellwerke, Bahnübergänge, Störungen an Fahrzeugen, Notarzteinsätzen oder auch durch Personen im Gleis herbeigeführt werden.

Bei diesen Störungen können die Züge in den meisten Fällen nicht mehr elektronisch gesteuert werden und die Abfertigung der Züge muss dann mittels Abstimmung zwischen den beteiligten Personen erfolgen. Da die Sicherheit des Betriebs vorgeht, müssen viele sicherheitsrelevante Aspekte besprochen werden, die viel Zeit in Anspruch nehmen. Änderungen wie Haltausfälle, abweichende Gleisabfahrten und Prognosen zu den Verspätungen müssen anschließend händisch in die Systeme eingepflegt werden und von dort automatisiert an die Auskunftssysteme wie dem DB Navigator oder der Fahrplanauskunft des VRR übermittelt.

Trotz all der verfügbaren Technik muss man aber immer bedenken, dass diese Systeme Menschen bedienen und auch die Daten/ Texte für Störungsmeldungen von diesen bereitgestellt werden müssen. Hier kommt es zum großen Teil auf jahrelange Erfahrung an, Störungen richtig einzuschätzen und auch in schwierigen Situationen einen klaren Kopf zu bewahren. Durchsagen können zum großen Teil automatisiert erfolgen, aber es gibt immer Situationen, die vom Standard abweichen und individuell bearbeitet werden müssen.

Wir arbeiten mit viel Herzblut an der rechtzeitigen Informationsgebung insbesondere in Störungssituationen, um diese auf <https://www.regio-bahn.de/aktuelles> oder <https://www.zuginfo.nrw/> bereitzustellen.

## **Die Regiobahn wirbt mit dem Projekt "Digitale Station" - was ist das?**

Ende 2024 wurden an allen Regiobahn Bahnsteigen zwischen W-Hahnenfurth/ Düssel und Erkrath-Nord sowie zwischen IKEA Kaarst und Kaarster See neue digitale Anzeiger (DFI) montiert und in Betrieb genommen.

Die neuen Anzeiger informieren in Echtzeit über die Abfahrtszeiten der Regiobahn-Züge und berücksichtigen auch aktuelle Abweichungen vom Fahrplan, etwa Verspätungen oder den Ausfall einer Fahrt. Neben dem Fahrplan zeigen die elektronischen Anzeiger weitere wichtige Informationen zum Betrieb an – sie informieren zum Beispiel über Gleiswechsel, Baustellen oder andere geplante Fahrplanänderungen.

Um blinden und sehbehinderten Menschen den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern, sind die DFI-Anzeiger mit automatischer Ansage zur Fahrgastinformation ausgestattet – auf Knopfdruck werden die angezeigten Informationen vorgelesen.

Die neuen DFI-Anzeiger sind nun direkt an das Betriebsleitsystem der Regiobahn angeschlossen. Die bisher nötige manuelle Eingabe von Daten in das Auskunftssystem entfällt. Die Informationsweitergabe erfolgt damit schneller als bisher und aus einem Guss.

## **Projekt wird vom VRR gefördert**

Das Projekt ist Teil des Programms „Digitalisierung von SPNV-Haltepunkten der S28“, das der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr im Rahmen des Förderprogramms für Investitionsmaßnahmen des ÖPNV fördert.

Weitere Projektbestandteile, die im Jahr 2025 umgesetzt werden sollen, sind:

- **Einbau von digitalen Vitrinen (Fahrgastinformationsmonitore) an den Stationen der Regiobahn:**  
Diese digitalen Vitrinen ermöglichen dann kurzfristige Bereitstellungen von Störinformationen, Baustellenfahrplänen und Umgebungsplänen. Die Nutzung von weiteren Apps kann auf diesen Vitrinen ebenfalls angeboten werden.
- **Digitale Vitrinen an den Ersatzhaltestellen des Schienenersatzverkehrs:**  
Ersatzfahrpläne und Ist-Zeiten der Busse sollen aufgeschaltet werden

## **Welche Hilfe bietet die Regiobahn zur Unterstützung während meiner Fahrt an?**

Neben unseren Kundenbetreuern in den Zügen, die gerne beim Ein- und Ausstieg unterstützen und Fragen rund um die Fahrt mit der Regiobahn beantworten, setzen wir Reisendenlenker bei Störungen und Baustellen an den Umsteigestationen zwischen Bus <> Zug ein. Diese Personale helfen bei Fragen rund um den geänderten Fahrplan, beim Umstieg, weisen den Weg zur Ersatzhaltestelle und kommunizieren zwischen den Fahrern auch mögliche Verspätungen, um Anschlüsse ggf. zu halten.

Sollten keine Kundenbetreuer an Board sein, helfen unsere Triebfahrzeugführer ebenfalls gerne weiter.

Für einen barrierefreien Ein- und Ausstieg befinden sich Rampen in unseren Fahrzeugen, die von unserem Personal gerne ausgelegt werden, um den Einstieg mit einem Rollstuhl oder Rollator zu ermöglichen.

## **Gibt es WLAN an den Stationen und in den Zügen?**

An den Stationen der Regiobahn steht den Reisenden ein kostenloses WLAN-Netz zur Verfügung. Die Züge verfügen über kein WLAN-Netz.

## Welche Sozial Media Kanäle nutzt die Regiobahn?

Via Facebook und Instagram stehen wir in Kontakt mit Euch und informieren über Baustellen, aktuelle Themen, geben einen Blick hinter die Kulissen oder auch interessante Freizeittipps.

Schaut doch mal vorbei:

