

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung**

### **öffentlicher Teil**

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	03.11.2014

#### **Begründungsloser Ausfall fahrplanmäßiger Verbindungen der KVB**

Die SPD-Fraktion hat in der Sitzung der Bezirksvertretung Lindenthal am 15.09.2014 folgende Anfrage gestellt:

*„Die Verwaltung wird gebeten, im Zusammenwirken mit den Kölner Verkehrs-Betrieben (KVB) festzustellen, in welchem Ausmaß es auf den für unseren Stadtbezirk besonders wichtigen Straßenbahnlinien 1, 9 und 18 einen Zuwachs von (nach außen vermittelt) begründungslosen – also nicht infolge von verkehrswidrigem Verhalten Dritter, Rettungsmaßnahmen oder technischer Defekte verursachten – Fahrplanausfällen gegeben hat und wie die KVB die Einhaltung ihres Fahrplankontaktes künftig sicherstellen will.“*

#### **Die Verwaltung antwortet:**

Die Verwaltung hat die KVB zu der geschilderten Problematik um Stellungnahme gebeten. Die KVB teilt mit, dass es keine signifikante Zunahme an Ausfällen im Stadtbahnverkehr gibt. Die Ausfallquote bei der Stadtbahn liegt – mit einigen Schwankungen – weiterhin unter 1% pro Jahr – bezogen auf das gesamte Angebot von mehr als 2.800 Fahrten werktäglich.

Die KVB steht als zentraler Kölner ÖPNV-Anbieter in der Verantwortung, alle im Fahrplan veröffentlichten Fahrten durchzuführen. Bedingt durch verschiedene Ursachen ist es leider jedoch nicht in allen Fällen möglich einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, so dass es in einer Großstadt wie Köln auch immer wieder zu Ausfällen kommen kann. So führen häufig Unfälle und unregelmäßige Staus zu Ausfällen. Daneben liegen die Ursachen für Ausfälle bei technischen Störungen oder in seltenen Fällen sind sie auch personalbedingt.

Bei Ausfällen informiert die KVB ihre Kunden – primär um die betroffenen Fahrgäste nach Möglichkeit über alternative Fahrmöglichkeiten zu informieren, sekundär um die zu erwartenden Wartezeiten darzustellen. Hierzu werden in erster Linie die elektronischen Anzeigetafeln an den Haltestellen sowie das Internet genutzt. Neben der Möglichkeit einer manuellen Eingabe durch die Mitarbeiter der KVB-Leitstelle, bei der dann auch die Ursache des Ausfalls eingegeben wird, besteht die Möglichkeit einer automatisierten Information, die ohne Angabe von Ursachen generiert wird. Deren Anwendung führt offensichtlich zu potenziellen Missverständnissen bei den Fahrgästen, da hier nicht auf die Gründe der Ausfälle eingegangen wird. Daher wird die KVB die Kommunikation dahingehend verbessern, dass zukünftig grundsätzlich so auf Ausfälle hingewiesen wird, dass der Kunde die Information über Linie und Ursache erfährt und im weiteren auf die elektronische Abfahrtsanzeige hingewiesen wird, welche die nächsten Abfahrten anzeigt.