

Vorlage Nr.: 2026/0199

Verantwortlich: **Dez. 1**

Dienststelle: **VBK**

Mangelnde Qualität der digitalen Anzeigesysteme des KVV

Anfrage: FDP|FW

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Gemeinderat	28.04.2026	30.2	Ö	Kenntnisnahme

1.) Aus welchen genauen Gründen im Rahmen der Systemumstellung funktionieren die digitalen Anzeigetafeln in den unter- und oberirdischen Haltestellen bereits seit einigen Monaten nicht oder zeigen nur falsche Informationen an?

Im Zuge der Leitsystemumstellung bei der Albtal-Verkehrs-Gesellschaft (AVG) musste auch die Schnittstelle zu den Haltestellenanzeigern angepasst werden. Sowohl in diesem Bereich als auch bei der Qualität der angelieferten Daten bestanden Herausforderungen, die bis auf die Information zur Traktionsstärke und zur Barrierefreiheit sowie der Anzeige von Fahrten von Doppeltraktionen als zwei Fahrten im Wesentlichen gelöst sind. Darüber hinaus sind von den über 700 Anzeigern der VBK und AVG rund 20 Anzeiger gestört. Hier stehen aber die Informationen selbstverständlich über die Onlinemedien zur Verfügung. Größere Ausfälle der Anzeiger in den letzten Wochen sind nicht auf die Systemumstellung zurückzuführen und die Behebung sowie die Ursachenanalyse werden mit dem jeweiligen Dienstleister durchgeführt.

2.) Weshalb dauert die Behebung der technischen Probleme bereits länger als ursprünglich im November 2025 vom KVV angekündigt? Wurden vor der Systemumstellung wichtige Vorbereitungen zu technischen Voraussetzungen und Funktionsweisen nicht ausreichend getroffen?

Vor der Inbetriebnahme wurde ein umfangreiches Testprogramm absolviert und u.a. 22 Testfahrten im Zeitraum von April bis November 2025 durchgeführt. Dennoch kann ein Testbetrieb oder eine Simulation unter Laborbedingungen leider nicht alle betrieblichen Rahmenbedingungen vollständig abbilden; bestimmte Aspekte lassen sich erst im realen Betrieb valide prüfen. Die aktuell auftretenden Probleme setzen sich aus mehreren Themen unterschiedlicher Herkunft zusammen. Die Analyse dieser Einzelthemen sowie ihrer gegenseitigen Abhängigkeiten erweist sich für die externen Dienstleister der Karlsruher Verkehrsgesellschaften AVG, VBK und KVV derzeit als zeitintensiver als ursprünglich geplant.

3.) Warum wurde der Anbieter der digitalen Anzeigesysteme seitens der AVG gewechselt?

Der Anbieter des digitalen Anzeigesystems wurde nicht verändert. Die AVG hat ein neues Betriebsleitsystem eingeführt, um die Zugangsvoraussetzungen für Eisenbahnverkehrsunternehmen beim Infrastrukturbetreiber DB InfraGO zu erfüllen. Diese Beschaffung war erforderlich, um die entsprechenden regulatorischen und betrieblichen Anforderungen dauerhaft sicherzustellen.

4.) Wie hoch sind die bisherigen Gesamtkosten der Störungen seit November 2025? Welche weiteren Kosten kommen bis zur vollständigen Behebung des Problems voraussichtlich noch hinzu?

Durch die erforderlichen Schnittstellenanpassungen sind keine zusätzlichen externen Kosten entstanden. Diese Arbeiten sind vollständig Bestandteil des ursprünglichen Initialauftrags beim jeweiligen Dienstleister.

5.) Bis wann sollen die Probleme vollständig behoben sein? Mit welchem Zeitraum rechnet der KVV noch bis zum zuverlässigen Betrieb der digitalen Monitore?

Die Fachabteilungen der AVG, VBK und des KVV haben in den vergangenen Wochen gemeinsam mit ihren externen IT-Systempartnern intensiv die Ursachen für die fehlerhafte Darstellung der Fahrplandaten an den betroffenen Haltestellen-Anzeigern analysiert und Maßnahmen zur Verbesserung und Stabilisierung der Informationsqualität umgesetzt. Basis hierfür ist eine wöchentliche hochkonkrete Auswertung der Fahrzeug- und der Fahrgastinformationsdaten um alle Fehler zu erfassen. Bei einem so hochkomplexen System mit Daten aus mehreren Quellen, verschiedenen Netzwerken und unterschiedlichsten Ausgabemedien kann es immer wieder zu Fehlern kommen, so dass für eine vollständige und fehlerfreie Funktion kein Datum genannt werden kann.

6.) Weshalb war und ist die Kommunikation seitens des KVV so ungenau und spärlich? Weshalb verweigert man Auskünfte gegenüber der Presse und Öffentlichkeit?

Seit dem Start des Projekts hat die Pressestelle von AVG, VBK und KVV eine Vielzahl von Anfragen lokaler und regionaler Medien zur Einführung des neuen Betriebsleitsystems und zu den damit verbundenen Herausforderungen bei den Fahrgastanzeigern erhalten. Dies verdeutlicht das hohe öffentliche Interesse an dem Projekt und an einer verlässlichen Fahrgastinformation. Sämtliche Medienanfragen wurden durch AVG, VBK und KVV jeweils auf Grundlage des aktuellen und fachlich belastbaren Sachstands beantwortet. Auch künftig steht die Pressestelle bei Anfragen zu dieser oder vergleichbaren Themenstellungen jederzeit als Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Der seinerzeit gewählte Kommunikationsansatz sah vor, die Öffentlichkeit auf Basis belastbarer Informationen zu informieren. Hintergrund dieser Vorgehensweise war unter anderem die dynamische Entwicklung im Projektverlauf sowie die Tatsache, dass einzelne Zwischenerkenntnisse teils kurzfristigen Änderungen unterlagen. Ziel war es, Fehlinformationen oder vorschnelle Bewertungen zu vermeiden.

Unabhängig davon erkennen wir an, dass diese Form der Kommunikation von Teilen der Öffentlichkeit als nicht ausreichend proaktiv wahrgenommen wurde. In der Nachbetrachtung des Gesamtprojekts werden wir den gewählten Kommunikationsansatz daher intern aufarbeiten. Denn als kommunale Verkehrsunternehmen stehen wir zu unserer Verantwortung gegenüber Fahrgästen, Politik und Öffentlichkeit. Eine transparente und nachvollziehbare Kommunikation ist dabei ein wesentlicher Bestandteil.