

Vorlage Nr.: 2026/0196

Verantwortlich: **Dez. 1**

Dienststelle: **VBK**

Anhaltende Störungen und Ausfälle der digitalen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI) im Karlsruher Stadtgebiet

Anfrage: FÜR

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Gemeinderat	28.04.2026	30.1	Ö	Kenntnisnahme

1. Wie viele digitale Fahrgastinformationsanzeiger im Karlsruher Stadtgebiet sind aktuell (Stand März 2026) von Störungen, falschen Zeitangaben oder Totalausfällen betroffen?

Die Anzeiger in den sieben Haltstellen des Karlsruher Stadtbahntunnels zeigen aktuell (Stand März 2026) alle Fahrten an. Es fehlt aber weiterhin die Information zur Traktionsstärke und zur Barrierefreiheit. Zudem werden Fahrten von Doppeltraktionen als zwei Fahrten angezeigt. Weiterhin sind darüber hinaus von den über 700 Anzeigern der VBK und AVG rund 20 Anzeiger gestört. 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.

Während der Arbeiten an den Systemen für diese Haltstellen-Anzeiger haben die AVG, VBK und der KVV die Fahrgäste auf ihre anderen digitalen Auskunftsmedien verwiesen, die die korrekten Fahrplandaten darstellen.

2. Welche konkreten technischen Hürden verhindern seit der Systemumstellung Ende November 2025 eine zuverlässige Darstellung?

Die Komplexität in der Zusammenarbeit mit verschiedenen Leitstellensystemherstellern und die Umstellung auf eine neue Schnittstelle haben bei den drei Lieferanten zu nicht vorhersehbaren Herausforderungen geführt. Dabei bestanden Probleme bei der Pünktlichkeitsprognose, bei der falschen Zuordnung von Daten im Hintergrundsystem und bei der Anbindung des Stadtbahntunnelstellwerks an die Fahrgastinformationssysteme.

3. Warum konnten die vom KVV öffentlich in Aussicht gestellten Fristen zur Fehlerbehebung (Ende Januar bzw. Ende Februar 2026) nicht eingehalten werden?

Die einzelnen, überwiegend kleineren Problemfelder mussten aufgrund ihrer gegenseitigen Abhängigkeiten nacheinander analysiert und behoben werden. Dieser Prozess gestaltet sich zeitaufwendiger als ursprünglich erwartet.

4. Inwieweit ist der externe Dienstleister Lumino für die aktuelle Misere verantwortlich, und welche Regressansprüche prüft die Stadt bzw. die VBK/AVG aufgrund der monatelangen Minderleistung?

Lumino ist lediglich einer der am Gesamtprojekt beteiligten Dienstleister. Ebenso sind Leistungen der Firmen ETC und INIT in den aktuellen Themenbereichen betroffen. Weitergehende Forderungen werden selbstverständlich juristisch geprüft.

5. Wer ist für die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister verantwortlich?

Die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Dienstleistern basiert auf in der Vergangenheit gewonnenen Ausschreibungsverfahren.

6. Bis zu welchem konkreten Datum garantiert die Verwaltung eine vollständige und fehlerfreie Funktion aller DFI-Anlagen im Stadtgebiet?

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.

7. Durch welche Maßnahmen kann die Stadt den entstandenen Imageschaden des ÖPNVs und den Frust der Fahrgäste adressieren?

Eine verlässliche Fahrgastinformation ist ein zentraler Bestandteil eines attraktiven ÖPNV-Angebots. Dass es durch die fehlerhafte Darstellung an einigen Haltestellen-Anzeigern zuletzt zur Unzufriedenheit und Verunsicherung bei Fahrgästen gekommen ist, bedauern die AVG, VBK und der KVV ausdrücklich. Dies entspricht nicht dem Qualitäts-Anspruch, den die Karlsruher Verkehrsgesellschaften auch an sich selbst stellen.

Verlorengegangenes Vertrauen in das ÖPNV-Angebot bzw. die Fahrgastinformation von AVG, VBK und KVV kann vor allem durch eine gute Betriebsqualität und -stabilität sowie eine verlässliche Fahrgastinformation an den stationären Haltestellen-Anzeigern zurückgewonnen werden. Hieran arbeiten wir permanent mit allen unseren Mitarbeiter*innen.