

Presse-Information

22. März 2018

Hamburger Hochbahn AG

Constanze Dinse
Pressesprecherin
Büro: 040/32 88-54 33
Mobil: 0170/525 5650
presse@hochbahn.de

Pilotprojekte in der Fahrgastbewertung

- **WLAN-Projekt im Zeitplan und mit positivem Kunden-Feedback**
- **Platzampel-Projekt von Hamburger Fahrgästen abgewählt**

Über die Hälfte ist online! Die Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) hat die WLAN-Ausstattung auf allen Haltestellen der U2 und der U4 abgeschlossen. Damit können Kunden nun an 50 von 91 U-Bahn-Haltestellen auf das WLAN-Angebot von wilhelm.tel zugreifen. Die U3-Haltestellen sind bereits seit November letzten Jahres ausgerüstet. In den kommenden Wochen geht es auf dem nördlichen Ast der U1 ab Norderstedt weiter. Bis spätestens Ende des Jahres werden alle U-Bahn-Haltestellen im HOCHBAHN-Netz über das kostenfreie WLAN-Angebot via MobyKlick verfügen.

Vom Testpiloten zum netzweiten Roll-Out

Grundlage für den Ausbau war ein Ende 2016 abgeschlossener halbjähriger Pilot auf der Linie 5 und an den U3-Haltestellen Borgweg sowie Mönckebergstraße. Neben technischen Aspekten wurden dabei Erkenntnisse über das Nutzungsverhalten der „WLAN-Fahrgäste“ gesammelt. Aktuelle Zahlen bestätigen nun die Entscheidung für den netzweiten Roll-Out.

72 Prozent aller HOCHBAHN-Kunden kennen heute das Angebot. Unter WLAN-Kennern liegt der Nutzeranteil bei knapp 30 Prozent, bei den 14-29-Jährigen sind es sogar 52 Prozent. 64 Prozent aller Nutzer geben dem Angebot gute oder sehr gute Noten. An den U-Bahn-Haltestellen erfolgen aktuell im WLAN bis zu 67 000 Anmeldungen pro Kalenderwoche. In den HOCHBAHN-Bussen, die seit Ende Januar alle über WLAN-Router verfügen, nutzen zu Spitzenzeiten bereits 4 300 Kunden zeitgleich das WLAN.

Henrik Falk, Vorstandsvorsitzender der HOCHBAHN: „Die Ergebnisse sind super und bestärken uns in unserem Vorhaben. Gerade bei den jungen Fahrgästen kommt das Thema WLAN an und sie wollen wir schließlich nachhaltig für die Nutzung unserer Mobilitätsangebote begeistern. Das erreicht man eben auch über Aufmerksamkeit – und die haben wir mit dem WLAN-Angebot zweifellos erzielt.“

Prototyping mit überraschendem Ergebnis

Ein weiteres Pilotprojekt findet in diesem Monat seinen Abschluss. Nach dem Versuchsaufbau der Platzampel an der U1-Haltestelle Wandsbek Markt im November 2017 beendet die HOCHBAHN die Auswertungen mit einem klaren, aber überraschendem Ergebnis: Die Fahrgäste haben die Platzampel abgewählt.

Obwohl ein Großteil der Vielfahrer die Idee bei Befragungen online (90 Prozent) sowie auch vor Ort (77 Prozent) positiv bewertete, änderten nur 4 Prozent der täglichen Fahrgäste tatsächlich ihre Einstiegsposition. Damit war die Entscheidung klar: Das Projekt Platzampel wird nicht weiter verfolgt.

Henrik Falk, Vorstandsvorsitzender der HOCHBAHN: „Konzipieren, testen, bewerten – dann weitertreiben oder aber verwerfen. Mit geringem Aufwand haben wir einen Prototypen entwickelt und konnten so direktes Kundenfeedback einholen. Statt reiner Vermutungen haben wir nun ein belastbares Ergebnis: Die Idee der Platzampel schien attraktiv, sie erzielt aber nicht den gewünschten Effekt. Es ist also nur konsequent, die Idee schnell zu verwerfen und nach anderen Lösungen zu suchen, die vom Fahrgast angenommen werden. Denn das Ziel der gleichmäßigen Auslastung in den Zügen geben wir damit natürlich nicht auf.“

Die 1911 gegründete Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) befördert mit ihrem eigenen Fahrzeugpark aus mehr als 250 U-Bahnen und rund 1.000 Bussen über 1,2 Millionen Fahrgäste täglich. Dabei bedient die HOCHBAHN als einer von 34 Partnern im Hamburger Verkehrsverbund (HVV) über 1.400 Haltestellen und ist das größte Verkehrsunternehmen im HVV-Einsatzgebiet. Rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten bei der HOCHBAHN rund um die Uhr für einen attraktiven öffentlichen Personennahverkehr und bequeme, zukunftsorientierte Mobilität in Hamburg.