

per E-Mail an
Hauptamt und Stadtmarketing - 09.61 -
09-6.bdm@stadt-frankfurt.de

18. Fragestunde der Stadtverordnetenversammlung am 02.03.2023

Frage Nr.: 1484
=====

Stadtv. Dr. Kößler - CDU -

App "RMVgo"

Nutzerinnen und Nutzer des RMV werden im Stich gelassen, wenn durch Streiks wie am 17.02.2023 auch nur Teile des Verkehrssystems ausfallen. Die App "RMVgo" bildet dies leider nicht ab und lässt einen mit lauter Routenvorschlägen sitzen, die nicht bedient werden. Es besteht auch nicht die Möglichkeit, einzelne Verkehrsmittel wie zum Beispiel U-Bahnen abzuwählen, sodass man auf diesem Weg funktionierende Alternativrouten ermitteln könnte.

Ich frage den Magistrat:

Wann wird die App "RMVgo" diesbezüglich kundenfreundlicher gestaltet sein?

Antwort:

Die App RMVgo wurde vom RMV entwickelt und fortwährend verbessert. Jedoch sind Anfangsschwierigkeiten auch bei Softwareprodukten keine Seltenheit.

Seitens traffiQ gab es in Kooperation mit der VGF ab Bekanntwerden des Streiks eine aktive Kommunikation an die Medien und über unsere Websites. Auf den planmäßig verkehrenden S-Bahn- und Busbetrieb wurde per Pressemitteilung hingewiesen, was auch entsprechend medial aufgegriffen wurde. Auch in der App wurde im Bereich „RMV vor Ort“ ein Artikel zum Streik und den alternativen Fahrtmöglichkeiten bereitgestellt.

Im Sinne einer konsistenten Fahrgastinformation werden dem Kunden in der Fahrplanauskunft grundsätzlich immer alle geplanten Verbindungen angezeigt und Fahrtausfälle als solche gekennzeichnet. Ausfallende Fahrten in der Fahrplanauskunft gar nicht erst anzuzeigen, würde einen Widerspruch zum Soll-Fahrplan erzeugen, was für den Fahrgast nicht nachvollziehbar wäre.

Eine Vorfilterung nach Verkehrsmitteln (S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn, Bus) ist in den Routenoptionen auch in der RMVgo App weiterhin möglich, sodass im Streikfall U- und Straßenbahn ausgewählt werden kann. Die Auswahl von Verkehrsmitteln bzw. „Routenoptionen“ ist über die drei Punkte rechts neben dem Feld „Start eingeben“ möglich, nachdem Start und Ziel ausgewählt wurden.

Um zur Verbesserung der RMVgo-App beizutragen, werden in den Arbeitsgremien fortlaufend Vorschläge unterbreitet. Dazu gehört auch, diese Möglichkeit der Vorfilterung in künftigen Updates für die Fahrgäste einfacher auffindbar zu gestalten.