

## **Anforderungen an Verkehrsinformationen aus der Sicht der Nutzer**

**Diplomkaufmann Hans-Peter Halouska / Generalsekretär,  
Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub (ÖAMTC)**

### Entwicklung der Verkehrsinformation

Die Verkehrsinformation hat eine lange Geschichte in Europa. Durch die Wiederaufbauphase nach dem zweiten Weltkrieg, durch das Wirtschaftswunder in den sechziger Jahren des letzten Jahrhunderts und die dadurch ausgelöste Motorisierungswelle hatte die Verkehrsdichte sehr rasch zugenommen. Die Folge waren massive Aktivitäten von Regierungen, Behörden, Medien und Automobil Clubs zum Aufbau von Infrastrukturen für die Verkehrsinformation. Zum Beispiel gründeten schon 1966 die Automobil Clubs der Schweiz, Deutschlands, der Niederlande und Großbritanniens unter dem Namen European Road Information Center (ERIC) den ersten aktiven Europäischen Verband zum Austausch von aktueller, dynamischer Verkehrsinformation – gemäß den technischen Mitteln Anfangs per Telex, dann per Telefax und schließlich ab den 90er Jahren basierend auf EDV. Mittlerweile nehmen 22 Organisationen in ebenso vielen Europäischen Ländern an diesem Verkehrsinfo-Austausch teil.

Speziell in den letzten 10 Jahren war und ist die Verkehrsinformation in Europa massiven Veränderungen unterworfen: Durch das so genannte MIP 1 (Multiannual Indicative Programme) der Europäischen Kommission wurden seit 2001 im Rahmen der Euroregionalen Projekte mehr als 2 Milliarden Euro für Implementierung und Verbesserung von Verkehrsinfrastruktur- und Verkehrsmanagement – Aktivitäten im Rahmen von Förderungen zur Verfügung gestellt. Die Anstrengungen konnten sich dabei auf zum Teil erhebliche Vorarbeiten der einzelnen Staaten stützen. Rund ein Zehntel davon entfiel auf Projekte zu Verkehrsmanagement und damit auch Verkehrsinformation: Bei vielen der Schleifen-, Kamera-, Maut- und anderen Systemen steht Verkehrssteuerung im Vordergrund, automatisch generierte Verkehrsinformation wird als „Neben – Produkt“ technisch automatisiert mitgeliefert. Mit anderen Worten: Automatisch generierte Verkehrsinformation hat während der letzten zehn Jahre zusehends „menschlich generierte“ Verkehrsinformation ergänzt, erweitert oder teilweise auch ersetzt.

Maßgeblich angetrieben wurden alle Projekte vom ambitionierten Ziel der Europäischen Union, die Anzahl der Verkehrstoten auf Europäischen Straßen zwischen 2001 und 2011 um zumindest 50 Prozent zu senken, wie im White-Book für Verkehr und der e-Safety – Initiative der EU sehr klar formuliert und messbar ist. Effiziente und vor allem restriktionsfrei zugängliche Verkehrsinformation kann dazu einen massiven Beitrag liefern.

Durch die massiven Änderungen der europäischen Verkehrsinformationsstruktur sind auch die Anzahl der Player in der europäischen Verkehrsinformation massiv

gewachsen: Waren früher im wesentlichen Behörden, Medien und Kraftfahrerorganisationen auf dem Gebiet tätig, sind es heute zusätzlich dazu Navigationsdienstleister, Kommunikationsunternehmen, Mobilfunknetz-Betreiber, z.T. die Automobilindustrie und auch Internetanbieter – mit durchaus unterschiedlichen Interessen ausgestattet, sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene.

Die europäischen Automobil Clubs haben in den letzten Jahrzehnten den Europa-Gedanken der Verkehrsinformation massiv unterstützt: Zum Beispiel werden mehr als 2 Millionen Verkehrsnachrichten pro Jahr zwischen 22 ERIC-Partnern über einen gemeinsamen Server in Deutschland ausgetauscht! Zudem sind Automobil Clubs Teilnehmer an zahlreichen Forschungsprojekten (z.B. Floating Car Data), betreiben mit ihren Mitgliedern Staumeldersysteme und sind in Entscheidungsgruppen der Europäischen Kommission und der Euroregionalen Projekte wie auch in der Nachfolge-Initiative EASYWAY eingebunden

### Rolle und Erwartungen der Europäischen Kraftfahrer

Mit der technischen Entwicklung und den neuen Technologien haben sich natürlich auch die Erwartungen der Nutzer massiv geändert. Heute, wo den technischen Möglichkeiten ja fast keine Grenzen gesetzt sind, spielen die Nutzer von Verkehrsinformation mehr denn je eine entscheidende Rolle im TTI-Markt Europas: Sie sind die Kunden und Endverbraucher des Produktes Verkehrsinformation, auf ihre Nachfrage und Wünsche müssen letztlich alle Aktivitäten fokussiert sein.

Was erwarten also die Kraftfahrer, sowohl im Freizeitverkehr als auch im Wirtschaftsverkehr, vom Produkt Verkehrsinformation:

1. Zu aller Erst natürlich richtige, verlässliche und örtlich genaue Verkehrsinformation, richtige Kilometerangaben und richtige Örtlichkeiten. An und für sich eine Selbstverständlichkeit, in vielen Regionen Europas liegt das Angebot aber leider nach wie vor weit hinter diesem selbstverständlichen Qualitätsanspruch.
2. Kraftfahrer werden durch moderne Kommunikationsmittel verwöhnt und wünschen sich Zusatzinformationen über die Basis-Information hinaus – in vielen Fällen wird die Basisinformation, die da lautet: „Dort gibt’s derzeit einen Stau!“ nicht mehr als ausreichend empfunden. Kraftfahrer wollen zum Beispiel wissen, wie sie dem Stau ausweichen können und um wieviel mehr Zeit die Fahrt in Anspruch nehmen wird. Zugegeben oft auch in Fällen, wo ein vernünftiges Umfahren eines Staus gar nicht möglich ist. Besonders in einem alpinen Land wie Österreich kämpfen wir oft mit diesem Phänomen: wenn zum Beispiel die Österreichische A10 im Bereich der Tauernscheitelstrecke den Urlauberverkehr nicht mehr bewältigen kann, gibt es kein Ausweichen mehr, weil es rund herum nur hohe Berge und enge Bergstrassen gibt!
3. Kraftfahrer wollen lokalisierte Information: Oft hören wir Beschwerden wie „was interessiert mich ein Stau auf der A1 – der Verbindung zwischen Wien und Salzburg – wenn ich in Wien unterwegs bin“. Unsere Automobil Club-Kollegen in ganz Europa können davon wahrscheinlich ebenso berichten. Der Wunsch geht also eindeutig in Richtung individualisierter und regionalisierter Verkehrsinformation.

4. Mehr und mehr ist auch der Wunsch nach mehr Information aus dem so genannten sekundären Straßennetz zu hören: Während besonders in Mittel- und Westeuropa das hochrangige Straßennetz und die großen urbanen Bereiche mit einer hochwertigen Infrastruktur für Verkehrsinformation ausgestattet ist, gibt es im sekundären Straßennetz verständlicherweise noch große Lücken. Auch wenn die großen Verkehrsströme nicht unbedingt auf diesem Straßennetz erfolgen, sind zumindest Baustellen-Information oder auch Informationen über Wetter bedingte Probleme oder Straßensperren mehr als wünschenswert. Dabei ist der Kraftfahrer gerne bereit mitzuhelfen. Geeignete Aktivitäten dafür sind zum Beispiel Staumelder-Systeme: Allein in Deutschland kommen meinen Informationen nach mehr als 25 Prozent der Erstmeldungen von den fast 110.000 Staumeldern der Kooperation zwischen ADAC und ARD. Ein weiterer Meilenstein für die aktive Einbindung von Kraftfahrern in die Verkehrsberichterstattung können und werden FCD (Floating-Car-Data) – Systeme sein: Die Technologie dazu ist ja bereits vorhanden, der springende Punkt ist lediglich, dass das Angebot seitens der Industrie technisch und vor allem wirtschaftlich attraktiv genug sein muss, um eine ausreichend große Zahl an Kraftfahrern für eine Beteiligung zu motivieren. Verlässliche Verkehrsdaten für die Teilnehmer sind der Lohn für die Beteiligung.
5. Dazu kommen die verschiedenen Kommunikationskanäle und ihre technischen Möglichkeiten: Bis vor 10/15 Jahren war das Autoradio – weiterentwickelt durch die ARI – Technologie und andere technische Lösungen - über lange Jahre die einzige Informationsquelle „on Trip“, also während der Fahrt. Inzwischen hat uns der Sprung in der Kommunikationstechnologie eine bunte Vielfalt unterschiedlichster Geräte und Anwendungen beschert, die sich zur Übertragung von Verkehrsinformation auf die Straße und in das Kraftfahrzeug eignen, ... und die der Kraftfahrer auch für Verkehrsinformation verwenden will: Das Mobiltelefon, der gesamte PDA – Bereich, Navigationssysteme und letztlich auch das Internet, das zusehends mobiler wird!
6. Damit einher geht natürlich die Forderung nach einem flächendeckenden Netz von nicht sprachlich gebundener Verkehrsinformation: Mit der RDS/TMC – Technologie wurde schon vor mehr als zehn Jahren eine geeignete Technologie entwickelt, die in der Praxis alle Forderungen erfüllt. In Deutschland beispielsweise wird RDS/TMC seit 1997 von mittlerweile 43 ARD-Programmen als Betriebssystem erfolgreich angewandt. Sollte dieser Kanal einmal nicht mehr ausreichen, steht mit DAB (Digital Audio Broadcasting) und TPEG schon die nächste Technologie quasi ante portas, die noch höhere Übertragungsraten bereitstellen kann. Der einzige Haken an der Sache: Von einer europaweit flächendeckenden Anwendung sind wir noch meilenweit entfernt. In Ländern mit starker Technologie-Industrie ist RDS/TMC eine Selbstverständlichkeit. In anderen Ländern, die aber für Reisende durchaus große Relevanz haben, wird der Aufbau von TMC-Kodifikationen derzeit erst einmal diskutiert - denken sie dabei beispielsweise allein an mehrere Länder in Ost- und Südosteuropa, die für den Fernverkehr aber auch für den Urlauberverkehr wichtig sind. Dass diese uneinheitliche Entwicklung in Europa auch Gefahren mit sich bringt, versteht sich von selbst. Eine Harmonisierung der Bestrebungen durch die Europäische Kommission wäre hier dringend von Nöten, aber Bitte nicht orientiert am unteren Ende der Leistungsskala!
7. Darüber hinaus wird auch der Bereich von Zusatzinformationen über die minutenaktuelle Verkehrsinformation hinaus immer bedeutender: Aktuelle Reisezeiten und Verkehrsprognosen während der Reisesaisonen und im Umfeld von Großereignissen; weiters Informationen zum so genannten Modal Split, also zur

Kombination mehrerer Verkehrsmittel für eine optimierte Reisezeit und vor allem auch für eine optimierte Reisequalität; Parkinformationen (wo und zu welchem Preis kann ich parken und wie komme ich dorthin); Tankstellen-Information und schließlich der breite Fächer allgemeiner Reiseinformationen (z.B. Verfügbarkeit und Preise von Hotelzimmern, Tempolimits, allgemeine Verkehrsbestimmungen, Alkoholgrenzen und vieles mehr). Der Kreativität der Marktbeteiligten sind dabei fast keine Grenzen gesetzt – der Kraftfahrer wird jedes Angebot gerne annehmen und benützen, sofern natürlich die Grundvoraussetzungen in Richtung Richtigkeit, Verlässlichkeit und damit Qualität erfüllt sind.

## Qualität in der Verkehrsinformation

Das leitet uns nahtlos zum Thema Qualität in der Verkehrsinformation. Fast alle Anforderungen des Kraftfahrers sind direkt oder indirekt mit dem Qualitätsthema verbunden. Was nutzen die besten technischen Systeme zur Übertragung von Verkehrsinformation zum Endnutzer, wenn die dahinter stehende Meldung schlicht eine Falschmeldung ist – sei es ablauftechnisch bedingt oder menschlich verursacht! Was nutzt andererseits das beste und teuerste System zur Erfassung von Verkehrsdaten, wenn das Endprodukt beim Kunden nicht die Erwartungshaltung erfüllen kann – durch unklare oder unverständliche Angaben, vielleicht noch in einer Sprache, die der Fahrer nicht beherrscht oder über ein Kommunikationssystem, das durch zeitliche Verzögerungen oder Überlastung den Datenverkehr nicht bewältigen kann!

Die Forderung der Straßenbenutzer und damit natürlich auch der Automobil Clubs ist daher die verbindliche Einführung von Mindeststandards für alle Player in der Europäischen Verkehrsinformation. Nach oben hin kann und soll das Qualitätssystem natürlich offen sein, nach unten muss es aber verbindliche Mindeststandards geben, die dem Kraftfahrer eine Basis-Sicherheit über die Richtigkeit und Verlässlichkeit der Information geben.

Die Entwicklung der letzten Jahre, verbunden mit dem starken finanziellen Engagement der einzelnen Staaten und der Europäischen Union, hat mit sich gebracht, dass im Europaschnitt schon heute mehr als 50 Prozent der aktuellen Verkehrsdaten automatisch erhoben werden – durch Induktionsschleifen, Verkehrskameras, Verkehrsmanagement-Systeme, Infrarot – Detektoren und vergleichbare Systeme. Damit ist in vielen Fällen der „menschliche Faktor“ (Fehlinterpretation von Verkehrssituationen bis hin zum schlichten Übermittlungsfehler am Telefon) ausgeschlossen worden. Trotzdem müssen zu den Forderungen nach einer Mindestqualität in der Verkehrsinformation die so genannten vier großen „W“ des Journalismus gehören: Was ist wo passiert, warum und wann? Ein weiteres Mindestkriterium ist die so genannte Verzögerungstangente: Wie schnell kann der Straßenbenutzer von dem Problem informiert werden – eine aktuelle Verkehrsinformation verdient den Namen nicht, wenn sie – technisch oder menschlich bedingt – erst 30 Minuten nach Eintritt des Ereignisses beim Endbenutzer landet! Vor allem ist es notwendig, die Qualität der Verkehrsinformation im Sinne der Verkehrssicherheit festzuschreiben. Organisationen, die diese Mindestkriterien nicht erfüllen, haben am TTI-Markt nichts verloren! Die Europäischen Automobilclubs haben auch durch die ERIC - Organisation in den vergangenen Jahren auf europäischer Ebene mehrere Initiativen eingebracht und werden diese auch weiter verfolgen. Mit der Qualität der Information steht und fällt

letztlich jeder Sinn von Verkehrsinformation für die Verkehrssicherheit und den gesamteuropäischen Zielen der eSafety - Initiative!

Zum Thema Kosten für Verkehrsinformation aus Sicht der Kraftfahrer

Alle Wünsche, Erwartungen und Forderungen von Kraftfahrern in Sachen Verkehrsinformation zu erfüllen, kostet natürlich Geld – keine Frage! Wie eingangs erwähnt, haben die europäischen Staaten die Europäische Kommission massiv in den Ausbau von Verkehrsmanagement-Systemen und damit zum Teil indirekt, zum Teil direkt, auch in den Ausbau der Verkehrsinformation und der Verbesserung des Verkehrsinformations-Netzwerk investiert. Parallel dazu haben staatliche Behörden, Rundfunkanstalten und viele privatwirtschaftliche Initiativen zu einer deutlichen Verbesserung der Infrastruktur beigetragen.

Die Beträge sind mit Recht und gut investiert: Europa braucht eine effizientere und optimierte Nutzung der vorhandenen Straßeninfrastruktur, um einerseits die vorhergesagten Zuwachsraten im Straßenverkehr zu bewältigen, andererseits und vor allem aber auch, um mehr Sicherheit im Straßenverkehr zu erreichen – Rund 40.000 Tote im Straßenverkehr pro Jahr sind eindeutig zu viel!

Effiziente Verkehrsinformation ist ein aktiver Beitrag zur Verkehrssicherheit, aber nur dann, wenn der Zugang zur Basis – Information (Was, wo, wann, warum) nicht mit zusätzlichen Kosten für den Kraftfahrer verbunden ist. Dieser Ansatz hat natürlich auch einen realpolitischen Hintergrund: Die Verbesserungen in die Verkehrsinformations-Infrastruktur in den letzten Jahren sind ja kein Geschenk Gottes, sondern wurden schon durch europäische Steuerzahler finanziert – sei es auf einzelstaatlicher Ebene oder auf EU-Ebene. Aus zahlreichen Umfragen ist auch bekannt, dass der Kraftfahrer nicht bereit ist, für Basis-Informationen einen zusätzlichen finanziellen Beitrag zu leisten

Kraftfahrer sind aber sehr wohl bereit, für individuelle Zusatzleistungen zu zahlen: Individualisierung der Information (Ich erhalte nur die Information auf meiner Wegstrecke), individualisiertes Routing, Verkehrsempfehlungen (Weichen sie wie folgt aus, etc.), für die Art der technischen Übertragung (z.B. individuelle Verkehrsinformation am Navigationssystem) und für den breiten Fächer an Zusatzservices (Reise-Informationen, wie erwähnt).

Damit schließt sich der Kreis auch in Richtung Qualität: Je qualitativ anspruchsvoller das Informationsprodukt ist, desto höher ist logischer Weise auch die Bereitschaft, individuell dafür zu zahlen. Sicherheitsrelevante und einem Mindeststandard entsprechende Basisinformation muss aber auch in Zukunft schon allein aus Gründen der Verkehrssicherheit restriktionsfrei und ohne zusätzliche Kosten zugänglich sein! Darüber hinaus sind die Kraftfahrer natürlich bereit, im Rahmen von Staumelder-Systemen und FCD-Systemen ihren Beitrag zu einem funktionierenden Verkehrsinformationssystem in Europa zu leisten; die Automobilclubs in Europa werden ihre Mitglieder auch in Zukunft dazu motivieren.

## Zusammenfassung

Der Appell an diese Konferenz und darüber hinaus an all jene, die die zukünftige, grenzüberschreitende Ausrichtung der Verkehrsinformation mitbestimmen und mitentscheiden, lautet daher:

- Kostenfreier Zugang zur Basisinformation im Sinne der Verkehrssicherheit.
- Kommerzielles Betätigungsfeld wie beschrieben im Bereich der zusätzlichen Service orientierten Leistungen.
- Festlegung von Mindeststandards in der Verkehrsinformation gemeinsam mit den Experten der Automobil Clubs im Sinne der vereinbarten Verkehrssicherheitsziele.
- Fortführung der Initiativen auf Europäischer Ebene, zum Beispiel im EASYWAY-Projekt und
- in diesem Rahmen auch die Unterstützung von TTI-Aktivitäten in den jungen EU – Mitgliedsstaaten, die speziell für Zentral-Europa ein maßgeblicher Faktor im Straßenverkehr sind.

Die Europäischen Automobil Clubs als Repräsentant von mehr als 50 Millionen Kraftfahrern in Europa sind natürlich über die bekannten Dachorganisationen zu einer aktiven Mitarbeit in diesen Bereichen auch auf Europaebene bereit. In unser aller Sinne geht es um die Erhaltung einer sinnvollen und gemeinsamen Mobilität auf unserem Kontinent!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!