

**Wieso dauert es so lange, bis Ersatzbusse zum Einsatz kommen?**

Der Einsatz von Ersatzbussen wird jeweils situativ beurteilt: Ist von Anfang an ersichtlich, dass ein Unterbruch länger dauern wird, werden Ersatzbusse aufgeboden. Generell wird in den ersten zehn Minuten einer Störung entschieden, ob Ersatzbusse aufgeboden werden oder nicht. Ist dieser Entschluss gefasst, werden die Mitarbeitenden des Netzservices, die auf dem ganzen Netz im Kontrolldienst tätig sind, für die Durchführung des Ersatzverkehrs aufgeboden. Von ihrem Standort aus begeben sie sich so rasch wie möglich in die Garage an der Rankstrasse und fahren von dort mit dem Ersatzbus zum Einsatzort. Je nach Örtlichkeit des Unterbruchs kann es darum also eine gewisse Zeit dauern, bis die Ersatzbusse vor Ort sind.

**Mein Tram kommt nicht. Wieso werde ich nicht informiert?**

Einzelne Kursausfälle können nicht immer auf den digitalen Anzeigetafeln, den DFI (Digitale Fahrgastinformation), oder per Lautsprecherdurchsagen kommuniziert werden, da sie manchmal sehr kurzfristig umgeleitet werden müssen. Grundsätzlich gilt: Wenn ein Tram oder Bus nicht fahrplanmässig verkehrt, lohnt sich ein Blick in unsere Störungsmeldungen auf [bvb.ch](http://bvb.ch), Twitter (@BVB\_Leitstelle) oder in unsere App «Basel & Regio». Auf all diesen Plattformen informieren wir bei grösseren Störungen schnell und zuverlässig.

**Wieso kommt es immer wieder dazu, dass ich als Fahrgast aufgefordert werde, das Tram zu verlassen, da es spontan gewendet werden muss?**

Fast noch wichtiger als der Fahrplan ist der Takt, das heisst der Abstand, in dem die Trams aufeinander folgen und somit in regelmässigen Abständen verkehren. Wenn ein Fahrzeug grosse Verspätung hat, kann die Leitstelle entscheiden, einen Kurs entsprechend einzukürzen, um so den richtigen Takt wiederherzustellen. Tut sie das nicht, kommt es unter Umständen auf einem anderen Abschnitt der Linie zu grossen Lücken.

**Wieso erfolgen gewisse Durchsagen mit einer elektronisch generierten Stimme?**

Grundsätzlich halten wir weiter an konventionell gesprochenen Durchsagen fest, weil diese schneller, flexibler und persönlicher sind. Für kurze Durchsagen mit generellen Informationen zu einer Umleitung oder Reisehinweisen greifen wir auf unsere «Computerstimme» Anna zurück. Diese hat gegenüber konventionell gesprochenen Durchsagen den Vorteil, dass das Funknetz weniger belastet wird, die Lautstärke besser geregelt werden kann und ein einheitlicher Wiedererkennungswert generiert wird.

**Wieso dauert es so lange, bis Infos zu einer Störung kommen?**

Grundsätzlich wollen wir unsere Fahrgäste bei Störungen so rasch als möglich informieren. Gleichzeitig hat der Betrieb, die Störungsbehandlung und das Aufhalten oder Verhindern von Folgekonsequenzen für die Leitstelle ebenfalls absolute Priorität. Während den Hauptverkehrszeiten ist auf der Leitstelle ein Infomanager im Einsatz, der sich in erster Linie um die Fahrgastinformation kümmert.