

Die S-Bahn Berlin gibt dem Kundenbeirat die Möglichkeit zur Vorstellung seiner Arbeitsergebnisse. Nachfolgend werden die Wünsche/Empfehlungen des Kundenbeirates der S-Bahn Berlin vorgestellt, die in Arbeitsgruppen von Kundenbeiratsmitgliedern gemeinsam mit Vertretern der S-Bahn Berlin behandelt wurden. Ausdrücklich ist festzustellen, dass es sich hier um Meinungen des Kundenbeirates handelt und nicht um Aussagen der S-Bahn Berlin. Die S-Bahn Berlin hat den in den Arbeitsgruppen besprochenen Aspekten unter dem Punkt „Kommentierung“ ihren Standpunkt verdeutlicht.

Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH, Arbeitsgruppe Tarife

Bestandsaufnahme:

Das derzeitige Tarifsystem im VBB ist kompliziert und unübersichtlich und daher für Nicht-Stammkunden (die ohnehin überwiegend Zeitkarten nutzen) abschreckend. In der Regel gibt es beim Fahrkartenkauf kein Beratungsangebot mehr, also sollte das Tarifsystem so leicht verständlich sein, dass auch Touristen und Seltenfahrer problemlos (am Automaten) den günstigsten Fahrschein lösen können. Dieses Ziel erfüllt das derzeitige Tarifsystem mit seinen unterschiedlichsten Tarifzonen, Waben, Ergänzungsfahrscheinen sowie Hin- und Rückfahrt- bzw. Umsteigeregulungen nicht. Viele Regelungen sind darüber hinaus unverständlich und prädestiniert dazu, unfreiwillige Schwarzfahrer zu produzieren.

Die Fahrpreise im VBB sind für Fahrgäste mit Fahrtalternativen (Besitzer eines Autos) in vielen Fällen unattraktiv. Auch übersteigen die Kosten für eine einfache Hin- und Rückfahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in vielen Fällen die Kosten für eine Paketlieferung. Klassische Einkaufsfahrten sind somit in Bereichen, in denen man auch online einkaufen kann, zu reinem Luxus geworden.

Die Tarife im VBB sind teilweise nicht besonders familien- und gruppenfreundlich. Spezielle Angebote für Familien gibt es mit Ausnahme des Kleingruppentickets nicht. Dieses ist durch seine Preisgestaltung aber nur bei Ausnutzung der maximalen Personenzahl mit 5 Erwachsenen wirklich attraktiv. Demzufolge sind Familien eher selten in den öffentlichen Verkehrsmitteln anzutreffen (eigene Beobachtung). Es überwiegen Einzelpersonen und Schüler.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Ein Nahverkehrstarif soll sowohl möglichst einfach und übersichtlich sein, aber auch möglichst leistungsgerecht. Diese beiden Ziele widersprechen sich leider. Der VBB-Tarif ist ein Kompromiss aus beiden Zielen. Dass es Verbesserungsmöglichkeiten gibt, ist unbestritten und seit Einführung des VBB-Tarifs wurden auch verschiedene Verbesserungen vorgenommen. Grundsätzlich ist festzustellen, dass der VBB-Tarif von 40 öffentlichen und privaten miteinander kooperierenden Verkehrsunternehmen im Berlin und Brandenburg verwendet wird und dass er allein auch aus diesem Grund einen Kompromiss darstellt. Entscheidungen kann die S-Bahn Berlin hier nicht alleine treffen.

Empfehlungen:

Wir empfehlen folgende Änderungen:

Vollständige Abschaffung der Tarifzonen und Waben im gesamten VBB-Bereich. Stattdessen Einführung eines reinen Zeittarifs. Aufhebung des Rückfahrverbots.

Es ist für uns völlig verständlich, dass die Aufteilung der Fahrkarteneinnahmen im VBB auf die einzelnen Verkehrsunternehmen nach Aufwand, also ggf. nach Streckenlänge, -ausstattung etc. vorgenommen wird. Für den Fahrgast gelten solche Kriterien allerdings nicht. In der Regel wollen Fahrgäste möglichst schnell von A nach B gelangen, weil sie in A sind und nach B hinwollen. Der Lustgewinn für den Fahrgast liegt in der schnellen Erreichung seines Fahrtziels, nicht in einer möglichst langen Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln mit möglichst vielen Umsteigepunkten. Im Gegenteil, der Fahrgast wird, wenn möglich, eine schnelle Verbindung immer der langsamen vorziehen. Ein höherer Fahrpreis für Umwegfahrten ist deshalb ebensowenig angebracht wie die grundsätzliche Staffelung des Fahrpreises nach Streckenlänge. Um die Gültigkeit gleichwohl zu begrenzen, schlagen wir stattdessen eine zeitliche Beschränkung (Beispiel: 2h, 4h, 24h) vor. Diese ist für jeden Fahrgast leicht verständlich durch ein Blick auf die Uhr in Verbindung mit dem Zeitstempelabdruck auf seinem Fahrschein zu kontrollieren. Gleichzeitig sollte das Verbot von Rückfahrten aufgehoben werden. Gerade in einem komplexen Verkehrsraum wie Berlin mit verschiedenen Fahrtmöglichkeiten und Ringlinien führt dieses Rückfahrverbot nur zu unfreiwilligen Schwarzfahrern und ist eine ständige Verunsicherung der ehrlichen Fahrgäste, die diese vor einer stärkeren Nutzung des ÖPNV abschrecken könnte.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Einen reinen Zeittarif lehnen wir ab. Wir sind der Auffassung, dass die Gültigkeitsbeschränkung von Fahrausweisen anhand von Tarifzonen gerechter ist, sei es bei den Tarifbereichen in Berlin (A, B, C) oder bei den Waben im Land Brandenburg. Bei einer reinen Zeitbeschränkung werden die Fahrgäste bevorzugt, die ohnehin das beste Nahverkehrsangebot haben. Die Wiedereinführung der Rückfahrt beim Einzelfahrschein wäre nur dann möglich, wenn der Preis des Einzelfahrscheins gleichzeitig angehoben werden würde. Dies würde aber die Fahrgäste benachteiligen, die ihren Fahrschein nur für eine Fahrt in eine Richtung benutzen. Da dies die große Mehrzahl ist, wollen wir hier nichts ändern.

Wiedereinführung der Freizeitkarte

Die Freizeitkarte, die (bis 2005) am Wochenende sowie in der Woche abends freie Fahrt gewährte und tagsüber mit Ermäßigungsfahrscheinen nutzbar war, war ein gutes Angebot für den Gelegenheitsfahrgast, der die öffentlichen Verkehrsmittel nicht zur Fahrt zur Arbeit bzw. Schule nutzt. Gerade für diese Gruppe fehlt derzeit ein attraktives Tarifangebot. Wünschenswert wäre solch ein Angebot für den ganzen Tarifbereich Berlin ABC.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Bei Abschaffung der Freizeitkarte wurde für diese Zielgruppe gleichzeitig das 10-Uhr-Monatsticket eingeführt, das seit dem 1.8.2012 durch ein Jahresangebot (monatliche Abbuchung, jährliche Abbuchung) ergänzt wird. Für Senioren gibt es das sehr attraktive Seniorenabo. Außerdem haben wir für Gelegenheitskunden mit der 4-Fahrten-Karte in Berlin AB ein alternatives Tarifangebot aufgelegt.

Senkung des Preises für eine Tageskarte

Der Preis der Tageskarte sollte wieder dem Preis für eine Hin- und Rückfahrt mit dem günstigsten Einzelticket (4-Fahrten-Karte) entsprechen. Damit würde auch der Gelegenheitsfahrgast wieder eine Möglichkeit zur flexiblen Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel bekommen, ohne auf 2-h-Fristen und Rückfahrtverbot achten zu müssen.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

In Berlin gibt es im Gegensatz zum Regionalverkehr zahlreiche Kunden, die an einem Tag mehrere Ziele ansteuern. Für diese ist die Tageskarte gedacht und preislich attraktiv. Derzeit liegt die Tageskarte Berlin AB günstiger als 3 Einzelfahrscheine, ist aber teurer als 3 Abschnitte der 4-Fahrten-Karte. Eine niedrigere preisliche Positionierung wäre bei dem dichten Angebot in Berlin nicht sachgerecht.

Einführung einer Familientageskarte

Um den öffentlichen Nahverkehr auch für Familien attraktiv zu gestalten, sollte eine Familientageskarte eingeführt werden (z.B. für 2 Erwachsene mit 3 Kindern). Der Preis für eine Familientageskarte sollte den Preis für 4 Fahrten mit dem günstigsten Einzelticket für Erwachsene (4-Fahrten-Karte) nicht überschreiten.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Wir stimmen zu, dass es im Tarifsortiment eine Lücke bei Fahrausweisen für eine gemeinsam reisende Familie gibt. Wie ein Familienangebot ausgestaltet sein kann, dazu gibt es mehrere Möglichkeiten. Wir haben bereits in die Gremien des VBB Vorschläge auf der Grundlage einer Weiterentwicklung der Tageskarte Kleingruppe eingebracht. Diesen wurde leider nicht gefolgt. Die S-Bahn Berlin wird sich weiterhin um dieses Thema bemühen.

Senkung des Preises für ein Einzelticket

Der derzeitige Einzelticketpreis schreckt vor der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel ab. Einzelkartenkunden zahlen mehr als den doppelten Durchschnittspreis für eine Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Man hat den Eindruck, die Einzelpreise sind vor allem deshalb so hoch, damit die Zeitkartenangebote demgegenüber günstig erscheinen. Aber nur, wenn man auch um den Gelegenheitsfahrgast wirbt, wird man signifikante Steigerungen der Fahrgastzahlen und daraus resultierend eine Reduzierung des Individualverkehrs erreichen können.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Für das verkehrliche Leistungsangebot in Berlin halten wir den Preis des Einzelfahrscheins für angemessen und sehen keine Möglichkeit, hier den Fahrpreis zu reduzieren. Durch die stetig wachsende Anzahl von Fahrgästen, die sich durch Zeitkarten länger an den ÖPNV binden, sehen wir uns in unserer Strategie bestätigt.

Keine Einführung eines e-Tickets

Wir lehnen die Einführung eines elektronischen Tickets aus Datenschutzgründen ab, wenn dies dazu führt, dass Einstiegs- und/oder Ausstiegspunkt des Fahrgastes erfasst werden können

oder eine Fahrgastidentifizierung (auch anonymisiert über eine ID) ermöglicht wird. Die anonyme Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs muss weiterhin sowohl mit Einzel- als auch mit Zeitkarten möglich sein! Außerdem sollte jeder Fahrgast jederzeit ohne weitere Hilfsmittel in der Lage sein, die räumliche wie auch zeitliche Gültigkeit seines Fahrscheins zu überprüfen.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Einführung der VBB fahrCard wird zunächst ausschließlich für Stammkunden (Abonnenten) vorgenommen, die eine Umweltkarte für bestimmte Tarifgebiete besitzen. Diese Umweltkarten sind übertragbar und enthalten keine personenbezogenen Daten. Ein An- und Abmelden der Nutzer dieser e-Tickets in den Verkehrsmitteln ist nicht vorgesehen. Lediglich bei Bussen werden automatisierte Zutriebskontrollen durchgeführt. Die e-Tickets enthalten ausschließlich tarifrelevante Daten, die dem Kunden im Lieferschreiben mitgeteilt werden. Es besteht für alle Kunden die Möglichkeit, diese Daten an Kundenterminals, die in allen Kundenzentren der S-Bahn Berlin GmbH zu finden sind bzw. durch andere Verkehrsunternehmen vorgehalten werden, zu prüfen.

Im Übrigen bringt das e-Ticket den Nutzern Vorteile, indem verloren gegangene Karten gesperrt und ersetzt werden können, auch wenn sie übertragbar sind und indem unproblematischer Tarifangebote gewechselt werden können, wenn sich der Fahrbedarf des Kunden ändert.

Möglichkeit der Barzahlung für alle Fahrkarten

Die Barzahlung muss grundsätzlich für alle Fahrkarten möglich sein. Ein Fahrgast darf nicht dazu genötigt werden, ein Abonnement abzuschließen, um ein bestimmtes Ticket (Zeitkarte) zu erwerben.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Jeder Fahrgast ist wahlfrei und wird nicht genötigt, ein Tarifangebot zu kaufen. Das Seniorenticket als besonders attraktives Angebot kann nur deshalb so günstig angeboten werden, obwohl es keine zeitliche Einschränkung hat und verbundweit gilt, da in die Überlegungen zur Kalkulation auch der Aspekt der Kundenbindung über ein Jahr hinaus eingeflossen ist. Eine vorab durchgeführte Marktforschung ergab, dass die Kombination aus der oben aufgeführten großen Flexibilität zusammen mit dem nun angebotenen Preis wichtig für den Erfolg am Markt ist. Dieser Erfolg hat sich auch eingestellt. Eine Umstellung der Angebotsbedingungen wollen wir nicht, da damit eine erhebliche Preiserhöhung einher gehen müsste.

Bessere Unterscheidbarkeit verschiedener Fahrscheinsorten

Derzeit unterscheiden sich z.B. Einzelfahrscheine des Regeltarifs von denen des Ermäßigungstarifs nur durch einen einzeiligen Aufdruck. Gerade bei Nutzung von 4-Fahrten-Karten und der dabei nötigen Bevorratung von Fahrkarten kann das leicht zu Verwechslungen führen. Sinnvoll wäre deshalb eine unterschiedliche farbliche Kennzeichnung der verschiedenen Fahrscheinsorten.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Bei der Ausgabe der Fahrausweise sind die Voraussetzungen der Vertriebstechnik aller Verkehrsunternehmen zu beachten. Grundsätzlich werden an allen Zugangsstellen (Bahnhof, Bus, Straßenbahn) Möglichkeiten des Fahrscheinerwerbs mit den unterschiedlichsten technischen

Lösungen angeboten. Das für diese Geräte erforderliche Fahrscheinmaterial wird durch Druckereien nach fest vordefinierten Layouts produziert. Hier wird immer nur ein gemeinsam vereinbarter Farbton für alle Fahrscheinmaterialien genutzt, um die Sichtkontrollen der Busfahrer und Kontrolleure möglichst schnell durchführen zu können. Eine farbliche Unterscheidung des Aufdrucks der einzelnen Tarifbezeichnungen ist ebenfalls nicht möglich, da keine Farbdrucker genutzt werden können. Die Einführung von Farbdruckern unterschiedlicher Verfahren (Laserdruk, Thermodruck usw.) ist bei der heute genutzten Technik (z. B. Busdrucker) aus Platzgründen nicht möglich. Aber auch ein Einsatz dieser Drucker in bestimmten Geräten (z. B. Fahrausweisautomaten) ist aus Kostengründen nicht möglich.

Wiedereinführung der Mitnahmeregeln für Fahrräder

Die Möglichkeit der unentgeltlichen Mitnahme von Fahrrädern bei Zeitkarten sollte wieder eingeführt werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Wenn die Verkehrsunternehmen diesem Vorschlag folgen sollen, wäre eine Anhebung des Zeitkartentarifs erforderlich, um einen Ausgleich zu erreichen. Da aber der weitaus überwiegende Teil der Zeitkartennutzer das Angebot der Fahrradmitnahme nicht nutzt, sehen wir hier keine Akzeptanz für diesen Vorschlag. Grundsätzlich halten wir es für gerechtfertigt, dass für zusätzliche Inanspruchnahme einer Leistung auch zusätzlich bezahlt werden sollte.

Kundenbeirat der S-Bahn Berlin, Arbeitsgruppe Fahrgastinformation

Bestandsaufnahme:

Diese AG hat in den letzten beiden Jahren mehrmals getagt, letztmalig am 16. März diesen Jahres. Neben Mitgliedern des Kundenbeirates nahmen seitens der S-Bahn Berlin Vertreter aus den Bereichen Fahrgastmarketing und Betrieb Stationen an diesen regelmäßigen Treffen teil. Die Themen der Beiratsmitglieder wurden mit Interesse zur Kenntnis genommen und intensiv besprochen. Bei zahlreichen Themen, die den Eigentümer der Bahnhöfe, die DB Station&Service AG, betreffen, wurden die angesprochenen Fragen bzw. Probleme zur Klärung aufgenommen und an die zuständigen Bereiche weitergeleitet.

Grundsätzlich sind wir den Mitgliedern der AG Fahrgastinformation des Kundenbeirates der S-Bahn Berlin für die Anregungen und Hinweise dankbar, wo wir im Interesse unserer Kunden die Fahrgastinformation in Zusammenarbeit mit der DB Station&Service AG weiter verbessern können. Einen Teil der angesprochenen Themen, wie z. B. die Max-Pfeile mit den Hinweisen zu den Kästen mit den aktuellen Fahrplanabweichungen in den Informationskästen mit Fahrplanaushängen,

- die verstärkte Information bei Ersatzverkehren in englisch bzw. hier auch die Verwendung von Grafiken oder
 - die Erstellung von größeren Bahnhofsumgebungsplänen im Maßstab 1:8.000
- haben wir auf Anregung dieser Arbeitsgruppe bereits umgesetzt.

Empfehlungen:

Wir empfehlen folgende Änderungen:

Beschilderung auf dem Bahnsteig bzw. an den Ausgängen

Grundsätzlich sollen auf den Schildern auf dem Bahnsteig und an den Ausgängen die Straßennamen aufgeführt werden, die von den jeweiligen Ausgängen aus auch in unmittelbarer Nähe liegen. Weiter entfernt liegende Straßen, die von den Ausgängen aus nicht direkt erreichbar sind, sollten nur in Ausnahmefällen ausgeschildert und mit einer Entfernungsangabe versehen werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Eine Entfernungsangabe sieht das Wegeleitsystem von DB Station&Service nicht vor. Hier liegt der Schwerpunkt auf großen Straßen im Umfeld mit wichtigen Haltestellen zu Verteilerverkehren von anderen Verkehrsunternehmen bzw. mit einer großen Nachfrage aufgrund von öffentlichen Einrichtungen.

Hinweis auf Publikumsmagneten

Stattdessen sollte man überprüfen, ob man nicht auf große Publikumsmagneten (Stadien, Theater, Einkaufszentren, Sehenswürdigkeiten) zusätzlich in einem anderen Schriftschnitt hinweist.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Einrichtungen können sich gezielt an die Firma Ströer als Vermarkter der Werbeflächen wenden und die jeweiligen Flächen mieten.

Hinweis auf Straßennamen

Straßennamen, die auf dem Bahnsteig angezeigt werden, müssen zwingend auch direkt an den Ausgängen noch einmal mit Richtungsangabe aufgeführt werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Dies wurde bereits so umgesetzt.

Hinweis auf andere Verkehrsträger sowie Straffung der Information

Hinweise auf Bus-/Straßenbahnhaltestellen sollten immer mit Linienangabe ggf. auch mit Zielangabe gemacht werden, insbesondere, wenn an mehreren Ausgängen verschiedene Bus-/Straßenbahnlinien erreichbar sind. Bei der Ausarbeitung der Beschilderung ist darauf zu achten, dass die wichtigste Information hervorgehoben wird (z.B. ein auf einem Gleis erreichbares Fahrtziel) und nicht unwichtige Füllwörter oder Floskeln (wie z.B. das Wort „Richtung“).

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Der Änderungsbedarf wäre enorm. Die gegenwärtige Kennzeichnung wurde mit anderen Verkehrsunternehmen und dem VBB abgestimmt.

Aushänge (Fahrpläne/Störungen)

Aushänge auf dem Bahnsteig sollten beleuchtet sein und deren Inhalt sollte regelmäßig kontrolliert werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

In den letzten 2 Jahren wurden fast alle Informationskästen ausgetauscht. Dabei wurden auch völlig neue Standorte erschlossen, die bisher keinen Stromanschluss hatten. Die weitere Nachrüstung erfolgt in Abstimmung mit DB Station&Service, sodass schlussendlich alle Informationskästen beleuchtet werden können.

Einheitlichkeit der Information

Gibt es mehrere Aushänge auf dem Bahnsteig, so sollte auf allen Aushängen die gleichen Informationen angeboten werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Eine interne Regelung legt fest, dass in allen Informationskästen auf den Bahnhöfen die gleichen Aushänge bereitgestellt werden.

Hinweis auf Fahrplanänderungen

Ein Fahrplanaushang ohne gleichzeitigen Hinweis auf Fahrplanänderungen (Pendel-/Ersatzverkehre) trägt dann zur Desinformation anstatt zur Information bei, weil kaum ein Fahrgast die Notwendigkeit sieht, einen weiteren Fahrplanaushang (mit Angabe der Fahrplanänderungen) zu suchen, wenn er bereits einen gefunden hat.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

So schnell wie möglich werden alle Informationskästen, in denen sich Fahrplanaushänge befinden, mit Hinweisen zu Fahrplanänderungen (Max-Pfeile auf Magnetfolie) gekennzeichnet. Zusätzlich steht auf allen Fahrplanaushängen "Bitte beachten Sie evtl. Fahrplanänderungen".

Aushang eines Stadtplanes

Auf allen Bahnhöfen sollte ein Aushang mit einem Stadtplan - möglichst der ganzen Stadt und nicht nur eines Teils - zu finden sein.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Ein gesamter Stadtplan kann aufgrund von fehlenden Platzkapazitäten nicht vorgesehen werden.

Aushang eines Umgebungsplanes

Ergänzt werden sollte der Stadtplan mit einem vergrößert dargestellten Umgebungsplan, der die Bahnhofsausgänge, nahe liegende Straßen und Bus-/Straßenbahnhaltstellen (mit Linienangabe) zeigt.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Auf bisher 62 Bahnhöfen, vorrangig im Innenstadtbereich, wurden zu den bisherigen Umgebungsplänen (in DIN A3), vergrößerte Umgebungspläne im Maßstab 1: 8.000 ausgehangen.

Aufsteller auf dem Bahnsteig / vor dem Bahnhof (aktuelle Störungen)

Aufsteller mit Hinweisen zu aktuellen Störungen/Fahrplanänderungen sollten möglichst zweisprachig (deutsch/englisch) ausgeführt werden. In der Regel wird ein nicht deutsch sprechender Fahrgast die Ansagen auf dem Bahnsteig nicht verstehen. Insofern ist es besonders wichtig, dass er die betreffende Information am Eingang des Bahnsteigs/Bahnhofs in einer Sprache nachlesen kann, die er zumindest teilweise versteht. Gerade für die vielen Fahrgäste, die zwar englisch nicht als Muttersprache, aber irgendwann einmal als Fremdsprache gelernt haben, ist die schriftliche Angabe wichtig, damit sie den Text in Ruhe erfassen können.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Ausschilderung zu den Ersatzverkehren der S-Bahn ist besonders im Innenstadtbereich, mit zahlreichen fremdsprachigen Touristen, bereits zweisprachig. Zunehmend wird mittels selbsterklärender Grafik versucht, Änderungen auch für fremdsprachige Fahrgäste auf einen Blick erkennbar zu machen.

Englischsprachige Ansagen im Störfall

Eine zusätzliche englische Ansage erfüllt diesen Zweck deshalb oft nicht.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Englischsprachige Ansagen erfolgen verstärkt bei Abweichungen im Betriebsablauf, oder bei Hinweisen zu größeren Veranstaltungsorten, wie Messen oder bei der Anreise zum Olympiastadion.

Zugzielanzeige an den Zügen

Die Züge sollten neben einer Linienangabe immer das echte und nicht das planmäßige Fahrtziel anzeigen. Bei der Bestellung von Neubauzügen sollte geprüft werden, ob hier nicht eine zusätzliche Fahrtzielanzeige an den Seiten integriert werden kann.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Das echte Zugziel wird bei der S-Bahn Berlin immer angezeigt - Eine Außenanzeige je Viertelzug und Richtung ist bei der Bestellung von Neubaufahrzeugen seitens der S-Bahn Berlin geplant.

Zugzielanzeige auf den Bahnsteigen

Auch die Anzeigen auf dem Bahnsteig sollten immer das echte Fahrtziel anzeigen – und nicht das planmäßige.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Auf den Zugzielanzeigern der S-Bahn Berlin wird immer das echte Zugziel angezeigt (außer Ring - hier gilt das Prinzip der halben Ringvorschau).

Zugzielanzeige auf den Bahnsteigen bei Fahrplanänderungen

Bei Fahrplanänderungen (z.B. Pendelverkehr im weiteren Verlauf der Linie etc.) sollte diese Zielangabe durch entsprechende Hinweise in einer zweiten Zeile ergänzt werden (z.B. mit Anschluss nach...), die Angabe des genauen Zuglaufs wäre in einem solchen Fall entbehrlich. Fahrtzielanzeiger sollten stets so auf dem Bahnsteig angebracht werden, dass sie von der Bahnsteigkante aus zu sehen sind und nicht in der Mitte des Bahnsteigs, wo sie von Verkaufskiosken oder anderen Schildern verdeckt werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Standorte werden gemeinsam mit der DB Station&Service festgelegt. Aus Gründen der Statik (z. B. Friedrichstraße Stadtbahn) müssen ggf. besondere Standorte genutzt werden.

Einheitliche Ausstattung von Bahnhöfen und Haltepunkten

Grundsätzlich sollten alle Bahnhöfe und Haltepunkte gleich ausgestattet werden. Feste Blechschilder als Ersatz für dynamische Fahrtzielanzeiger an weniger frequentierten Bahnhöfen sind einem funktionierenden S-Bahn-Netz einer Großstadt wie Berlin auf Dauer nicht angemessen.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Auf Bahnhöfen mit einer statischen Fahrgastinformation sind dynamische Schriftanzeiger (DSA) installiert, um Abweichungen vom Fahrplan anzuzeigen. Die Festlegungen für Standorte von Fahrtrichtungsanzeigern wurden im Rahmen der Bahnhofskategorisierung ebenfalls von der DB Station&Service getroffen.

Anzeigen im Zug

Wünschenswert wäre im Zug die Anzeige der aktuellen Linie und des Zielpunktes bei haltendem Zug.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die S-Bahn Berlin plant, diese Anzeige bei der Beschaffung neuer Fahrzeuge zu berücksichtigen.

Verbesserung der Anzeigen im Zug

Ggf. könnte man diese Anzeige in schnellem Wechsel (nicht als Laufband) mit der Anzeige des aktuellen Bahnhofs realisieren (bzw. bei Neubauzügen ggf. mit einer zweizeiligen Anzeige). Die Angabe von Linie und Ziel im Zug ist die einzige Kontrolle für einsteigende Fahrgäste, dass sie im richtigen Zug sind. Gleichfalls ist die Angabe des aktuellen Bahnhofs trotzdem wichtig für Fahrgäste im Zug, damit sie ihren Ausstiegsbahnhof nicht verpassen. Sofern eine Anzeige des Fahrziels an den Außenseiten realisiert wird, wäre eine Fahrtzielanzeige innen beim Halt wiederum entbehrlich.

In Ergänzung zu den dynamischen Anzeigen im Zug sollte an jedem Ausgang eine lesbare Darstellung des Schnellbahnnetzes (Netzspinne) zu finden sein.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Netzspinne befindet sich bereits in allen Zügen (zum Teil in DIN A3). Unabhängig davon werden demnächst größere Liniennetze in den Fahrzeugen getestet.

Ansagen im Normalbetrieb

Im Normalbetrieb halten wir Ansagen mit dem Fahrtziel des aktuell eingefahrenen Zuges auf allen Bahnhöfen für notwendig, wo Züge mit unterschiedlichen Fahrtzielen je Richtung verkehren. Außerdem, wenn

- der Zug ein anderes Ziel als im Fahrplan angegeben anfährt
- der Zug aufgrund von Pendel-/Ersatzverkehr im weiteren Verlauf der Linie nicht den Endbahnhof der Linie erreicht (sofern mehrmaliges Umsteigen im Verlauf der Linie erforderlich ist, so ist dies möglichst auch anzusagen!)
- Pendel-/Ersatzverkehr auf diesem Bahnhof stattfindet. Grundsätzlich sollten Ansagen in korrektem Deutsch erfolgen (z. B. „Dieser Zug erreicht sein Fahrtziel“ oder „Endbahnhof“ statt „Dieser Zug endet hier“).

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Dies ist bereits praktischer Alltag. Die Ansagen erfolgen entweder durch die örtliche Aufsicht oder auf unbesetzten Bahnhöfen durch den Triebfahrzeugführer. Die Ansagen sind bereits so vorgeschrieben. Zusätzlich wird das Netz zur Zeit mit neuer Beschallungstechnik ausgestattet, die viele Ansagen automatisch macht.

Anzeigen und Ansagen bei Störungen

Bei Störungen ist grundsätzlich eine Ansage erforderlich, wenn

- ein anderer Zug als der planmäßige zuerst kommt
- der Zug von einem anderem Gleis fährt
- der Zugverkehr für längere Zeit unterbrochen ist. Bei einer Unterbrechung des Zugverkehrs ist eine Angabe des Grundes ebenso wünschenswert, wie eine Abschätzung der Dauer der Unterbrechung, damit der Fahrgast entscheiden kann, ob er wartet oder sich alternative Fahrtrouten sucht.

Eine Ansage von Zugverspätungen ist dagegen nur bei gravierenden Verspätungen nötig.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Bei mit einer Aufsicht besetzten Bahnhöfen wird dies grundsätzlich so gehandhabt. Ansagen zu Verzögerungen im Betriebsablauf erfolgen grundsätzlich ab einer Verspätung von 5 Minuten und ab 10 Minuten mit Angabe des Grundes.

Internet-Angebot

Eine Echtzeitanzeige der Abfahrtszeiten im Internet ist sinnvoll, insbesondere, wenn es um auch für Handys optimierte Angebote geht. Bei fremdsprachigen Angeboten sollte aber darauf geachtet werden, dass dann auch alle Informationen in dieser Sprache verfügbar sind.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Im Internet, unter www.bahn.de, sind die Echtzeitdaten bereits seit mehreren Monaten verfügbar. Derzeit wird zusammen mit dem VBB an der Schnittstelle zum Server des VBB gearbeitet. Dies ist auch die Voraussetzung, die Daten auf der Seite der S-Bahn Berlin anzeigen zu können.

Kundenbeirat der S-Bahn Berlin, Arbeitsgruppe Sicherheit und Sauberkeit

Bestandsaufnahme:

Obwohl die Kriminalitätsstatistik in den letzten Jahren einen Rückgang von Kriminalität im öffentlichen Nahverkehr aufweist, stimmt diese Einschätzung nicht mit der gefühlten Stimmung unter den Fahrgästen überein, wonach die Kriminalität – insbesondere auch die Gewaltkriminalität - in Bus und Bahn „immer schlimmer“ wird. Nicht zuletzt tragen zu diesem Image auch immer wieder Veröffentlichungen von Videoaufzeichnungen in der lokalen und überregionalen Presse bei. Nichtsdestotrotz muss es Aufgabe aller sein, hier für eine Verbesserung der objektiven wie auch der subjektiven Sicherheit zu sorgen. Insbesondere das fehlende Sicherheitsgefühl bzw. die Angst vor Gewalt in den öffentlichen Verkehrsmitteln ist auch immer wieder ein häufig genannter Grund, warum Menschen den ÖPNV nicht nutzen.

Ebenso trägt ein sauberes Umfeld in Zügen und Bahnhöfen viel zum Wohlbefinden des Fahrgastes bei. Neben der Gewährung der Sicherheit ist deshalb auch die Sauberkeit ein wichtiger Faktor, um Fahrgäste zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu bewegen. Neben der grundsätzlichen Reinigung von Zügen und Bahnhöfen ist hier auch die schnelle Beseitigung von Schmutz und Beschädigungen wichtig.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Der Einsatz des Sicherheitspersonals erfolgt nach einem Einsatzkonzept, welches neben einer 24- stündigen Grundlast, eine Verstärkung des Personaleinsatzes in den Abend und Nachtstunden vorsieht.

Der Einsatz der Sicherheitskräfte erfolgt nach klaren Vorgaben, welche als Grundlage den verhältnismäßigen Umgang mit Rechten und Pflichten vorsehen. Des Weiteren wird kontinuierlich der Ausbildungs- und Weiterbildungsstand der eingesetzten Sicherheitspersonale verbessert.

Die Reinigung in den Zügen und auf den Bahnhöfen erfolgt regelmäßig nach vereinbarten Leistungsverzeichnissen. Dabei richten sich der Umfang und die Häufigkeit der Reinigung nach dem Bedarf. Stark frequentierte und vermarktete Bahnhöfe in der Innenstadt werden mehrmals täglich gereinigt und auch öfter einer Grundreinigung mit Nass- bzw. Hochdruckreinigungen unterzogen. Graffitis werden in der Regel innerhalb von 48 Stunden beseitigt. Ausnahmeregelungen existieren für Maßnahmen mit Gleisperrung oder bei zu niedrigen Temperaturen. Die S-Bahn hat seit einigen Jahren mit Erfolg große Anstrengungen zur Verbesserung der Sauberkeit auf den Bahnhöfen und in den Zügen unternommen. Das zeigt das Ergebnis der letzten Kundenzufriedenheitsbefragung, wo sich besonders die Werte für Sauberkeit verbessert haben.

Verstärkung der Streifen in den Zügen, vor allem in den Abend- und Nachtstunden.

Die Streifen sollen die Beförderungsbedingungen durchsetzen unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit. Sie sollen auch Fahrkarten kontrollieren, mit der Priorität auf der Gewährleistung der Sicherheit. Die Streifen sollen jederzeit als Sicherheitspersonal erkennbar sein, um das subjektive Sicherheitsgefühl zu verbessern – keine „getarnten Kopfgeldjäger“, wie teilweise bei den derzeitigen Fahrkartenkontrollen. Aus diesem Grund empfehlen wir auch ausdrücklich keine Verschärfungen von Beförderungsbedingungen oder die Einführung von zusätzlichen Strafen z.B. für den bereits jetzt verbotenen Alkoholkonsum in Zügen, wie es einige Politiker derzeit

publikumswirksam fordern. Die Aufgabe des Sicherheitspersonals soll die Gewährleistung von Sicherheit sein, nicht die Jagd auf Fahrgäste, um zusätzliche Einnahmen zu erzielen.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Der Einsatz des Sicherheitspersonals erfolgt nach einem zwischen der S-Bahn Berlin GmbH und der DB Sicherheit GmbH, Regionalbereich Nordost, abgestimmten Einsatzkonzept. Dieses Konzept sieht einen schwerpunktmäßigen Einsatz des Sicherheitspersonals vor. Schwerpunkte sind vor allem die Abend- und Nachtstunden sowie die Wochenenden. Die eingesetzten Sicherheitspersonalen sollen dabei präventiv und deeskalierend ihre Aufgaben erfüllen. Fahrausweiskontrollen zählen dabei nicht zu ihren Aufgaben, da beide Aufgaben nicht gleichzeitig zu erfüllen sind. Deshalb werden die Fahrausweiskontrollen durch entsprechend geschultes Personal organisiert und durchgeführt. Das Fahrgeld von allen Fahrgästen gleichmäßig zu erheben, sind wir unseren ehrlichen Fahrgästen schuldig.

Keine menschenleeren Bahnhöfe.

Auf allen Bahnhöfen sollte jederzeit Personal vorhanden sein, an das sich hilfesuchende Fahrgäste wenden bzw. das im Notfall Hilfe rufen kann. Das muss nicht zwingend klassisches Aufsichtspersonal sein. Verkaufspersonal in auf dem Bahnsteig postierten Verkaufsständen reicht hier auch aus. Eine bloße Videoüberwachung ist kein Ersatz für Personal, nichtsdestotrotz sollten vorhandene Kameras (z.B. zur Zugabfertigung) unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen auch zur Beweissicherung genutzt werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die S-Bahn Berlin GmbH setzt neben den Sicherheitspersonalen 120 mobile Aufsichten dort ein, wo der Informationsbedarf der Kunden besonders hoch ist. Auf großen Bahnhöfen hält der Eigentümer, DB Station&Service, zusätzliches Personal vor. Die S-Bahn Berlin GmbH begrüßt es darüber hinaus, wenn durch Verkaufsstände Leben auf den Bahnsteigen ist und prüft in jedem Einzelfall, ob durch die Vergabe einer Agenturlizenz für den Fahrkartenverkauf sowohl die finanzielle Situation des Pächters als auch der Service für die Kunden verbessert werden kann.

Bessere Beleuchtung der Bahnhöfe

Zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit sollten die Bahnhöfe besser beleuchtet werden. Hierbei ist sowohl eine gleichmäßige (keine dunklen Ecken) wie helle Beleuchtung wichtig, ebenso wie die Vermeidung von Sichtblockaden durch übergroße Werbeschilder o.ä.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Für die Beleuchtung der S-Bahnhöfe existieren bei dem Eigentümer, der DB Station&Service AG, Beleuchtungsrichtlinien, nach denen die Beleuchtungsstärke vorgegeben wird. Insgesamt wird bei regelmäßigen Wartungen und Kontrollen die Funktionsfähigkeit überprüft und bei Bedarf eine Beleuchtungsmessung vorgenommen. In den letzten Jahren wurden auf einigen Stationen die Beleuchtungsanlagen erneuert z.B. Friedrichshagen, Marzahn, Wilhelmshagen, Po-

elchaustraße, Nöldnerplatz, Frankfurter Allee. Die Beleuchtung der Bahnhöfe schnitt bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen immer gut ab.

Funktionierende Notrufsäulen / Sprechanlagen / Notrufnummern

Auf allen Bahnhöfen sollten funktionierende Notrufsäulen das Sicherheitskonzept ergänzen – aber keinesfalls das Personal ersetzen. Sprechanlagen in den Zügen sollten die direkte Verbindung zum Fahrer bzw. zur Leitstelle ermöglichen. Rufnummern für weitere Kontaktmöglichkeiten z.B. per Handy oder per SMS/MMS sollten in jedem Wagen sichtbar angebracht werden, um dem Fahrgast auch einen „verdeckten“ Hilferuf zu ermöglichen.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Die Bahnhöfe sind im Regelfall entweder besetzt oder mit Informationsrufsäulen versehen. Auf den wenigen Bahnhöfen, auf denen dies derzeit noch nicht der Fall ist, werden die Inforufsäulen nachgerüstet.

Schaffung von Fluchtwegen

Bahnhöfe sollten, wenn möglich, mindestens zwei Ausgänge haben, damit jeder Fahrgast die Möglichkeit hat, den Bahnhof in verschiedene Richtungen zu verlassen, wenn er sich unwohl oder bedroht fühlt.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Für die Infrastruktur der Bahnhöfe ist DB Station& Service zuständig. Alle unterirdischen Bahnhöfe verfügen aus Sicherheitsgründen über mehrere Ausgänge. Die Schaffung von zwei Zugängen ist von Senatsbestellungen abhängig und diese orientieren sich u.a. am Bedarf. In den letzten Jahren wurden einige neue Zugänge geschaffen z.B. Hohenzollerndamm, Messe Nord, Biesdorf, Karlshorst, Oranienburger Straße, Friedrichsfelde Ost. und Humboldthain.

Konzentration der Verantwortlichkeit für einen Bahnhof bei einem Bahnstationsmanager

Die Verantwortlichkeit für die Sauberkeit und Instandhaltung sollte bei einer Person konzentriert sein, die auf dem Bahnhof auch anwesend ist (Bahnstationsmanager). Sie sollte Entscheidungskompetenz für üblicherweise auftretende Aufträge wie die Beseitigung einer Schmiererei, Reparatur einer Beschädigung etc. haben und diese zeitnah in Auftrag geben.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Ein Bahnstationsmanager für jeden Bahnhof ist personell nicht machbar. Die beschriebene Organisation besteht jedoch für mehrere Bahnhöfe z.B. Bahnstationsmanagement Berlin bei DB Station&Service.

Regelmäßige Kontrolle

Die Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der technischen Anlagen sollte regelmäßig kontrolliert werden.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Das wird so praktiziert: Verkehrssicherheitskontrollen finden für jeden Bahnhof zwei Mal im Monat statt (1x von der S-Bahn, 1x von DB Station&Service). Jeder Bahnhof wird mindestens ein Mal im Monat einer Reinigungskontrolle unterzogen. Schwerpunktbahnhöfe mehrmals. Außerdem kontrollieren bei besetzten Bahnhöfen die Aufsichten und das Servicepersonal zusätzlich und Melden Störungen oder Verunreinigungen an den Bereich Instandhaltung Stationen zur Veranlassung.

Reaktions- und Reparaturzeiten

Schmierereien und Verschmutzungen sollten in kürzester Zeit entfernt, Beschädigungen schnellstmöglich repariert werden – in der Regel noch am gleichen Tag. Dazu gehört, dass beauftragte Servicefirmen zur Ersatzteilbevorratung verpflichtet werden. Außerbetriebsetzungen von Aufzügen oder Fahrtreppen über mehrere Wochen sind nicht hinnehmbar.

Kommentar der S-Bahn Berlin GmbH

Graffitis werden in der Regel innerhalb von 48 h beseitigt. In Ausnahmefällen gibt es längere Fristen (wie bereits beschrieben), z.B. unter 5°C lassen sich Graffities nicht beseitigen. Kleinere Reparaturen und Beseitigung von Havarien an baulichen und technischen Anlagen werden in der Regel kurzfristig erledigt. Die meisten Aufzugsanlagen und Rolltreppen sind durch die baulichen Gegebenheiten der bestehenden Bahnhöfe Einzelanfertigungen. Die Schäden entstehen meistens durch Vandalismus. Dies hat in Kombination zur Folge, dass in vielen Fällen überraschend ein spezielles Ersatzteil, das kein Verschleißteil ist, benötigt wird. Dieses muß dann erst bestellt und produziert werden. Den Austausch von Aufzügen und Fahrtreppen führt DB Station&Service nach ca. 15 Jahren Laufzeit für jede Anlagen durch. Damit wird die Betriebssicherheit erhöht und häufige Ausfälle vermieden. Diese Maßnahmen dauern mehrere Wochen. Das ist technisch und organisatorisch bei großen Vorhaben nicht anders machbar.