



# Haltestellentest Frankfurt Ergebnisbericht



## Inhalt

1. Ziele des Haltestellentests . . . . .	2
2. Kriterien des Haltestellentests . . . . .	2
3. Zugang zur Haltestelle und Barrierefreiheit . . . . .	3
4. Fahrgastinformation . . . . .	6
5. Fahrkartenautomat . . . . .	14
6. Fahrgastunterstände . . . . .	14
7. Sitzgelegenheiten . . . . .	18
8. Beleuchtung . . . . .	18
9. Bauzustand und Sauberkeit . . . . .	18
10. Sicherheitsgefühl . . . . .	19
11. Fazit / Literatur / Impressum . . . . .	22

## 1. Ziele des Haltestellentests

Haltestellen haben eine wichtige Bedeutung für den öffentlichen Nahverkehr (ÖPNV). Sie sind mehr als nur ein Zu- und Ausstiegspunkt. Die Haltestelle dient als

- Orientierungspunkt, an dem sich der Fahrgast über das ÖPNV-Angebot informieren kann
- Verkaufspunkt, wenn Fahrkarten gelöst werden können
- Aufenthaltsort während der Wartezeit auf die Abfahrt oder Ankunft eines Verkehrsmittels
- bauliche Einstiegshilfe, wenn die Bahnsteighöhe und die Fußbodenhöhe des Fahrzeugs passen
- Verknüpfungs- bzw. Umsteigepunkt mit anderen Verkehrsmitteln
- Visitenkarte für den ÖPNV, da die Haltestelle (bzw. bei unterirdischen Stationen ihr Zugang) im öffentlichen Raum ständig präsent und Bestandteil des Stadtbild ist.

Um zu ermitteln, wie gut Haltestellen in Frankfurt diese wichtigen Funktionen erfüllen, hat der Verkehrsclub Deutschland (VCD) im Jahr 2009 einen Haltestellentest initiiert.

	oberirdisch	unterirdisch	gesamt
S-Bahn	10	6	16
U-Bahn	11	19	30
Straßenbahn	25	-	25
Bus	21	-	21

*Lage und Anzahl der getesteten Haltestellen im Frankfurter Stadtgebiet*

Dabei wurden 92 Haltestellen der Verkehrsmittel S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn und Bus von Fahrgästen anhand eines Fragebogens bewertet. Da die Anzahl der getesteten Haltestellen nur etwa 12% aller Haltestellen in Frankfurt ausmachen, kann der Test nur Tendenzen aufzeigen. Am Beispiel bestimmter Haltestellen lassen sich aber Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen, die für viele ähnlich gestaltete Haltestellen zutreffen. Daher wird hier auf eine Darstellung der detaillierten Benotungen für einzelne Haltestellen verzichtet.

## 2. Kriterien des Haltestellentests

Folgende Kriterien wurden auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht) von den Testpersonen bewertet:

- Auffindbarkeit der Haltestelle
- Sichere Erreichbarkeit (z.B. durch Querungshilfen)
- Verknüpfung mit dem Fahrradverkehr (B+R)
- Wegweisung zu den Verkehrsmitteln und den richtigen Ausgängen
- Zugänglichkeit für mobilitätsbehinderte Personen
- Orientierungsmöglichkeiten für sehbehinderte Menschen (taktile Leitstreifen)
- Zustand Fahrkartenautomat
- Auffindbarkeit von Fahrplänen, Umgebungs- und Liniennetzplänen
- Vorhandensein und Funktion von elektronischen Abfahrtanzeigen (dynamische Fahrgastinformation)
- Verständlichkeit von akustische Fahrgastinformation
- Passen Bus-/Bahnsteighöhe zur Fußbodenhöhe des Fahrzeugs
- ausreichender Wetterschutz bei oberirdischen Stationen
- Anzahl und Zustand von Sitzgelegenheiten
- Beleuchtung
- Bauzustand
- Sauberkeit
- subjektives Sicherheitsgefühl

Im Text wird mit „►Zahl“ auf die Nummer des angesprochenen Kriteriums in der Übersichtstabelle auf Seite 10 verwiesen.

### 3. Zugang zur Haltestelle und Barrierefreiheit

Die Zugänglichkeit und Barrierefreiheit von Haltestellen wird von vielen Faktoren bestimmt. Dies fängt schon beim Weg zur Haltestelle an. So können fehlende Straßenquerungshilfen für Fußgänger und Überwege ohne abgesenkte Bordsteine auf dem Weg zur Haltestelle ein Hindernis darstellen. Bei allen Haltestellentypen sind die Erreichbarkeit der Bahnsteige und die Erreichbarkeit des Fahrzeug ohne hohe Stufen wichtige Kriterien der Barrierefreiheit. Haltestellen müssen sowohl für Menschen mit Kinderwagen, kleinen Kindern oder Gepäck als auch für Menschen mit Einschränkungen ihres Bewegungsapparats erreichbar sein. Bei der barrierefreien Gestaltung von Haltestellen und ihrer Zuwege dürfen aber auch sehbehinderte und blinde Menschen nicht vergessen werden, die taktile Leitsysteme und eine kontrastreiche Gestaltung von Gefahrenzonen (Treppen etc.) benötigen.

Der Test der einzelnen Haltestellen begann daher schon vor dem Eingang in den Haltestellenbereich mit der Bewertung der Zuwegung und Querungshilfen. Die vorhandenen Überwege sind dabei überwiegend mit abgesenkten Bordsteinen versehen [siehe Tabelle S.10 ▶ *Kriterium 3*]. Bei Straßenquerungen mit Ampeln gibt es teilweise noch zu lange Wartezeiten für Fußgänger. Die oberirdischen U-Bahn- und Straßenbahnsteige sind -zumindest vom einen Bahnsteigende- über Rampen [▶10] zugänglich. Von den getesteten Haltestellen wiesen die S-Bahnstationen die größten Defizite bezüglich der Barrierefreiheit [▶11] auf. Von 16 getesteten S-Bahnstationen waren zwei Drittel nicht barrierefrei zugänglich. Dazu gehören auch wichtige Stationen mit wichtiger Verkehrsfunktion, wie die Bahnhöfe Frankfurt West, Rödelheim, Höchst und Ostendstraße. Während für die ersten drei genannten Stationen Modernisierungspläne bestehen und z.T. auch schon mit dem Umbau begonnen wurde, ist mit einer Nachrüstung der S-Bahnstation Ostendstraße aus Kostengründen nicht zu rechnen. Doch auch wenn bei der S-Bahn Aufzüge vorhanden sind, ist der barrierefreie Zugang nicht immer gewährleistet.

#### Aufzüge und Rolltreppen

Bei der S-Bahn wurden die Aufzüge [▶9] im Durchschnitt wesentlich schlechter bewertet als bei der U-Bahn und erreichten nur eine Durchschnittsnote von 3-4 (U-Bahn Note 2). Zu erklären ist die schlechtere Bewertung der S-Bahnaufzüge mit der höheren

Ausfallquote und der längeren Reparaturdauer. Oft sind Aufzüge wochenlang nicht benutzbar. Außerdem sind die Aufzugskabinen bei der S-Bahn in der Länge nicht ausreichend dimensioniert um Fahrräder bequem zu transportieren. Auch bei den Rolltreppen [▶8] fällt das Testurteil für die S-Bahn schlechter aus. Bei Störungen oder auch nur bei Betätigung des Nothaltes dauert die Wiederinbetriebnahme länger als bei der U-Bahn. Bei größeren Defekten sind Rolltreppen manchmal monatelang außer Betrieb.



Im Bereich der S-Bahnstationen hat die Deutsche Bahn das Rolltreppen-Benutzungsverbot für Kinderwagen gemäß den Empfehlungen der DIN EN 115-1 umgesetzt, obwohl dazu keine Verpflichtung bestand. Viele S-Bahnstationen ohne Aufzüge sind daher mit Kinderwagen offiziell nicht mehr zugänglich. Eine Mißachtung des Schildes ist zwar nicht strafbar, kann aber im Fall eines Unfalls zu Komplikationen mit der Haftpflichtversicherung des Rolltreppenbetreibers führen. Für den VCD ist dieses Verbot nicht nachvollziehbar, da weder dem Verband Deutscher Verkehrsbetriebe (VDV) noch dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) Unfallzahlen zu Rolltreppunfällen vorliegen (siehe HERZOG-SCHLAGK, 2010, S.14).

#### Bahn-/Bussteigbreite

Die Breite der Bahn- und Bussteige ist in der Regel ausreichend. Ausnahmen sind einige Straßenbahnhalte, deren Bahnsteige in Straßenmitte liegen (z.B. Nied Kirche stadteinwärts). Dort sind entweder die Bahnsteige zu schmal oder der Zuweg bildet ein Flaschenhals (vgl. Bild S.4 mitte, links). Trotzdem geht es an manchen Stationen eng zu, da Einbauten (Verkehrsschilder, Haltestellenmobiliar, Werbeflächen) den Platz einschränken. Dadurch werden die Fahrgäste in einigen Fällen gefährlich nah an die Fahrbahn-/Schienecke gedrängt oder müssen im Zickzack laufen.



Zwei Rolltreppen nach oben - beide stehen (S-Bahnstation Hauptwache).



Wochenlang stand der Aufzug der S-Bahnstation Mühlberg. Ein Reparaturtermin wurde nicht angegeben.



Wer vom Fußgängerüberweg zur Straßenbahnstation Mühlberg will, muss mit Kinderwagen oder Gepäck vor dem Mast auf Straße oder Gleis ausweichen.



Falschparker im Stationsbereich behindern den Ein- und Ausstieg (Beispiel: Textorstraße).



Auf dem Mittelbahnsteig der Straßenbahnstation Stresemannallee/Gartenstraße geht es eng zu.



Werbeträger engen die Bahnsteigbreite in Hedderheim ein. Hier verdecken sie zudem den dahinterliegenden Ausgang und Wegweiserschilder.

# Haltestellentest Frankfurt 2010

## Zugang zur Haltestelle und Barrierefreiheit



An der auch von älteren Menschen stark frequentierten Bushaltestelle Nordwestzentrum sind die Bussteige für einen bequemen Einstieg viel zu niedrig.



In Frankfurt ankommende Fluggäste müssen mit ihrem Gepäck in die S-Bahn „einsteigen“, weil der Bahnsteig nicht zur S-Bahn passt.



Nicht mehr zeitgemäß: Kein Bahnsteig und Behinderung des Ein- und Ausstiegs durch Autoverkehr (Beispiel: Schweizer-/Gartenstraße).



Es geht auch anders: Erhöhte Fahrbahn als Bahnsteig und funktionierende Zeitinsel bei mehrspuriger Fahrbahn (Beispiel: Dresden, Alexander-Puschkin-Platz).



Balduinstraße heute: Trotz ausreichenden Platz fehlt hier ein Bahnsteig. Stattdessen muss die Haltestelle durch Poller vom Autoverkehr geschützt werden.



Balduinstraße morgen: So könnte eine moderne Straßenbahnhaltestelle in Oberrad aussehen (Fotomontage).

Solche Engstellen wären meist durch gute Planung bei der Aufstellung von Einbauten vermeidbar. So konnte beispielsweise an den U-Bahnstationen Kalbach und Nieder-Eschbach für die Aufstellung von Werbetafeln ein guter Kompromiss gefunden werden. Nachdem eine Aufstellung von Werbetafeln quer zum Bahnsteig die Durchgangsbreite vorher stark einschränkte, wurden die Werbetafeln längst zum Bahnsteig bzw. hinter dem Bahnsteig aufgestellt.

## Einstiegshöhe

Bei der Zugänglichkeit, insbesondere für mobilitätsbehinderte Fahrgäste spielt die Bahn-/Bussteighöhe, die zur Einstiegshöhe des Fahrzeug passen sollte, eine wichtige Rolle. Aufgrund der hohen Investitionen, die in den letzten Jahren in Bahnsteigumbauten geflossen sind, schneidet die U-Bahn (mit Ausnahme der wegen geplanter Umbauten nicht getesteten oberirdischen Stationen der Linie U5) hier am besten ab - auch wenn wegen der unterschiedlichen Fußbodenhöhen der eingesetzten Fahrzeugtypen teilweise Höhendifferenzen bestehen [►22].

Auch alle unterirdischen S-Bahnstationen erfüllen mit Ausnahme der Station Flughafen das Kriterium der passenden Bahnsteighöhe. Bei der Station Flughafen Regiobahnhof, die stark von Menschen mit Gepäck frequentiert wird, besteht dringender Bedarf die Bahnsteige für den S-Bahnbetrieb anzuheben. Auch bei den oberirdischen S-Bahnstationen hatten 4 von 14 getesteten Stationen zu niedrige Bahnsteige.

Nur als befriedigend kann die Situation bei den Straßenbahn- und Bushaltestellen bewertet werden. Bei Straßenbahn und Bus gibt es noch viele Stationen mit zu niedrigem oder, bei der Straßenbahn in Straßenmitte, gar keinen Bahnsteig. Trotz durchgängigem Einsatz von Niederflurfahrzeugen kann eine Stufe von 35 cm für Menschen mit Gehbehinderung oder im Rollstuhl ein Hindernis darstellen. Auch für die Einhaltung der maximale Rampenneigung von 12% bei fahrzeuggebundene Einstiegshilfen für Rollstuhlfahrer (Klapprampen) ist eine ausreichend hoher Bahnsteig oder Bordstein notwendig. Eine Beschleunigung des barrierefreien Ausbaus von Bus- und Straßenbahnhaltestellen ist daher dringend notwendig. Dazu gehört auch die Freihaltung von Haltestellen vom Autoverkehr während des Fahrgastwechsels. Autos zwischen haltenden Straßenbahn und Bürgersteig stellen insbesondere für Menschen mit Gehhilfen oder Kinderwagen ein Hindernis dar. Zudem ist es für alle Fahrgäste unangenehm sich durch die Lücken der haltenen

Autos zu quetschen. Möglichkeiten zur Verbesserung der Einstiegssituation sind z.B. in die Fahrbahn integrierte Bahnsteige (wie in der Voltastraße) oder ein mittels intelligenter Ampeln gesteuertes Straßenraummanagement

Bisher flossen die Mittel zur Haltestellenmodernisierung vorwiegend in den Umbau von U-Bahnstationen. Der Umbau von Straßenbahnstationen hat sich dadurch teilweise um mehrere Jahre verzögert. In Zukunft sollte daher der Straßenbahn Priorität beim barrierefreien Ausbau von Stationen eingeräumt werden. Dabei sollten im Hinblick auf Kapazitätserhöhungen bei der Straßenbahn auf den Hauptachsen (z.B. entlang der Linie 11) die Bahnsteige als Doppelhaltestellen ausgebaut werden oder zumindest so geplant werden, dass ein späterer Ausbau für längere Züge oder Doppeltraktionen möglich ist.

## Orientierung für Sehbehinderte

Zur barrierefreien Gestaltung von Haltestellen gehören auch Orientierungshilfen für Sehbehinderte und Blinde. Beim Haltestellentest wurde das Vorhandensein von taktilen Leitstreifen im Bereich der Zuwegung und der Haltestelle zwar abgefragt, aber nicht mit Noten bewertet. Dies deshalb, weil die Funktionsfähigkeit der Leitsysteme von den sehenden Testpersonen nicht beurteilt werden konnte und sich die Leitstreifen meist auf auf die Warnung vor der der Bahn-/Bussteigkante beschränkten. Richtige Leitsysteme, die auch den Weg zu den Ein- und Ausgängen weisen, fehlen bisher noch an den meisten Stationen.

---

## 4. Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformation an der Haltestelle hat eine wichtige Funktion für die Zugänglichkeit des Nahverkehrssystems. Nur wer sich gut informiert fühlt und keine Unsicherheit bei der Orientierung innerhalb der Stationen und dem Finden der richtigen Linie verspürt, wird den ÖPNV öfters nutzen. Fahrgastinformationen sind daher mehr als nur ein Fahrplan. Sie umfassen das Haltestellenschild, die Wegweisung, Liniennetz- und Umgebungspläne, Tarifinformationen sowie die aktuelle Information über Anzeigetafeln oder Lautsprecherdurchsagen.

### Haltestellenschild


Das Haltestellenschild ist das sichtbare Zeichen einer Haltestelle. Bei Bus- und Straßenbahnstationen besteht es aus dem Verkehrszeichen Haltestelle (StVO



Zeichen 224) sowie aus Tafeln mit dem Haltestellenamen und den Linien. Damit hat es eine dreifache Funktion:

- Das Verkehrszeichen gilt als Parkverbot (jeweils 15 Meter vor und hinter dem Schild) für andere Verkehrsteilnehmer,
- Haltestellenname und Linienangaben dienen der Information der Fahrgäste und
- die Mastposition dient als Orientierungshilfe über die Halteposition für Bus- und Straßenbahnfahrer

Aufgrund dieser Mehrfachfunktion ist das Haltestellenschild teilweise von weitem [▶1](#) oder aus dem Fahrzeug nicht sichtbar, weil es vom Fahrgastunterstand verdeckt wird. In Frankfurt hat man sich für einen speziellen Schildertyp mit einem auffallenden Design entschieden, dessen Funktionalität aber Schwachstellen hat. So werden die Haltestellenschilder von Autofahrern oft nicht mehr als amtliches Verkehrszeichen wahrgenommen. Zudem lassen die Schilder, in der bis vor wenigen Jahren von der VGF aufgestellten Variante (siehe S.8 Bild oben links), kaum Platz um den Haltestellenamen und insbesondere die Fahrtziele in ausreichender Schriftgröße aufzuführen. Erst an einigen Haltestellen wurden neue Haltestellenschilder mit größerem Textfeld aufgestellt, deren Beschriftung annähernd den Gestaltungsrichtlinien des RMV entspricht.

Bei U- und S-Bahn werden die Haltestelleneingänge durch entsprechende Symbole gekennzeichnet. Damit die Eingänge von weitem gesehen werden können, sind diese Symbole in der Regel an Masten angebracht und sollten nachts beleuchtet sein. Bei der Bewertung des Haltestellenschildes schneidet die U-Bahn etwas besser als die S-Bahn ab. Denn gerade bei der S-Bahn sind manche Stationen schwer zu finden und die Wegweisung schlecht gepflegt - wenn man einen fast völlig weißen Würfel mit einem ganz blassen  sieht, denkt man nicht unbedingt, dass hier wirklich noch Züge fahren. Manche Station muss sogar mit einem unscheinbaren kleinen S-Schild am Wegesrand auskommen, das man praktisch erst dann sieht, wenn man daneben steht.

Bei der Lesbarkeit des Haltestellenschildes [▶21](#) kommt es im wesentlichen auf die Erkennbarkeit an. Diese sollte sowohl aus der Warteposition, als auch aus dem Fahrzeug heraus, möglich sein. Der Test ergab hier eine allgemeine Zufriedenheit. Die Haltestellenschilder bei Bussen sowie der oberirdischen S-Bahn schneiden aber etwas schlechter ab.

Bei den Haltestellen der S-Bahn spielt unverständlicherweise die Fahrgastfrequenz eine entscheidende Rolle, ob der Haltestellenname mit einer eigenen Beleuchtung ausgestattet wird. Neben der Beleuchtung spielt die Schriftgröße des Haltestellenamens eine entscheidende Rolle. Die derzeitige Größe an den Bus- und Straßenbahnhaltestellen konnte im Test nicht überzeugen (vgl. DIN 32975, 2009, S.8).

### Wegweisung

Die Wegweisung umfasst die Beschilderung zum Verkehrsmittel, zu wichtigen Straßen und Zielen sowie zu Umsteigehaltestellen. Zur schnellen Erfassbarkeit durch den Fahrgast sollte die Wegweisung klar gegliedert, eindeutig und gut sichtbar - in der Haupt-sichtachse des Fahrgaststroms - angebracht sein.

Die Wegweisung beginnt nicht erst innerhalb der Station sondern auf der Straße [▶2](#). Die nächste Haltestelle kann ganz in der Nähe sein, doch in welcher Richtung bzw. wo ist der nächste Eingang zu einer unterirdischen Station? Außerhalb von Stationen fehlen solche Hinweise bei Bus und Straßenbahn fast völlig. Es konnte daher kein Notendurchschnitt ermittelt werden. Auch wenn Bus- und Straßenbahnhaltestellen im Straßenraum schon von weitem wahrnehmbar sind, ist gerade an Knotenpunkten mit verschiedenen Haltestellenpositionen eine bessere Wegweisung notwendig. Dies gilt beispielsweise für die Bushaltestellen Höchst Bahnhof, Flughafen, Südbahnhof.

Wenn man die Station erst gefunden hat, sieht es etwas besser aus. Während bei der U-Bahn die Wegweisung [▶6, 12-15](#) als gut bewertet wird, fehlen bei den oberirdischen S-Bahnstationen oft die Informationen zu Umsteigemöglichkeiten und den Fahrzielen der S-Bahnlinien. Bei Bus- und Straßenbahnstationen fehlen meist Hinweise zu Umsteigemöglichkeiten und wichtigen Zielen. Ein Vorschlag zur Verbesserung findet sich im Kapitel Fahrgastunterstände.

Aber auch bei den U-Bahn- und S-Bahnstationen gibt es bei der Beschilderung Verbesserungsbedarf, der nicht viel kosten würde. So sind Schilder oft versteckt und außerhalb der Sichtachse der Fahrgäste angebracht. Im Bereich der U-Bahn gab es hier nach dem Test bereits Verbesserungen (siehe Bild S.8 unten rechts). Zudem wäre dringend eine Vereinheitlichung der Beschriftung notwendig. So sind in Frankfurt derzeit beispielsweise ca. 5 verschiedene Piktogramme für das Verkehrsmittel Bus im Einsatz, obwohl der RMV seit 15 Jahren ein Bus-Piktogramm vorgibt (siehe S.9).



Die Schriftgröße des Fahrtziels und teilweise auch des Haltestellennamens ist bei den Haltestellenschildern zu klein und entspricht nicht den RMV-Standards.



Uneinheitliche Wegweisung - bei Linienänderungen nur provisorisch mit nichttransparenten Klebefolien nachgepflegt (Beispiel: Konstablerwache B-Ebene).



Informationschaos an der S-Bahnstation Hauptwache: Fahrzielanzeiger und Schilder verdecken sich gegenseitig oder sind hinter Säulen platziert.



Am Lokalbahnhof wird auf Buslinien (961-973) hingewiesen, die hier schon seit 2004 nicht mehr fahren. Dafür fehlen Hinweise auf die Stadtbuslinien.



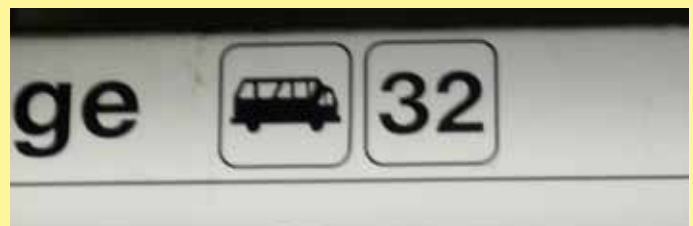
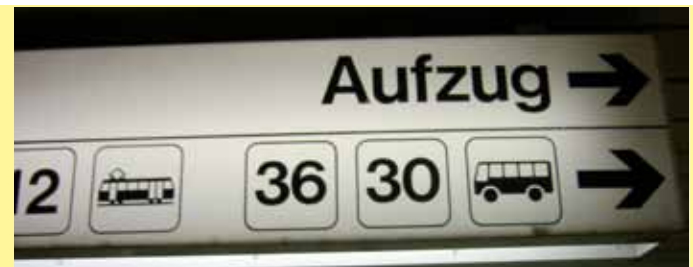
Hinweise zu den U-Bahnen waren am Willy-Brandt-Platz in den seitlichen Winkeln versteckt. Inzwischen wurde hier die Beschilderung verbessert.

# Haltestellentest Frankfurt 2010

## Fahrgastinformation und Wegweisung



Unscheinbarer S-Bahnzugang ohne Hinweise auf Verkehrsmittel (Zugang aus Richtung Bürostadt zur S-Bahnstation Niederrad).



Unterschiedliche Gestaltung und Farbgebung der Piktogramme für Bus und Straßenbahn an verschiedenen Haltestellen mindern den Wiedererkennungswert. Von oben nach unten: Konstablerwache (Verantwortlich: VGF), Bockenheimer Warte (VGF), Messe (VGF), Niederrad (DB), Südbahnhof (DB) und Nordwestzentrum (NordWestZentrum Verwaltungsgesellschaft).



Westbahnhof: Jede Menge Werbung - aber kein Hinweis auf die Züge und die Unterführung.



Perlschnurtafeln an den U-Bahnsteigen und Zugängen helfen die richtige Fahrtrichtung und Bahnsteigseite zu finden (hier an der Station Festhalle/Messe).

## Wagenstandsanzeige (S-Bahn)

Speziell bei den S-Bahnstationen ist eine bessere Kennzeichnung der Haltepositionen für die unterschiedlichen Zuglängen erforderlich. Der Fahrgast muss erkennen können wo kurze und wo lange Züge halten, da die Bahnsteige sehr lang sind. Die an den Tunnelwänden der unterirdischen Stationen teilweise vorhandene Markierungen mit der Bezeichnung „Kurzzug“ werden von den meisten Fahrgästen nicht wahrgenommen. Zudem taucht die Bezeichnung „Kurzzug“ auf den dynamischen Anzeigetafeln am Bahnsteig nicht mehr auf. Heute symbolisieren Segmente die planmäßige Zuglänge. Die dabei verwendete Buchstabenbezeichnung der Bahnsteigabschnitte reicht zur Orientierung nicht aus, da sie auf den Anzeigetafeln sehr klein sind und die Schilder am Bahnsteig oft in der Schilderflut untergehen. Daher ist eine zusätzliche Markierung (deren Symbolik der der Anzeigetafeln entspricht), notwendig. Statt an der dunklen Tunnelwand, wäre eine solche Markierung am sichtbarsten als besondere Fliesen dauerhaft auf dem Bahnsteigboden angebracht.

## Fahrpläne

Fahrpläne sind das wichtigste Informationsmedium, um sich über die Abfahrten und die erreichbaren Ziele zu informieren. Fahrplanaushänge müssen daher schnell auffindbar und übersichtlich gegliedert sein.

Ergebnis des Tests ist, dass die Fahrpläne der S-Bahn in der Lesbarkeit [▶16] um mindestens ein halbe Note schlechter als die Busfahrpläne abschnitten. Dies ist damit zu erklären, dass die S-Bahnfahrpläne meist unübersichtlicher gestaltet sind. Bei den Tunnelstationen des Citytunnels sind bis zu 8 Linien und Abfahrten an teilweise unterschiedlichen Verkehrstagen auf einem Abfahrtsplan vereint. Bei S-Bahnstationen, die nur von einer oder zwei Linien angefahren werden, hängen keine stationsbezogene sondern linienbezogene Abfahrtspläne, deren Darstellung der im Fahrplanbuch gleicht. Hier muss der Fahrgast auf dem DIN A1-großen Plan erst die richtige Zeile mit der Station finden und dann die richtige Abfahrtszeit finden ohne in der Zeile zu verrutschen. Da dies gerade auch bei verkratzten Scheiben oder schlechten Lichtverhältnissen unzumutbar ist, sollten alle S-Bahnstationen mit

## Testkriterien und ihre Durchschnitts- noten

	Haltestellenschild sichtbar	Wegweisung Verkehrsmittel (Straße)	Abgesenkte Bordsteine	Abstellanlage für Fahrräder	Fahrkartenautomat	Wegweisung Verkehrsmittel (innerhalb der Station)	Treppe	Rolltreppen	Aufzüge	Rampe	Zugang barrierefrei	Wegweisung zu Ausgängen	
Testkriterium Nr. ▶	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
S-Bahn unterirdisch	3,22	2,50	2,00	-	2,78	2,67	1,86	<b>3,56</b>	3,33	-	2,67	2,29	
S-Bahn oberirdisch	3,43	3,33	2,77	<b>3,50</b>	3,00	<b>3,55</b>	2,33	2,67	<b>4,14</b>	-	3,36	<b>3,50</b>	
U-Bahn unterirdisch	2,57	2,21	2,21	2,27	2,19	2,14	2,13	1,92	1,65	-	1,64	1,90	
U-Bahn oberirdisch	2,73	1,80	2,18	2,00	2,45	2,17	-	-	-	1,86	1,27	1,67	
Straßenbahn	2,67	-	2,33	-	2,84	2,67	-	-	-	2,25	2,08	-	
Bus	2,05	-	2,25	1,83	2,50	2,67	-	-	-	-	1,75	-	



Haltestellenbezogenen Abfahrtsplänen ausgestattet werden.

Gute Noten bekamen die Fahrpläne der U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse. Der Fahrgast erhält hier schnelle Informationen über die Abfahrten zur jeweiligen Stunde und zu allen Haltestellen, die an der Linierroute liegen. Die etwas schlechtere Durchschnittsnote für Busfahrpläne (Note 2,0) ist vermutlich auf die Häufung von Fußnoten (z.B. zur Kennzeichnung von verkürzten Linienwegen) zurückzuführen, die zur Irritationen führen kann.

### Linienetzpläne

Linienetzpläne [►17] geben in grafischer Form einen Überblick über das Linienangebot, die Linienwege und Haltestellen. In Frankfurt kommen an den Haltestellen sowohl Linienetzpläne auf Stadtplanbasis (gesamtes Stadtgebiet bzw. Innenstadtbereich) als auch schematische Linienetzpläne (RMV-Schnellbahnplan, RMV-Schienenetzplan oder traffiQ-Schienenetzplan zum Einsatz. Die Linienetzpläne an den Haltestellen von Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen werden positiv bewertet. Die Kombina-

tion aus topografischen und schematischen Plänen erleichtert die Orientierung. Bei der S-Bahn erhielten die Liniennetzpläne eine deutlich schlechtere Bewertung. Sie waren bei der S-Bahn öfters schwerer aufzufinden. Außerdem hingen topografische und schematische Pläne oft auseinander oder wurden teilweise mit Sonderinformationen überhängt. Negativ fiel auch die häufige Verschmutzung der großen Schnellbahnplänen an den S-Bahn-Tunnelwänden auf. Generell verbesserungswürdig sind die Liniennetzpläne auf Stadtplanbasis, bei denen sich die Linien (insbesondere der Straßenbahn) schlecht von der Kartografie abheben. Wünschenswert wäre auch die Verwendung des traffiQ-Schiennetzplans mit der zusätzlichen Darstellung des Straßenbahnnetzes an S-Bahnstationen im Stadtgebiet.

### Umgebungspläne

Umgebungspläne [►18] im eigentlichen Sinn wurden ausschließlich bei Bussen, Straßen- und U-Bahnen vorgefunden. Sie unterscheiden sich in der Detailierung. Während an großen Umsteigestationen auch die Haltestellepositionen und unterirdischen Ebenen

	...zu Straßen	... zu Umsteigemöglichkeiten	...zu Fahrstühlen	Fahrplan	Linienetzplan	Umgebungsplan	Dynamische Fahrgastinfo	Ansage einfahrender Zug	Haltestellenschild lesbar	Steighöhe/Fahrzeug	Wetterschutz bei oberirdischen Stationen	Beleuchtung	Bauzustand	Sauberkeit	subjektives Sicherheitsgefühl	Sitzgelegenheiten
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	2,31	2,29	2,67	2,63	2,63	3,17	2,00	2,00	1,86	1,33	-	2,56	<b>3,89</b>	<b>3,56</b>	<b>3,56</b>	3,44
	3,05	<b>3,75</b>	2,00	2,58	2,50	<b>4,33</b>	2,75	<b>3,92</b>	3,08	1,86	<b>3,55</b>	2,86	<b>3,50</b>	3,00	3,04	3,15
	2,18	2,10	2,48	1,72	1,96	2,24	1,74	2,20	1,89	1,00	-	1,71	1,93	2,00	2,32	2,18
	-	2,20	-	1,67	1,75	<b>3,50</b>	1,91	1,83	1,80	1,55	1,82	1,64	1,45	1,91	2,00	2,64
	-	2,83	-	1,75	1,45	2,70	2,27	-	1,88	2,68	2,21	2,50	2,17	2,13	2,46	2,75
	-	<b>3,60</b>	-	2,00	1,78	2,29	2,00	-	2,29	2,63	3,05	2,67	2,54	2,29	2,75	3,04

dargestellt sind, sind an normalen Haltestellen Stadtplanausschnitte mit eingezeichneten Linienwegen zu finden. Letztere Darstellung ist ein guter Anfang sollte aber bezüglich der Detaillierung und Darstellung wichtiger Ziele weiterentwickelt werden. Bei unterirdischen Stationen sollten Umgebungspläne sowohl auf dem Bahnsteig als auch an den Zugängen von der Straßenebene zu finden sein. Auch bei oberirdischen Stationen sollten auseinanderliegende Haltepositionen mit jeweils einen Umgebungsplan versehen werden. Wünschenswert wäre eine einheitliche Darstellung der Umgebungspläne, die auch für S-Bahnstationen übernommen werden sollte.

## Dynamische Fahrgastinformation

Eine wichtige Informationsquelle für Fahrgäste sind dynamische Fahrgastinformationen [►19] in Form von elektronischen Anzeigetafeln. Am Bahnsteig bieten diese Anzeigetafeln eine kombinierte Information über Abfahrtssteig und Abfahrtszeit einer Linie. Die dynamische Fahrgastinformationstafeln (DFI) der S-Bahn werden etwas schlechter bewertet als bei der U-Bahn. Dies liegt u.a. an der teilweise zu kleinen Schrift, der gegenüber von LED-Anzeigen geringeren Leuchtkraft und der teilweise zu langsamen Umschaltzeit der Anzeigen. So sind insbesondere Hinweistexte als Laufschrift schwer zu lesen, zumal wenn die Anzeige dreisprachig erfolgt. Bei manchen Stationen kommt es auch gar nicht selten vor, dass die Anzeige des vorhergehenden Zuges nach dessen Abfahrt stehenbleibt und noch bei Einfahrt des nachfolgenden Zuges angezeigt wird. Wer dann nicht auf die seitlichen Fahrtzielanzeigen der Bahn schaut - die ja bei der älteren S-Bahnbaureihe ET 420 nicht vorhanden sind - kann leicht in den falschen Zug einsteigen oder sich vom Einsteigen abhalten lassen. Die schlechtere Bewertung der DFI bei oberirdischen S-Bahnstationen ist mit den Standorten der Anzeigen und der teilweise schlechteren Lesbarkeit bei Sonneneinstrahlung zu erklären.

Als durchweg gut werden die LED-Anzeigen bei der U-Bahn bewertet. Sie sind auch bei Sonneneinstrahlung gut zu lesen und arbeiten zuverlässig. Die schlechterer Bewertung bei Straßenbahnstationen ist vermutlich damit zu erklären, dass hier teilweise Anzeigetafeln mit nur kleinem Displays zum Einsatz kommen und aufgrund von möglichen Verkehrshinderungen die Vorhersagegenauigkeit nicht so hoch ist. Bei den Bushaltestellen sind nur wenig Haltestellen mit DFI ausgestattet, so dass die Durchschnittsnote nur aus einer kleinen Grundgesamtheit gebildet

werden konnte. Hier wäre eine Ausstattung weiterer Bushaltestellen - insbesondere bei Umsteigestationen - mit DFI wünschenswert.

Von unterschiedlicher Qualität sind auch die dynamischen Anzeigetafeln an den Zugängen von S-Bahn- und U-Bahnstationen. Hier verwendet die Deutsche Bahn TFT-Bildschirme und die VGF Anzeigetafeln mit LED-Schrift. Bei den Zugängen zu den gemeinsamen U-Bahn- und S-Bahnbahnsteigen der Gemeinschaftsstation Konstablerwache kann man beide Anzeigetafeln gut vergleichen. Während man die Abfahrt der U-Bahnen schon aus ca. 10 Meter Entfernung gut sieht, muss man sich der S-Bahn-Abfahrts tafel bis auf 2 Meter nähern um die kleine Schrift lesen zu können. Dann sieht man auch die nachlässige Programmierung der Anzeige, bei der statt der eigentlich vorgesehenen Piktogramme hinter Flughafen oder Stadion nur hochgesetzte Zahlen angezeigt werden. S-Bahnen die „in Kürze“ kommen sollen, können von der B-Ebene meist nicht mehr erreicht werden, wenn man über die Rolltreppe endlich unten angekommen ist. Größter Nachteil der S-Bahnanzeigen ist aber ihre größere Ausfallhäufigkeit. Schwarze Bildschirme oder die Anzeige von Wellenmustern nutzen den Fahrgästen wenig.

## Akustische Informationen

Akustische Informationen sind insbesondere für sehbehinderte Menschen eine wichtige Orientierungshilfe. Aber auch für alle anderen Fahrgäste, verstärken sie die Informationswirkung - insbesondere bei Abweichungen vom regulären Betriebsablauf.

Bei der S-Bahn wurde die Ansage des einfahrenden Zugs [►20] bei den unterirdischen Stationen als gut bewertet. Die oberirdischen S-Bahnstationen schneiden dagegen nicht so gut ab, da Ansagen teilweise nicht oder nur sporadisch erfolgen. Bei der U-Bahn ist das Bewertungsverhältnis zwischen oberirdischen und unterirdischen Stationen umgekehrt. Dies liegt zum einen daran, dass viele oberirdische Stationen beim Umbau mit neuen Lautsprecheranlagen ausgerüstet wurden. Zum anderen aber auch daran, dass die Ansage bei oberirdischen U-Bahnstationen von den Testern nicht erwartet wurde und daher als nicht vorhanden anstatt mit mangelhaft bewertet wurde.

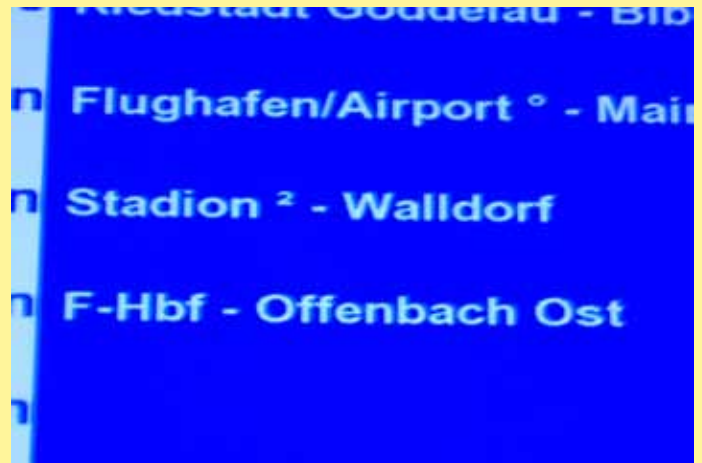
Probleme mit den Ansagen gibt es bei gemeinschaftlich von S-Bahn und U-Bahn genutzten Bahnsteiganlagen, wie an Hauptwache und Konstablerwache. Da sich die Ansage der S-Bahnen in Ausführlichkeit und Lautstärke von denen der U-Bahn unterscheidet, kann

# Haltestellentest Frankfurt 2010

## Fahrgastinformation und Wegweisung



Im Gegensatz zu der Anzeige für die U-Bahnen (links) ist die S-Bahnanzeige (rechts) nur zu lesen, wenn man direkt davor steht...



... dann sieht man auch die seltsamen Fußnoten, die für fehlende Sonderzeichen stehen (Flugzeug, Fußball).



Bei der S-Bahn keine Seltenheit: Die Anzeige zeigt bei Einfahrt noch einen vorhergehenden Zug an, der schon längst weg ist (hier Frankfurt Süd, Gleis 1).



Für Sehbehinderte ist diese Anzeigetafel mit einer Sprachausgabe ergänzt (U-Bahn Kalbach). Für Blinde fehlt aber ein Hinweis um den Schalter zu finden.



Selbst bei tiefstehender Sonne sind die bei der Straßenbahn verwendeten LED-Anzeiger gut lesbar.

die Ansage der Stadtbahn manchmal nicht verstanden werden, wenn der Fahrgast in einem bestimmten Bereich der Station auf seine Bahn wartet und gleichzeitig die Einfahrt einer S-Bahn angekündigt wird. Gleiches gilt, wenn S-Bahnen gleichzeitig zur U-Bahnansage einfahren. Bei Bus und Straßenbahn erfolgt keine Ansage der einfahrenden Linie. Es erfolgte daher keine Bewertung. Es wäre aber wünschenswert wenn es auf Streckenabschnitten mit mehreren Linien auch Außenansagen gäbe. Dies ist beispielsweise in Kassel über fahrzeugseitige Lautsprecher Praxis.

## 5. Fahrkartenautomat

Fahrkartenautomaten [►5] stellen für Gelegenheitsfahrgäste ein häufiges Zugangshemmnis zum ÖPNV dar. Zum einen ist die Bedienung oft kompliziert oder gar unverständlich, zum anderen können Probleme durch technische Defekte oder eine fehlende Geldscheinakzeptanz entstehen.

Da sich die in Frankfurt eingesetzten Automaten der Deutschen Bahn und der VGF zum Testzeitpunkt in wesentlichen Punkten der Bedienung glichen, sind Unterschiede in der Bewertung auf den Zustand, auf unterschiedliche Wartungsintervalle und die Anzahl der aufgestellten Automaten zurückzuführen. Ein defekter Automaten neben mehreren funktionstüchtigen fällt dem Fahrgast weniger negativ auf wie ein Automat, der die einzige Möglichkeit zum Fahrkartenkauf bietet. Dies könnte mit ein Grund sein warum die Automaten an den oberirdischen S-Bahnstationen und den Straßenbahnstationen am schlechtesten bewertet wurden. Weitere Gründe können eine höhere Störanfälligkeit durch Witterungseinflüsse oder mutwillige Beschädigungen sein.

Auffallend ist, dass auch an unterirdischen Stationen die Automaten der S-Bahn schlechter als bei der U-Bahn bewertet werden. Hier liegt die Vermutung nah, dass die Automaten der DB seltener als bei der VGF gewartet und mit Wechselgeld versehen werden. So kommt es besonders sonntags häufig vor, dass Automaten wegen Wechselgeldmangels keine Geldscheine akzeptieren, was den Fahrscheinkauf bei Fahrpreisen mit Eurosummen im zweistelligen Bereich oft unmöglich macht.

Bei der Aufstellung neuer Automaten sollte beachtet werden, dass sie witterungsgeschützt aufgestellt werden. Dabei sollte auch der Lichteinfall durch die Sonne beachtet werden. Schon heute erschwert die Sonneneinstrahlung das Ablesen des Preises vom

Bildschirm. Bei den künftigen Automatengenerationen mit Touchscreen gewinnt der Schutz vor Nässe und Sonneneinstrahlung weiter an Bedeutung.

## 6. Fahrgastunterstände

Fahrgastunterstände erfüllen an Haltestellen gleich mehrere wichtige Funktionen. Sie sind Wetterschutz, wobei sie nicht nur vor Regen und Wind sondern auch vor starker Sonneneinstrahlung schützen sollen. Darüberhinaus lassen sich in Fahrgastunterständen aber auch gut Sitzgelegenheiten und Vitrinen mit Fahrgastinformationen zusammenfassen. Zudem sind Fahrgastunterstände ein, schon von weiten wahrnehmbares, Element einer Haltestelle.

Fahrgastunterstände müssen daher sowohl den Ansprüchen an die Funktion für den wartenden Fahrgast als auch an die Ästhetik für die Stadtgestaltung gerecht werden.

Folgende Anforderung sind an Fahrgastunterstände (FGU) zu stellen:

- **Wetterschutz:** Ausreichender Schutz vor Regen und Wind aber auch Schutz vor starker Sonneneinstrahlung. Für den Sonnenschutz aber auch um Verschmutzungen nicht sichtbar zu machen, sollten die Dächer der FGU aus mattiertem Glas oder lichtundurchlässigen Materialien bestehen.
- **Sitzgelegenheiten:** Diese sollten aus „warmen“ Materialien (z.B. Holz) bestehen, die die Kälte nicht wie Metall speichern. Ihre Anzahl richtet sich nach Fahrgastfrequenz und Bedienungshäufigkeit einer Haltestelle. In langen FGU sollten Sitze in unterschiedlichen Höhen vorhanden sein.
- **Fahrgastinformation:** Informationsvitrinen müssen frei zugänglich sein und dürfen nicht im Bereich der Sitze montiert sein. Sie sind so anzubringen, dass die Informationen auch aus dem Blickwinkel von Schulkindern oder Personen im Rollstuhl gelesen werden können. Eine gute Beleuchtung ist einer Hinterleuchtung vorzuziehen, da das Papier von Fahrplänen, Liniennetzplänen etc. Licht schluckt. Als weiteres wichtiges Informationselement sollten der Haltestellenname so am FGU angebracht sein, dass er auch aus dem Fahrzeug und auch bei Dunkelheit gut lesbar ist. Je nach örtlicher Situation sollten auch Hinweise zu Ausgängen, wichtigen Zielen und Umsteigemöglichkeiten angebracht werden.



- Gestaltung: Hier gilt zunächst der Grundsatz „die Form richtet sich nach der Funktion“. Um den FGU den örtlichen Gegebenheiten anzupassen, sollte es sich um ein Baukastensystem handeln, mit dem sich sowohl große als auch kleinere FGU realisieren lassen. Durch eine überschaubare Zahl verschiedener Elemente können dabei die Kosten für Lagerhaltung und Sonderanfertigungen begrenzt werden. Damit sich der FGU gut in das Stadtbild einfügt, ist eine möglichst transparente und filigrane Gestaltung anzustreben, die gleichzeitig aber auch eine gewisse Robustheit gegen Vandalismusschäden aufweist. Zudem sollte der FGU in Bereichen, die in die Gehbahn hineinragen, farblich kontrastreich, in den übrigen Bereichen neutral (entweder nach RMV-Vorgaben in ultramarinblau oder in Materialfarbe) gehalten sein. An besonders exponierten Standorten kann von diesen Gestaltungsgrundsätzen abgewichen werden.

Die meisten im Haltestellentest bewerteten Fahrgastunterstände erfüllen diese Anforderungen nur zum Teil.

Bezüglich des Wetterschutzes [►23] schnitten insbesondere die oberirdischen S-Bahnstationen mit einer Durchschnittsnote von 3,5 schlecht ab. Auch wenn eine Bahnsteigüberdachung vorhanden ist, mangelt es hier oft an windgeschützten Plätzen. Dies ist insbesondere bei hochliegenden Bahnsteigen (z.B. Frankfurt West, Galluswarte, Stresemannallee) ein Problem.

Beim Wetterschutz von Bus-, Straßenbahn- und oberirdischen U-Bahnstationen schnitt der Bus am schlechtesten beim Test ab. Die etwas schlechtere Durchschnittsnote resultiert daraus, dass an einigen Haltestellen kein FGU vorhanden war.

Da die Fahrgastunterstände in der Vergangenheit größtenteils von der Deutschen Städtereklamе (jetzt Ströer) aufgestellt wurden, lassen sich bei Bus-, Straßenbahn und U-Bahn grob zwei Typen von Fahrgastunterständen unterscheiden, die das Stadtgebiet dominieren:

- Typ Tonnengewölbe: Dieser Typ findet sich in vielfältigen Varianten im ganzen Stadtgebiet. Beleuchtet wird der FGU nur durch die hinterleuchteten Werbeflächen sowie die hinterleuchteten Fahrplanvitrienen. Die teilweise an den Rückwänden der FGU aufgeklebten Haltestellennamen sind daher bei Dunkelheit nicht lesbar. Gleiches gilt für die Fahrplanvitrienen, wenn die Hinterleuchtung

ausgefallen ist. Da zum Öffnen der Werbevitrine ein Segment des FGU freigehalten werden muss, ist der Platz für Sitzgelegenheiten beschränkt. Die 3 bis 4 Einzelsitze aus Drahtgeflecht befinden sich daher öfters auch im Bereich der Fahrplanvitrine. Da so die Sicht auf die Fahrplanvitrine durch sitzende Fahrgäste verdeckt werden kann, ist diese Anordnung nachteilig.

- Typ Xenon: Seit dem Jahr 2007 wird der Typ Xenon aufgestellt. Dieser Typ besteht aus ovalen Trägern, die ein Pultdach aus mattiertem Glas tragen. Neben der Beleuchtung der Werbeflächen und der Fahrplanvitrine verfügen die FGU meist auch über an der Dachfläche angebrachte Lichtleisten. Die Sitzgelegenheit besteht aus einer durchgehenden Bank aus gewölbtem Lochblech. Auch bei diesem Typ muss ein Segment des FGU zum Öffnen der Werbevitrine von Einbauten freigehalten werden.

Der Typ Xenon stellt bezüglich der Beleuchtung und der Optik eine Verbesserung gegenüber dem Typ Tonnendach da. Als Sonderkonstruktion ermöglicht er auch längere Dachüberstände (wie z.B. an der U-Bahnstation Kalbach realisiert). Aufgrund der einheitlich grauen Farbgebung und der nur dezent bedruckten Fensterflächen, erfüllt aber auch der Typ Xenon derzeit nicht die Belange von Sehbehinderten und des Vogelschutzes.

Im Dezember 2009 hat die VGF am Börneplatz zwei Prototypen eines von dem Architekturbüro „Werksaal Rot Architekten“ entworfenen Fahrgastunterstandes aufgestellt. Als Einzelobjekte können diese Glasstrukturen Blickfänger sein, für die universelle Aufstellung im Stadtgebiet sind sie aber zu massiv und aufwändig. Zudem ist die Beleuchtung in der hier vorgestellten Form ungenügend: Der Unterstand selbst verfügt nur über eine Effektbeleuchtung, die die Wartefläche nicht ausreichend erhellt. Den Haltestellennamen an der Dachkante kann man bei Dunkelheit nicht lesen. Er kann eher als gestalterischer Gag denn als Information gelten, da er aus dem Fahrzeug heraus auch bei Tag nicht lesbar ist. Die hohen Kosten für Beschaffung und Wartung dieser Spezialkonstruktion, kämen also nicht den Fahrgästen zugute.

Statt für Frankfurt teure Sonderlösungen zu suchen, plädiert der VCD für eine Optimierung bereits entwickelter und im Einsatz befindlicher Fahrgastunterstände. Gemäß den in der Einleitung dieses Kapitels



*Fahrgastunterstand Typ Tonnendach: Die Sitzbank reicht in den Bereich der Informationsvitrine, die zu hoch angebracht ist.*



*Ohne Deckenbeleuchtung ist der Haltestellenname und bei Ausfall der Vitrienenbeleuchtung auch der Fahrplan nicht zu lesen.*



*Positiver Ansatz beim Typ Xenon: In der langen Ausführung sind Bank und Infovitrine getrennt. Zudem ist teilweise eine Deckenbeleuchtung vorhanden.*



*Kunst am Fahrgastunterstand: Mosaik statt Werbefläche an der Hedderheimer Landstraße. Die Dachfläche könnte aber tiefer sein.*



*Prototyp des Büros „Werksaal Rot Architekten“: Die aufwändige Konstruktion bringt dem Fahrgast keinen zusätzlichen Nutzen.*



*Trotz Effektbeleuchtung ist der Haltestellennamen nicht zu lesen.*

# Haltestellentest Frankfurt 2010

## Fahrkartenautomat und Fahrgastunterstände



So könnte ein Fahrgastunterstand aussehen, der sowohl die Ansprüche der Fahrgäste als auch der Stadtgestaltung erfüllt: Glasflächen und herausstehende Elemente für Sehbehinderte in Kontrastfarben, bequeme Sitzgelegenheiten aus warmen Material (Holz), Haltestellennamen aus Fahrzeug gut sichtbar, Wegweisung auf Ziele in der Umgebung der Haltestelle, ausreichende Beleuchtung von oben, Fahrkartenautomat überdacht und beleuchtete Infovitrine, deren Höhe auch auf kleinere Menschen und Rollstuhlfahrer ausgerichtet ist. Zur Vereinfachung der Wartung und Ersatzteilhaltung besteht dieses Modell aus wenigen Komponenten, die nach dem Baukastenprinzip kombiniert zu verschiedenen großen Fahrgastunterständen kombiniert werden können. Bei ausreichenden Platz können die seitlichen Wetterschutzscheiben genauso breit sein, wie das Element mit dem Haltestellennamen. Durch die Weiterentwicklung eines Standardtyps verschiedener Hersteller liegen die Kosten für ein derartiges Wartehallensystem deutlich unter einer völligen Neuentwicklung.



Durch seitliche Schilder ist der Haltestellennamen schon bei Einfahrt aus dem Fahrzeug zu lesen.



Werbefinanzierung, Fahrgastinteressen und Eleganz können in Einklang gebracht werden (Bsp.: Bonn).

genannten Anforderungen und in Zusammenarbeit mit dem Fahrgastbeirat sollten mehrere Typen von FGU, die sich jeweils für verschiedene Stadtbild- und Haltestellensituationen eignen, ausgewählt und bei möglichst hoher Gleichheit der Teile weiterentwickelt werden.

---

## 7. Sitzgelegenheiten

Die Anforderungen an Sitzgelegenheiten wurden schon im Kapitel 6 genannt. Beim Haltestellentest wurden die Sitzgelegenheiten [▶28] hauptsächlich vom optischen Zustand bewertet. Eine Test der Sitzqualität erscheint aufgrund der unterschiedlichen Anatomie und körperlichen Konstitution der Testpersonen schwierig. So reagieren Menschen z.B. unterschiedlich empfindlich auf das Sitzen auf kalten Materialien.

Das gute Abschneiden der unterirdischen U-Bahnstationen (Durchschnittsnote 2,18) ist daher darauf zurückzuführen, dass in den letzten Jahren bei fast allen U-Bahnstationen die Schalsitze aus Holz oder Kunststoff gegen solche aus Metall ersetzt wurden und diese somit relativ neu sind.

Bei oberirdischen Stationen plädiert der VCD aber für die Verwendung „warmer“ Materialien für die Sitzflächen. Im öffentlichen Raum vorhandene Holzbänke zeigen, dass sich die Vandalismusschäden in Grenzen halten. Da einzelne Holzleisten ersetzt bzw. Elemente nach dem Abschleifen wieder eingesetzt werden können, sind Holzbänke wartungsfreundlich. Die von Befürwortern von Metallbänke angeführte Vandalismusresistenz ist in der Praxis nicht unbedingt gegeben, da auch bei Metall Teile verbogen und Lack abgekratzt werden kann. Die Folge sind Verletzungsgefahren und Rostbildung, wodurch auch Metallbänke unansehnlich werden. Die Benutzerfreundlichkeit sollte also bei der Wahl der Materialien das ausschlaggebende Kriterium sein.

---

## 8. Beleuchtung

Eine gute Beleuchtung [▶24] der Haltestelle hilft die Orientierung und die Sicherheit zu verbessern. Am besten wird die Beleuchtung der U-Bahnstationen, sowohl unter- als auch oberirdisch, bewertet. Gerade die in jüngster Zeit modernisierten U-Bahnstationen (z.B. Hedderheimer Landstraße, Kalbach) sind vorbildlich beleuchtet (siehe Bild auf dem Rücktitel). Verbesserungsbedarf gibt es an Stationen, die mit

Fahrgastunterständen des Typs „Tonnendach“ versehen sind. Wer nachts auf der A-Strecke entlang der Eschersheimer Landstraße einen oberirdischen Stationsnamen lesen will, muss schon gut wissen, wo er suchen muss. Während die Werbung gut beleuchtet ist, liegt der Name der Haltestelle im Dunkeln. Dabei wäre leicht Abhilfe zu schaffen: Die Werbevitriolen verfügen über einen Lichtstreifen über dem Plakat, der genau dafür gemacht ist, den Stationsnamen dort aufzukleben. Das kann man sich in anderen Städten ansehen, wie z.B. Erfurt. Neben dieser Maßnahme plädiert der VCD für eine generelle Ausstattung von Fahrgastunterständen - auch bei Bus und Tram - mit einer Deckenbeleuchtung, wie sie bei neueren Fahrgastunterständen teilweise schon vorhanden ist.

Auffällig ist, dass die Beleuchtung der unterirdischen S-Bahnstationen wesentlich schlechter als die der U-Bahn bewertet wird. Da die unterirdischen S-Bahnstationen allesamt in die Jahre gekommen sind und einer optischen Auffrischung bedürfen, sollte über neue Lichtkonzepte für S-Bahnstationen nachgedacht werden. Diese könnten helfen, die Stationen freundlicher und interessanter zu gestalten, ohne große Umbauten vornehmen zu müssen.

---

## 9. Bauzustand und Sauberkeit

Verkehrsbauwerke kosten nicht nur bei ihrer Errichtung Geld. Wie bei anderen Immobilien muss auch die regelmäßige Instandhaltung, Reinigung und Renovierung in die Kostenkalkulation einbezogen werden. Dies gilt insbesondere für unterirdische Stationen, die große Wand- und Deckenbereiche haben.

Sauberkeit und Unterhalt der Gebäude lassen gerade bei der S-Bahn vielerorts sehr zu wünschen übrig. Die Stationen machen den Eindruck, dass die Instandhaltung auf das Allernotwendigste beschränkt wurde. Außer etwas Farbe und der gesetzlich vorgeschriebener Nachrüstungen von Sicherheitseinrichtungen hat sich bei den meisten S-Bahnstationen seit ihrer Errichtung kaum etwas getan.

Obwohl der RMV mit der Bestellung von S-Bahnleistungen auch für jeden Halt einer S-Bahn Stationsgebühr zahlen muss (für die die Station Ostendstraße sind dies bei 1,65 Euro pro Verkehrshalt werktäglich rund 1200 Euro [berechnet nach DEUTSCHE BAHN 2010]), bekamen die S-Bahnstationen bezüglich Bauzustand [▶25] und Sauberkeit [▶26] die schlechtesten Noten. Die S-Bahnstationen tragen so wesentlich zum schlechten Image der S-Bahn bei.

Die Reinigung der unterirdischen S-Bahnstationen und B-Ebenen beschränkt sich überwiegend auf die Bodenbereiche. An den Wänden, auf Lichtbändern und den Gittern von Deckenverkleidungen (z.B. B-Ebene Hauptwache und Hauptbahnhof) sammelt sich jahrelang der Schmutz. Gesundheitliche und betriebliche Gefahren drohen auch durch herausgenommene Deckenverkleidungen, wodurch Tauben in den Zwischendecken nisten können.

Besser sieht es dagegen bei der U-Bahn aus. Hier fanden in den letzten Jahren an vielen Stationen Erneuerungsmaßnahmen statt. So ist die Durchschnittsnote für den Bauzustand mit „gut“ zwei Noten besser als bei der S-Bahn. Auch bei Bus- und Straßenbahnhaltestellen zeigten sich die Tester mit Bauzustand und Sauberkeit zufrieden. Im Gegensatz zu den S-Bahnstationen werden hier regelmäßig die Wände und Dachflächen der werbefinanzierten Fahrgastunterstände gereinigt.

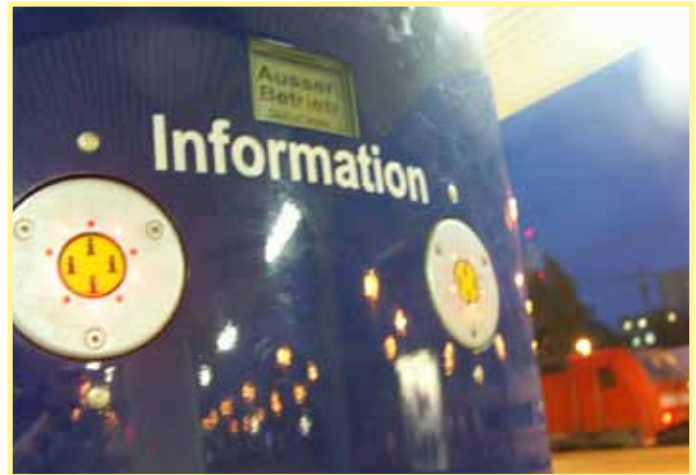
## 10. Sicherheitsgefühl

Beim Kriterium „Subjektive Sicherheit“ [▶27] bestätigt alte Erkenntnisse über diesen Dauerbrenner unter den ÖPNV-Themen: Tageslicht und freie Sicht fühlen sich sicherer an als verwinkelte Katakomben, und belebte Orte wirken ungefährlicher als abgelegene ruhige. Aber auch: gepflegte Stationen wirken sicherer als heruntergekommene.

Angesichts der vorangegangenen Bemerkungen zu Bauzustand und Sauberkeit verwundert es daher nicht, dass auch in Punkto Sicherheitsgefühl die unterirdischen - gefolgt von den oberirdischen - S-Bahnstationen am schlechtesten abschneiden. Zum schlechten Zustand vieler Stationen kommt die fehlende soziale Kontrolle, da anders als bei oberirdischen U-Bahn, Straßenbahn- oder Bushaltestellen keine Straßen und Wohnhäuser in direkter Umgebung des Bahnsteigs sind.

Eine wesentliche Verbesserung des Sicherheitsgefühls und auch des Services wäre daher stationäres Personal an stark frequentierten Stationen. So sollten an den S-Bahnstationen Hauptwache, Konstablerwache und Hauptbahnhof die Aufsichtskanzeln wieder besetzt werden. Leere und mit Folie verklebte Aufsichtsräume verstärken das Unsicherheitsgefühl, da sie den Eindruck der Verwahrlosung vermitteln. Sicherheits- und Servicepersonal vor Ort, kann dagegen dem rat-suchenden Fahrgast meist besser helfen als eine ferne Zentrale. Kameras und Notrufsäulen sind kein Ersatz

für menschliche Präsenz. Beim Test wurde die Funktion der Informations- und Notrufsäulen nicht getestet. Alleine durch die auffällige Gestaltung und die gute Auffindbarkeit machen aber die Infosäulen der VGF einen besseren Eindruck als die der Deutschen Bahn, denen man von der Rückseite teilweise die Funktion gar nicht ansehen kann.



*Die Infosäulen der Deutschen Bahn helfen nicht immer weiter, weil die Leitungen belegt oder die Säulen - wie hier am Südbahnhof mehrere Wochen lang - nicht in Betrieb sind.*

Wie beim Bauzustand schneiden die oberirdischen U-Bahn-Stationen auch beim Thema Sicherheitsgefühl am besten ab. Diese werden im Mittel als sauber, sicher und gut erhalten bewertet: Viele sind ja auch noch relativ neu oder frisch renoviert.

Die unterirdischen U-Bahnstationen der VGF werden nur geringfügig schlechter bewertet und schneiden sogar besser als Bushaltestellen und Straßenbahnhaltestellen ab. Bei der Straßenbahn werden vor allem die älteren Stationen als unsicher empfunden, wie z.B. die enge Station Luthmerstraße oder die große Umsteigestation in Ginnheim. Unangenehm fiel auch die Station unter der Brücke an der Galluswarte auf. Modernes Stationsdesign dagegen kommt besser an.

Bei Bushaltestellen führten z.B. eine einsame oder „ungemütliche“ Lage unter einer Brücke (Südbahnhof Mörfelder Landstr.) zu schlechten Sicherheitsbewertungen. Wenn aber einsame Gegenden per Bus erschlossen werden sollen, sind Haltestellen in eben-solchen Lagen wohl nicht zu vermeiden.



*Frankfurt-Ostendstraße: Pro Tag halten hier über 750 S-Bahnen und bringen DB Station&Service Einnahmen in Höhe von rund 1200 Euro. Dafür wird allerdings nur das notwendigste in Stand gehalten. Wände und Liniennetzplan sind von einer jahrealten Staubschicht bedeckt. Die schwarze Schmutzschicht und die rotbraunen Fliesenfarbe verstärken die Tunnelatmosphäre. Dazu kommt noch die Unübersichtlichkeit durch zwei getrennte Bahnsteigröhren mit Querstichen. Eine bessere Instandhaltung, die Gestaltung in freundlicheren Farben und ein neues Lichtkonzept könnte die Tunnelatmosphäre zumindest mildern.*



*Optische Trennung der Bahnsteige, lange Wege zur S-Bahn aber keine Hinweise welche S-Bahnen von welchem Gleis abfahren (Ostendstraße).*



*Keine Werbung für die S-Bahn: Ausgeblichener und unbeleuchteter S-Bahnwürfel am Zugang Uhlandstraße der S-Bahnstation Ostendstraße.*



Metallsitze sind aufgrund der Kälte des Materials und der Gitterstruktur spartanische Sitzgelegenheiten, die mit dem Alter unansehnlich werden können.



Wie Holzbänke können auch Blechbänke beschädigt werden. Wegen scharfer Kanten ist die Verletzungsgefahr dann aber größer als bei Holzbänken.



Verbesserte nächtliche Orientierung durch Anbringen des Haltestellennamens auf die Lichtfläche von bestehende Werbevitrinen (Beispiel: Erfurt).



Videokameras und Notrufsäulen können die Präsenz von Aufsichtspersonal nicht ersetzen (leere Aufsichtskanzel an der Konstablerwache).



Schmutzige Liniennetzpläne erschweren nicht nur die Orientierung sondern verstärken auch das schlechte Image der S-Bahn (S-Bahnstation Konstablerwache).



Instandhaltung auf Sparflamme: Die neuen Bänke waren zur Bahnsteigmitte aufgebraucht und für die Demontage wollte man kein Geld ausgeben.

## 11. Fazit

Die Ergebnisse des Haltestellentests zeigen, dass das Qualitätsniveau der Haltestellen in Frankfurt teilweise große Unterschiede aufweist. Handlungsbedarf besteht insbesondere in folgenden Bereichen:

- **Zugänglichkeit:** Ausstattung und Funktionsfähigkeit von Aufzügen und Rolltreppen bei unterirdischen U- und S-Bahnstationen; Verbesserung der Einstiegssituation bei Straßenbahnstationen im Straßenplenum; Verbesserung der Orientierungsmöglichkeiten für Sehbehinderte.
- **Fahrgastinformation:** Vereinheitlichung von Beschilderungen und Wegweisungen; Beachten von Sichtachsen bei der Montage von Schildern; aus dem Fahrzeug lesbare Haltestellennamen; deutliche Kennzeichnung der Halteposition von S-Bahnzüge; Ausstattung der S-Bahnstationen mit Umgebungsplänen; Verbesserung der dynamischen Fahrgastinformation bei der S-Bahn; fahrzeugseitige akustische Außeninformation auf Strecken mit mehreren Linien.
- **Fahrkartenautomat:** Wettergeschützte Automatenaufstellung; Verbesserung der Bedienfreundlichkeit und Geldscheinakzeptanz.
- **Fahrgastunterstände:** Verbesserung der Beleuchtung und Lesbarkeit des Haltestellennamens; keine Sitzgelegenheiten vor Informationsvitrine; Funktionen für Fahrgast (Wetterschutz, Sitzgelegenheiten, Informationsstelle) müssen bei der Gestaltung Priorität vor gestalterischen Aspekten haben.
- **Sitze:** Sitzgelegenheiten aus warmen Materialien (Holz) sind gegenüber Metallmöbilierungen zu bevorzugen.
- **Beleuchtung:** Nachrüstung von Fahrgastunterständen mit Deckenbeleuchtung; Lichtgestaltung um unterirdische Stationen freundlicher zu gestalten.
- **Bauzustand und Sicherheit:** Sanierungsrückstand bei S-Bahnstationen; bei unterirdischen Stationen und B-Ebenen müssen Wände und Decken in den Reinigungszyklus einbezogen werden.
- **Sicherheit:** Stark frequentierte S- und U-Bahnstationen sollten ständig mit Aufsichts-/Informationspersonal besetzt werden.

Der Gesamteindruck der Frankfurter Haltestellen bleibt also gemischt. Viele erfreuliche Verbesserungen besonders bei der U-Bahn lassen die Mängel bei anderen Verkehrsmitteln umso deutlicher hervortreten. Besonders die Deutsche Bahn besitzt einige geradezu abschreckende Anlagen mit vielen Fehlern. Zum Glück ist auch bei der Bahn nicht alles schlecht. Die im Schnitt um eine Note schlechtere Bewertung sollte aber Ansporn genug sein, in Zukunft mehr Wert auf den Auftritt zu legen.

Bei sehr vielen Haltestellen wären Verbesserungen mit wenig Mitteleinsatz möglich. Einige Möglichkeiten beschreibt diese Broschüre. Planungsarbeit aus der Sicht verschiedener Benutzer brächte bessere Ergebnisse bei gleichen Kosten. Oft ist es nur eine ungeschickte, nicht zuende gedachte Platzierung der Ausstattungselemente, die unnötigen, vermeidbaren Ärger macht.

Die Haltestellen der VGF sind hier auf dem besseren Weg. Dass die Kritik im Einzelnen oft die VGF-Stationen betrifft, liegt daran, dass viele verbesserungsfähige Elemente bei der DB teilweise völlig fehlen. Was gar nicht da ist, kann man nicht detailliert kritisieren.

Nicht zuletzt wünscht sich der VCD, dass eine markante und identitätsstiftende Gestaltung nicht zu Lasten der Funktionalität gehe. Auffällig aber unbrauchbar - das wäre eine Eitelkeit, die Frankfurts Ruf nur schaden würde.

## Literatur

**DEUTSCHE BAHN** (2010): Stationspreisliste 2010 - gültig ab 01.01.2010. Internetdownload:

[http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/vertraege\\_agb/stationspreisliste\\_\\_2010\\_\\_.pdf](http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/vertraege_agb/stationspreisliste__2010__.pdf)

**DIN-Norm 32975** (2009): Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung, 24 Seiten.

**HERZOG-SCHLAGK**, Bernd (2010): Kinderwagen auf Rolltreppen verboten (In: Mobilogisch-Zeitschrift für Ökologie, Politik&Bewegung 1/10, S.13f). Berlin.

**Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH** (1996): Step - Stationsentwicklungsplan: Der erste Schritt zum neuen Bahnhof (=RMV-Heft 5). Hofheim, 27 Seiten.

**Verband Deutscher Verkehrsunternehmen - VDV** (Hrsg.) (2003): Barrierefreier ÖPNV in Deutschland. Düsseldorf, 444 Seiten.



### Meine Schwerpunkte, meine Sicht auf den Handlungsbedarf - Erfahrungen einer Haltestellentesterin

Die Stationen Eschenheimer Tor, Hauptwache und Konstablerwache sind aus meiner Sicht unterirdische, unübersichtliche Labyrinth. Hier fällt die Orientierung schwer und trotz künstlerischer Gestaltung halten sich viele Menschen hier nicht gern auf. Die Verbindung zwischen den versetzt liegenden Aufzügen in den unterirdischen Stationen von Hauptwache und Konstablerwache ist schwer zu finden. Eine Verbesserung der Orientierungsmöglichkeiten in diesen Stationen wäre zum Beispiel durch farbliche und gut beschriftete sowie taktile Leitsysteme zu erzielen. Nachzubessern ist bei allen akustischen und visuellen Fahrgastinformationen. So fehlen an vielen Stationen beleuchtete Fahrpläne. Die Umgebungspläne sollten besser lesbar sein, einen größeren Radius umfassen und wichtige Ziele deutlicher darstellen. Vor allem in den unübersichtlichen Stationen sollte Servicepersonal präsent sein.

Ein Qualitätskriterium ist der schnelle und barrierefreie Zu- und Abgang zur Station, zu den Bahnsteigen und in die Bahnen und Busse hinein. Im traffiQ-Haltestellenplan „Barrierefrei unterwegs“ wurde an vielen Stationen ein Rolli-Piktogramm markiert, das suggeriert, dass Rollstuhlnutzer barrierefrei Bahn oder Bus benutzen könnten. Doch es gibt bei bestimmten Wagentypen Stufen und zu große Abstände zwischen Bahnsteig und Tür, so daß Personen beispielsweise mit Elektrorollstühlen oder Rollatoren nicht selbständig mit dem öffentlichen Verkehr in Frankfurt unterwegs sein können. Klapprampen und Servicepersonal wären hier notwendig. Wünschenswert ist eine Intensivierung des Programms zur Verbesserung der Barrierefreiheit und Nachrüstung von Aufzügen an allen unterirdischen Stationen, das bisher eher langwierig und träge läuft.

Die aufzuglose S-Bahnstation Ostendstraße, die für das hochrangige Stadtentwicklungsgebiet Frankfurter Osten mit der zukünftigen EZB von zentraler Bedeutung ist, fällt beim Sanierungsbedarf und fehlender Barrierefreiheit besonders negativ auf.

In jüngster Zeit wurden zwar viele Radbügel für die parkenden Räder in der Nähe der Stationen montiert, doch fehlt es an zentralen Stationen an überdachten und verschließbaren Abstellanlagen.

*Gisela Becker*

### Der Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Als gemeinnütziger Verein setzt sich der Verkehrsclub Deutschland (VCD) für eine umwelt- und sozialverträgliche Verkehrspolitik ein. Zukunftsfähige Verkehrspolitik ist nicht nur auf ein einziges Verkehrsmittel fixiert, sondern setzt auf eine intelligente Kombination und das sinnvolle Miteinander aller Arten von Mobilität. Verkehrssicherheit und der schonende Umgang mit Ressourcen haben dabei Priorität vor Preisdumping und Prestige-Denken.

Auf Bundes- und Landesebene arbeitet der VCD als Fach- und Lobbyverband. Er initiiert innovative Projekte und nimmt Stellung zu verkehrspolitischen Themen. Gleichzeitig ist der VCD aber auch ein Verbraucherverband, der seinen Mitgliedern Beratung und Serviceprodukte bietet und so eine Alternative zu herkömmlichen Automobil-Clubs ist. Auch vor Ort - in Städten und Landkreisen - ist der VCD präsent.

Seit 1988 setzen sich aktive Mitglieder des VCD auch in Frankfurt für eine Verkehrsplanung ein, die umwelt- und stadtverträglichen Verkehrsmitteln (Fuß, Rad, ÖPNV) mehr Raum gibt. Mit Konzepten zum Ausbau des Straßenbahn-, U-Bahn- und Nachtbusnetzes sowie durch die Mitarbeit im traffiQ-Fahrgastbeirat konnte der VCD bspw. wichtige Impulse für Verbesserungen des Frankfurter Nahverkehrs geben.

Da sich viele Verkehrsprobleme in Frankfurt nicht isoliert betrachten lassen, blickt die VCD-Regionalgruppe Rhein-Main heute über die Stadtgrenze hinaus und arbeitet mit den benachbarten VCD-Gliederungen zusammen.

### Impressum

Texte: G. Becker, S. Kyrieleis, J. Liermann, S. Mack  
Fotos und Gestaltung: S. Kyrieleis  
Projektleitung: M. Biemann

Herausgeber:

Verkehrsclub Deutschland (VCD)  
Regionalgruppe Rhein-Main

Uhlandstraße 50 HH  
(im Nachbarschaftszentrum Ostend)  
60314 Frankfurt am Main

E-Mail: [info@vcd-frankfurt.de](mailto:info@vcd-frankfurt.de)  
Internet: [www.vcd-frankfurt.de](http://www.vcd-frankfurt.de)

© November 2010 VCD Hessen



Eine Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln beginnt immer an einer Haltestelle. Sie ist der Ort an dem man Informationen über die Abfahrtszeiten und das Liniennetz findet, wo man Fahrkarten kauft, die Zeit bis zur Abfahrt des Verkehrsmittels verbringt und einsteigt. Qualität im Nahverkehr fängt an der Haltestelle an.

Die Regionalgruppe Rhein-Main des Verkehrsclub Deutschland (VCD) hat Fahrgäste Haltestellen in Frankfurt testen lassen. Fast 100 getestete Haltestellen der Verkehrsmittel S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn und Bus stehen stellvertretend für die 724 Haltestellen im Frankfurter Stadtgebiet.

Was ist gut und wo bestehen bei Haltestellen in Frankfurt Defizite? In dieser Broschüre finden Sie Antworten auf diese Frage. Die Broschüre liefert Anregungen, wie Haltestellen künftig besser gemäß den Fahrgastbedürfnissen geplant werden können und bestehende Haltestellen verbessert werden können.



Regionalgruppe Rhein-Main