

Bahnhofstest Hessen

von Kassel bis Heppenheim, von Limburg bis Fulda

Verkaufspreis: 9DM



getestet von:

VCD
Verkehrsclub
Deutschland
Verband Hessen

PROBA H N & BUS
Ihr Fahrgastverband

Verbraucher-Zentrale Hessen



Impressum

Herausgeber :



Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Landesverband Hessen
Steinweg 21
34117 Kassel

Telefon 0561 / 108310
Telefax 0561 / 108310
e-mail hessen@vcd.org
internet <http://www.vcd.org/hessen>

Verbraucher-Zentrale Hessen



Verbraucher-Zentrale Hessen (VZH)

Reuterweg 51-53
60323 Frankfurt

Telefon 069 / 97 20 10 - 0
Telefax 069 / 97 20 10 - 50
e-mail vzh@verbraucher.de
internet <http://www.verbraucher.de>



Pro Bahn & Bus e.V. (PB&B)

Bahnhofstr. 102
36341 Lauterbach

Telefon & Fax 0 66 41 / 62727
e-mail info@probahn-bus.org
Internet <http://www.probahn-bus.org>

- Autoren: Wolfgang Schulze (VCD), Mikael Labib (Pro Bahn & Bus), Monika Bracht (VZH)
- Tester: Rolf Bartholomae, Thomas Bayer, Gisela Becker, Petra Becker, Horst Bleuel, Monika Bracht, Christian Eckert, Andrea Fröhlich, Martina Gottschang, Stephan Hajak, Gernot Hornik, Beate Just, Irene Köbel, Mikael Labib, Friedrich Lang, Jürgen Lerch, Martin Lometsch, Christian Möllers, Katrin Johannsen, Werner Oestreich, Gerhard Schmid, Wolfgang Schulze, Peter Schütz, Stefan Sitzmann, Hans-Jörg Winter
- Fotos: Tester (siehe oben), Günther Moses, Alexander Otto. Seite 47: Das Bild des Bahnhofs Korbach entstand nicht während des Bahnhofstests, sondern anlässlich des Hessentags 1997
- Layout: Jürgen Lerch, Wolfgang Schulze, Mikael Labib
- Druck: Druckhaus Lauterbach, Postfach 16, 36331 Lauterbach
- Auflage: 1. Auflage, November 1999, 1000 Exemplare

Schutzgebühr: 9,- DM / Mitglieder 7,- DM (Ausweisnummer angeben)

Bestelladresse: Verbraucher-Zentrale, Reuterweg 51-53, 60323 Frankfurt oder per Telefon, Internet, e-mail, Telefax (siehe oben) oder direkt zu beziehen bei einer der zehn Beratungsstellen der Verbraucher-Zentrale in Hessen (Adressen siehe Rückseite).

© Bahnhofstest Hessen, erschienen im Gernot Hornik Verlag,
Feldgasse 8, 65510 Hünstetten, Telefon und Telefax 06126-57660.

Die Texte, Diagramme und Grafiken sind zur weiteren Verbreitung unter Nennung der Quelle freigegeben. Die Fotos unterliegen dem Copyright der Verbraucher-Zentrale Hessen.

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
Kurzfassung der Testergebnisse	4
A. Warum ein Bahnhofstest?	5
B. Der Bahnhofstest: Gegenstand, Aufbau, Bewertung und Aussagekraft	7
a. Gegenstand des Tests: Die Auswahl der Bahnhöfe	7
b. Die Testkriterien	8
c. Die Bewertung der Bahnhöfe	9
d. Weitere Testbestimmungen: Testzeitpunkt, Bewertung von Sonder- und Ausnahmefällen	11
e. Aussagekraft des Bahnhofstests	12
f. Liste der untersuchten Kriterien und der Bewertungsgrenzen	13
C. Die Testresultate	19
a. Die Resultate im Überblick	19
b. Die einzelnen Bahnhöfe	29
c. Bahnhofstabellen im Vergleich	58

Vorbemerkung

Pro Bahn & Bus, die Verbraucher-Zentrale Hessen und der hessische Landesverband des Verkehrsclubs Deutschland möchten sich an dieser Stelle bei allen Personen bedanken, die an der Durchführung des Bahnhofstests beteiligt waren.

Besonders hervorzuheben ist der Einsatz der MitarbeiterInnen bzw. der Mitglieder der drei am Test beteiligten Organisationen, die die einzelnen Bahnhöfe intensiv begutachtet und bewertet haben. Ohne ihre sorgfältige und zeitraubende Arbeit wäre das Projekt »Bahnhofstest Hessen« nie realisiert worden.

Auch die große Kooperationsbereitschaft der DB AG, insbesondere von Herrn Jöckel vom Zentralbereich Konzernkommunikation Hessen, hat viel dazu beigetragen, daß der Test problemlos durchgeführt und fotografisch dokumentiert werden konnte.

Desgleichen soll auch dem Personal der untersuchten Bahnhöfe für ihre Unterstützung vor Ort ein Dank ausgesprochen werden, vor allem Herrn Käutner, dem damaligen Manager des Gießener Bahnhofes, der im Rahmen des dort durchgeführten Vorlaufstests („pretests“) wertvolle Anregungen für die endgültige Ausformulierung der Testbögen geben konnte.

Bei der Überprüfung der Testergebnisse hinsichtlich der Eignung der Bahnhöfe für Mobilitäts- und Sehbehinderte haben sowohl Frau Ariane Kipp vom Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter (bifos) in Kassel sowie Herr Udo Messer vom VCD Kreisverband Wetterau aus Friedberg freundlicherweise ihre Fachkompetenz zur Verfügung gestellt.

Ein Dankeschön gebührt schließlich auch der Firma Konica Business Machines International GmbH, die den TesterInnen großzügig kostenloses Diafilm-Material zur Verfügung gestellt hat.

Kurzfassung der Testergebnisse

Im Rahmen des auf den folgenden Seiten dokumentierten Bahnhofstestes wurden vom hessischen Landesverband des Verkehrsclubs Deutschland, der Verbraucher-Zentrale Hessen sowie vom Fahrgastverband Pro Bahn & Bus Anfang 1999 insgesamt 27 hessische Bahnhöfe auf ihre Attraktivität und Funktionalität hin untersucht und bewertet. - In alphabetischer Reihenfolge waren dies die Bahnhöfe

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| - Bad Hersfeld | - Heppenheim (Bergstr) |
| - Bad Homburg | - Hofheim (Taunus) |
| - Bebra | - Kassel Hbf |
| - Bensheim | - Kassel-Wilhelmshöhe |
| - Darmstadt Hbf | - Korbach |
| - Erbach (Odenw) | - Lauterbach (Hess) Nord |
| - Eschwege-West | - Limburg (Lahn) |
| - Frankfurt am Main Hbf | - Marburg (Lahn) |
| - Frankfurt am Main Süd | - Niedernhausen |
| - Friedberg (Hess) | - Offenbach (Main) Hbf |
| - Fulda | - Wabern (Bz Kassel) |
| - Gießen | - Wetzlar |
| - Groß-Gerau Dornberg | - Wiesbaden Hbf |
| - Hanau Hbf | |

Beurteilt wurden dabei von den Testern und Testerinnen vor Ort 54 verschiedene Kriterien bzw. Aspekte der Bahnstationen, die - je nach ihrer Relevanz - mit unterschiedlichem Gewicht in die Gesamtnote einfließen. Zum Teil wurden die abgefragten Kriterien nach der jeweiligen Größe des Bahnhofes (Art der den Bahnhof bedienenden Züge, Knotenfunktion des Bahnhofes) differenziert bewertet. - Die Benotung der Bahnhöfe orientierte sich dabei am System der „Schulzensuren“, d.h. die Bahnhöfe konnten mit „Sehr gut“, „Gut“, „Befriedigend“, „Ausreichend“, „Mangelhaft“ sowie „Ungenügend“ abschneiden.

Als Gesamtnote erhielt ein getesteter Bahnhof (Kassel-Wilhelmshöhe) ein „Sehr gut“, sieben (vom „besten“ Gut zum „schwächsten“ Gut: Fulda, Korbach, Frankfurt Hbf, Wiesbaden Hbf, Frankfurt-Süd, Gießen [ohne Abwertung aufgrund von Sicherheitsmängeln], Bad Homburg) konnten ein „Gut“ erzielen, zwölf (Marburg, Kassel Hbf, Hanau Hbf, Bensheim, Lauterbach [ohne Abwertung aufgrund von Sicherheitsmängeln], Heppenheim, Darmstadt Hbf, Limburg, Erbach (Odenw), Niedernhausen, Bad Hersfeld, Bebra) wurden mit „Befriedigend“ beurteilt und sieben Stationen (Wetzlar, Offenbach Hbf, Friedberg, Eschwege-West, Wabern, Hofheim und Groß-Gerau Dornberg) mit einem „Ausreichend“.

Aufgrund von größeren Mängeln bei dem Kriterium „objektive Sicherheit“ (d.h. Gefährdung von Bahnstafbesuchern durch rutschige oder unebene Stellen etc.) mußten insgesamt zwei Bahnhöfe abgewertet werden, davon einer (Lauterbach) von „Befriedigend“ auf „Ausreichend“, ein weiterer (Gießen) von „Gut“ auf „Mangelhaft“. Alle übrigen Bahnhöfe zeigten keine oder nur

kleinere Defizite bei der objektiven Sicherheit.

Die durch den Bahnhofstest ebenfalls abgefragte Eignung der Stationen für mobilitäts- und sehbehinderte Menschen führte zu dem Resultat, daß drei Bahnhöfe (in alphabetischer Reihenfolge: Frankfurt Hbf, Fulda und Kassel-Wilhelmshöhe) insgesamt eine „sehr gute“ Behinderteneignung aufweisen, fünf Bahnhöfe (Bad Homburg, Frankfurt-Süd, Gießen, Marburg, Wiesbaden Hbf) „gut“ für Behinderte nutzbar sind, drei Stationen (Kassel Hbf, Korbach und Limburg) „befriedigen“ können, sieben Bahnhöfe (Bad Hersfeld, Bensheim, Darmstadt Hbf, Friedberg, Groß-Gerau Dornberg, Hanau Hbf sowie Niedernhausen) eine „ausreichende“ Eignung für behinderte Menschen zeigen sowie einmal „mangelhaft“ (Wabern) und achtmal (Bebra, Erbach (Odenw), Eschwege-West, Heppenheim, Hofheim, Lauterbach, Offenbach Hbf, Wetzlar) „ungenügende“ Behindertenfreundlichkeit festzustellen ist.

A. Warum ein Bahnhofstest?

Die Idee, hessische Bahnhöfe auf ihre Funktionalität und Attraktivität hin zu untersuchen, entstand auf einer Klausurtagung des hessischen Landesvorstandes des **Verkehrsclubs Deutschland (VCD)** Mitte 1997.

Vor dem Hintergrund der auch in Hessen stetig wachsenden Verkehrslawine und der damit zusammenhängenden ökologischen, gesellschaftlichen und auch finanziellen Probleme hält der VCD eine »Verkehrswende«, einen Wandel des Mobilitätsverhaltens hin zu größerer Umwelt- und Sozialverträglichkeit, für zwingend erforderlich. Wesentliche Elemente einer solchen Verkehrswende sind in den Augen des Verkehrsclubs die Vermeidung von überflüssigem Verkehr, die Optimierung der Verkehrsmittel und -abläufe im Hinblick auf die Verringerung der verursachten Schäden für Mensch und Natur sowie die möglichst weitgehende Verlagerung des Verkehrs von besonders problematischen Verkehrsträgern (vor allem Flugzeug, PKW, LKW) auf die Verkehrsmittel des sogenannten »Umweltverbundes« (Fahrrad, Fußverkehr, Busse und Bahnen).

Für eine solche Verkehrsverlagerung spielt die Attraktivität des Umweltverbundes eine zentrale Rolle: Alle „Umsteige“-Appelle fruchten nicht, wenn aus der Sicht der möglichen NutzerInnen das Angebot, das die Alternative zum Flugzeug oder zum eigenen Auto bieten soll, nicht stimmt oder als „zu schlecht“ angesehen wird. Hinsichtlich des Schienenverkehrs kommt dabei (neben anderen Faktoren wie den Fahrpreisen, der Häufigkeit, Regelmäßigkeit, Schnelligkeit und Pünktlichkeit der angebotenen Zugverbindungen etc.) der Qualität der Bahnhöfe eine besondere Bedeutung zu. Sie sind nicht nur die »Empfangshallen« der KundInnen und die sichtbarsten Aushängeschilder der Bahn, sondern auch die Orte, an denen sich häufig schon entscheidet, ob und wie die geplante Reise vonstatten geht: Zügig, ohne Schwierigkeiten und in angenehmer Atmosphäre oder aber voller Tücken und Hindernisse, hektisch und in einer als unangenehm oder unpersönlich empfundenen Umgebung.

In Anbetracht dieser Schlüsselposition, die die Bahnhöfe für die Entwicklung eines menschen- und umweltfreundlicheren Verkehrs besitzen (und die in letzter Zeit auch von der Deutschen Bahn AG sowie den hessischen Verkehrsverbänden RMV und NVV verstärkt erkannt wird, wie z.B. die verschiedenen Bahnhofsmodernisierungsprogramme der erwähnten Stellen zeigen), faßte der VCD Hessen den Entschluß, den »Ist-Zustand« der hessischen Bahnhofslandschaft in Form eines Tests genauer unter die Lupe zu nehmen.

Um die Untersuchung auf eine möglichst breite Basis zu stellen und neben den eher verkehrsspezifischen Aspek-

ten des Tests auch bahnkunden- bzw. verbraucherorientierte Sichtweisen zu integrieren, nahm der Verkehrsclub Kontakt mit der Verbraucher-Zentrale Hessen (VZH) sowie mit dem Fahrgastverband Pro Bahn & Bus auf, die sich sofort zu einer Mitarbeit an dem Testprojekt bereitfanden.

Die **Verbraucher-Zentrale Hessen** vertritt als Verbraucherorganisation die Interessen der Verbraucher in allen Fragen des privaten Konsums gegenüber Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Gesetzgeber. In zehn Beratungsstellen der VZH können sich Verbraucher anbieterunabhängig informieren oder sich persönlich beraten lassen:

- Verbraucherrecht und Versicherungen
- Finanzdienstleistungen, Baufinanzierungen
- Schulden
- Ernährung und Gesundheit
- Bauen, Wohnen und Energie

In den Themenfeldern 'Ökologisches Bauen und Wohnen', sowie 'Nahrungsmittel aus der Region für die Region' wirkt die VZH bei der Agenda 21 mit dem Ziel der nachhaltigen Entwicklung mit. Durch die Infothek der Verbraucher-Zentrale, einer anbieterunabhängigen Produktinformation, stehen für den Bereich Mobilität Tests zu Fahrrädern und zu Autos zur Verfügung. Die Belastungen der Umwelt durch das Autofahren sind bekannt:

- Der CO₂-Ausstoß fördert den Treibhauseffekt;
- Lärm belastet den Menschen,
- Kanzerogene und andere Schadstoffe wirken sich negativ auf seine Gesundheit aus.
- Die Produktion der Autos verbraucht viel Energie und Ressourcen und belastet die Umwelt durch Schadstoffemissionen.

Durch die Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Verkehrs, wovon der Bahnhof ein Glied in der Kette darstellt, kann ein Umsteigen auf Bus und Bahn zur Entlastung der Umwelt beitragen, ohne daß die Verkehrsteilnehmer Einbußen in ihrer Mobilität hinnehmen müssen. Kundenfreundlichkeit, optimale Verbindungen, Informationen, geringe Laufwege, attraktive Bahnhöfe u.v.a.m. erleichtern einen Wechsel zum ÖPNV. Mit diesem Test sollen Anregungen zur Verbesserung des Bahnhofs und seines Umfeldes gegeben werden. Durch den Bahnhofstest beabsichtigt die VZH, Interessen der Verbraucher als Nutzer des ÖPNV wirksam zu vertreten.

Der Fahrgastverband **Pro Bahn & Bus** ist bestrebt, den Wünschen der Fahrgäste nach einem schnellen und qualitätvollen Angebot des öffentlichen Verkehrs Nach

druck zu verleihen. Hierbei stellt der Schienenverkehr das Rückgrat des Angebots dar. Den Bahnhöfen und Haltepunkten kommt die Funktion zu, die Fahrgäste für eine Fahrt zu werben, die notwendigen Informationen darzubieten und Servicefunktionen zu leisten. Darüber hinaus verrät die alte Bezeichnung "Empfangsgebäude" auch, daß die Bahnanlage den Reisenden empfangen und einladen soll, sich hier wohl zu fühlen.

Kunden des öffentlichen Verkehrs haben in Deutschland im Regelfall nicht die Wahl zwischen verschiedenen Anbietern. Die Anbieter besitzen so ein Monopol, wobei die Differenz zwischen Fahrgeldeinnahmen und Kosten des Angebots von der öffentlichen Hand gezahlt wird. Für Anbieter und öffentliche Hand ist es daher durchaus verlockend, die Zahl der Fahrgäste nicht allzu groß werden zu lassen, da jeder neue Fahrgast - zumindest bei einer Durchschnittsbetrachtung - das Defizit im öffentlichen Verkehr vergrößert.

Den Fahrgast- und Verbraucherverbänden kommt daher eine große Bedeutung zu, indem sie die Interessen der Fahrgäste artikulieren. Das Wichtige an diesem Bahnhofstest sind denn aus der Perspektive von Pro Bahn & Bus auch weniger die konkreten Ergebnisse - die sich dank der umfangreichen Modernisierungen in wenigen Jahren teilweise deutlich ändern - als vielmehr die Methode, einen Bahnhof oder Haltepunkt aus Sicht der Reisenden zu beurteilen.

Die drei Kooperationspartner entwickelten zunächst einen Testbogen (zum Inhalt s. weiter unten, Kapitel B), der die Basis für die vergleichende Untersuchung der einzelnen Bahnhöfe lieferte, und verständigten sich auf ein Bewertungsschema (s. dazu ebenfalls Kapitel B). Die insgesamt 54 verschiedenen Testkriterien, die in dem Testbogen aufgeführt und erläutert sind, wurden im Herbst 1998 im Rahmen eines Vorlauf-Tests (pretest) auf dem Bahnhof Gießen auf ihre Sinnhaftigkeit, Praktikabilität und Verständlichkeit hin geprüft. Das Resultat des pretests sowie die abgefragten Kriterien und deren verschiedenen benotete Ausprägungen wurden im Anschluß an den Vorlauftest mit dem damaligen Gießener Bahnmanager, Herrn Kätner sowie zwischen den drei beteiligten Organisationen nochmals diskutiert und an einzelnen Stellen optimiert.

Nach einigen formalen Absprachen mit der DB-Zentrale in Frankfurt/Main fand schließlich im Januar und Februar 1999 der Test von insgesamt 27 hessischen Bahnhöfen statt. Die in den Testbögen festgehaltenen Ergebnisse (samt angefügten Kommentaren / Erläuterungen sowie fotografischem u.a. Material zur Dokumentation der Bewertungen) wurden anschließend eingehend studiert, miteinander verglichen und z.T. korrigiert, in eine Datenbank überführt und mathematisch ausgewertet.

Die Resultate des Bahnhofstests sind in dieser Studie do-

kumentiert. Im Hinblick auf die fachliche und politische Beurteilung der Ergebnisse halten es die Verbraucherzentrale Hessen, Pro Bahn & Bus sowie der VCD-Landesverband Hessen für erforderlich, zwei wesentliche Aspekte zu betonen:

Zum einen hatte der „Bahnhofstest Hessen“ nicht nur die Intention, vorhandene Mängel und Schwachstellen in der hessischen Bahnhoflandschaft zu entdecken und aufzuzeigen. Mit anderen Worten: Die Untersuchung sollte keinen „Verriß“ der Anbieter darstellen, sondern, wie es im Merkblatt für alle TesterInnen explizit heißt, zu einem möglichst „fairen“, „nachvollziehbaren“ Urteil führen. Für eine positive Weiterentwicklung des öffentlichen Verkehrs messen alle am Test beteiligten Organisationen den vielen positiven Beispielen und intelligenten Problemlösungen sogar eine größere Bedeutung zu als den schlechter benoteten Bahnhöfen, da diese „Vorbilder“ als Anreiz und Anstoß zur Diskussion und zum praktischen Handeln dienen können.

Zweitens erscheint es wichtig darauf hinzuweisen, daß nicht jeder der ermittelten Schwachpunkte von ein und derselben Stelle (z.B. dem jeweiligen Bahnmanager) zu verantworten ist. Die 54 überprüften Kriterien fallen vielmehr in ganz unterschiedliche Zuständigkeitsbereiche: Einige Kriterien gehören in das Aufgabenfeld des DB-Bereichs „Netz“, andere in den des DB-Bereichs „Station und Service“, wieder andere werden von den Verkehrsverbänden bzw. den verschiedenen Verkehrsunternehmen oder auch von den jeweiligen Kommunen, privaten Investoren und Grundstücksbesitzern entschieden. Mehrfach zeigte sich auch, daß das eigentliche Problem in der Koordination der verschiedenen Akteure besteht. Von daher sind einseitige Schuldzuweisungen für ein etwaiges schlechtes Abschneiden des einen oder anderen Bahnhofes unangebracht - genauso wie das vorschnelle Schmücken mit Lorbeeren für ein gutes Ergebnis seitens eines einzelnen Akteurs.

Eine weitere Vergrößerung der Attraktivität, Funktionalität und Kundenfreundlichkeit der hessischen Bahnhöfe wird es deshalb nach Ansicht von Pro Bahn & Bus, VCD und VZH wohl nur dann geben, wenn alle Aufgaben- und Entscheidungsträger den Test zum Anlaß nehmen, um selbstkritisch die eigene Rolle für das Zustandekommen der jeweiligen Test-Resultate zu hinterfragen und die Ergebnisse dieses Reflexionsprozesses in ihre zukünftige Arbeit einfließen lassen.

Wie auch immer der Ausgang dieses Bahnhofstests von den LeserInnen im Detail eingeschätzt werden mag - eines steht fest: Verbesserungen an der aktuellen hessischen Bahnhofsituation sind in jedem Falle nötig und wünschenswert.