

## Anforderungen der Kunden an die regionale Infrastruktur

Erfahrungen, Erlebnisse und Wünsche aus dem Alltag des Bahnreisenden  
Karl-Peter Naumann, Bundesvorsitzender Fahrgastverband Pro Bahn e.V.

Fahrgäste erleben Infrastruktur ganz anders als Planer oder Ingenieure. Sie erfahren sie täglich, d.h. sie werden im Alltag mit ihr konfrontiert. So ist es nicht verwunderlich, wenn vieles hier emotional gesehen wird.

**1. Der Kunde nimmt zunächst (nur) die Infrastruktur „Bahnhof“ wahr. Das ist seine erste Berührung mit „Bahn“. Hier gewinnt er seinen ersten Eindruck, hier wird ihm gezeigt, ob das System Bahn ihm offen steht.**

Der Kunde will

- sich auf dem Bahnhof sicher fühlen
- einen sauberen Bahnhof
- Auskunft erhalten
- Fahrkarten kaufen können
- im Trockenen warten
- keine Wanderungen zum Bahnsteig machen müssen
- eine gute Verknüpfung mit den weiteren Verkehrsmitteln



So sollte ein Bahnhof nicht aussehen!



Diese Wünsche können auch verwirklicht werden, wenn es gelingt:

- die vielen Eitelkeiten der regionalen Politik zu überwinden ( Bsp.: des Bürgermeisters „U-Bahn“ aus Henstedt-Ulzburg oder Deutschlands nördlichster Eisenbahn-Tunnel : „Viel Geld und kein bisschen schneller“)
- den Spielraum, den die EBO bietet klug zu nutzen - mit Phantasie, Sachverstand und mit Kenntnis des Bahn-Alltags
- einfache und effiziente Wege zu finden (Bsp. Murgtalbahn)
- den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen

## **2. Der Kunde steigt in den Zug ein – das ist entweder bequem, möglichst sogar ohne Stufe oder er muss seine sportliches Können unter Beweis stellen und in den Zug „klettern“**

Wir fragen uns:

- Wie passen da Bahnsteig und Fahrzeug zusammen?
- Welche Stufen und Spalte hat der Fahrgast zu überwinden?
- Wie kommen Menschen mit Mobilitätsbehinderung in den Zug?

In Deutschland sind Bahnsteighöhen schon fast eine Ideologie, fragen Sie 3 Experten, dann bekommen sie 4 Antworten. Trotz allem, barrierefreies Einsteigen gibt es nur, wenn Fahrzeug und Bahnsteig zusammenpassen. Die Entscheidung über die Art der Fahrzeuge und die Bahnsteighöhe müssen an einer Stelle fallen – in der Region.

Es gibt genügend gute Beispiele und Vorbilder bei uns:

- die klassische NE - Bahn ( Bsp. AKN)
- das Regio - Modell (Bsp. UBB)
- die Besteller-Verantwortung (Bsp. LVS, landesweite Vorgaben legen die Standards fest.)

Hier passen Fahrzeuge und Bahnsteige gut zusammen, das Einsteigen wird für den Kunden bequem. Mobilitätsbehinderte haben hier einfach. Das Modell der Besteller-Verantwortung in Schleswig – Holstein ist noch längst nicht vollendet. Im Dezember 2005 wird es mit den neuen Zügen auf der Marschbahn im Regionalverkehr einen nahezu stufenfreien Zugang zu den Zügen geben.



**3. Der Fahrgast fährt mit dem Zug, er erlebt die Infrastruktur der Strecke – oder er fährt überhaupt nicht, weil seine Strecke ist stillgelegt ist, oder es im neuen Ortsteil keine Bahn oder keinen Bahnhof gibt.**

Wichtig ist für den Fahrgast vor allem auch die Anpassung an neue Siedlungsstrukturen oder Reisegewohnheiten. Nur wenn die Bahn dort hält, wo der Kunde wohnt und wo er hinfahren möchte dann nutzt er sie auch. Karlsruhe, Saarbrücken, Zwickau seien hier nur als Beispiele genannt, wo die Bahn zum Kunden kommt – und gut angenommen wird.

Der bewusste Kunde sieht:

- Alle Erfolgsmodelle beruhen auf detaillierten lokalen und regionalen Kenntnissen
- Alle Erfolge basieren auf Verantwortung und Entscheidungen vor Ort
- Alle Erfolge gelangen nur mit der regionalen Politik, nichts geht gegen die regionale Politik(er)
- Es ging nur mit der Orientierung an den lokalen und regionalen Bedürfnissen der Fahrgäste und solcher, die es werden sollen
- Der Erfolg lässt sich stabilisieren durch die Einbeziehung der Fahrgäste der Region in Form von Streckenbeiräten und institutionalisierten Fahrgastbeiräten - wie z.B. in Schleswig - Holstein

Wir Kunden wollen, dass die Mittel effizient eingesetzt werden und dass die Projekte bezahlbar bleiben oder werden. Wir finden in den Regionen interessante Beispiele:

- Dr. Franke (AKN): *Wir machen es nur halb so teuer!*
- Die ThE zeigte, dass es preiswerter geht (zwischen Eisfeld und Neuhaus a.R.)
- Die UBB arbeitet bei Stellwerken mit Relais-technik äußerst effizient
- Die Kurhessenbahn entwickelt ein vereinfachtes elektronisches Stellwerk

Nach unseren Erfahrungen

- bleiben beim regionalen Netz bleiben die Einnahmen aus den Trassenpreisen vor Ort
- hat der regionale Netzbetreiber Interesse an zusätzlichen Einnahmen durch Güter- verkehr und/oder Sonderzüge
- arbeitet der regionale Netzbetreiber so rationell, wie es vor Ort sinnvoll ist.

Die Kunden sind vor Ort, ihre Bedürfnisse ebenso, so ist es sinnvoll vor Ort über die Infrastruktur zu entscheiden. Es gibt verschiedene erfolgreiche Modelle, Patentrezepte gibt es nicht.

**NE-Netz, Regio-Netz, regionale Netzgesellschaft oder das Netz in der Hand des Landes - alles das hat Sinn und nützt uns Fahrgästen**