

## Sicherheit aus der Sicht des Fahrgastes

### Der Fahrgast will sich subjektiv sicher fühlen

Statistiken sprechen mit Sicherheit für die Sicherheit im Öffentlichen Verkehr, doch das subjektive Empfinden von Fahrgästen spricht vielfach eine andere Sprache. Betreibern und Bestellern von öffentlichen Verkehrsmitteln, die selbst oft zu den „Nicht-Fahrern“ oder „Gelegenheits-Fahrern“ gehören, ist dieses nicht immer bewusst. Statistiken nützen wenig, hier zählt die eigene **Erfahrung**.

Und aus dieser Erfahrung lassen sich einige Beispiele aufzeigen, wo sich Fahrgäste unsicher fühlen. Man sollte dabei auch die objektive Sicherheit des ÖPNV nicht vergessen werden, die in der Werbung viel zu selten auftaucht und auch aus diesem Grund nicht im Bewusstsein der Kunden und schon gar nicht der potentiellen Kunden ist.

### Einsam im Tunnel

Einsam im Tunnel fühlt sich kaum einer wohl, nicht nur Frauen haben hier Ängste. Alleine auf dem Bahnsteig zu warten – das geht vielleicht gerade noch, hier sind zumindest Kameras und ein Notrufgerät. Und wenn hier jemand kommt, dann vielleicht doch ein Fahrgast. In den langen unterirdischen Gängen, in Fahrstühlen sowie auf langen Rolltreppen hat man/frau die Situation nicht im Blick – was ist wenn hier jemand kommt, um mich zu überfallen? Dunkle Ecken und Nischen gibt es genug.

### Abhilfe

Diese Situation ist typisch für eher peripher gelegene Haltestellen bei U- oder S-Bahnen in Großstädten. Mit diesen vorhandenen Tunneln müssen wir leben. Zumindest bei Neubauten und Neuplanungen sollten lange Gänge ebenso vermieden werden wie auch unübersichtliche Ecken. Die Führung der Zuwege müssten auch an der Oberfläche erfolgen. Das Primat des Kfz an der Oberfläche darf hierfür kein Dogma sein. Bei vorhandenen langen unterirdischen Zuwegen sollte geprüft werden, ob diese nicht in der Spätverkehrszeit (SVZ) gesperrt werden können zugunsten eines sicheren Weges an der Oberfläche.

Bei Neubau und Umbau vorhandener Schienenwege sollte auch eine Verlegung der Schiene in die „minus ½ -Ebene“ geprüft werden. Werden die Schienen ca. 1, 50 m bis 2,00 m in einen Trog oder Einschnitt verlegt, so ergibt sich für Anwohner ein guter Lärmschutz und für Straßenquerungen muss nur ein Höhenunterschied von etwa 2 m überwunden werden, was städtebaulich i.d.R. gut zu lösen ist. An Haltepunkten/Bahnhöfen steht der Kunde bei einer Bahnsteighöhe von 76 cm dann so „hoch“,

dass er auf die umliegenden Straßen/Wege sehen kann und umgekehrt auch gesehen werden kann. Zugänge können auch hier über Rampen erfolgen, deren Länge bei der zugelassenen Maximalsteigung von 6% und einer zu überwindenden Höhe von rund 1 m, nicht zu lang wird.

### **Die U-Straßenbahn – ein besonderes Problem**

Bei Verkehrsmengen, die von einer Straßenbahn bewältigt werden können, sind die Zahlen der Einsteiger in der SVZ nicht besonders groß. Es warten dann am Abend vielleicht 1 – 2 Fahrgäste an einer Haltestelle. Nicht nur aus Gründen des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste sollten solche „U-Strabs“ wirklich nur im engeren City-Bereich gebaut werden, zumal diese auch um den Faktor 8 – 10 teurer sind.

### **Der Fußgängertunnel, die Bahnsteigunterführung**

Natürlich gibt es Großstadtbahnhöfe oder Bahnhöfe mit starkem und schnellem Durchgangszugverkehr, wo sich solche Tunnel kaum vermeiden lassen. Aber weder in Orten wie Dreieich – Götzenhain noch in Blumenberg im Vorharz brauchen wir einen Tunnel. Gut gesicherte Überwege über die Gleise sind nicht nur billiger sondern auch für den Fahrgast besser. Die AKN-Eisenbahn hat auf ihrem Netz im südlichen Schleswig-Holstein mit drei Ausnahmen nur ebenerdige Übergänge – und das trotz dichter Zugfolge. In der morgendlichen HVZ fahren die hier alle 10 Minuten. Nach Angaben des Unternehmens hat es in den vergangenen Jahren zwar zwei Unfälle auf diesen Überwegen gegeben; beide waren aber auf grobe Fahrlässigkeit seitens der Fußgänger zurück zu führen. Erspart hat sich das Unternehmen und seinen Fahrgästen dagegen mannigfaltige Treppenstürze mit gebrochenen Beinen und Armen.

### **Die Treppen, die Stufen und die Rolltreppen**

Treppenstürze stehen in der Unfallstatistik weit oben und sollten nicht unterschätzt werden – gerade auch nicht im Öffentlichen Verkehr. Treppen lassen sich in vielen Fällen vermeiden:

- Bei Bahnsteigzugängen (s.o.)
- Beim Einsteigen in Züge, wenn Bahnsteighöhe und Wagenboden eine identische Höhe haben
- Beim Einsteigen in Hochflurstadtbahnen, wenn auch im Straßenraum Hochbahnsteige mit Rampe gebaut werden ( Bsp. Bonn)
- Beim Einsteigen in Straßenfahrzeuge und Straßenbahnen beim Einsatz von Niederflurtechnik mit angepassten Bordsteinhöhen
- Rolltreppen sind zudem nicht selten außer Betrieb (Defekt oder Wartung), geht der Fahrgast dort zu Fuß weiter hat er besonders große Stufen zu überwinden und bei Stürzen gibt es scharfe Kanten.

### **Schutz vor dem Individualverkehr**

Bei Haltestellenzugängen muss darauf geachtet werden, dass die Fußgänger = ÖV-Benutzer sicher zu Haltestelle gelangen können. Umwege, nur wegen eines schnellen Individualverkehrs, werden von den Kunden nicht angenommen, sie suchen Abkürzungen. Für einen attraktiven und sicheren Öffentlichen Verkehr sind kurze Zu-

wege zu den Haltestellen/Bahnhöfen elementar. Die Planung muss aus dem Blickwinkel des Fahrgastes und nicht aus der Windschutzscheibenperspektive erfolgen.

### **Gleiches auch beim Zug**

Auch für Zugfahrgäste gilt entsprechendes. Vom Bahnsteig aus muss der Reisende direkt zu seinem Ziel gelangen können, wozu i.d. Regel Ab-/Abgänge an beiden Bahnsteigseiten gehören. Es wäre nicht das erste Mal, wenn hier die Kunden der Bahn den „illegalen Weg“ über die Gleise nehmen.

### **Einsam im Zug**

Hier stellt sich – insbesondere spät abends – ein mulmiges Gefühl ein, wenn man/frau alleine im Zug, im Wagen sitzt. Im Triebwagen, in der Straßenbahn kann sich der Fahrgast nach vorne setzen – in der Hoffnung, dass der Fahrer in seiner Kabine nicht unerreichbar eingeschlossen ist. Der Fahrgast will ihn im Notfall erreichen und ansprechen können. Trotz aller Fernsprech- oder Notrufanlagen in den Zügen ist der Blickkontakt – subjektiv gesehen – äußerst wichtig. In Steuerwagen, Triebwagen, U- und S-Bahnen und in Straßenbahnen darf der Fahrer nicht hinter einer unüberwindlichen Barrikade sitzen

### **Fast leere Züge**

Die Verkehrsunternehmen können ihre Züge in den Zeiten geringerer Nachfrage kürzen. Im Bereich von U- und S-Bahnen ist dieses ein gängiges Verfahren. Wenn dieses auch übergeordneten Gründen bei der DB AG und anderen Eisenbahn nicht geht, so sollte man doch überlegen, einige Waggons zu verschließen, damit für die Reisenden in den restlichen Wagen nicht der Eindruck entsteht, man/frau sei alleine. Sollte dann wirklich ein großer Reisendenstrom kommen, kann der geschlossene jederzeit geöffnet werden.

### **Nachtzüge**

Die Abteiltür muss sicher und leicht verständlich abschließbar sein, beim Schlafwagen ist dieses kein Problem. Der gleiche Sicherheitsstandard muss aber auch beim Liegewagen vorhanden sein. Und wie ist es mit einem kleinen Safe für Wertsachen? Jedes Hotel hat ihn heute.

### **Sicherheit nur mit Menschen**

Menschen fühlen sich schon dann sicher(er), wenn sie andere Menschen sehen und sie auch ansprechen können. Kameras, Automaten u.ä. können dieses Sicherheitsgefühl nur ergänzen, nicht ersetzen.

### **Keine leeren Züge oder Busse**

Die Fahrgäste fühlen sich sicher, wenn sie nicht alleine sind. Im gut besetzten Zug, im Bus, wo viele Sitzplätze belegt sind, hat man/frau nur selten Angst. Was können die Verkehrsunternehmen und die Besteller dafür tun, dass in ihren Verkehrsmitteln in den Schwachlastzeiten mehr Fahrgäste reisen? Menschen sind zu diesen Zeiten genug unterwegs, allerdings meist auf der Straße – und das im Freizeitverkehr. Der

Öffentlicher Verkehr ist nur in Teilen auf diesen Freizeitverkehr ausgerichtet. Es gibt zwar Kombi-Tickets – allerdings nur mit einigen Theatern oder Veranstaltern – und dass dann auf freiwilliger Basis. Die Parkplätze dagegen sind gesetzlich vorgeschrieben. Eine Aufgabe für den Gesetzgeber!

Aber auch die Verkehrsunternehmen können und sollten hier aktiv werden. Für viele Freizeit-Aktivitäten können wir uns individuelle Kombinationsangebote vorstellen, die man dann auch zusammen erwerben kann, Bsp.: in Tourismuszentralen, in Mobilitätszentralen, in den Service-Centern der Nahverkehrsunternehmen und auch auf deren Internetseiten:

- ÖV und Disco – und warum auch nicht Zügen/Bussen mit Disco-Musik und Kuschelecken ?
- ÖV und Theater – und warum nicht gleich den Sekt im Zug-Bistro mitbuchen?
- ÖV und Fitness – und warum sollen die ÖV-Unternehmen nicht auch die Karte für das Fitness-Studio mitverkaufen?
- ÖV und Kulinarisches – und warum nicht die Fahrt und das Menü auf einer Fahrkarte?
- und ...und...und – der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt

### **Weder Bahnhöfe noch ZOBs ohne Personal**

Nicht nur viele Reisende fördern das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste. Sie fühlen sich auch sicherer, wenn sie wissen, dass es noch jemand „da“ ist, der im Zweifelsfall helfen kann. Ich höre schon die Einwände: „Überall Aufsichtspersonal, das kann doch keiner bezahlen!“ Aber kann man dieses Sicherheitsgefühl denn nur mit dem klassischen „AB“, dem Aufsichtsbeamten, erreichen? Mitnichten: Ein Kiosk, ein Service-Store oder ein kleines Restaurant. Immer ist dann jemand da, vorausgesetzt es ist geöffnet. Über die Pachtverträge und/oder den Pachtzins sowie mit neuen Konzepten und Ideen könnte hier einiges bewegt werden. Warum müssen die Zigaretten, das Eis, das Katzenfutter oder auch das Bier immer nur an der Tankstelle gekauft werden?

Der öffentliche Verkehr und seine Anlagen müssen zu belebten Mikrozentren werden. Die großen Hauptbahnhöfe zeigen nun in die richtige Richtung. Diese Konzeptionen sollten aber weiter ausgedehnt werden. Die Fahrgäste steigen auch an kleinen Stationen ein und aus.

### **Auch das ist Sicherheit**

- Der Fahrgast kommt 3 Minuten vor Abfahrt zur Haltestelle. Er versteht den Automaten nicht. Hat er nun die richtige Fahrkarte gelöst? Er wird nervös.
- Der Fahrgast wartet am Bahnsteig. Die Bahn kommt nicht, ist er wirklich auf dem richtigen Bahnsteig oder hätte er nicht doch heute am Samstag auf den anderen Bahnsteig gehen müssen? Er wird nervös.
- Der Fahrgast steigt um. - Wo geht es weiter? - Links oder rechts ? - U3 oder S3?
- Die Beschilderung ist unklar. Er wird nervös.

Und der nervöse Fahrgast fühlt sich nicht sicher, fühlt sich nicht gut aufgehoben und wird vielleicht auch unaufmerksamer gegenüber „dunklen Gestalten“ und über Unebenheiten im Weg. Wenn ich hier sicher sein kann, dann fühle ich mich auch insgesamt deutlich sicherer, ich hetze nicht nervös durch Gänge, ich kann das Ganze eher ruhig angehen lassen.

- Der Zug steht, es geht nicht weiter, keiner sagt etwas. Warum? – Was ist los? Beruhigende Durchsagen („Wir warten vor einem Signal“) gibt es höchstens einmal im Fernverkehr, im Nahverkehr: meistens Fehlanzeige.
- Der Zug, der Bus hat Verspätung – was ist mit den Anschlüssen? Viel zu häufig wartet der Fahrgast vergeblich auf Informationen. Dabei könnte er sich mit der Durchsage, dass der Anschluss erreicht wird sicher(er) fühlen.

Auch wenn das hier nicht das eigentliche Thema ist. Wenn sich die Fahrgäste rund herum sicher fühlen sollen, dann gehört auch das dazu.

Wenn Planer und verantwortliche Mitarbeiter von Verkehrsbetrieben und Bestellern häufiger selbst mit dem ÖV auch im Nahverkehr, auch in der Fläche unterwegs wären, würden es viele Ängste dieser Art nicht geben. Wer nur den von der Sekretärin Vorgebuchten ICE (oder den Flieger) nimmt und dann ins Taxi steigt merkt von diesen Problemen nichts. Wenn er/sie seine Fahrkarte selbst bucht und am Zielort die richtige Verbindung samt richtiger Fahrkarte im ÖV herausfinden muss, dem wird schon manchmal der Angstschweiß auf der Stirn stehen. Im B – Dorf an der einsamen Bushaltestelle warten und hoffen, dass der Bus (noch) kommt, damit man seinen letzten Zug nach Hause noch bekommt. Wir Fahrgäste können davon ein Lied singen.

### **Nun ist nicht alles schlecht**

Vieles ist im ÖV gut und sicher, vieles kann und muss aber auch noch verbessert werden, in sachlicher und emotionaler Hinsicht. Planern, Verkehrsbetriebe, Besteller, Politiker und die Fahrgäste gehören zusammen an einen Tisch und zusammen in den ÖV. Wir alle können voneinander lernen.

### **PRO BAHN und die Fahrgäste stehen allen zur Zusammenarbeit vor Ort zur Verfügung!**

Vortrag von Karl-Peter Naumann (PRO BAHN Vorsitzender)

*Tagung zur ÖPNV-Sicherheit am 16./17. Oktober 2002, Berlin*