

Leitlinien zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen



Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hat diese Leitlinien mit dem Ziel entwickelt, Busse und Bahnen in Frankfurt am Main kundengerecht zu gestalten. Damit wird ein Beitrag geleistet, Zugangs- und Nutzungsbarrieren zum städtischen Nahverkehr zu verringern und so dessen Attraktivität zu steigern.

Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass diese Leitlinien für *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen empfehlenden Charakter haben.

Der Fahrgastbeirat ist beratendes Gremium von *traffiQ*, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, und versteht sich als Interessenvertretung aller Fahrgäste. In diesem Sinne sind die Anforderungen, die *traffiQ* an die Ausstattung von Fahrzeugen des öffentlichen Nahverkehrs stellt, Grundlage dieser Leitlinien. Sie werden im Folgenden ergänzt und präzisiert. Der Fahrgastbeirat setzt voraus, dass die DIN 32975:2009 „Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung“ zur Grundlage der Ausstattung von Bussen und Bahnen wird.

Diese Leitlinien dienen daher dem Festschreiben bereits bestehender Standards und zugleich als Gesprächsgrundlage und Forderungskatalog gegenüber *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen, um eine für den Fahrgast kundenfreundliche und einheitliche Fahrzeugausstattung zu erreichen. Der Fahrgastbeirat erwartet von *traffiQ* und den beteiligten Verkehrsunternehmen, dass sie erreichte Standards bewahren und Änderungen der Fahrzeugausstattung erst nach Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat vornehmen. Dies gilt gleichermaßen für Neu- und Nachbeschaffungen.

Der Fahrgastbeirat hat bewusst die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde gelegt. Denn was für diese wachsende Nutzergruppe – von Eltern mit Kinderwagen, Kindern, Reisenden mit Koffern über Sehbehinderte und Rollstuhlfahrer bis zu älteren Menschen – teilweise zwingend notwendige Hilfestellung ist, erleichtert allen Fahrgästen das Fahren mit Bussen und Bahnen.

1. Schnelle Orientierung außen

Positionierung der Außenanzeigen

Der Fahrgastbeirat hält bei allen Fahrzeugen des öffentlichen Nahverkehrs, also auch bei Bussen, die Anzeige von Liniennummer und Fahrtziel auf allen vier Fahrzeugseiten für erforderlich.

Nach derzeitigem Stand der Technik spricht sich der Fahrgastbeirat für die Verwendung von hochauflösenden LED-Fahrtzielanzeigern in weißer Schrift auf schwarzem Grund aus.

Um eine gute Sichtbarkeit zu gewährleisten, sind die Außenanzeigen vorn und hinten möglichst weit oben am Fahrzeug anzubringen. Ausnahme sind die Seitenzielanzeigen (siehe nächster Punkt).

Die Anzeigen auf den Fahrzeugseiten sollen möglichst mittig im jeweiligen Fahrzeugteil und an der Oberkante des Fensters angebracht sein, ohne dass sie jedoch durch geöffnete Türen verdeckt werden.

Die Anordnung des oberen Spitzenlichts an den U-Bahn-Wagen vom Typ U5 direkt unterhalb der Front-Zielanzeige sieht der Fahrgastbeirat als nachteilig an, da es die Zielanzeige überstrahlt. Der Fahrgastbeirat fordert eine kundenfreundlichere Lösung.

Spiegelungen vermeiden

Spiegelungen und Reflektionen sind auf ein Minimum zu reduzieren. Der Fahrgastbeirat bittet *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen, gegenüber den Herstellern auf gerade und entspiegelte Glasflächen vor den Außenanzeigen hinzuwirken.

Große Schrift, gute Lesbarkeit

Die Schrift in den Zielanzeigen soll groß und gut lesbar sein. Die Liniennummer ist über die ganze Höhe der Anzeige darzustellen. Wunsch des Fahrgastbeirats sind einzeilige Anzeigen; mehr als zwei Textzeilen sind aus Gründen der schnellen Orientierung nicht zu verwenden. Es sind statische Anzeigentexte zu verwenden; Via-Ziele können in zweiter Zeile und in kleinerer Schrift unter dem Hauptziel aufgeführt werden.

Akustische Außeninformation

Zur Information insbesondere sehbehinderter und blinder Personen sowie zur allgemeinen Fahrgastinformation bei betrieblichen Abweichungen ist eine akustische Außeninformation notwendig. Soweit diese nicht stationär sichergestellt werden kann, ist die Information fahrzeugseitig vorzusehen.

2. Ein- und Aussteigen

Kennzeichnungen im Türbereich

Gerade im Türbereich hält der Fahrgastbeirat eine deutliche Kennzeichnung für wesentlich. Aus seiner Sicht ist eine farblich kontrastreiche Absetzung der Türen von außen (z.B. gelbe Türrahmen) gegenüber der Fahrzeuggrundfarbe die beste Lösung. Die Kennzeichnung der Türen mit „Fast Forward“-Zeichen akzeptiert der Fahrgastbeirat als Kompromiss.

Der Fahrgastbeirat empfiehlt eine bessere Ausleuchtung des Ein- und Ausstiegsbereichs, zum Beispiel unter Nutzung der LED-Technik.

Die Türen zu den Sondernutzungsflächen bei U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen sind mit Piktogrammen „Rollstuhlfahrer“, „Kinderwagen“ und – soweit sinnvoll - „Fahrrad“ auszustatten. Der breite gelbe Streifen über diesen Türen soll bis auf weiteres weiterhin angebracht werden. Auf Ganzwerbung auf diesen Türen ist zu verzichten.

Die Fahrzeugtür, über die die Sondernutzungsfläche und die Behinderten-Sitzplätze zu erreichen sind, ist mit einer Klapprampe (rutschfeste Ausführung im ausgeklappten Zustand) auszurüsten.

Die Druckknöpfe zum Öffnen der Türen sind innen und außen kontrastreich hervorzuheben, zum Beispiel durch breite gelbe Einrahmungen. Stufen (Einstiegskante) und Schwellen sind farblich auffällig (gelb reflektierend) zu kennzeichnen.

Für den Haltewunsch am Rollstuhlfahrerstellplatz ist ein gesondertes akustisches Signal vorzusehen.

Die bei den neuen Schienenfahrzeugen vom Typ S und U5 realisierte orangefarbene Kennzeichnung des Einstiegsinnenraums wird vom Fahrgastbeirat begrüßt.

Haltestangen im Türbereich

Um gehbehinderten Menschen den Einstieg zu erleichtern, sollten im Einstiegsbereich Haltebügel von der Tür bis zum Gang vorhanden sein.

Die vertikalen Haltestangen in den Türbereichen sind als Hilfe für Sehbehinderte und Blinde durch Riffelung fühlbar von anderen Haltestangen zu unterscheiden.

Mittelstangen in den Türbereichen stellen für Menschen mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrer und Nutzer von Rollatoren ein Einstiegshindernis dar; auf sie ist zu verzichten. Die Entfernung der Mittelstange an jeweils einer Tür jedes der älteren U-Bahn-Wagen (Typ U2, U3) akzeptiert der Fahrgastbeirat als Übergangslösung.

- Die Evakuierungsbügel an der ersten Tür der U-Bahn-Wagen vom Typ U5 sieht der Fahrgastbeirat als störend an.

Ausstieg aus dem Bus auch vorne

Ein hindernisfreier Ausstieg aus dem Bus auch an der vorderen Tür ist zu ermöglichen.

Informationsboxen sind so anzubringen, dass sie beim Ein- und Aussteigen nicht behindern. Eine Informationsbox im Bereich der Sondernutzungsfläche sieht der Fahrgastbeirat als ausreichend an.

Niveaugleicher Ein- und Ausstieg

Es ist mit technischen Mitteln sicherzustellen, dass Bahnen und Busse niveaugleich an Haltestellen und Stationen ausgeglichen werden.

3. Innengestaltung des Fahrzeugs

Hell und kontrastreich

Der Innenraum des Fahrzeugs ist freundlich, hell und kontrastreich zu gestalten. Die Kanten von Stufen, Podesten und anderen im Fußbereich hervorstehenden Einbauten sind über die gesamte Breite farblich auffällig (gelb reflektierend) zu kennzeichnen. Die Farbe ist im Fall der Abnutzung zu erneuern.

Die Piktogramme in allen Fahrzeugen des Frankfurter Nahverkehrs sollen einheitlich sein. Texte sind, wenn möglich, zu vermeiden.

Haltewunsch und Türöffner

Busse sind mit einer ausreichenden Zahl von Haltewunsch-Druckknöpfen auszurüsten. Diese müssen gerade von den Plätzen für Behinderte und dem Rollstuhlfahrer-Stellplatz bequem zu erreichen sein.

Im Bus müssen Haltewunsch und Türöffnungsfunktion übergreifend einheitlich geregelt sein. Der Fahrgastbeirat bevorzugt eine Kopplung des Haltewunsches mit automatischer Öffnung der nächstgelegenen Tür sowie an den Türen kombinierte Haltewunsch- und Türöffnertaster.

Die Türöffner-Tasten sind im Bus an den vertikalen Haltestangen im Türbereich anzubringen, nicht im Schwenkbereich der Türen oder an den Türen selber.

Fensterfolie empfindet der Fahrgastbeirat als störend, auf ihre Verwendung soll verzichtet werden

Sauberkeit im Fahrzeug

Zur Sauberkeit in den Fahrzeugen sind Abfallbehälter mit Deckel zu montieren.

Sonstige Ausstattungen

Der Verwendung neuer Informationsmedien (z.B. WLAN) steht der Fahrgastbeirat aufgeschlossen gegenüber.

4. Sicherer Halt im Fahrzeug

Große Anzahl an Haltemöglichkeiten

Der Fahrgastbeirat verlangt eine möglichst große Anzahl an Längs- und Querstangen als Haltemöglichkeiten. Die Stangen sollen durch entsprechende Strukturierung (z. B. Kunststoffummantelung, kein Edelmetall) die Gefahr des Abrutschens verhindern. Sie dürfen nicht zu dick sein, um auch von kleinen Händen (Kinder) sicher umfasst werden zu können. Ergänzend sind großzügig Halteschlaufen vorzusehen, um auch kleineren Menschen einen sicheren Halt zu bieten.

Nach der inzwischen weitgehend realisierten Einführung der Videoüberwachung in Fahrzeugen des Frankfurter Nahverkehrs sieht der Fahrgastbeirat keine Grundlage mehr, Längshaltestangen jeweils nur versetzt auf einer Seite des Mittelganges anzubringen. Er fordert sie daher durchgehend auf beiden Seiten des Mittelganges.

Senkrechte Haltestangen sollen, besonders wenn sie an den Sitzreihen befestigt sind, nicht oder nur in geringem Maße in die Sitzreihe eingerückt stehen. Auf die „Halteohren“ an den Sitzen soll zugunsten von Haltestangen verzichtet werden.

Auch im Bereich der Türen, Sondernutzungsflächen und Fahrzeuggelenke – gerade hier sieht der Fahrgastbeirat Verbesserungsbedarf – sind ausreichend Haltemöglichkeiten (z. B. Halterondelle) vorzusehen.

Auf die als „Doorhanger“ bekannte Aushang-Werbung soll verzichtet werden, da sie sich mit ihren spitzen Kanten gerade in Augenhöhe vieler Fahrgäste befinden.

Haltemöglichkeiten kontrastreich abheben

Haltemöglichkeiten (Stangen, Rondelle, Schlaufen) sind kontrastreich von ihrer Umgebung abzugrenzen. Der Fahrgastbeirat fordert, Haltemöglichkeiten grundsätzlich in der Signalfarbe gelb zu gestalten.

5. Sitzplätze

Sitzmöglichkeiten

Ein möglichst großer Anteil der vorhandenen Sitzplätze soll nach den Vorstellungen des Fahrgastbeirats bei Einrichtungsfahrzeugen (Bus) in Fahrtrichtung angeordnet werden.

Mindestens ein Drittel der Sitzplätze in U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen ist für mobilitätseingeschränkte Personen vorzusehen und muss daher stufenfrei erreichbar sein. In der vorderen Fahrzeughälfte des Standardbusses sind vier der Plätze für mobilitätseingeschränkte Personen vorzusehen. Bei anderen Bustypen (Gelenkbus, Midibus, Kleinbus) ist sinngemäß entsprechend zu verfahren.

Die Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sind deutlich als solche zu kennzeichnen.

Mindestmaß an Sitzbreite und Beinfreiheit

Grundsätzlich wünscht sich der Fahrgastbeirat eine angemessene Sitzbreite und eine angemessene Beinfreiheit. Er ist sich aber der fahrzeugbaulichen Probleme und des Konflikts mit dem Wunsch nach einer möglichst großen Zahl an Sitzplätzen bewusst.

Bequem sitzen und aufstehen

Die Sitze in den Fahrzeugen sollen ausreichend gepolstert sein. Sie sind regelmäßig zu prüfen, ob sie unbeschädigt und sauber sind. Die Vordersitze sind mit Haltegriffen zu versehen, um das Aufstehen zu erleichtern. Die Sitze zum Gang sollen keine Seitengriffe erhalten, um das Erreichen und Verlassen der Sitzbänke zu erleichtern.

Bei Sonderkonstruktionen (z.B. Kleinbusse) empfiehlt der Fahrgastbeirat, nicht grundsätzlich durchgehende Niederflurigkeit zu fordern, sondern im Einzelfall die für alle Fahrgäste komfortabelste Lösung zu wählen.

6. Sondernutzungsfläche

Aufgrund der zunehmenden Zahl von Eltern mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrern oder Menschen mit Rollatoren ist die Sondernutzungsfläche großzügig zu bemessen. Bei U-Bahnen und Straßenbahnen soll sie zwischen der entsprechenden Tür und dem ersten Drehgelenk liegen. Im Standard- und Gelenkbus ist sie grundsätzlich gegenüber der zweiten Tür anzuordnen. Im Gelenkbus ist auch gegenüber der dritten Tür eine Sondernutzungsfläche (ggf. ohne Rollstuhlfahrer-Stellplatz) vorzusehen.

In U-Bahnen und Straßenbahnen können auf einer Seite der Sondernutzungsfläche (in Fahrtrichtung rechts) Klappsitze quer zur Fahrtrichtung angebracht werden, die andere Seite ist frei zu halten. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, im Standard- und Gelenkbus nur einen Klappsitz auf der Sondernutzungsfläche anzubringen. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, im Bereich der Sondernutzungsflächen an geeigneter Stelle Stehpolster anzubringen.

Ein Stellplatz für Rollstuhlfahrer mit Prallplatte (maximal 30 cm breit, mindestens 150 cm Abschlusshöhe) muss Teil der Sondernutzungsfläche sein. Der Rollstuhlstellplatz ist farbig abzuheben.

Die Bewegungsfreiheit behindernde Haltestangen auf der Sondernutzungsfläche sind zu vermeiden. Haltemöglichkeiten können durch horizontale Stangen im Dachbereich mit Halteschlaufen oder Halterondellen geschaffen werden.

Der Fahrgastbeirat fordert *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen auf, nach Lösungen zu suchen und vorzustellen, wie Rollatoren auf den Sondernutzungsflächen sicher befestigt werden können.

7. Innenorientierung

Gut lesbare Anzeigen

Der Fahrgastbeirat fordert zur Fahrgastinformation im Fahrzeug Anzeigen, die von allen Plätzen gut lesbar sind. Eine der Anzeigen muss vom Rollstuhl-Stellplatz einsehbar sein. Die Verwendung von TFT-Bildschirmen wird begrüßt. Die Sichtfläche der TFT-Bildschirme ist optimal auszunutzen.

Die Schrifthöhe der Hauptzeile sollte mindestens fünf Zentimeter betragen, der Farbkontrast stark sein. Am besten erkennbar ist gelb oder weiß auf schwarzem Hintergrund, bei TFT-Bildschirmen schwarze Schrift auf weißem Hintergrund. Auf die Schriftfarben rot und grün ist zu verzichten, ebenso auf eine Gestaltung des Bildschirmhintergrundes mit wechselnden Farben. Die angezeigten Schriften sollten ohne Serifen sein, in halbfetter oder fetter Schrift dargestellt werden und Groß- und Kleinschreibung berücksichtigen.

Erforderliche Informationen

Angezeigt werden sollen der Linienverlauf mit Liniennummer, Endstation oder -haltestelle, nächster Halt (möglichst hervorgehoben und möglichst mit Anschlusslinien) sowie die drei folgenden Haltestellen. Wechselanzeigen in den Schienenfahrzeugen akzeptiert der Fahrgastbeirat aufgrund der technischen Gegebenheiten, grundsätzlich sind sie nicht wünschenswert. Bei TFT-Bildschirmen soll der Linienverlauf entsprechend der Lesegewohnheiten von oben nach unten erfolgen, wobei eine einheitliche Lösung innerhalb des RMV anzustreben ist.

Ansagen

Es ist sicher zu stellen, dass die Lautstärke der Haltestellenansage dauerhaft angemessen ist, ggf. sind regelmäßige Überprüfungen durchzuführen. Sie ist an die Umgebungslautstärke anzupassen.

Anzeigen und Ansagen müssen mit dem tatsächlichen Linienverlauf übereinstimmen. Andernfalls ist der Fahrer verpflichtet, die kontinuierliche Fahrgastinformation zu übernehmen (siehe: „Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen“).

Pläne

Im Bereich der Sondernutzungsflächen soll in allen Fahrzeugen ein Linienplan oder ein Linienlaufplan angebracht sein.

Der Fahrgastbeirat verweist ergänzend auf seine „Leitlinien zur Information und Führung von Fahrgästen in Bussen und Bahnen“.