

# 29. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

## Ergebnisbericht

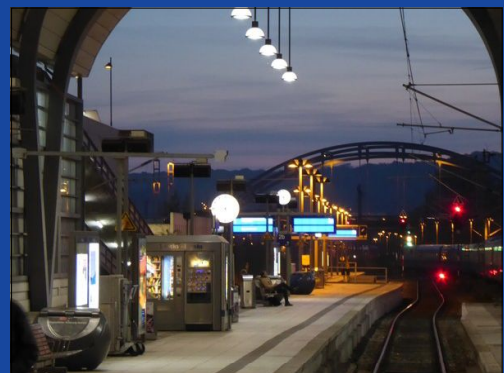
### Winter 2015/2016

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn  
[jagdhuhn@bahnstadt.de](mailto:jagdhuhn@bahnstadt.de)

Februar 2016

Auftraggeber:  
NAH.SH GmbH  
Raiffeisenstraße 1  
24103 Kiel

[www.nah.sh](http://www.nah.sh)



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Analyse</b>	<b>2</b>
2.1	Bahnsteige	2
2.2	Wetterschutz	4
2.3	Sitzgelegenheiten	7
2.4	Abfallentsorgung	8
2.5	Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger	9
2.6	Uhren	10
2.7	Stationsschilder	10
2.8	Vandalismus	12
2.9	Wegeleitsystem	13
2.10	Lautsprecher	13
2.11	Fahrplanaushänge	14
2.12	Sonstige Aushänge	15
2.13	Empfangsgebäude	16
2.14	Toiletten	17
2.15	Vertrieb	18
2.16	Zugänge	19
2.17	Beleuchtung	20
<b>3</b>	<b>Bewertung</b>	<b>22</b>
3.1	Wartekomfort	22
3.2	Information	23
3.3	Service	23
3.4	Gesamtbewertung	24

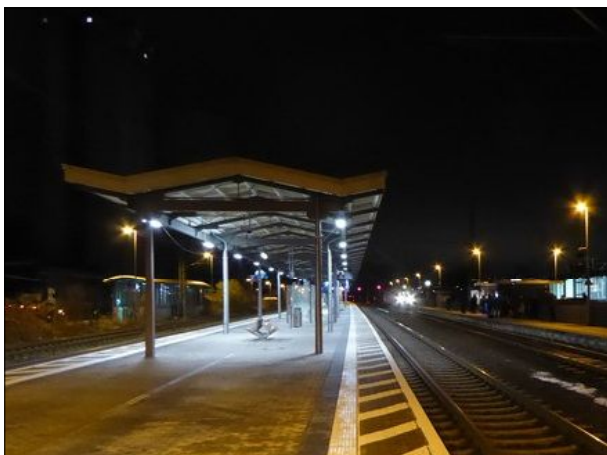
## Kartenverzeichnis

Karte 1:	Zustand der Bahnsteigoberflächen	3
Karte 2:	Art des Wetterschutzes	5
Karte 3:	Zustand des Wetterschutzes	6
Karte 4:	Funktionsfähigkeit der Uhren	11
Karte 4a:	Funktionsfähigkeit der Beleuchtung	21
Karte 5:	Bewertung Wartekomfort	25
Diagramm 1:	Entwicklung Wartekomfort	26
Karte 6:	Bewertung Information	27
Karte 7:	Bewertung Serviceeinrichtungen	28
Karte 8:	Gesamtbewertung	29
Karte 9:	Veränderung der Gesamtnote	30
Diagramm 2:	Entwicklung Gesamtbewertung	31
Diagramm 3:	Entwicklung der Notenverteilung	32

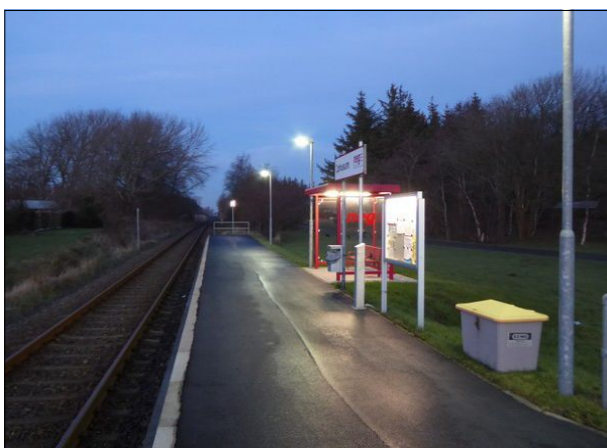
## Anhang

Übersicht über die Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen

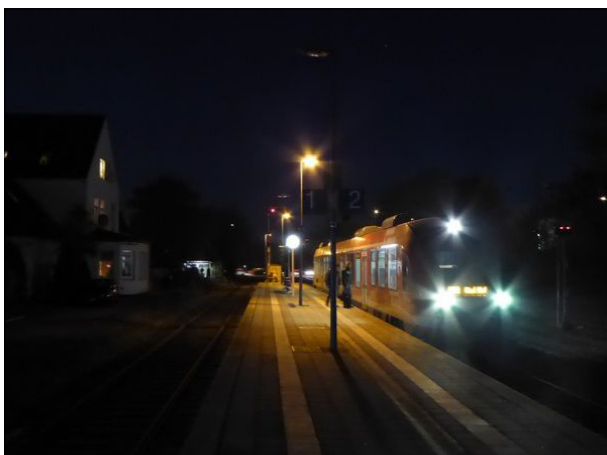
---



**Abbildung 1:** Die Erneuerung des Bahnsteigdaches an den Gleisen 6 und 7 in Bad Oldesloe wurde abgeschlossen.



**Abbildung 2:** Im Herbst wurde in Uphusum erstmals ein Wetterchutz eingerichtet. Außerdem wurde der unebene Bahnsteig neu asphaltiert. Der Blindenleitstreifen wurde allerdings noch nicht wieder aufgetragen.



**Abbildung 3:** In Suchsdorf funktionierten nur zwei der fünf ersten Lichtmasten auf dem Bahnsteig.

## 1 Einleitung

Bahnhöfe sind ein elementarer Bestandteil des öffentlichen Nahverkehrs. Die Aufenthaltsdauer der Fahrgäste auf den Bahnstationen ist sehr unterschiedlich. Diese beginnt bei wenigen Sekunden beim Eintreffen „just in time“ oder beim Aussteigen und kann in einzelnen Fällen auch mehr als eine Stunde betragen.

Für einen angemessenen Aufenthalt und eine gute Fahrgastinformation spielt nicht nur die Ausstattung der Stationen eine Rolle, sondern auch der Zustand. Leider ist der Zustand der Bahnstationen in Bezug auf Funktionsfähigkeit und Sauberkeit nicht immer und überall zufriedenstellend. Daher wird die Qualität der Bahnhöfe und Bahnhaltepunkte in Schleswig-Holstein seit dem Herbst 2001 halbjährlich systematisch erfasst.

Die Erhebungen für die 29. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der NAH.SH GmbH vom 4. November bis zum 16. Dezember 2015 vorgenommen. Die Bereisungen der 179 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte in Schleswig-Holstein wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt.

Alle Begehungen fanden nach Sonnenuntergang statt, damit die Beleuchtung ebenfalls geprüft werden konnte. Nicht bewertet wurde der Haltepunkt „Kiel Schulen am Langsee“, an dem außerhalb der Kieler Woche nur an Schultagen morgens jeweils eine Zugankunft stattfindet. Daher gibt es dort weder Sitzgelegenheiten noch eine Informationsvitrine.

Aufgrund laufender Bauarbeiten wurden die Bahnhöfe Eckernförde, Lunden, Meldorf und Mölln nur teilweise bewertet.

Die Grundidee dieser Qualitätsprüfung ist die Betrachtung der Stationen aus Fahrgastsicht. Das Hauptaugenmerk wird dabei auf die Einrichtungen zur Information, zum Wartekomfort und zum Service gelegt.

Bewertet wird nicht die Ausstattung der einzelnen Stationen sondern der Zustand hinsichtlich der Schadensfreiheit und der Sauberkeit.

Die Dokumentation des Zustands der Stationen erfolgt mit einem standardisierten Erhebungsbogen. Mit der schematischen Bewertung in Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) wird eine objektive Vergleichbarkeit geschaffen. Außerdem können so Entwicklungen nachvollzogen werden.

In diesem Bericht werden die Ergebnisse für einzelne Themenbereiche zusammengefasst und die Bewertungen auf Übersichtskarten stationsscharf dargestellt.



**Abbildung 4:** In Wrist sind die Bahnsteige erneuert worden. Auf jedem Bahnsteig wurde dabei auch ein zusätzlicher Unterstand aufgestellt.



**Abbildung 5:** In Friedrichstadt finden sich bereichsweise größere Absackungen mit Stufenbildung von mehreren Zentimetern Höhe an den Bahnsteigkanten.



**Abbildung 6:** Auf den Bahnsteig an Gleis 2 in Herzhorn ragen stellenweise Brombeersträucher. In Kremperheide, Wilster, Burg (Dithm) und Pönitz ragten ebenfalls Pflanzen mehr als einen halben Meter auf die Bahnsteige.

## 2 Analyse

### 2.1 Bahnsteige

Seit der Erhebung im letzten Sommer wurden an einigen Bahnsteigen erfreuliche Verbesserungen durchgeführt. Vollständig erneuert und auf 76 cm über der Schienenoberkante erhöht wurden die Bahnsteige in Wrist. Damit ist dort ein höhengleicher Einstieg in die Züge der Nordbahn hergestellt worden. Vergleichbare Erneuerungen waren während der Erhebungen in Eckernförde sowie an den Hausbahnsteigen in Lunden, Meldorf und Mölln noch nicht abgeschlossen. In Westerland liefen Arbeiten zur Beseitigung von Absackungen an den Gleisen 3/4.

Neu asphaltiert wurde der Bahnsteig einschließlich des Zugangs in Uphusum (siehe Abb. 2). Der vorherige Belag war etwas uneben und es hatten sich zahlreiche Rostflecken gebildet. In Dagebüll Kirche wurden die Absackungen entlang der Bahnsteigkante mit Asphalt aufgefüllt, so dass dort keine Stufenbildung mehr registriert wurde. An beiden genannten NEG-Stationen wurden jedoch die Blindenleitstreifen bis zur Erhebung noch nicht wieder aufgetragen.

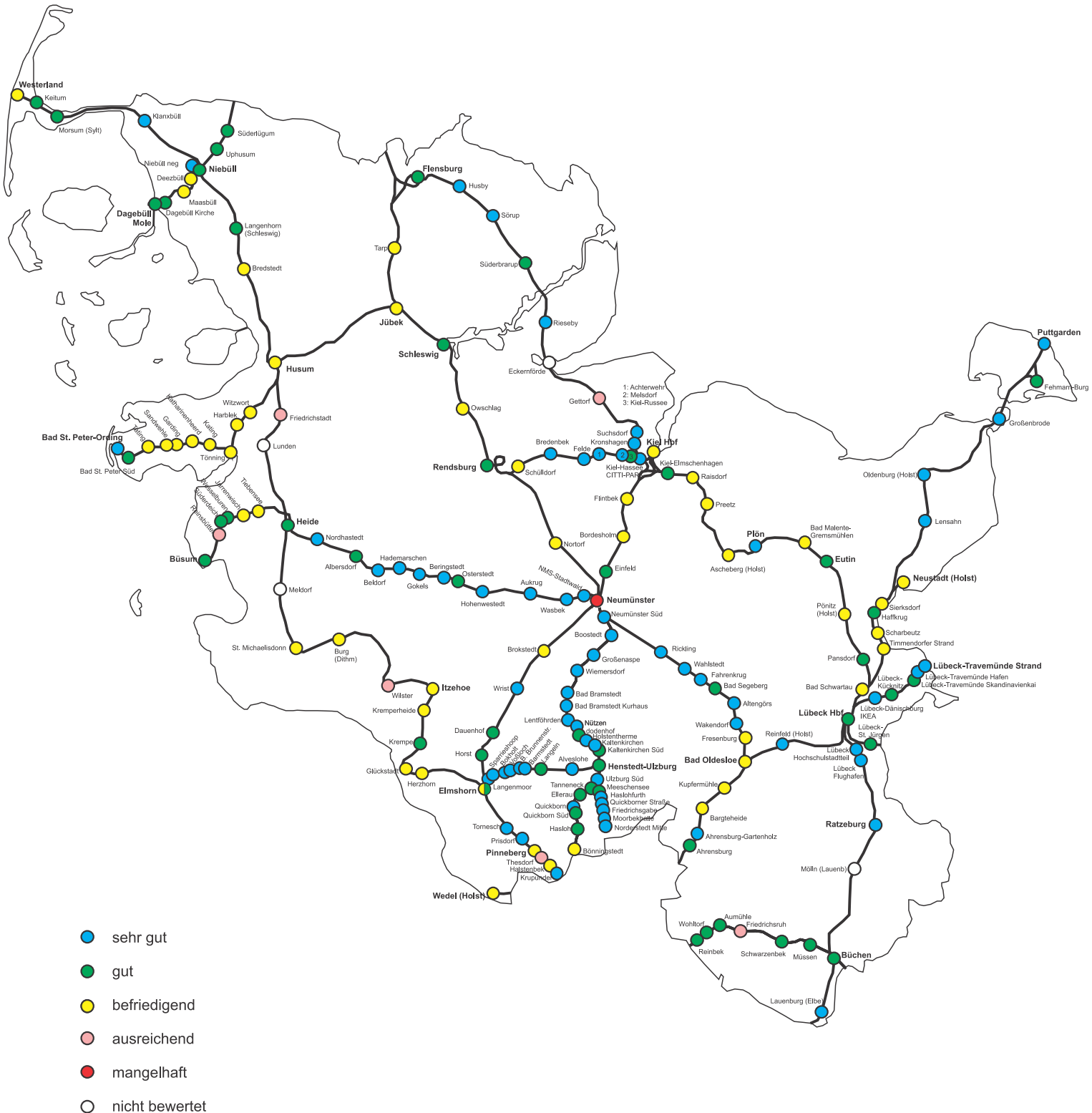
Ausbesserungen gab es in größerem Umfang auch an den Bahnsteigen in St. Michaelisdonn und Bredstedt. In Bredstedt wurden dabei jedoch nur die größten Schäden beseitigt. Nach wie vor bröckeln einige Platten des Kontraststreifens, und es gibt Absackungen mit Stufenbildung vor den Bahnsteigkanten.

Mehrere Zentimeter hohe Stufen wurden unverändert in Wilster, Deezbüll und Friedrichstadt erfasst. In Schülldorf ist das Bahnsteigpflaster bereichsweise gut einen Zentimeter höher als die Kantensteine. Hier geht die Stufe also runter auf die Kante. Im Gegensatz zu Aufwärtsstufen ist diese nicht gut zu erkennen.

In Reinsbüttel lösen sich die Ausbesserungen an der stark beschädigten Bahnsteigkante immer wieder ab. Die Bahnsteige in Scharbeutz waren insbesondere in den südlichen Bereichen durch Nässe sehr rutschig.

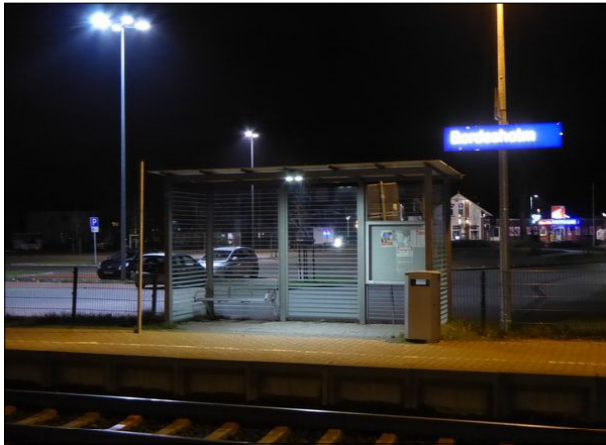
Unverändert durch Taubenkot stark verschmutzt sind die Bahnsteige in Neumünster. Durch eine Netzabhängung unter dem Dach an den Gleisen 5/6 sind die Beeinträchtigungen auf diesem Bahnsteig etwas geringer. Die Bahnsteige in Raisdorf und Bad Schwartau waren besonders in den Bereichen um die überfüllten Abfallbehälter vermüllt.

Für die Jahreszeit ungewöhnlich starke Verkrautungen wurden auf den Bahnsteigen in Bad Schwartau, Burg (Dithm), Büsum, Einfeld, Flintbek, Friedrichstadt, Kating, Krempe, St. Michaelisdonn, Wasbek, Westerland, dodenhof, Langeln und Aumühle festgestellt.



## Karte 1: Zustand der Bahnsteigoberflächen

einschließlich der Bahnsteigkanten  
(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



**Abbildung 7:** Bei der Erneuerung der Bahnsteigbeleuchtung in Bordesholm wurden die Unterstände an Gleis 2 mit Lampen ausgestattet. Der Wartekomfort wurde dadurch deutlich verbessert.



**Abbildung 8:** Das Bahnsteigdach in Preetz ist stellenweise undicht. Neben den Lackschäden an den feuchten Stellen fallen Verschmutzungen auf ganzer Länge des Daches auf.



**Abbildung 9:** Die mittlerweile 13 Jahre alte Wartehalle in Rickling ist vor allem im geschützten Bereich undicht. Bei Regen laufen größere Wassermengen in den Wartebereich.

## 2.2 Wetterschutz

Mit 22 fehlenden oder zerstörten Scheiben wurden drei mehr als im letzten Sommer und eine weniger als vor einem Jahr gezählt. Der seit dem Sommer erneuerte Scheibe in Husby stehen neue Schäden in Bordesholm, Glückstadt und Fehmarn-Burg gegenüber. Die Erneuerung des Bahnsteigdaches in Bad Oldesloe wurde abgeschlossen. Dagegen wurde das Bahnsteigdach in Glückstadt erst im Herbst für die Erneuerung abgebaut. An Gleis 1 stand daher nur ein Unterstand zur Verfügung. In Eckernförde und Mölln war der Wetterschutz aufgrund der Bahnsteigbauarbeiten eingeschränkt. In Eckernförde gab es an den Gleisen 2 und 3 keinen Wetterschutz. Der Unterstand in Mölln hatte keine Scheiben.

Durch die Errichtung des Unterstands in Uphusum verbleibt Sörup nach der offenbar dauerhaften Schließung des Warteraums als einzige Station ohne Wetterschutzeinrichtung. Aufgrund der Tageszeit gab es allerdings auch in Fahrenkrug keinen Wetterschutz, denn der dortige Warteraum war schon verschlossen. Nach 18 Uhr gilt das auch für Gleis 1 in Süderbrarup.

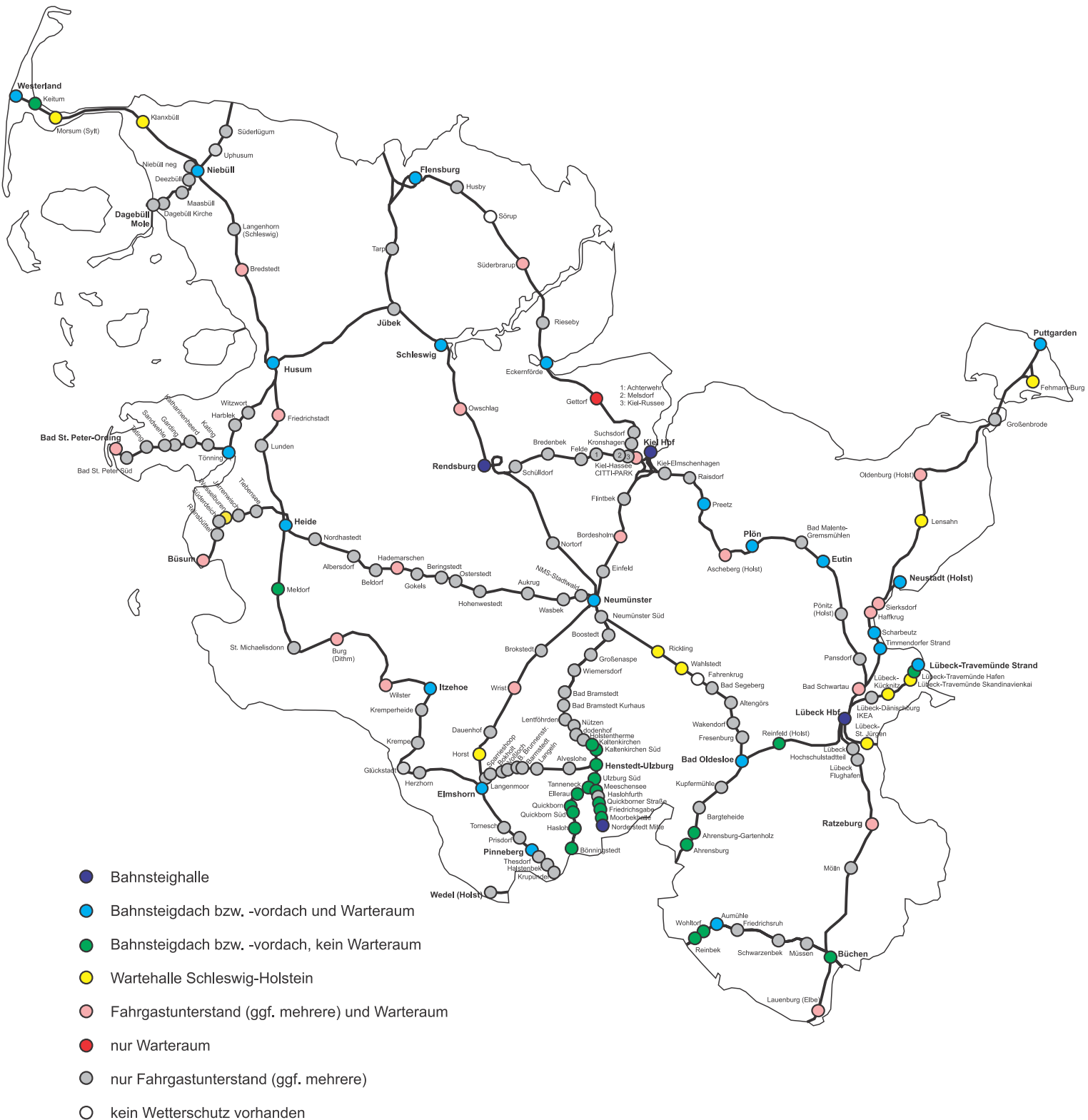
Ein deutliches Wetterschutz-Defizit gibt es unverändert in Tornesch und Raisdorf an Gleis 1. Dort steht jeweils nur ein Unterstand, und der Wetterschutz in Raisdorf ist sehr ungünstig platziert. Ähnliches gilt auch noch für Gleis 1 in Lübeck-Dänischburg IKEA und für Gleis 3 in Heide.

In Preetz, Neumünster und Kaltenkirchen wiesen die Bahnsteigdächer einzelne undichte Stellen auf. Auf dem Bahnsteigdach in Scharbeutz sammelte sich erneut in einer Ecke viel Wasser, und dieses tropfte dann auf den Bahnsteig. Viel mehr Wasser als noch im letzten Jahr lief im geschützten Bereich der Wartehalle in Rickling aus der Dachmitte. Dort müsste die Gemeinde dringend tätig werden, um den Wetterschutz wieder herzustellen. Bei der im Dachbereich baugleichen Halle in Wahlstedt war der beobachtete Schaden etwas weniger umfangreich.

Unverändert gibt es im Warteraum an den Gleisen 5/6 in Neumünster Feuchtigkeitsschäden, eine defekte Heizung, und die Wände sind stark bekratzelt.

In Hademarschen (siehe Abb. 46), Elmshorn, Keitum, Morsum, Schleswig, Westerland, Wilster und Wrist war die Beleuchtung mindestens eines Fahrgastunterstands defekt. Damit sind zwei Stationen weniger betroffen als vor einem Jahr.

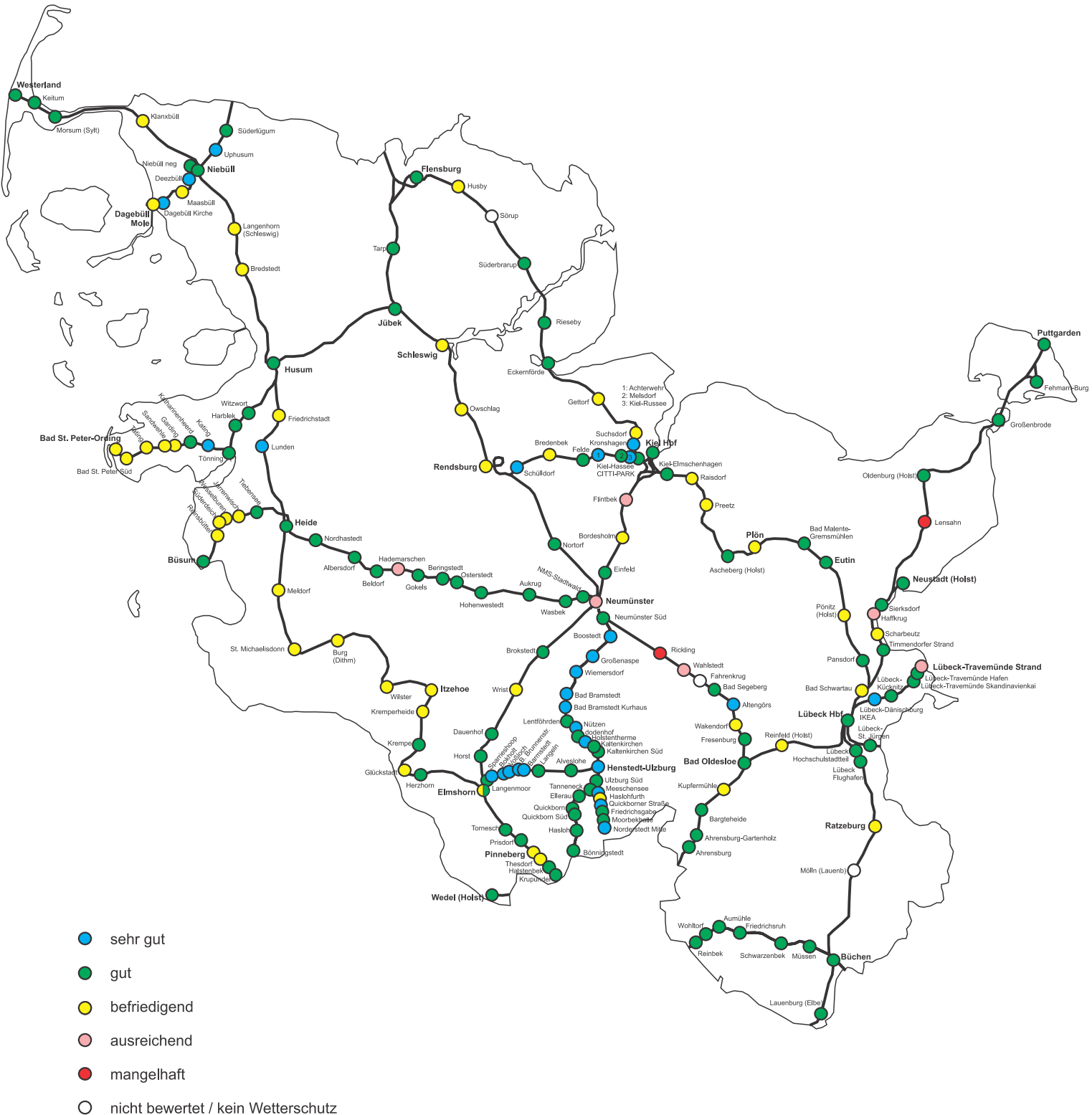
Auffällig zugenommen hat die Zahl der verschmutzten Scheiben. Im Sommer wurden noch zehn Stationen mit verschmutzten Dach- oder Unterstandscheiben gezählt. In diesem Winter waren es 21.



## Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

(bei mehreren Bahnsteigen an einer Station wird der am hochwertigsten ausgestattete Bahnsteig berücksichtigt)

(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



**Karte 3: Zustand des Wetterschutzes**  
(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)





**Abbildung 10:** In der Wartehalle in Horst war an einer Bank eine Latte beschädigt.



**Abbildung 11:** Die Zahl angerosteter Sitzbänke nimmt zu. An der Bank in Sandwehle ist die Korrosion schon umfangreich.



**Abbildung 12:** Fast alle Bänke in Aumühle weisen Lackschäden mit Rostbildung auf.

### 2.3 Sitzgelegenheiten

Sitzgelegenheiten standen auf allen Außen- und Mittelbahnsteigen außer in Sörup und Eckernförde zur Verfügung. In Sörup sind Bänke am Bahnsteigzugang aufgestellt, da die geringe Bahnsteigbreite keine Möblierung zulässt. In Eckernförde waren die Sitzgelegenheiten an den Gleisen 2 und 3 aufgrund der Bauarbeiten abgebaut. Durch die ungünstige Platzierung des Unterstands an Gleis 1 in Raisdorf gibt es dort im Zughaltebereich keine Sitzbänke. Das trifft auch auf Gleis 1 in Lübeck-Dänischburg IKEA zu.

In Raisdorf an Gleis 1 und in Preetz an Gleis 2 steht das Sitzplatzangebot mit jeweils nur zwei Bänken im Unterstand in keinem angemessenen Verhältnis zum Fahrgastaufkommen.

An 34 Stationen waren die Sitzgelegenheiten von Lackschäden und meist auch daraus resultierenden Roststellen betroffen. Gegenüber dem letzten Sommer bedeutet das eine weitere Zunahme von einer Station. Die Gesamtzahl ist relativ groß, und der Umfang der Schäden an den Bänken nimmt zu. Seit dem Sommer wurde nur die Bank an Gleis 2 in Horst erneuert.

Angerostete Sitzgelegenheiten wurden in Dagebüll Mole, Aumühle, Wedel, Bargteheide, Büchen, Friedrichsruh, Lensahn, Preetz, Schwarzenbek, Aukrug, Bad St. Peter Süd, Bad St. Peter-Ording, Beldorf, Bordes-holm, Bredstedt, Brokstedt, Garding, Gettorf, Gokels, Hademarschen, Heide, Husum, Itzehoe, Jübek, Klanxbüll, Morsum, Niebüll, Neumünster Stadtwald, Sandwehle, St. Michaelisdonn, Tating, Wilster, Witzwort und Wesselburen verzeichnet.

In Lensahn fehlten zwei Sitzbänke nach wie vor je eine Latte. Gleiches gilt für eine Bank an Gleis 5 in Husum und einen Sitz in Lübeck-Travemünde Hafen. In Horst ist eine Latte stark beschädigt. In Bredstedt, Neumünster Stadtwald und Friedrichstadt waren einzelne Bänke etwas verbogen.

Während an acht Stationen unverändert einige Sitze deutlich zu hoch installiert sind, unterschreiten einige Sitzhöhen in Fahrenkrug, Lentförden, Pinneberg, Wedel, Bad St. Peter-Ording, Bad Segeberg, Einfeld, Heide, Niebüll, Reinsbüttel, Garding und Tönning die Regelhöhe von 45 cm um mehrere Zentimeter.

Die Zahl der Stationen mit bekratzten Sitzen hat sich gegenüber dem Sommer fast verdoppelt. Bekratzte Sitze wurden auf den Bahnsteigen in Lensahn, Preetz, Rickling, Scharbeutz, Wahlstedt, Einfeld, Niebüll, Schleswig und Wesselburen erfasst.

In Neumünster waren zum wiederholten Mal einige Bänke durch Taubenkot verunreinigt.



**Abbildung 13:** In Friedrichstadt fehlte der Abfallbehälter in der Mitte des Bahnsteigs an Gleis 2. Dort lag viel Müll im angrenzenden Sträucherbereich.



**Abbildung 14:** Sowohl im Gebäude als auch auf den Bahnsteigen (hier an Gleis 1) waren die Abfallbehälter in Bad Schwartau offenbar länger nicht geleert worden.



**Abbildung 15:** Dieser Behälter an den Gleisen 4/5 in Pinneberg muss ausgetauscht werden. Es fehlte eine Tür und er ist angerostet.

## 2.4 Abfallentsorgung

An sieben Stationen wurden in diesem Winter volle oder überfüllte Abfallbehälter verzeichnet. Gegenüber dem Sommer bedeutet das eine Zunahme von zwei Stationen. Eine starke Beeinträchtigung des Wartekomforts bedeuteten die offenbar seit einigen Tagen nicht geleerten und stark überfüllten Müllbehälter in Bad Schwartau und Raisdorf. Dort lag auch auf und neben den Bahnsteigen sowie im Warteraum (Bad Schwartau) einiger Müll, da die Behälter schon überfull waren.

Während in Elmshorn, Ahrensburg und Lunden einzelne Müllbehälter voll waren, waren in Bad St. Peter-Ording und Nortorf jeweils Aschenbecher betroffen.

In Herzhorn, Nortorf, Bad Segeberg und Wilster wurden seit dem Sommer beschädigte Abfallbehälter erneuert. Auch die seit einiger Zeit vernachlässigten städtischen Müllbehälter im Bahnhof Schleswig sind ausgetauscht worden.

An den Gleisen 2/3 in Eckernförde sowie an Gleis 1 in Meldorf, wo jeweils Bauarbeiten durchgeführt wurden, stand kein Abfallbehälter zur Verfügung.

In Schwarzenbek und Friedrichstadt wurden einzelne Halterungen ohne zugehörigen Abfallbehälter angetroffen. In Norderstedt Mitte, Pinneberg, Pönitz, Timmendorfer Strand und Garding waren einzelne Behälter beschädigt. Der Aschenbecher vor dem Gebäudeeingang in Gettorf war abgebaut und lag im Warteraum.

An 19 Stationen wurden noch Abfallbehälter mit Lackschäden oder Rostansatz notiert. Dies war in Büchen, Lensahn, Lübeck-Kücknitz, Puttgarden, Raisdorf, Wakendorf, Bad St. Peter Süd, Burg (Dithm), Süderlügum, Einfeld, Felde, Husby, Jarrenwisch, Jübek, Klanxbüll, Neumünster Stadtwald, Prisdorf, Reinsbüttel und Westerland der Fall.

An Behältern in Bargteheide, Bad Malente-Gremsmühlen, Oldenburg und Preetz waren Beschichtungsfolien beschädigt.

An zwölf Stationen wurden verschmutzte Abfallbehälter verzeichnet. Das sind drei Stationen weniger als im Sommer. Verunreinigte Behälter wurden in Reinbek, Eutin, Lübeck-Travemünde Strand, Preetz, Timmendorfer Strand, Bredstedt, Elmshorn, Heide, Neumünster, Rendsburg, Sörup und Wrist erfasst. In Neumünster waren einzelne Abfallbehälter stark durch Taubenkot verunreinigt. In Bad Schwartau, Lübeck-Dänischburg IKEA, Einfeld, Friedrichstadt, Elmshorn, Nortorf, Prisdorf und Tarp beeinträchtigte Abfall neben den Bahnsteigen den Wartekomfort.



**Abbildung 16:** In Bargteheide wurde an Gleis 1 endlich ein zusätzlicher Schriftanzeiger installiert.



**Abbildung 17:** Die Abfahrtstafeln an den Tunnelzugängen in Elmshorn funktionierten nicht. Diese Tafel am Westzugang war zudem verschmutzt.



**Abbildung 18:** Die Zugzielanzeiger der NEG in Niebüll und Dagebüll funktionierten. Hier fehlt bei der Abfahrt um 19:35 Uhr in Dagebüll Mole allerdings der nicht unwichtige Hinweis, dass dies eine Busfahrt ist.

## 2.5 Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Bei den Gleisnummernschildern gab es seit dem Sommer kleine Verbesserungen: Die nicht benötigten Gleisabschnittskennzeichnungen an den Gleisen 3 und 4 in Heide wurden abgebaut, und in Kiel Hbf wurde das Schild „C4“ wieder installiert. Weiterhin fehlten dagegen in Neumünster die Abschnittsbezeichnungen „C“ an den Gleisen 5/6 und einige Gleisabschnittsschilder in Rendsburg. Die Gleisnummernbeschilderung in Jübek war nur provisorisch, da die alte Beschilderung im Zuge der Erneuerung der Lichtmasten abgebaut worden war.

Die NEG hat seit dem Sommer in Niebüll auch die Abfahrtsmonitore im Gebäude (siehe Abb. 54) und am Zugang des NEG-Bahnhofs in Betrieb genommen.

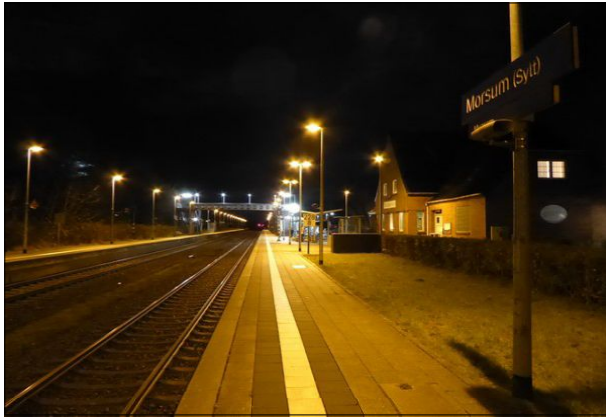
Die Station Lübeck Flughafen erhielt nun ebenfalls einen zusätzlichen Dynamischen Schriftanzeiger (DSA) mit eingebautem Akustikmodul. Im Gegensatz zu den Anzeigern in den Vitrinen von Kiel-Hassee CITTI-PARK war das alte Gerät in der Vitrine des Flughafenhaltepunkts noch in Betrieb.

Neu mit DSA ausgestattet wurden im 2. Halbjahr 2015 die Gleise 3, 4 und 5 in Bad Oldesloe. Jeweils an Gleis 1 in Bargteheide und Bad Schwartau wurden zur Verbesserung der Fahrgastinformation zusätzliche DSA installiert. Der DSA in Nordhastedt wurde in Betrieb genommen. Das Gerät wies jedoch einzelne defekte Leuchtpixel auf. Erneuert wurden die Zugzielanzeiger in Tornesch. Auf den neuen Geräten steht die doppelte Anzeigefläche zur Verfügung. Die in den Jahren 2013 und 2014 installierten DSA in Aukrug, Beldorf, Beringstedt und Gokels wurden immer noch nicht in Betrieb genommen.

Die Zahl der defekten DSA ist gegenüber dem Winter von sechs auf zwei reduziert worden. Die Anzeiger an Gleis 2 in Burg (Dithm) und an Gleis 1 in Friedrichstadt waren defekt. In Bad Segeberg und Krempe waren DSA zugewachsen.

Der Zugzielanzeiger an Gleis 5 in Flensburg war ebenso defekt, wie der Zugsanzeiger in Fehmarn-Burg. In Lübeck Hbf waren einzelne Anzeiger teilweise defekt. In Reinsbüttel wurde eine Verspätung angezeigt, die es nicht gab. Auf dem Zugzielanzeiger an Gleis 2 in Flensburg wurde ein verspäteter RE-Zug nach Hamburg erst kurz nach der Abfahrt angezeigt. Durch den Defekt der Abfahrtstafeln an den Tunnelrampen von Elmshorn gab es dort ein großes Informationsdefizit.

Die Abfahrtszeit des nächsten Zuges und die Beschriftung am Turm des Bahnhofsgebäudes in Travemünde Strand waren unbeleuchtet.



**Abbildung 19:** In Morsum wurden die Bahnhofnamensschilder im Sommer erneuert. Leider funktionierte bei keinem einzigen die Hinterleuchtung.



**Abbildung 20:** Das nicht angeschlossene Stromkabel ist der Grund für die nicht funktionierende Beleuchtung dieses Schildes. Warum die Aufkleber seit dem Sommer nicht entfernt wurden bleibt dagegen unklar.



**Abbildung 21:** Die neue Uhr in Kiel-Russee war einseitig defekt. Korrekt ist die links unten im DSA angezeigte Zeit.

## 2.6 Uhren

Ärgerlich ist die gegenüber dem Sommer weiter gestiegene Zahl der defekten Uhren. Mit defekten oder fehlenden Uhren an 23 Stationen hat sich die Zahl der Ausfälle um zwei erhöht. Vor einem Jahr lag die Zahl der nicht funktionierenden oder nicht vorhandenen Uhren noch bei 16.

22 der 23 in diesem Winter betroffenen Stationen liegen im Bereich des Bahnhofsmanagements Schleswig-Holstein (BM Kiel und BM Lübeck zusammen). Dagegen war bei der AKN nur eine Uhr defekt (ein kleiner Zeiger in Ellerau verschoben).

Daneben wurde mit 24 unbeleuchteten Uhren der bisher zweithöchste Wert nach dem Winter 2013/2014 in diesem Bereich ermittelt. Es sind fünf Stationen mehr betroffen als vor einem Jahr.

Die ermittelte Schadensquote mit Defekten an 31% der Stationen mit mindestens einer Uhr liegt deutlich über dem Wert vor einem Jahr (22%).

Sehr gravierend war, dass alle Bahnsteiguhren in Elmshorn und Eutin defekt waren. Unter den anderen defekten Uhren befindet sich auch die neue Uhr in Kiel-Russee. Die seit dem Sommer ebenfalls neue Uhr in Achterwehr war dagegen ohne Mangel.

Die in Owschlag wegen der Bauarbeiten fehlenden Uhren wurden nicht bewertet.

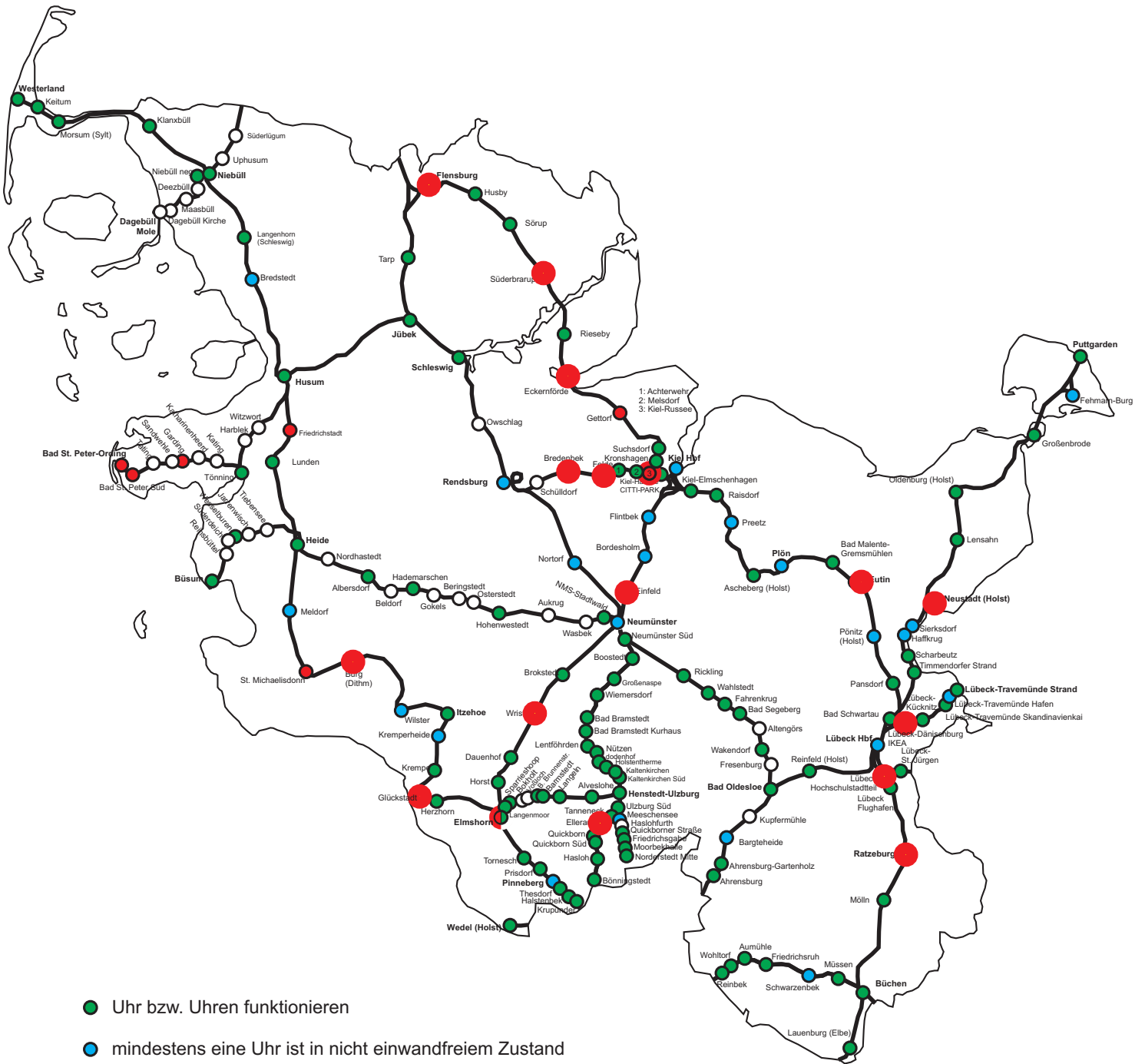
Nach wie vor sind die Uhren an Gleis 2 in Tornesch sowie an Gleis 1 in Ratzeburg und Felde durch andere Ausstattungsgegenstände einseitig verdeckt.

## 2.7 Stationsschilder

Durch die Reparatur zerstörter Schilder in Timmendorfer Strand und Puttgarden sowie neue Schäden in Bad Oldesloe und Owschlag ist die Zahl der großen Schäden konstant geblieben. Ohne Nutzen für die Fahrgäste sind nach wie vor die in Süderbrarup an den nördlichsten Lichtmasten und das in Eckernförde an Gleis 3 am südlichsten Mast befestigte Schild. An den neuen Bahnsteigen zwischen Kiel und Rendsburg fehlt weiterhin jeweils ein zentral platziertes Bahnhofnamensschild.

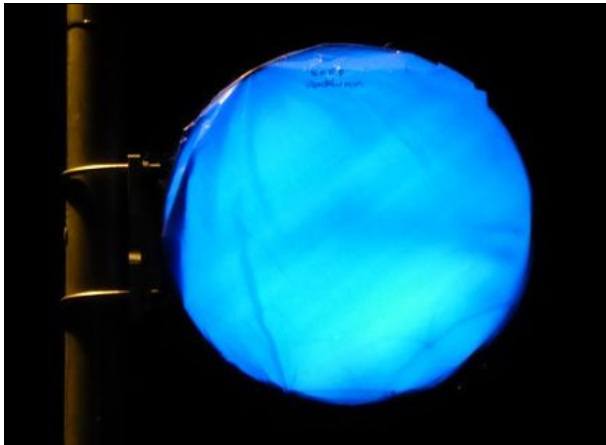
Sehr umfangreich waren erneut die Mängel an den Schilderhinterleuchtungen. An 52 Stationen wurden defekte Schilderbeleuchtungen registriert. Damit sind noch fünf Stationen mehr betroffen als vor einem Jahr. Besonders ärgerlich ist dabei unter anderem, dass sämtliche Schilder der neuen Stationen Kronshagen und Kiel-Russee und die erst im Sommer ausgetauschten Schilder in Morsum unbeleuchtet waren.

An zwölf Stationen wurden beklebte oder anders verschmutzte Bahnhofnamensschilder erfasst.



## Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren

(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



**Abbildung 22:** Die Uhr in Lübeck Hochschulstadtteil war einseitig zerstört. Auf der Abdeckung war oben notiert: 26.10.15, Vandalismus.



**Abbildung 23:** Seit fast zwei Jahren fehlen in Lensahn neun der zehn großen Scheiben. Zuständig für die Erneuerung ist die Gemeinde.



**Abbildung 24:** An der Wartehalle in Fehmarn-Burg wurde eine Scheibe mutwillig beschädigt.

## 2.8 Vandalismus

Die Zahl der bei den Erhebungen registrierten beschädigten Wetterschutz- und Vitrinenscheiben ist seit gut vier Jahren auf einem relativ niedrigen Niveau. Nichtsdestotrotz wurden in diesem Winter mit 22 zerstörten oder beschädigten Wetterschutzscheiben wieder drei mehr verzeichnet als im Sommer. Dabei stehen einer reparierten Scheibe in Husby neue Schäden in Bordesholm, Fehmarn-Burg und Glückstadt (zwei Scheiben) gegenüber. Mutwillig zerstörte Vitrinenscheiben gab es erneut nicht.

Durch die Instandsetzung des Stationsmasts in Wohltorf wurden die Schäden in diesem Bereich seit dem Sommer ebenfalls reduziert. Es fehlen nach wie vor Stationsmastfahnen in Jarrenwisch, Morsum und Elmshorn.

Vandalismusschäden, für die die Bahnhofsbetreiber zuständig sind, werden in den letzten Jahren meist zügig beseitigt. Ausnahmen, wie die beiden seit mehr als zwei Jahren zerstörten Deckel der Streugutboxen in Tornesch und Itzehoe, bestätigen die Regel.

In den Zuständigkeitsbereichen der AKN und der NEG wurden erfreulicherweise auch in der längeren Vergangenheit nur einzelne größere Schäden und Verschmutzungen bei den Erhebungen registriert.

Das Erscheinungsbild und die Aufenthaltsqualität werden an einzelnen Stationen in erster Linie durch mutwillige Verschmutzungen beeinträchtigt. Die wenigsten der erfassten Schmierereien sind seit dem letzten Sommer entstanden. Besonders betroffen sind Stationen mit Lärmschutzwänden oder Unterführungen. Graffiti an Lärmschutzwänden werden so gut wie nie beseitigt. Zu den Bahnhöfen, an denen beschmierte Lärmschutzwände das Erscheinungsbild beeinträchtigen, zählen Reinbek, Wohltorf, Prisdorf, Thesdorf, Kupfermühle, Friedrichsruh, Lübeck Flughafen, Reinfeld und Kiel-Russee.

Mit großflächigen Schmierereien in manchen Unterführungen sieht es kaum besser aus. Oft liegt die Zuständigkeit für die Reinigung bei den Kommunen. Beispiele hierfür sind Keitum, Ahrensburg, Flintbek, Schleswig, Moorbekhalle und Bordesholm. An letztgenannter Station hat die Modernisierung der Unterführung Anfang 2016 begonnen.

Auf der städtischen Brücke der Station Ahrensburg-Gartenholz sind nach wie vor drei Scheiben stark beschädigt und auch dort gibt es einige Schmierereien. Ein Aufzugsschacht des Bahnhofs Lübeck-Dänischburg IKEA wurde ebenfalls schon beschmiert. Gleiches gilt für die ebenfalls noch relativ neuen Treppeneinhausungen in Krupunder und Halstenbek.



**Abbildung 25:** Der Stationsmast in Lübeck St. Jürgen war sowohl zugewachsen als auch unbeleuchtet.



**Abbildung 26:** Die Wegeleitungsschilder in Neumünster sind teilweise erheblich durch Taubenkot verschmutzt.



**Abbildung 27:** Dieses Ausgangsschild in Dauenhof an Gleis 2 war verdreht.

## 2.9 Wegeleitsystem

Seit dem Sommer wurde in Rieseby einer der Fehler in der Wegeleitung beseitigt. Der falsche Hinweis auf den Schienenersatzverkehr wurde am Zugang vom Bahnübergang überklebt. Die ebenfalls nicht richtige Ausschilderung zum P+R-Platz wurde jedoch nicht korrigiert.

Unverändert fehlerhaft sind der Hinweis auf das Telefon an Gleis 3 am Dach des ZOB in Bad Oldesloe und die Kennzeichnung des Bahnsteiggebäudes in Elmshorn als Standort der Bahnhofsmission.

In Bad Segeberg wurde der neu eingerichtete Zugang am nördlichen Ende von Gleis 1 noch nicht im Wegeleitsystem berücksichtigt. Es fehlt weiterhin die Ausschilderung des barrierefreien Weges zwischen den Bahnsteigen in Scharbeutz. Auch eine Ausschilderung des Weges zu Gleis 1 am Bahnübergang in Lunden sowie ergänzende Hinweise auf die Standorte der Fahrkartenautomaten in Schleswig, Meldorf und Süderbrarup wurden noch nicht realisiert.

Das Aufstellen von neuen Stationsmasten in Büsum, Maasbüll und in Lübeck Hochschulstadtteil zur Kennzeichnung der Zugänge bleibt wünschenswert.

Auch in diesem Winter war an zahlreichen Schildern der Wegeleitung die Beleuchtung defekt. Ein Schwerpunkt waren dabei die sogenannten Fahnen an den Stationsmasten. Die Schilder der Masten in Großbrode, Lauenburg, Lübeck-Kücknitz, Lübeck-St. Jürgen, Mölln, Scharbeutz, Sierksdorf, Bordesholm, Burg (Dithm), Einfeld, Elmshorn, Flintbek, Harblek, Kronshagen, Morsum, St. Michaelisdonn, Sörup und ein Schild in Wohltorf waren unbeleuchtet. Das stellt keine Verbesserung zu der Erhebung vor einem Jahr dar.

Trotz der Jahreszeit waren einzelne Schilder in Friedrichsruh, Lübeck-St. Jürgen, Ratzeburg, Burg (Dithm), Glückstadt und Morsum zugewachsen.

## 2.10 Lautsprecher

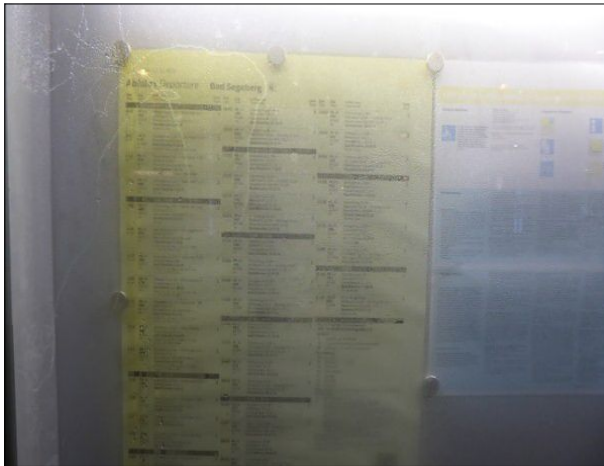
Mit der Installation des neuen DSA in Lübeck Flughafen und der Inbetriebnahme des DSA in Nordhastedt sind an zwei weiteren Haltepunkten akustische Fahrgastinformationen möglich.

Husby war die einzige Station, an der eine auftretende Verspätung nicht angesagt wurde. Da der DSA-Lautsprecher nicht funktionierte, und die Lautsprecheranlage an den Lichtmasten nicht mehr bedient wird, war das nicht möglich. Die DSA-Lautsprecher in Lensahn und Oldenburg funktionierten ebenfalls nicht.

An 17 Stationen waren Lautsprecher verschmutzt.



**Abbildung 28:** Auf den Bahnsteigen in Itzehoe wurden die Vitrinen erneuert. Diese sind so groß, dass die Fahrpläne auch auf den Bahnsteigen aufgehängt werden können.



**Abbildung 29:** Die Vitrinen an Gleis 2 in Bad Segeberg waren zum wiederholten Mal innen stark beschlagen. Auch der Fahrplan war daher nur zum Teil lesbar.



**Abbildung 30:** Der Reiter dieser Fahrplanvitrine an Gl. 1 in Heide war nicht korrekt beschriftet.

## 2.11 Fahrplanaushänge

An allen Bahnstationen standen aktuelle Fahrplanaushänge zur Verfügung. In Tiebensee war der Fahrplan jedoch nicht lesbar, da die Vitrine unbeleuchtet ist und die Bahnsteigbeleuchtung in diesem Bereich defekt war. In Klanxbüll galt Gleiches an Gleis 1 (siehe Abb. 32). Aufgrund der nicht funktionierenden Vitrinenbeleuchtung war der Fahrplan in Hademarschen erneut nicht lesbar.

Aufgrund fehlender Vitrinenbeleuchtung grundsätzlich bei Dunkelheit nur schwer lesbar sind die Fahrpläne in Fresenburg, Bargteheide, Kupfermühle, Sörup, an Gleis 2 in Klanxbüll und an Gleis 1 in Müssen.

Jeweils an Gleis 2 in Einfeld und Bad Segeberg sowie in einem Unterstand in Niebüll waren die Vitrinen innen stark beschlagen, so dass die Fahrpläne nur zum Teil lesbar waren. Die Vitrine am Zugang zu Gleis 2 in Ralsdorf war dieses Mal sogar mit einem Hinweis auf den Regelzugverkehr an Gleis 1 bestückt. Aufgrund der stark von innen beschlagenen Scheibe war diese Information jedoch nicht lesbar.

In Mölln war der Infopunkt hinter der Baustellenabsperzung (siehe Abb. 31) nur aus einigen Metern Entfernung zu betrachten, so dass auch hier der Fahrplan nicht nennenswert lesbar war.

Defekte Beleuchtungen in Fahrplanvitrinen wurden neben Hademarschen auch in Ahrensburg, Bad Schwartau, Pönitz, Beldorf, Bordesholm, Glückstadt, Brokstedt, Elmshorn, Flintbek, Herzhorn, Keitum, Sörup und Wilster registriert.

Seit mehreren Wochen veraltete Aushänge zu Fahrplanänderungen wurden auf den Bahnsteigen nicht angetroffen. Jedoch waren an den Bushaltestellen in Krempe und Kremperheide noch Anfang Dezember Fahrpläne für den Schienenersatzverkehr aus dem Oktober befestigt.

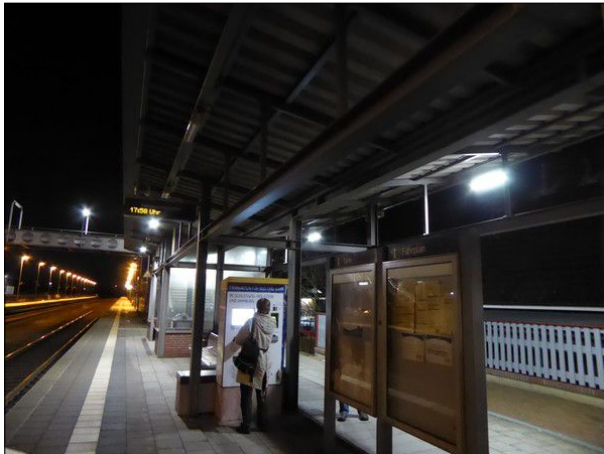
Erfreulich ist, dass die Vitrinen auf den Bahnsteigen in Itzehoe erneuert wurden, so dass dort jetzt Abfahrts- und Ankunftspläne zur Verfügung stehen. Auch in Einfeld zeichnet sich eine Verbesserung ab, denn es wurden dort ebenfalls neue Vitrinen aufgestellt. Der neue Schaukasten an Gleis 2 war jedoch noch nicht beleuchtet und wurde daher auch noch nicht bestückt.

Unverändert sind die Werbeinformationen des Kieler Citti-Parks in Gettorf und Eckernförde mit der angegebenen Stationszahl seit der Inbetriebnahme des Haltepunkts Kronshagen nicht mehr aktuell. Die veraltete Einschränkung der Abfahrtstage auf der anderen Werbetafel in Eckernförde wurde dagegen überklebt.

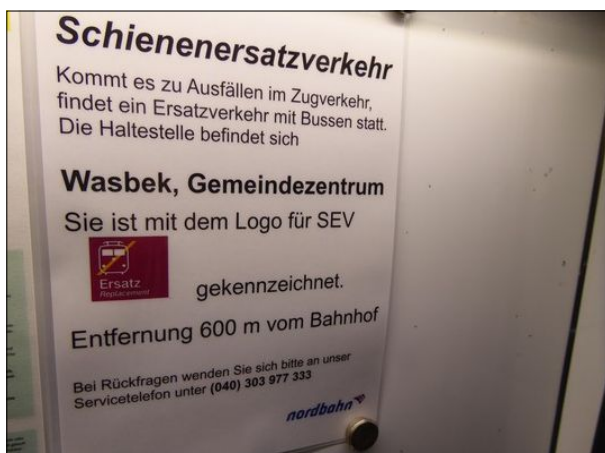




**Abbildung 31:** Der Infopunkt in Mölln befand sich hinter der Baustellenabspernung. Die Aushänge waren auch auf der Vorderseite („Fahrpläne“ und „Regionalplan“) nicht nennenswert lesbar.



**Abbildung 32:** Durch den Defekt der Bahnsteigbeleuchtung am Dach der Wartehalle in Klanxbüll waren die Aushänge in den Vitrinen nicht lesbar.



**Abbildung 33:** Die Hinweise auf die Haltestellen des Schienenersatzverkehrs auf der Strecke Heide - Neumünster sind neu und sehr hilfreich. Wer würde vermuten, dass in Wasbek nicht die Bushaltestelle direkt am Bahnhof bedient wird?

## 2.12 Sonstige Aushänge

Betrachtet werden hier die Informationsaushänge an den Bahnhöfen und Haltepunkten soweit es sich nicht um Fahrplan- oder Werbevitrinen handelt.

Die Situation bei den Informationsaushängen ist grundsätzlich gut. Es gibt nur vereinzelt fehlerhafte oder veraltete Aushänge. Ärgerlich ist jedoch auch in diesem Winter die große Zahl an Informationvitrinen, deren Beleuchtung nicht funktionierte. Neben den bei den Fahrplanaushängen genannten Stationen wurden defekte Vitrinenbeleuchtungen auch in Friedrichsgabe, Halstenbek, Krupunder, Reinbek, Thesdorf, Fahrenkrug, Pönitz, Travemünde Strand, Wahlstedt, Bredenbek, Flensburg, Kiel-Hassee CITTI-PARK, Kremperheide, Neumünster, Niebüll, Osterstedt, Owschlag, Rieseby, Schülldorf und Wrist erfasst. Der Umfang der Defekte an den Vitrinenbeleuchtungen entspricht damit annähernd dem aus dem Winter vor einem Jahr.

Innen beschlagene Vitrinen, die die Nichtlesbarkeit der Aushänge zur Folge haben, wurden in Schwarzenbek, Heide, Keitum und Westerland registriert.

Gegenüber dem Sommer deutlich reduziert wurden die Fehler in den Wagenreihungsplänen. Ärgerlich bleiben vor allem die in falscher Reihung dargestellten Züge nach Puttgarden/Neustadt in Lübeck Hbf. Die nicht der Realität entsprechende Abbildung mit dem Zugteil nach Puttgarden an der Spitze des Zuges verwirrt die Fahrgäste, anstatt ihnen zu nützen. Hinzu kommt in Lübeck Hbf an Gleis 2 noch die verkehrte Ausrichtung der Wagenreihungspläne. Eine verkehrte Ausrichtung der Reihungspläne wurde auch jeweils an Gleis 2 in Elmshorn und Krempe sowie an Gleis 1 in Prisdorf verzeichnet. Auf den Wagenreihungsplänen in Pinneberg sind die Züge der Nordbahn mit Doppelstockwagen abgebildet und das Fahrtziel Hamburg-Altona ist nicht angegeben.

Seit August veraltete Aushänge zum SH-Tarif wurden in Norderstedt Mitte, Aumühle, Reinbek, Wohltorf, Lübeck Hochschulstadtteil und Plön vorgefunden. Einzelne veraltete Bahnliniennetzpläne wurden in Bad Oldesloe, Büchen, Lauenburg und Niebüll notiert. Auffällig war, dass zum wiederholten Mal an den Stationen von Rickling bis Wakendorf gar keine Informationsaushänge zum SH-Tarif zur Verfügung standen.

Gegenüber dem Sommer hat die Zahl der innen verschmutzten Vitrinen etwas zugenommen. Mit Reinbek, Thesdorf, Flintbek, Friedrichstadt, Garding, Jübek, Owschlag, Prisdorf, Reinsbüttel und Witzwort wurden zwei Stationen mehr verzeichnet als vor einem halben Jahr. Einzelne verschmutzte Vitrinenscheiben wurden in Reinfeld, Glückstadt, Neumünster und Witzwort bemängelt.



**Abbildung 34:** Die Wände des Warterraums in Burg (Dithm) wurden renoviert. Auch der alte Wasserschaden wurde dabei beseitigt. Leider gibt es schon wieder einzelne Kritzeleien.



**Abbildung 35:** Auch in Bad Schwartau wurde der längst fällige Neuanstrich der Wände im Warterraum realisiert. Nur die losen Deckenplatten und verschmutzte Lampen trüben das Bild noch.



**Abbildung 36:** Die Empfangshalle in Flensburg wurde für die Betreuung von durchreisenden Flüchtlingen genutzt.

## 2.13 Empfangsgebäude

Der schon im Sommer wegen Vandalismusschäden gesperrte Warteraum mit den Toiletten im Empfangsgebäude von Sörup wird offensichtlich nicht wieder hergestellt. Damit gab es am Bahnhof Sörup erneut keinen Wetterschutz.

Aufgrund der Tageszeit verschlossen waren die Gebäude bzw. Warteräume in Pinneberg, Ascheberg, Eutin, Fahrenkrug, Ratzeburg und Eckernförde.

In Bad Segeberg wurde am Bahnhof ein neues Gebäude gebaut. Bis auf den Fahrkartenschalter der Nordbahn (siehe Abb. 40), der vorher an fast selber Stelle in einem Container war, hat es aber keinen direkten Nutzen für die Fahrgäste. Im Empfangsgebäude von Elmshorn wurden gegenüber der Bahnhofsmmission erstmals seit Jahren wieder Sitzplätze eingerichtet.

Die Wartebereiche in den Bahnhofsgebäuden von Flensburg und Kiel waren von Flüchtlingen belegt und standen für andere Reisende kaum zur Verfügung.

Die feuchte Wand im Warterraum von Burg (Dithm) wurde erfreulicherweise instand gesetzt. Die beschädigten Scheiben wurden jedoch nicht erneuert. Glasschäden wurden dagegen in Schleswig, Flensburg und Eckernförde repariert. Im Pavillon von Sierksdorf war eine Fensterscheibe neu beschädigt.

Umfangreiche Feuchtigkeitsschäden wurden wieder in der Empfangshalle von Travemünde Strand festgestellt. Der Aufenthalt im Travemünder Strandbahnhof wird zudem weiterhin von starken Verschmutzungen durch Vogelkot beeinträchtigt. In Rendsburg läuft unverändert Wasser an der Wand gegenüber des Eingangs der Bahnhofsmmission ins Gebäude.

Seit dem Sommer wurden sowohl die defekte Eingangstür in Westerland als auch die Automatik der Eingangstüren in Husum repariert.

Der Warterraum in Haffkrug war erneut von unangenehmem Geruch geprägt. Ursache dafür war eine sich darin mit viel Gepäck offenbar langfristig aufhaltende Person.

Kritzeleien wurden in den Warteräumen von Bad Schwartau, Lauenburg, Sierksdorf, Burg (Dithm), Hademarschen und Owschlag registriert. In Friedrichstadt und Owschlag waren die Wände verschmutzt. In Scharbeutz war der Fußboden klebrig.

Ärgerlich ist, dass die ungepflegten Pflanzkübel in Bad Oldesloe weiterhin das Erscheinungsbild im Gebäude beeinträchtigen.



**Abbildung 37:** Die seit rund eineinhalb Jahren „wegen Sanierung“ verschlossenen Toiletten in Preetz stehen wieder zur Verfügung. Bis auf die Türöffner gibt es keine auffälligen Veränderungen.



**Abbildung 38:** Der Hinweis auf die Schlüsselausgabe war auf der Eingangstür der Toilette in Itzehoe dieses Mal vorhanden. Leider war das WC defekt.



**Abbildung 39:** Die Herrentoilette in Owschlag war aufgrund des fehlenden Schlosses nicht abschließbar.

## 2.14 Toiletten

Den Betrieb vieler Toiletten an den Bahnhöfen haben die Kommunen von der DB übernommen, um eine Schließung zu verhindern. Für die Fahrgäste spielt die Zuständigkeit jedoch keine Rolle, sondern nur der Zustand. Vor Ort ist die Zuständigkeit oft nicht erkennbar. Die Nennung der konkreten Verantwortlichkeit erfolgt daher nur in Ausnahmefällen.

Aufgrund verschlossener Gebäude konnten die Anlagen in Pinneberg, Ascheberg, Eutin und Fahrenkrug nicht begutachtet werden. Die Toiletten in Preetz standen dagegen nach einer Schließzeit von über einem Jahr wieder zur Verfügung.

Aufgrund der Feuchtigkeitsschäden waren weiterhin die sanitären Einrichtungen im Bahnhof Travemünde Strand gesperrt. Die Toiletten der Bahnhöfe Bargtheide, Rendsburg und am Bahnsteig in Plön standen wegen der wiederholten Vandalismusschäden unverändert nicht zur Verfügung. Die Benutzung der Toiletten im Empfangsgebäude von Plön ist jetzt nur noch gegen eine Gebühr von 50 ct und nur zu den Öffnungszeiten des Fahrkartenschalters möglich.

Aufgrund eines Defekts gesperrt war die Toilette in Itzehoe. Ohne Angabe von Gründen war die Toilette in Ratzeburg innerhalb der angegebenen Öffnungszeiten verschlossen.

In den Toiletten von Haffkrug und im Behinderten-WC von Bad Schwartau war die Beleuchtung defekt. Diese Einrichtungen waren daher ebenfalls nicht nutzbar. Weitere defekte Leuchten wurden in Gettorf, Hademarschen und Schleswig verzeichnet.

Schmierereien oder Kritzeleien wurden an den Wänden und Türen in Reinbek, Bad Schwartau, Lauenburg, Preetz, Puttgarden, Bad St. Peter-Ording, Bordesholm, Gettorf und Owschlag erfasst. In Reinbek und Bad Schwartau, der Damentoilette von Büsum und den Herren-WC von Quickborn, Bad Oldesloe, Bredstedt und Hademarschen gab es kein Toilettenpapier.

Von unangenehmem Geruch geprägt waren die sanitären Einrichtungen in Neumünster, Tornesch, Haffkrug und Mölln sowie die Herrentoiletten in Reinbek, Bad Oldesloe, Nortorf und Gettorf.

Mängel gab es erneut bei der Ausschilderung der Toiletten. In Wilster ist die WC-Anlage gar nicht ausgeschildert. In Scharbeutz sind die Kennzeichnungen für das Damen- und das Behinderten-WC verblichen. In Bad Schwartau ist die Eingangstür der Behindertentoilette nicht beschildert, und in Bordesholm ist die Tür des Damen-WC ohne Kennzeichnung.



**Abbildung 40:** Die Fahrkartenverkaufsstelle der Nordbahn in Bad Segeberg ist in das neue Bahnhofsgebäude direkt neben dem Zugang zu Gleis 1 eingezogen.



**Abbildung 41:** Die Situation für den Fahrkartenkauf ist in Tornesch durch das Aufstellen eines zweiten Automaten an Gleis 1 verbessert worden.



**Abbildung 42:** In Bordesholm wurde im Warteraum ein sogenanntes „Video-Reisezentrum“ eingerichtet.

## 2.15 Vertrieb

Neben den üblichen jahreszeitlichen Änderungen der Öffnungszeiten der Verkaufsstellen in Plön, Westerland und Niebüll wurden seit der Erhebung im Sommer auch die Verkaufszeiten in Ahrensburg und Bad Oldesloe etwas verändert. Erweitert wurden die Öffnungszeiten der Fahrkartenverkaufsstelle in Bargtheide. Etwas eingeschränkt wurden die Öffnungszeiten des Reisezentrums in Lübeck Hbf und in Eutin.

Während in Wrist die Fahrkartenverkaufsstelle im Herbst wieder eingerichtet wurde, stand in Büsum zum 13.12.2015 die Schließung bevor.

Mit nur vier defekten Fahrkartenautomaten war die Verfügbarkeit der Verkaufsgeräte überdurchschnittlich hoch. Im Sommer wurden noch acht defekte Automaten verzeichnet. Betroffen waren in diesem Winter mit Heide, Kiel Hbf, Husum und Itzehoe ausschließlich Bahnhöfe, an denen ein Fahrscheinkauf an anderen Automaten möglich war.

Auch die Zahl der Fahrscheinautomaten mit eingeschränkter Funktion war niedrig: In Büsum und Pinneberg nahmen Automaten keine Geldscheine an. In Kaltenkirchen akzeptierte ein Automat gar kein Bargeld. In Friedrichstadt und Lunden war eine Datumswahl für die Fahrkarten nicht möglich.

Großen Anteil an der guten Verfügbarkeit haben die bis auf einen einwandfrei funktionierenden AKN-Automaten. Nur die relativ niedrig angeordneten Bildschirme sind für die meisten Reisenden etwas unbequem. Am meisten trifft dies auf die Automaten in Nützen, Hasloh und Moorbekhalle zu, wo die Bildschirmhöhen (Unterkante) unter 90 cm liegen.

Sehr auffällig war, dass an mehr als einem Drittel der DB-Fahrkartenautomaten die Anzeige „Bitte passend zahlen“ erschien. Eine Wechselgeldausgabe war zwar laut Anzeige möglich, dennoch zeigten sich einige Kunden verunsichert, ob dieser Information zu trauen ist.

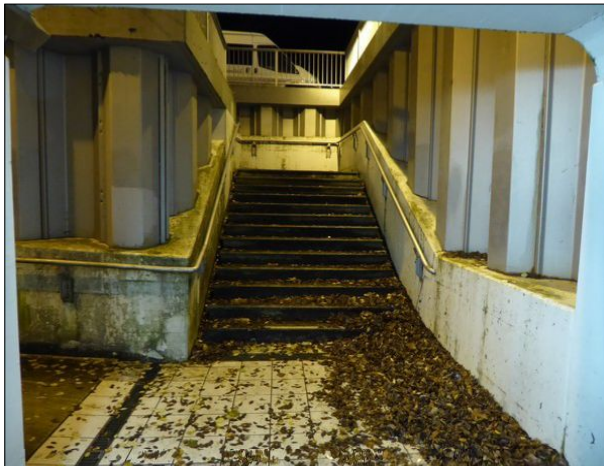
In Fehmarn-Burg und Kiel-Russee waren die Bildschirme der Automaten stärker zerkratzt und angekokelt.

Mit vier defekten Entwertern in Lübeck Hbf, Lübeck Hochschulstadteil, Lübeck-Kücknitz und Raisdorf hat sich diese Zahl gegenüber dem Sommer verdoppelt.

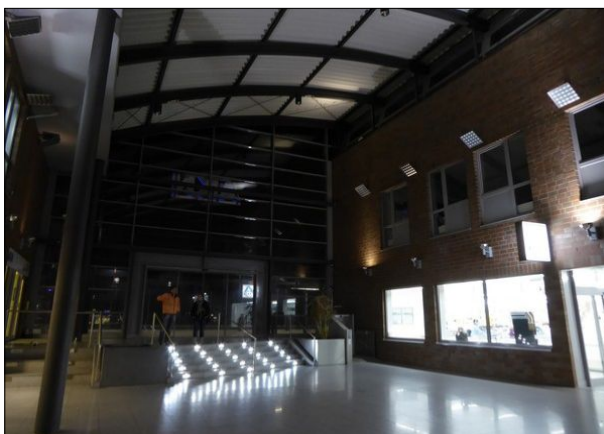
Wünschenswert bleiben deutlichere Hinweise auf die Automatenstandorte in Schleswig und Lübeck-Dänischburg IKEA, denn die Wege sind dort besonders weit.



**Abbildung 43:** Während die Bahnsteige in Wrist schon erneuert worden sind, präsentiert sich der Bahnsteigtunnel unansehnlich. Der Aufzug zum Mittelbahnsteig war noch nicht in Betrieb.



**Abbildung 44:** Die Treppe und der Zugang an Gleis 1 zum Tunnel in Raisdorf waren Anfang Dezember voller Laub.



**Abbildung 45:** Die meisten Lampen des Zugangs durch das Bahnhofsgebäude in Quickborn funktionierten nicht.

## 2.16 Zugänge

Mit vier Stationen waren zwei mehr von defekten Aufzügen betroffen als im Sommer. Neben den seit dem Herbst 2014 defekten Aufzügen in Tornesch (nach „Beweissicherung“ nun „rechtliche Prüfung“) funktionierten auch die Aufzüge in Thesdorf, an Gleis 1 in Büchen und am Zugang Johannes-Ströh-Straße in Bad Oldesloe nicht.

In Wohltorf, Schwarzenbek und Kaltenkirchen war jeweils eine Türscheibe der Aufzüge beschädigt. In Bad Oldesloe waren einzelne Scheiben der Aufzüge stärker beschädigt. In Keitum waren drei Viertel der Beleuchtung der Aufzugskabine defekt.

Rostbildung wurde an den Aufzugskonstruktionen in Henstedt-Ulzburg, Kaltenkirchen, Heide, Husum, Keitum und Niebüll festgestellt. Die automatischen Ansagen in den Aufzügen von Heide (Gleise 1 und 5) und Büchen (Gleis 4) vermelden weiterhin bei Erreichen der Bahnsteige „Erdgeschoss“. Gar keine Ansagen gab es in Flensburg im Aufzug zu den Gleisen 1/2 und in Heide im Aufzug zu den Gleisen 2-4. Im Aufzug von Krupunder roch es etwas nach Bier, und in Husum war ein Aufzug durch Uringeruch geprägt.

Noch nicht freigegeben wurde der südliche Bahnsteigzugang in Lübeck Hochschulstadteil. Er wird dennoch genutzt. Kaum benutzbar war dagegen die durch Feuchtigkeit sehr glatte Rampe an Gleis 2 in Raisdorf.

Wasserschäden durch undichte Gleiströge beeinträchtigen das Erscheinungsbild der Bahnsteigtunnel in Bredstedt, Rendsburg, Wrist, Niebüll, Flensburg und Husum. Die Decke des Bahnsteigtunnels in St. Michaelisdonn wurde neu gestrichen. Dadurch waren keine Schäden erkennbar. In Halstenbek wurde festgestellt, dass Wasser aus der Decke im Haupteingangsbereich tropft.

In den Zugängen von Bönningstedt, Großenaspe, Lentföhrden, Tanneneck, Fresenburg und Husby wurde teilweise größere Pfützenbildung registriert.

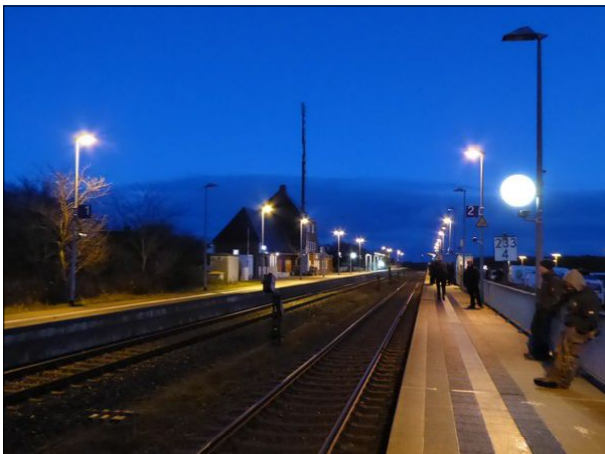
Erneut wurden im Haupttunnel und an den Bahnsteigtreppe von Neumünster einige Verschmutzungen durch Taubenkot auf dem Fußboden, auf Leuchten, Schildern und Handläufen verzeichnet.

Rostschäden an Treppenstufen wurden in Scharbeutz, Kiel-Hassee CITTI-PARK und Tornesch notiert.

Kaum weniger Fahrräder als im Sommer waren direkt in den Zugängen der Stationen abgestellt. Besonders viele Fahrräder standen erneut in den Zugängen an den Gleisen 1 und 1a in Elmshorn sowie auf den Rampen in Meeschensee.



**Abbildung 46:** Auch vier Jahre nach Errichtung des Unterstands in Hademarschen funktionierte dessen Beleuchtung nicht. Durch den Defekt des daneben stehenden Lichtmasts war es auf dem Bahnsteig sehr dunkel.



**Abbildung 47:** In Keitum waren genau 27 Lichtköpfe der Bahnsteigbeleuchtung defekt.



**Abbildung 48:** Die im Frühjahr 2015 erneuerte Tunnelbeleuchtung in Burg (Dithm) war defekt. Dies stellt einen großen Mangel dar.

## 2.17 Beleuchtung

Etwas weniger als in den letzten beiden Jahren war der Wartekomfort durch ausgefallene Bahnsteig- und Zugangsbeleuchtung beeinträchtigt. Die Funktionsfähigkeit der Beleuchtungen an den Stationen ist jedoch insgesamt erneut unbefriedigend.

Während vor einem Jahr an 89 Stationen (51%) Beleuchtungsmängel erfasst wurden, war das in diesem Winter an 84 Stationen (47%) der Fall. Bei der Bahnsteigbeleuchtung sank die Zahl bemängelter Stationen vom bisherigen Spitzenwert von 73 aus dem Vorjahr auf 58 in diesem Winter. Die Anzahl der Stationen mit Defekten an der Zugangsbeleuchtung sank von 41 auf 34.

Wie in den Vorjahren liegen die Schadensquoten bei den AKN-Stationen (17%) und der NEG (14%) deutlich unter denen der DB-Bahnhofsmanagements (BM Kiel: 60%, BM Lübeck: 47%, BM Hamburg: 75%).

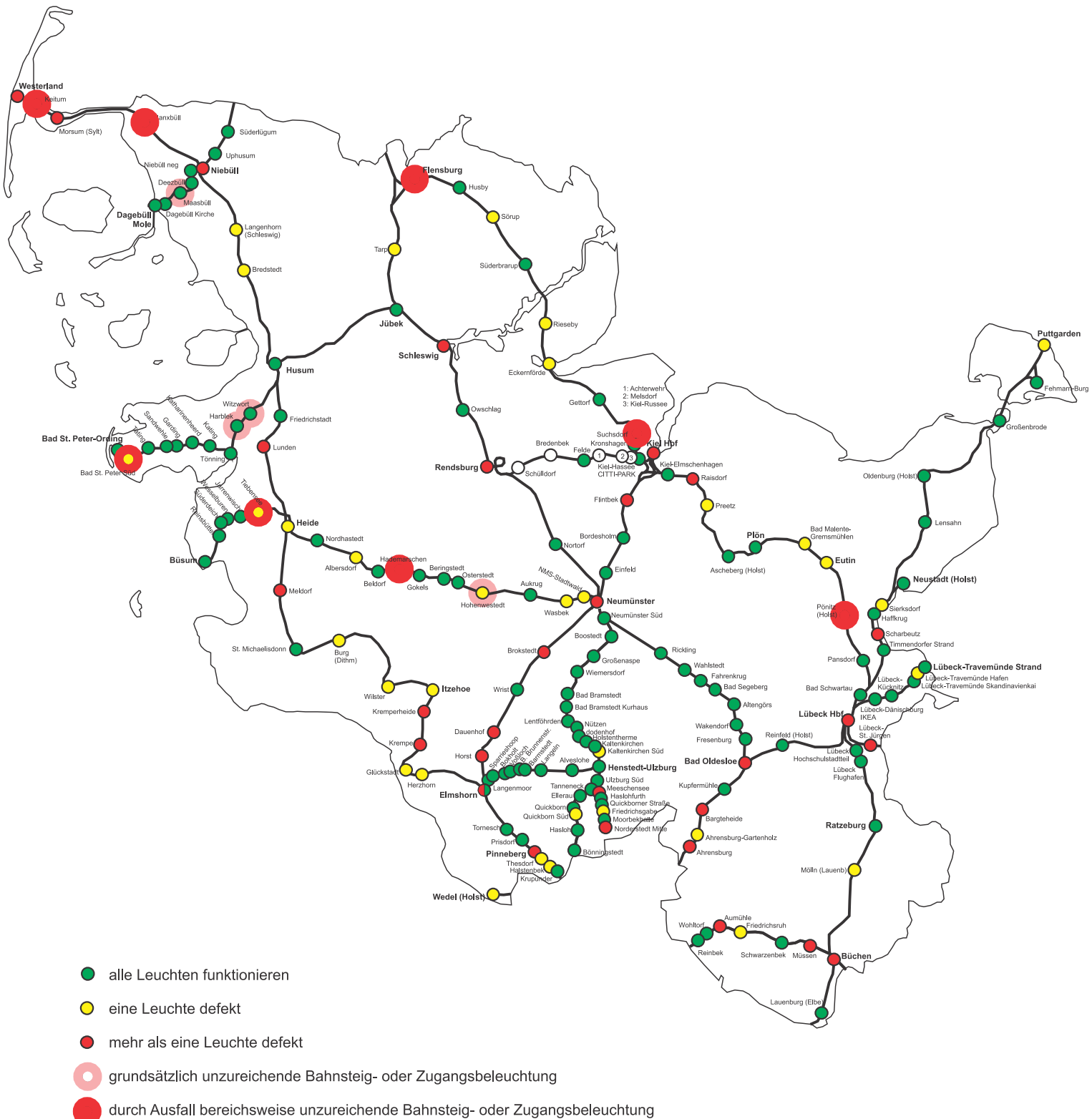
Einen Teil zur leichten Verbesserung der Gesamtsituation tragen die Erneuerungen der Bahnsteigbeleuchtung in Bordesholm, Jübek und Wrist bei. Erfreulich ist auch, dass an Gleis 2 in Friedrichsruh die seit Jahren installierte neue Beleuchtung nun in Betrieb genommen wurde. Die neue Beleuchtung in Owschlag war noch nicht eingeschaltet.

Den gravierendsten Mangel bei der Bahnsteigbeleuchtung gab es in Hademarschen. Dort waren zwei Lichtmasten der ohnehin sehr schwachen Beleuchtung ausgefallen. In Suchsdorf sah es auf dem Bahnsteig mit 6 defekten Masten von insgesamt 11 bereichsweise nicht viel besser aus (siehe Abb. 3). Umfangreiche Defekte wiesen auch die Bahnsteigbeleuchtungen in Keitum (27 Lichtmasten defekt, Vorjahr: 17), Pönitz (jede 2. Lampe aus) und Krempe (7 Lichtmasten defekt) auf. In Tiebensee war der zentrale Lichtmast defekt, wodurch der Bereich von der Vitrine bis zum Unterstand unbeleuchtet war. In Klanxbüll und Horst waren viele Leuchten an den Dächern der Wartehallen defekt.

In Flensburg war auffällig, dass die Beleuchtung unter dem Bahnsteigdach der Gleise 4 und 5 zwar eingeschaltet aber sehr schwach war.

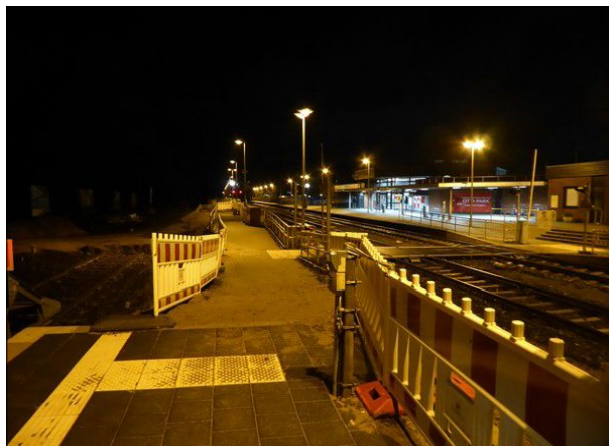
Die grundsätzlichen Defizite mit fehlender Zugangsbeleuchtung in Lübeck Hochschulstadtteil, Harblek und Tiebensee sowie fehlender Beleuchtung im mittleren Bereich des Bahnsteigs in Maasbüll bestehen unverändert.

In Pansdorf, Plön, Burg (Dithm), Hohenwestedt, Norrtorf, Süderdeich und Wasbek waren einzelne Lichtköpfe zugewachsen.

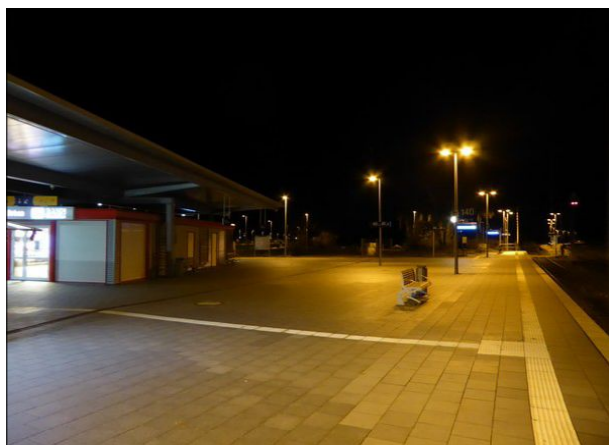


## Karte 4a: Funktionsfähigkeit der Beleuchtung (nur Bahnsteige und unmittelbarer Zugang)

Qualitätskontrolle Winter 2015/2016



**Abbildung 49:** Im Gegensatz zu den Bahnsteigen an den Gleisen 2 und 3 in Eckernförde waren deren Zuwegungen vom Übergang aus noch nicht gepflastert.



**Abbildung 50:** Die Beleuchtung am Bahnsteigdach in Büchen funktionierte an Gleis 140 nicht.



**Abbildung 51:** Die Fahrgastunterstände in Krupunder wurden mit Beleuchtung nachgerüstet.

### 3 Bewertung

Bei der Bewertung der Stationen wird nach Wartekomfort, Information, Service und Gesamtbewertung differenziert. Die Bewertung erfolgt in den Stufen 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) nach dem seit der ersten Kontrolle verwendeten Bewertungsschema. Für die Übersicht erfolgt eine Einteilung der Stationen in die Bereiche der unterschiedlichen Infrastrukturbetreiber. Der in der Verantwortung der Hamburger Hochbahn liegende Bahnhof Norderstedt Mitte wird dabei im Bereich der AKN mit aufgeführt. Für die Bewertung spielt die Zuständigkeit im Detail keine Rolle. Auch in der Zuständigkeit Dritter liegende, aber der Funktion oder dem Erscheinungsbild der Stationen zuzuordnende Einrichtungen werden ihrem Zustand entsprechend in die Bewertung einbezogen. Die Karten auf den Seiten 25 bis 30 geben einen Überblick über die Bewertungen der einzelnen Stationen.

Alle Noten beurteilen den Zustand der vorhandenen Anlagen, nicht aber die Ausstattung der Station. Die Ausstattung geht lediglich dann in die Noten ein, wenn elementare Ausstattungsmerkmale fehlen. Dies sind Beleuchtung, Abfahrtsplan, Bahnhofnamensschild, Wetterschutz, Sitzgelegenheiten und bei Stationen mit mehr als einem Bahnsteiggleis auch eine Orientierungsmöglichkeit über das Abfahrtsgleis.

Zum Vergleich der Entwicklung werden die Noten der Qualitätskontrollen aus dem Sommer 2015 (S) und dem Winter 2014 (W) in Klammern angegeben.

#### 3.1 Wartekomfort

In die Bewertung des Wartekomforts fließen die Zustände der Bahnsteige, der Sitzgelegenheiten, der Wetterschutzeinrichtungen, der Abfallbehälter und der Zugänge (außer Aufzüge und Rolltreppen) ein.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,75	(W: 1,75 /S: 1,78)
DB BM Kiel:	2,86	(2,87 / 2,68)
DB BM Lübeck:	2,83	(2,77 / 2,72)
DB BM Hamburg:	2,50	(2,75 / 2,50)
NEG:	2,29	(2,43 / 2,43)

**alle Stationen: 2,59 (2,59 / 2,49)**

Der gegenüber dem Sommer schlechtere Wartekomfort ist vor allem auf die Beleuchtungsmängel zurückzuführen, die nur im Winter bewertet werden können.

Vier Stationen mussten im Bereich Wartekomfort mit „mangelhaft“ bewertet werden. In Hademarschen war die unzureichende Beleuchtung ausschlaggebend, in Bad Schwartau und Raisdorf die starken Verunreinigungen durch Müll in den Wartebereichen und in Neumünster die umfangreichen Verschmutzungen durch Taubenkot.

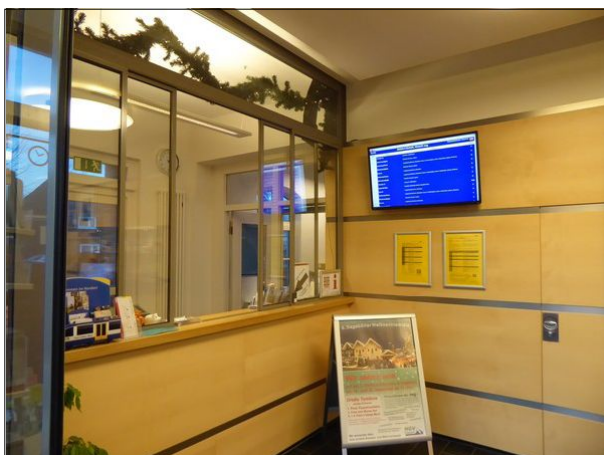




**Abbildung 52:** Die Vitrinen in Friedrichstadt waren vor allem an Gleis 2 innen stark verschmutzt.



**Abbildung 53:** Die Darstellung von Bahnsteigabschnitten auf dem Zugzielanzeiger in Pinneberg ist nicht sinnvoll, solange diese nicht auf dem Bahnsteig markiert sind und die Zughalteposition nicht auch angegeben wird.



**Abbildung 54:** Auf dem Monitor am Fahrkartenschalter im Bahnhofsgelände der NEG werden sowohl die Abfahrten am NEG- als auch die am DB-Bahnhof dargestellt.

### 3.2 Information

Die Bewertung der Information beinhaltet den Zustand der Vitrinen, die Aktualität und den Informationsgehalt aller Aushänge, den Zustand der Uhren, Zugzielanzeiger und Lautsprecher, Zustand und Vorhandensein von Stationsschildern und den Informationsgehalt des Wegeleitsystems.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,44	(W: 1,44 / S: 1,33)
DB BM Kiel:	2,44	(2,49 / 2,33)
DB BM Lübeck:	2,28	(2,06 / 2,28)
DB BM Hamburg:	2,13	(1,75 / 1,88)
NEG:	1,43	(2,00 / 1,57)

**alle Stationen: 2,14 (2,11 / 2,07)**

Aufgrund der großen Zahl der Mängel an Uhren-, Schilder- und Vitrinenbeleuchtungen fiel das Ergebnis für die Informationsqualität nicht nur schlechter als im Sommer aus sondern liegt auch unter dem Vorjahreswert. Die geringeren Mängel an den DSA wirken sich nur wenig aus. Mit „mangelhaft“ musste die Information an keiner Station bewertet werden.

### 3.3 Service

Die Noten für den Service werden vergeben für den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten, der Entwerter, der Schließfächer, der Automatiktüren, der Aufzüge und Rolltreppen und den Zustand der Fahrkartenschalter. Auch die Länge der Warteschlangen im Verhältnis zu den geöffneten Schaltern geht in die Bewertung ein, wenn mehr als drei Personen pro geöffnetem Schalter anstehen. Stationen, die über keine der genannten Ausstattungen verfügen, werden in diesem Punkt nicht bewertet.

Da die NEG als einzige Serviceeinrichtung die Fahrkartenverkaufsstelle in Niebüll betreibt, wird sie hier nicht mit aufgeführt.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,22	(W: 1,36 / S: 1,36)
DB BM Kiel:	1,65	(1,79 / 1,77)
DB BM Lübeck:	1,78	(1,85 / 1,88)
DB BM Hamburg:	2,25	(1,63 / 1,63)

**alle Stationen: 1,61 (1,69 / 1,69)**

Die deutliche Verbesserung gegenüber den letzten beiden Erhebungen liegt an der sehr guten Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten. Die Stationen im Bereich der AKN erzielten dabei den besten Wert seit fünf Jahren. Der Service in Büchen, Thesdorf und Tornesch musste aufgrund der defekten Aufzüge mit „mangelhaft“ bewertet werden.



**Abbildung 55:** Durch eine Absackung des Pflasters bildet sich unter dem Dach in Heide eine größere Pfütze.



**Abbildung 56:** Die Anfang des Jahres 2015 bei der Erneuerung des Gleisüberwegs in Timmendorfer Strand eingebaute ca. 15 cm hohe Stufe an Gleis 1 wurde noch nicht beseitigt.



**Abbildung 57:** Sehr sauber präsentierten sich der Wartebereich und der Bahnsteigzugang im Bahnhofsgebäude von Puttgarden.

### 3.4 Gesamtbewertung

Die Gesamtnote soll den Gesamtzustand der jeweiligen Station widerspiegeln, wie diese sich den Bahnkunden präsentiert. Dafür wird nicht die Durchschnittsnote der Teilbereich-Bewertungen gebildet, sondern es wird neben der funktionalen Bewertung auch der Gesamteindruck berücksichtigt.

Außerdem können Stationen insgesamt höchstens eine Note besser bewertet werden als der schlechteste Teilbereich.

In den Bereichen der Infrastrukturbetreiber ergeben sich folgende Durchschnittsnote für die Stationen:

AKN:	1,69	(W: 1,75 /S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,62	(2,77 / 2,59)
DB BM Lübeck:	2,61	(2,60 / 2,60)
DB BM Hamburg:	2,38	(2,38 / 2,25)
NEG:	1,86	(2,14 / 2,00)
<b>alle Stationen:</b>	<b>2,39</b>	<b>(2,47 / 2,37)</b>

Die Stationsqualität wurde in diesem Winter erneut durch zahlreiche Mängel an den Beleuchtungseinrichtungen beeinträchtigt. Sowohl durch die Verbesserungen im Bereich Service als auch durch den weiterhin guten Zustand der seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 neu eröffneten Stationen konnte das Niveau aus dem Sommer fast gehalten werden.

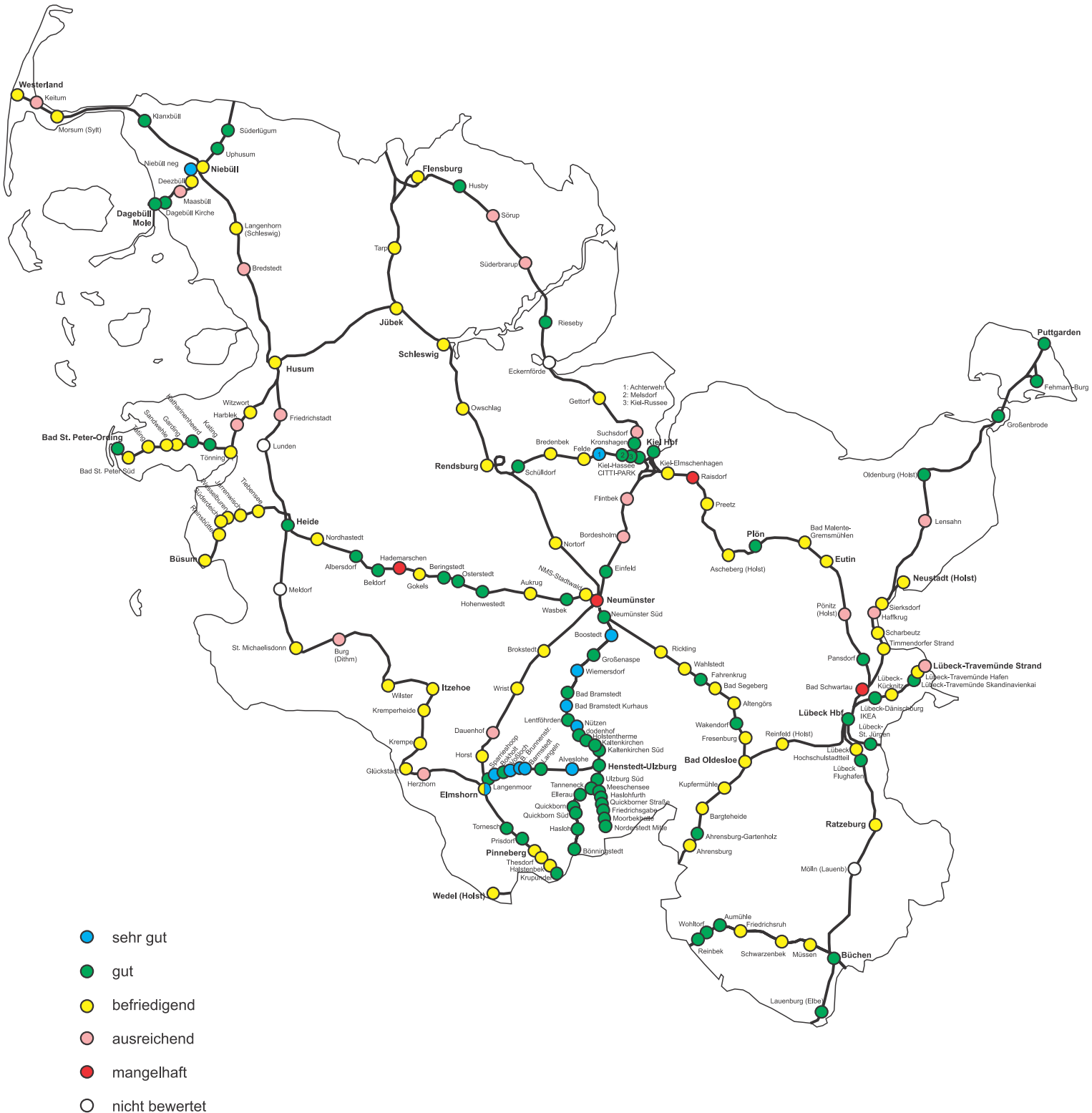
Für eine Wintererhebung wurden ungewöhnlich viele Mängel durch Verkrautungen festgestellt. Sowohl einige Bahnsteige als auch Schilder sind offenbar im Jahr 2015 gar nicht oder nur zum Teil entkrautet bzw. freigeschnitten worden. Auch durch die weiter gestiegene Ausfallquote der Bahnhofsuhrn wird ein besseres Ergebnis, trotz weiterer seit dem Sommer erfolgter punktueller Verbesserungen, verhindert.

Erwähnenswert groß sind die Zahl der überfüllten Abfallbehälter und besonders das Ausmaß der Vermüllung in Ralsdorf und Bad Schwartau.

Gegenüber dem letzten Sommer wurde der Zustand von 15 Stationen besser bewertet. An 19 Stationen wurde eine schlechtere Qualität festgestellt.

Der Haltepunkt Hademarschen musste als einzige Station mit der Gesamtnote „mangelhaft“ bewertet werden. Sechs Stationen wurden in allen Teilbereichen mit „sehr gut“ bewertet. Dies sind die AKN-Stationen Alveslohe, Barmstedt, Barmstedt Brunnenstraße, Boostedt, Sparrieshoop und Voßloch. Nur an der Station Alveslohe wurde kein einziger Mangel verzeichnet.

Der Anhang gibt einen Überblick über die Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen.



## Karte 5: Qualität des Wartekomforts

(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)

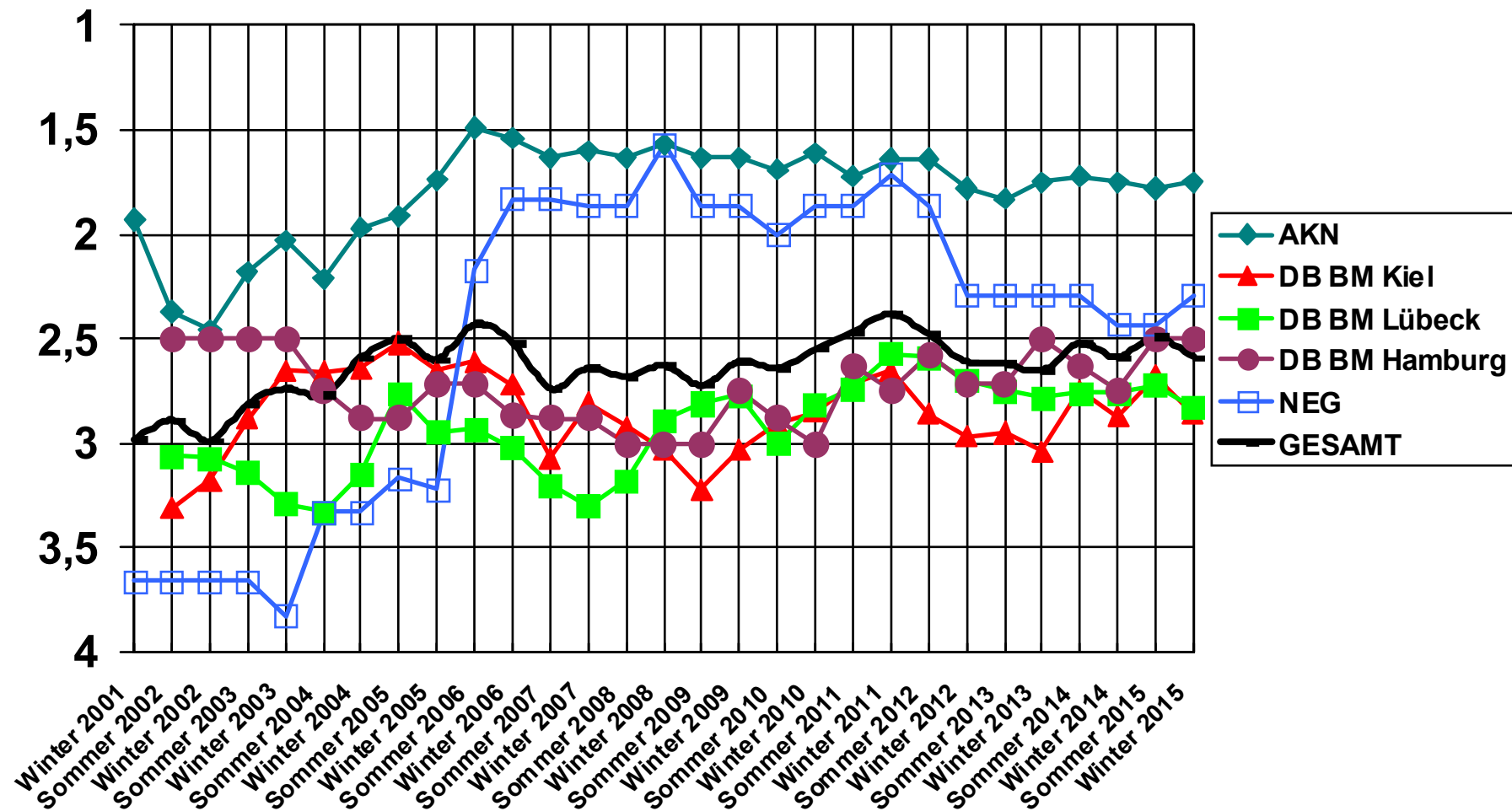
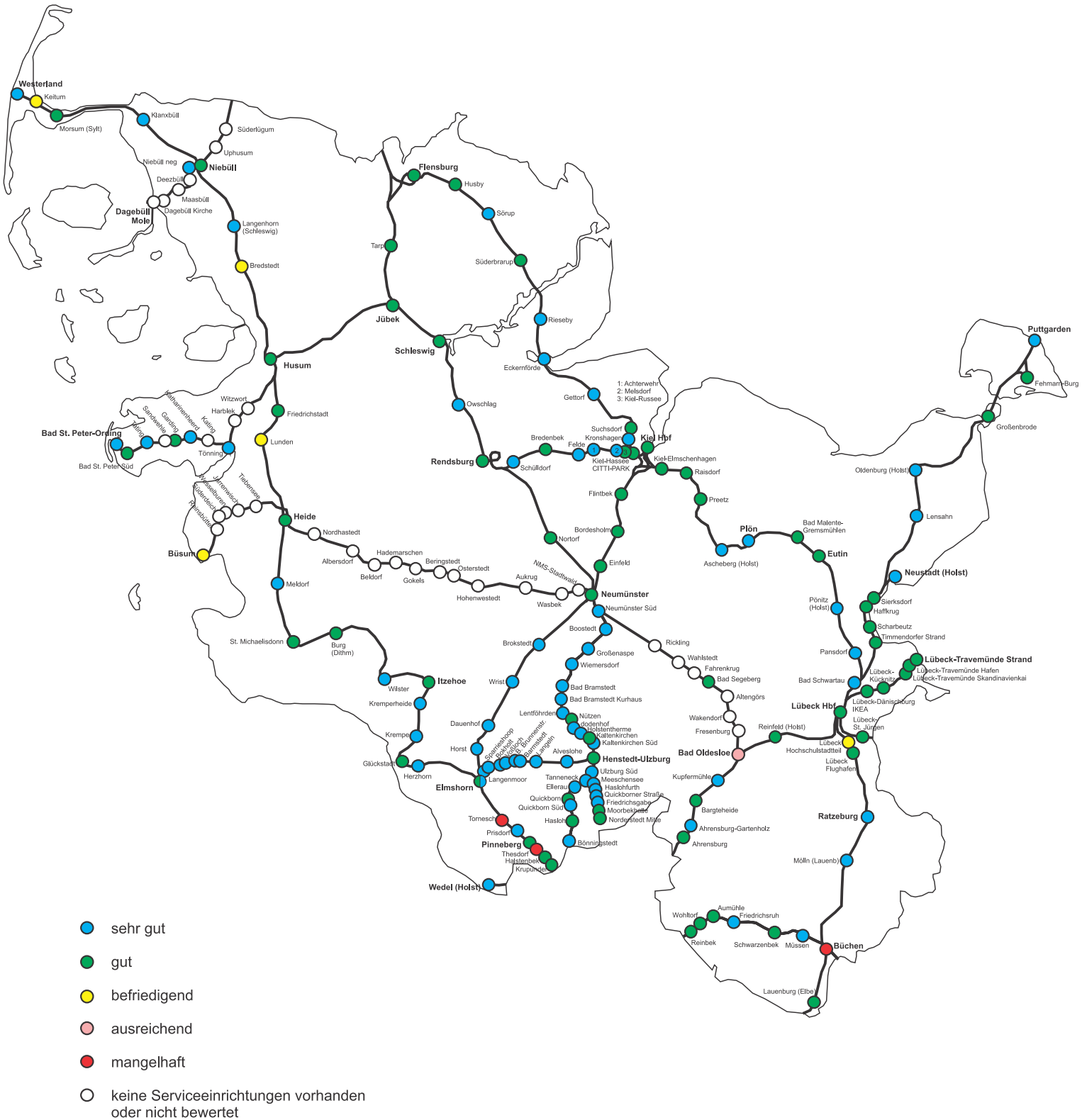


Diagramm 1:

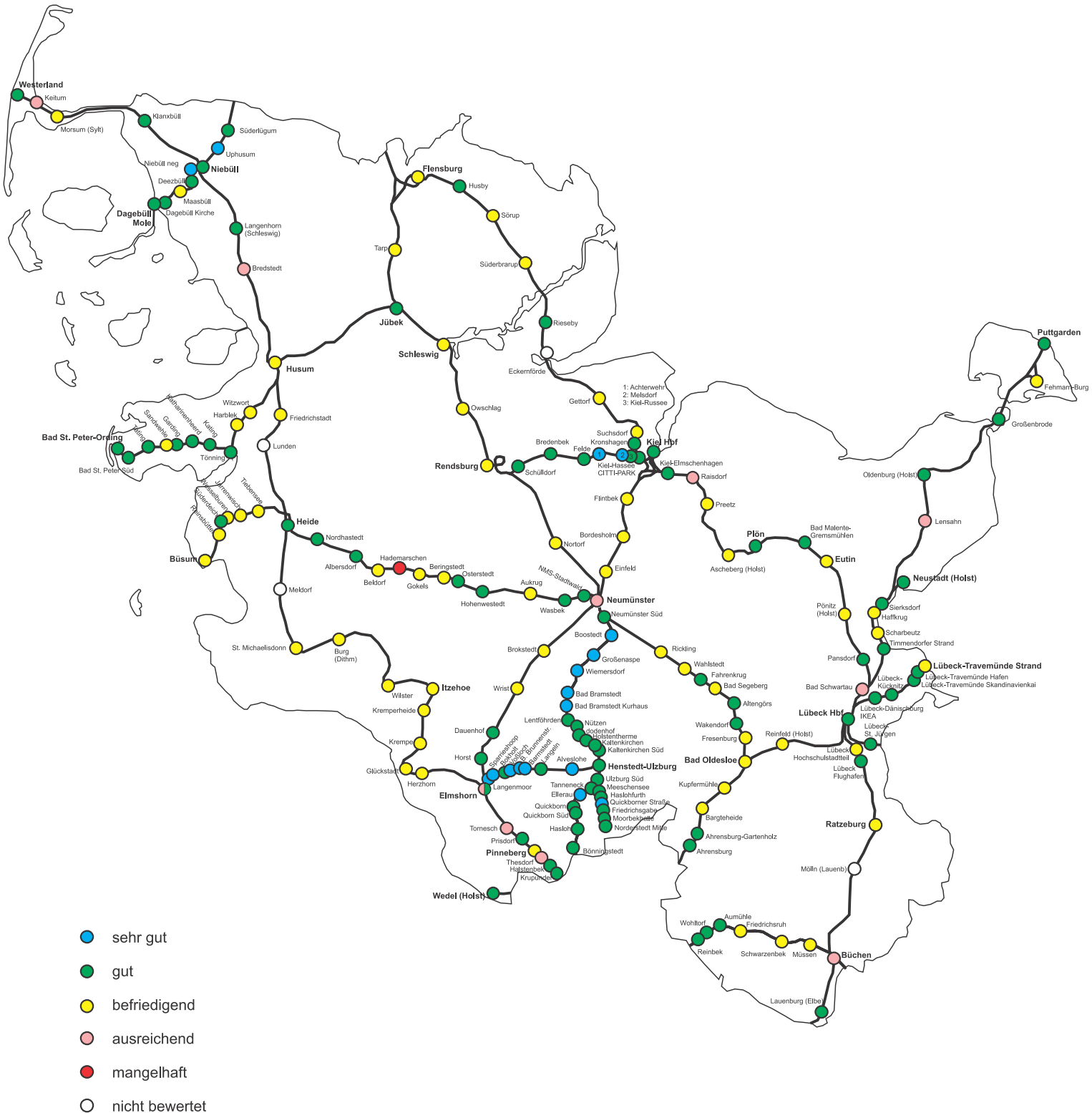
Entwicklung der Durchschnittsnoten für den Wartekomfort seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001





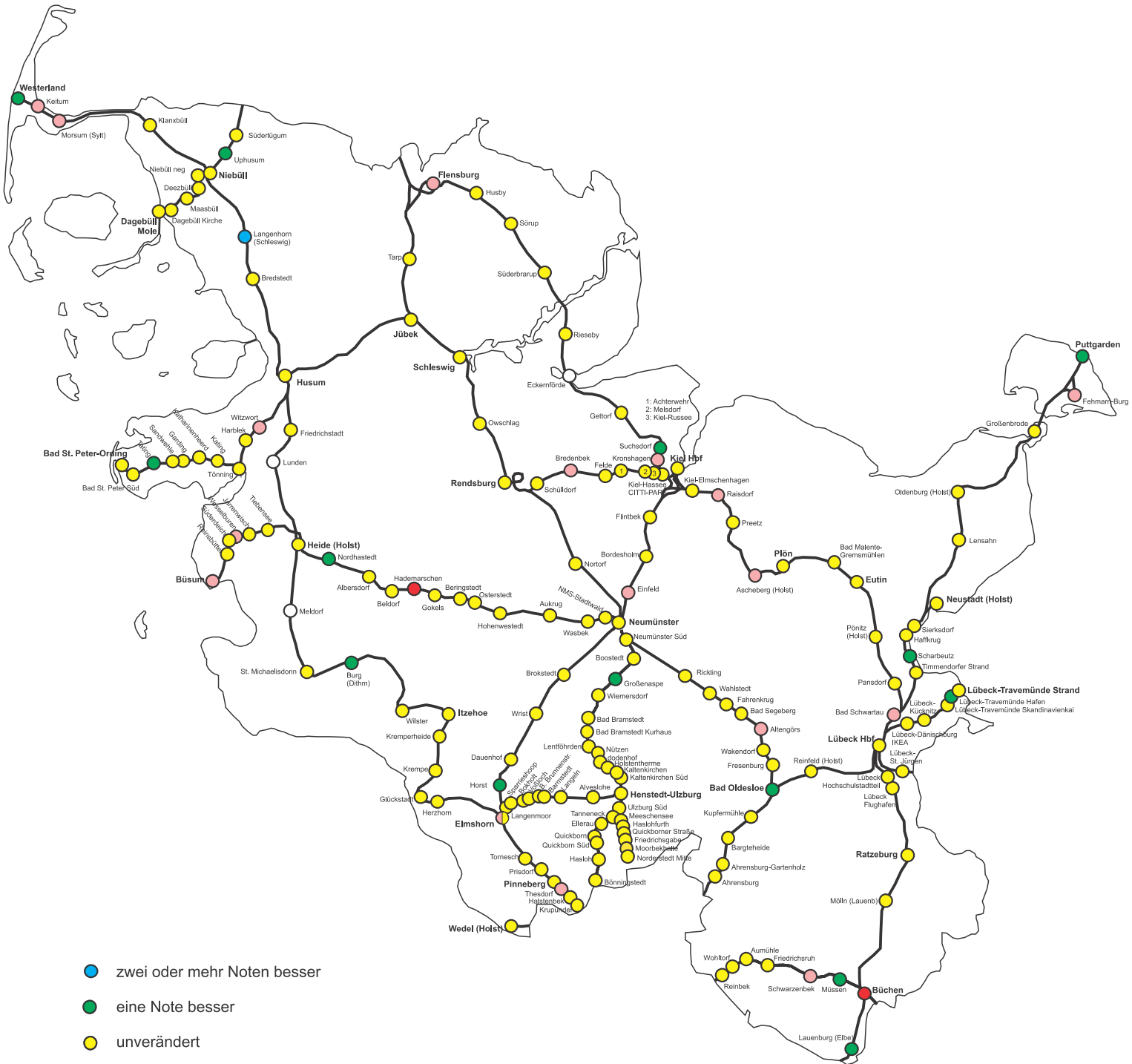
## Karte 7: Servicequalität

(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



## Karte 8: Gesamtbewertung der Stationen

(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



- zwei oder mehr Noten besser
- eine Note besser
- unverändert
- eine Note schlechter
- zwei oder mehr Noten schlechter
- nicht bewertet

**Karte 9: Veränderung der Gesamtnote  
im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle**  
(Qualitätskontrolle Winter 2015/2016)



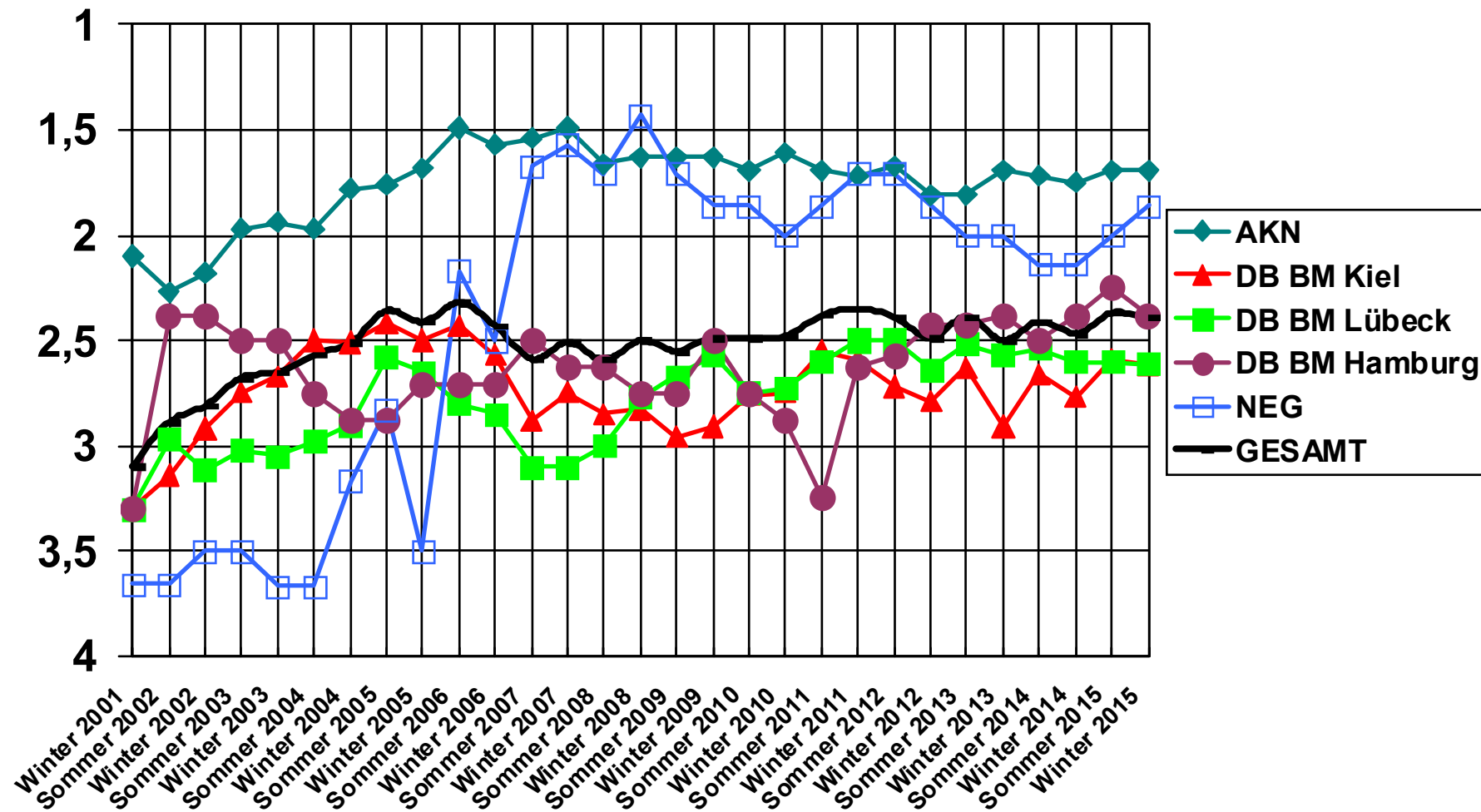
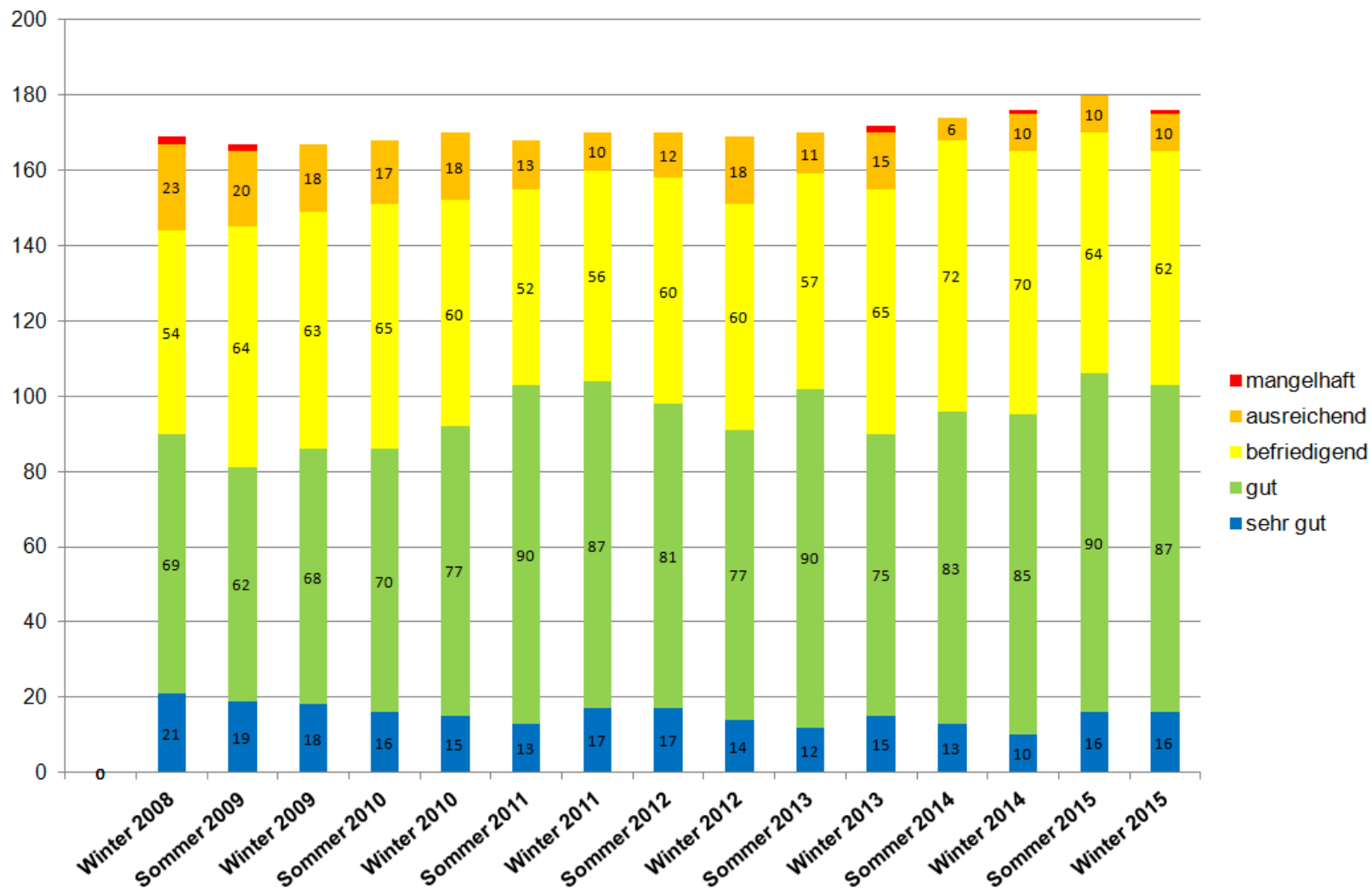


Diagramm 2:  
Entwicklung der Gesamtdurchschnittsnoten seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001



**Diagramm 3:**  
**Entwicklung der Gesamnotenverteilung in den letzten Jahren**

# Anhang

**zum Bericht der 29. Qualitätskontrolle  
an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein  
für den Winter 2015/2016**

***Übersicht über die Stationen mit den besten  
und den schlechtesten Bewertungen***

### Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2015/2016 wurden sechs Stationen in allen Bereichen mit „sehr gut“ bewertet.

Das gilt für Alveslohe, Barmstedt, Barmstedt Brunnenstraße, Boostedt, Sparrieshoop und Voßloch, die alle von der AKN betrieben werden.

Für den Bahnhof **Alveslohe** wurde kein Mangel verzeichnet. In **Voßloch** war lediglich die Notrufsäule leicht zerkratzt. In **Barmstedt** waren zwei Fahrräder im Zugang angeschlossen.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Alveslohe	1	1	1	1
Voßloch	1	1	1	1
Barmstedt	1	1	1	1

Es folgt die Vorstellung dieser Stationen jeweils mit einem Foto, das während der Erhebung aufgenommen wurde.



**Alveslohe:** Bahnhof an der Strecke Elmshorn - Henstedt-Ulzburg.



**VoBloch:** Haltepunkt an der Strecke Elmshorn - Henstedt-Ulzburg.



**Barmstedt:** Bahnhof an der Strecke Elmshorn - Henstedt-Ulzburg.

### Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2015/2016 wurde Hademarschen als einzige Station mit der Gesamtnote „mangelhaft“ bewertet. Zehn Stationen erhielten die Gesamtnote „ausreichend“.

Der Haltepunkt **Hademarschen** wies vor allem erhebliche Beleuchtungsmängel auf. Die Informationsausgänge waren aufgrund nicht funktionierender Vitrinenbeleuchtung nicht lesbar. Im Bahnhof **Neumünster** beeinträchtigten erhebliche Verschmutzungen den Wartekomfort. Die bereichsweise starken Verunreinigungen durch Taubenkot können sogar die Gesundheit der Fahrgäste beeinträchtigen. Im Bahnhof **Keitum** waren die zahlreichen Mängel an der Bahnsteigbeleuchtung und die Graffiti im Tunnel die Hauptgründe für die schlechte Bewertung.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Hademarschen	5	4	nicht vorh.	5
Neumünster	5	3	2	4
Keitum	4	3	3	4

Es folgt die Vorstellung dieser Stationen jeweils mit Fotos, die während der Erhebung aufgenommen wurden.



**Hademarschen:** Haltepunkt an der Strecke Heide - Neumünster. Zwei der fünf Lichtmasten der ohnehin schwachen Bahnsteigbeleuchtung waren defekt. Zudem funktionierte im Unterstand weder dessen Leuchte noch das Licht in der Vitrine.



**Neumünster:** Bahnhof an der Strecke Hamburg - Kiel/Flensburg. Die Verschmutzungen durch Taubenkot waren sehr umfangreich. Fast alle Bereiche des Bahnhofs waren betroffen. Hinzu kommen weitere Mängel wie der schlechte Zustand des Warteraums an den Gleisen 5/6.



**Keitum:** Bahnhof an den Strecke Hamburg - Westerland. Genau 30 Leuchten der Lichtmasten an den Bahnsteigen und Treppen waren defekt. Zudem waren die Wände der Unterführung stark beschmiert, und ein Großteil der Beleuchtung im Aufzug war ausgefallen.