

Die Deutsche Bahn hat sich hohe Ziele gesteckt:

S-Bahnhöfe sollen zu Wohlfühl-Stationen werden

Auch mit Hilfe der SZ-Serie „Prüfstand“ werden Mängel abgearbeitet / Baulicher Zustand und Service am stärksten kritisiert

Von Barbara Ettl

Landkreis „Wir wollen, dass unsere Kunden sich an unseren Stationen wohlfühlen.“ Diese von der Bahn selbst getroffene Feststellung steht für ihren Anspruch. Die Bahn hat sich hohe Ziele gesteckt, wenn es um Service, Sicherheit und Sauberkeit an Bahnhöfen und Stationen geht. Ein Ziel, das nicht überall erreicht wird, wie sich herausstellte, als die Süddeutschen Zeitung Anfang des Jahres die S-Bahnhöfe in der Region, darunter die 35 im Landkreis München, unter die Lupe genommen hat und fragte: „Wie gut sind die S-Bahnhöfe?“ „Es gibt noch einiges zu tun“, war das einhellige Urteil. „Wir sind längst dabei“, kontert die Bahn, die sich mit der Kritik offen auseinander gesetzt hat.

Bei den Besuchen auf den Bahnhöfen hat die SZ insgesamt 335 Qualitätsdefizite festgestellt, wie die Bahn nachgerechnet hat.. An der Spitze stehen die baulichen Mängel mit 28 Prozent. Mit 27 Prozent fast genau so kritisch beurteilt wurde der Service. Während es Bahnhöfe gibt, an denen der Kunde seine Wartezeit am liebsten selbst verlängert, um noch einen Cappuccino zu genießen, gibt es an anderen Stationen nicht einmal eine Bank. Häufig mangelt es auch an Sauberkeit. Sie steht mit 14 Prozent an dritter Stelle gefolgt von den Sicherheitsmängeln mit zehn Prozent. Technisch ist die Bahn AG weitgehend in Schuss. Nur sechs Prozent beträgt der Anteil der für den Besucher offensichtlich klar erkennbaren technischen Mängel.

Die Bahn nahm die Kritikpunkte ernst. „Wir kontrollieren laufend die Qualitätsstandards und dokumentieren die Defizite“, sagt Regionalleiter Raimund Paul. Ein eigenes Team ist dafür mindestens einmal im Monat auf jedem Bahnhof unterwegs. Doch damit allein sei es nicht getan. Die Defizite müssen beseitigt werden, sagt Paul: „Allein im Jahr 2003 haben wir 4000 Aufträge zur Instandhaltung der Stationen erteilt. Uns entstanden dadurch Kosten in Höhe von 2,5 Millionen Euro. Hinzu kamen Kosten für den Winterdienst mit rund 1,3 Millionen Euro.“

Schnelle Abhilfe

Dort, wo es möglich war, hat die Bahn nicht lange gezögert und die Mängel nach der SZ-Kritik sofort beseitigt. Vor allem wenn es um Sicherheit und Sauberkeit ging. Bauliche Defizite aus der Welt zu schaffen, sei problematisch und meist erst im Zuge von grundlegenden Umbaumaßnahmen machbar und sinnvoll, wie Paul feststellt.

Schlecht weggekommen in der Beurteilung ist der Bahnhof **Unterschleißheim** an der S 1. Insgesamt zwölf Mängel wurden festgestellt, vor allem Service und Sauberkeit heftig kritisiert: Der Bahnhof sei für Behinderte nicht erreichbar, es fehlten Toilettenanlagen und Serviceangebote. Die Bahn wurde anhand der Mängelliste sofort aktiv. Die Reinigungsintervalle wurden verkürzt, um für Sauberkeit zu sorgen. **Pläne für den barrierefreien Ausbau liegen nach Information der Bahn längst in der Schublade. Er ist geplant für den Zeitraum 2005/2006. Das Planungspaket enthält auch die immer wieder von den Reisenden geforderte WC-Anlage.** Auf Bistro oder Kiosk werden die Fahrgäste jedoch vergebens warten. In Unterschleißheim wie in zahlreichen anderen Bahnhöfen ist kein Betreiber dafür aufzutreiben, weil die Zahl an Fahrgästen nur eine begrenzten Umsatz erwarten lässt, wie die Bahn mitteilt.

Aktiv wurde die Bahn auch entlang der S 7 im Bahnhof Ottobrunn. Mit weiteren Park-and-Ride-Plätzen soll der Nachfrage an der stark frequentierten Station Rechnung getragen werden. Die Bahn hat diesbezüglich mit der Gemeinde Ottobrunn bereits Kontakt aufgenommen. Fertig sind die Pläne für den barrierefreien Ausbau des Bahnsteigs. Er soll von 76 auf 96 Zentimeter angehoben werden. Eine Maßnahme, die nach Angaben der Bahn 2005/2006 über die Bühne gehen soll.

Sofort reagiert hat die Bahn auch auf die Kritik an dem modernen und behindertengerecht ausgebauten Bahnhof Furth. Sitzbänke am Bahnsteig fehlen, wurde in der Mängelliste festgestellt. Gleich nach Veröffentlichung des SZ-Artikels wurden die Bänke installiert, der Mangel also behoben.

Das gilt auch für S-Bahnstationen außerhalb des Landkreises München.. Aktiv wurde die Bahn postwendend am Bahnhof Fürstenfeldbruck an der S 4.. Ein Trupp wurde zur Reinigung der Anlage entsandt, ein weiterer um Instandhaltungsarbeiten in Angriff zu nehmen. Um Abhilfe zu schaffen in dem völlig verschmutzten und schlecht beleuchteten Tunnel, hat die Bahn Kontakt mit der Gemeinde aufgenommen. Der Durchgang ist nämlich Eigentum der Kommune. Die beste Nachricht überhaupt: Die WC-Anlage ist seit dem SZ-Bericht wieder geöffnet!

Behindertengerechter Ausbau

Umfangreiche Pläne gibt es für den Bahnhof Geltendorf an der S 4. Der behindertengerechte Ausbau ist nach Angaben der Bahn in der Vorplanungsphase. Die Nutzung der Gesamtimmobilie soll neu überplant und die Park- und Ride-Anlage in diesem Zusammenhang dem erhöhten Bedarf angepasst werden. Der Fahrgast muss sich noch etwas gedulden, bis die Anlage dem neuen Standard entspricht. Auf alle Fälle wurde die Anlage samt Toilette gereinigt.

Die Bahn ist auf dem richtigen Gleis! Es gibt durchaus Bahnhöfe, an denen es nichts oder kaum etwas zu beanstanden gab. Zum Beispiel in Ismaning, Nannhofen oder Taufkirchen ist das Ziel, der perfekte Bahnhof, so gut wie erreicht. Sie gelten bei Kunde und Bahn als Prunkstücke. Doch bis es nichts mehr zu beanstanden gibt, wird noch Zeit vergehen.

Quelle: SZ Landkreis München / Samstag, den 17. Juli 2004