

Familiengerechter Bahnhof

Bewertung des Berliner Bahnhofs „Flughafen BER – Terminal 1-2“

Modellprojekt des Fahrgastverbandes PRO BAHN Berlin-Brandenburg und des Deutschen Familienverbandes Brandenburg (DFV)

 Fahrgastverband
PRO BAHN
Landesverband Berlin/Brandenburg e. V.

 Deutscher
Familienverband

PRO BAHN Berlin-Brandenburg
Deutscher Familienverband Brandenburg



Familiengerechter Bahnhof

– Bewertung des Berliner Bahnhofs „Flughafen BER – Terminal 1-2“ –

Modellprojekt des Fahrgastverbandes PRO BAHN Berlin-Brandenburg und des Deutschen Familienverbandes Brandenburg (DFV)

Inhalt

1.	Vorbemerkungen	3
1.1	Bahnhöfe für Familien gedacht	3
1.2	Familiengerechter Bahnhof – Kriterien	3
1.3	Auswahl des Bahnhofs	4
1.4	PRO BAHN und DFV	6
2.	Ergebnisse in einzelnen Bewertungskategorien	6
2.1	Orientierung und Wegeleitung	6
2.2	Sicherheit	8
2.3	Sauberkeit	9
2.4	Barrierefreiheit	10
2.5	Ausstattung des Bahnhofs	11
2.6	Reiseinformationen am Bahnhof	12
2.7	Familienlounge	14
3.	Fazit: Gerade noch familiengerecht	14
4.	Kontakt	15

1. Vorbemerkungen

1.1 Bahnhöfe für Familien gedacht

Mit dem Zug können Familien bequem und schnell zu ihren Zielen reisen, egal ob es sich um einen Familienurlaub oder den Besuch bei Verwandten handelt. Zugfahrten sind eine sichere und komfortable Art des Reisens, ohne sich Sorgen über Verkehrsstaus machen zu müssen und bieten im Idealfall ein entspanntes Reiseerlebnis für Groß und Klein.

In unserer modernen Welt können Familien auf eine große Bandbreite an Fortbewegungsmöglichkeiten zurückgreifen, sei es das Auto, das Flugzeug, der Bus oder etwa die Eisenbahn. Die Qualität, Zuverlässigkeit und der Preis sind für Familien wesentliche Entscheidungsmerkmale, welcher Mobilitätsvariante der Vorzug gegeben wird.

Für eine anstehende Zugfahrt spielen Bahnhöfe für Familien eine zentrale Rolle. Sie sind immer der Beginn und das Ziel einer Reise mit der Eisenbahn. Die Qualität eines Bahnhofs entscheidet darüber mit, ob der eigene PKW stehengelassen wird und sich Familien für eine Zugfahrt entscheiden.

Gleichzeitig haben Eltern und Kinder spezifische Bedürfnisse an einen Bahnhof: So spielt Barrierefreiheit selbstverständlich eine wichtige Rolle. Zum Beispiel ob funktionierende Fahrstühle oder Rolltreppen vorhanden sind. Denn einen Kinderwagen eine Treppe hochzutragen, gehört sicherlich nicht zu den schönsten Reiseerlebnissen. Auch die Sauberkeit und das subjektive Sicherheitsgefühl sind hervorzuheben. Ebenso von Bedeutung sind für Familien eine Apotheke oder Gastronomieeinrichtungen am Bahnhof.

1.2 Familiengerechter Bahnhof – Kriterien

PRO BAHN und der DFV unterstützen gemeinsam das Ziel, Familien den Zugang zu öffentlichen Verkehrsmitteln möglichst komfortabel und sicher zu gestalten. Daher haben wir ein Bewertungssystem entwickelt, um messen zu können, ob Bahnhöfe familiengerecht ausgestaltet sind.

Zu den Kriterien gehört beispielsweise die Sicherheit im Bahnhof, der barrierefreie Zugang zu den Bahnsteigen, die Einrichtungen und verfügbaren Dienste am Bahnhof oder die Beschilderung und die Kommunikation mit den Reisenden. Das direkte Umfeld des Bahnhofes wurde mit in die Bewertung einbezogen. Dazu gehörte beispielsweise die Parkplatzsituation, die weiterführenden Verbindungsmöglichkeiten mit dem öffentlichen Nahverkehr und anderen Verkehrsmitteln, die in Bahnhofsnähe verfügbar sind.



Der Bewertungsbogen wurden von PRO BAHN und dem DFV zusammen mit Familien erarbeitet. 48 Einzelkriterien gliedern sich in sieben Kategorien und unterschiedlicher Gewichtung:

1. Orientierung und Wegeleitung (Gewichtung: 20 %)
2. Sicherheit (Gewichtung: 15 %)
3. Sauberkeit (Gewichtung: 10 %)
4. Barrierefreiheit (Gewichtung: 15 %)
5. Ausstattung des Bahnhofs (Gewichtung: 20 %)
6. Reiseinformationen am Bahnhof (Gewichtung: 15 %)
7. Vorhandensein einer Familienlounge (Gewichtung: 5 %)

Die Bewertung erfolgt anhand einer Notenskala – nach dem Vorbild von Schulnoten – von 1 bis 6. Für die Gesamtnote werden innerhalb der Kategorien Durchschnittsnote gebildet und entsprechend der Gewichtung im Endergebnis berücksichtigt.

Ein Bahnhof, der die Gesamtnote 2,3 und besser vorzuweisen hat, wird von PRO BAHN und dem Deutschen Familienverband als familiengerechter Bahnhof bezeichnet.

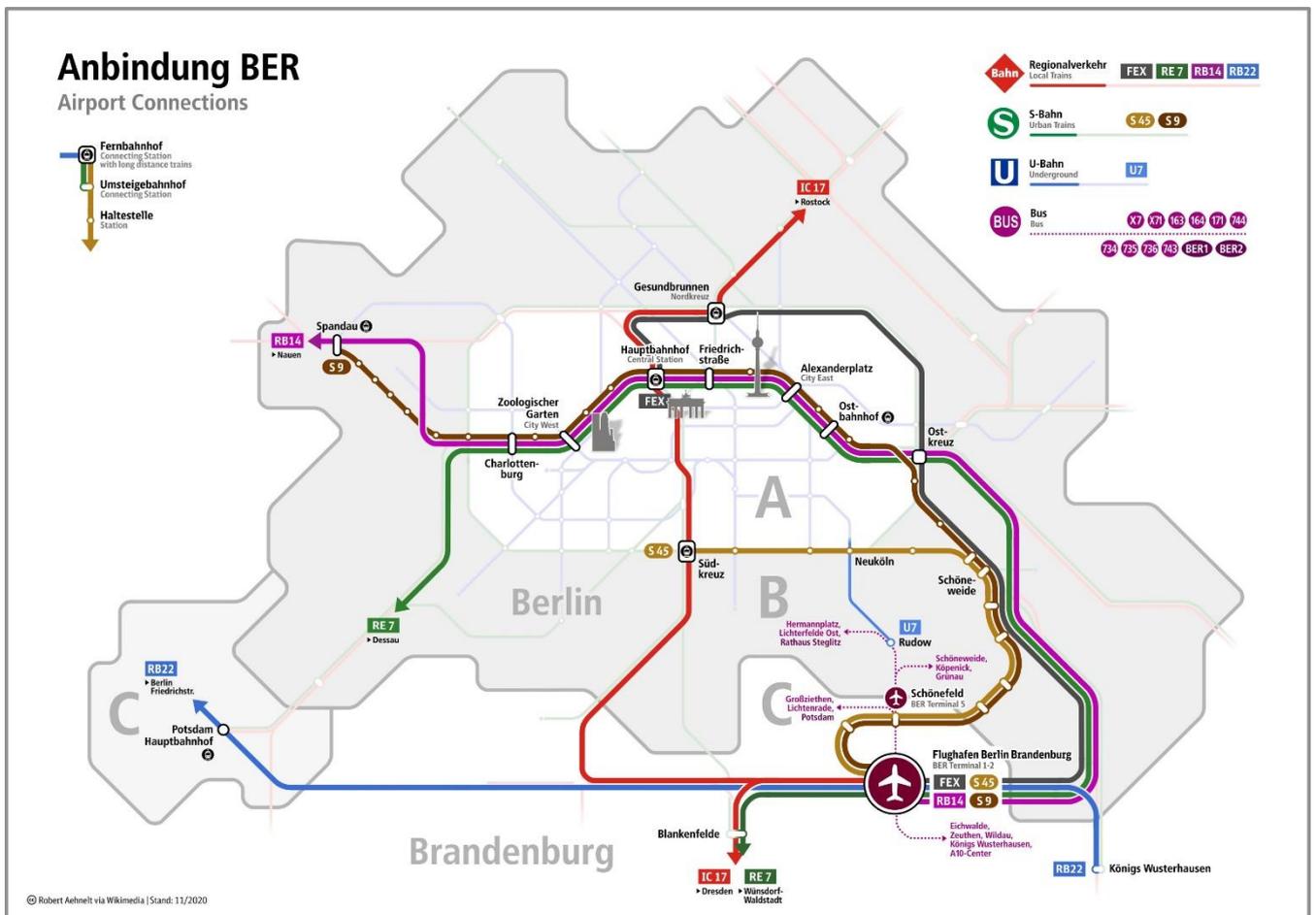
1.3 Auswahl des Bahnhofs

Der Berliner Bahnhof „Flughafen BER – Terminal 1-2“, ursprünglich Bahnhof Flughafen Berlin Brandenburg, ist seit Ende Oktober 2020 im Berliner S-Bahn- sowie im Regional- und Fernverkehr in Betrieb und fungiert als wichtige Transitstelle für Reisende nach und von Berlin. Für viele Familien von außerhalb ist dieser Bahnhof der erste Anlaufpunkt zur

Weiterreise in die Stadt hinein.

Nach Angaben der Deutschen Bahn sind am „Flughafen BER – Terminal 1-2“ täglich ca. 120.000 Reisende und Besucher sowie 400 Ankünfte und Abfahrten zu verzeichnen (mobil 7/2022). Zwischen dem Berliner Hauptbahnhof und dem Flughafenbahnhof dauert die Fahrt mit dem Flughafen-Express (FEX) mit zwei Stopps knapp 30 Minuten.

Die Züge RB 14, RB 22, RE 7, IC 7 sowie die Berliner S-Bahnen S 45 und S 9 stellen weitere wichtige Verbindungsmöglichkeiten zum Flughafenbahnhof bereit. Hier haben sich mit dem Fahrplanwechsel im November 2022 geringfügige Änderungen ergeben.



Anbindung des Berliner Flughafenbahnhofs (2020-2022), CellarDoor85 (Robert Aehnel): <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

1.4 PRO BAHN und DFV

Der Fahrgastverband PRO BAHN – Landesverband Berlin-Brandenburg e.V. ist ein unabhängiger Verbraucherverband und vertritt die Interessen von Fahrgästen im öffentlichen Nah- und Fernverkehr. In diesem Rahmen engagiert sich PRO BAHN für die Einrichtung eines funktionsfähigen und attraktiven Bahnverkehrs, erarbeitet hierfür Konzepte und wirkt in Gremien und Beiräten als Sprachrohr der Fahrgäste.

Der Deutsche Familienverband – Landesverband Brandenburg e.V. (DFV) ist eine der ältesten und aktivsten Familienorganisationen im Bundesland Brandenburg. Seit der Wiedervereinigung engagiert sich der Landes-DFV mit seinen Mitgliedern für eine familiengerechte Gesellschaft, sei es durch politische Interessensvertretung oder mit zahlreichen Kinder- und Elternprojekten direkt vor Ort.

2. Ergebnisse in einzelnen Bewertungskategorien

Die zusammengefassten Noten basieren auf Einzelbewertungen, die von mehreren Prüfern und Prüferinnen an unterschiedlichen Tagen und zu unterschiedlichen Uhrzeiten im Herbst 2022 durchgeführt worden sind. Neben der Notenvergabe war es den Prüfern möglich, schriftliche Anmerkungen zu jedem Kriterienpunkt hinzuzufügen.



DFV-Prüferinnen beim Ausfüllen des Kriterienbogens

2.1 Orientierung und Wegeleitung

Die Beschilderung ist ein wichtiger Aspekt des Komforts in einem Bahnhofsgebäude. Eine übersichtliche Beschilderung hilft den Menschen, sich zurechtzufinden und ihren Weg zu den Ausgängen oder zu ihrem Zielpunkt zu finden.

Die Orientierung und Wegeleitung am Flughafenbahnhof kann noch als „gut“ bezeichnet werden. Ein augenscheinlicher Mangel war für die Prüfer die nicht „intuitiv“ erfassbare Wegeleitung. Teilweise erschlossen sich Systematik und Struktur der Infotafeln und Symbole erst nach längerer Zeit oder es war für die Prüfer zumindest „knifflig“, sie sofort zu verstehen. Die Wegeleitung zu den Taxi-Ständen bewerteten die Prüfer als nicht gerade offensichtlich. Das traf sowohl auf die Informationen innerhalb des Bahnhofs als auch vor dem Bahnhof zu. Sie standen ratlos vor den Info-Tafeln. Ein Taxi wäre unter Zeitdruck nicht zu erreichen gewesen.

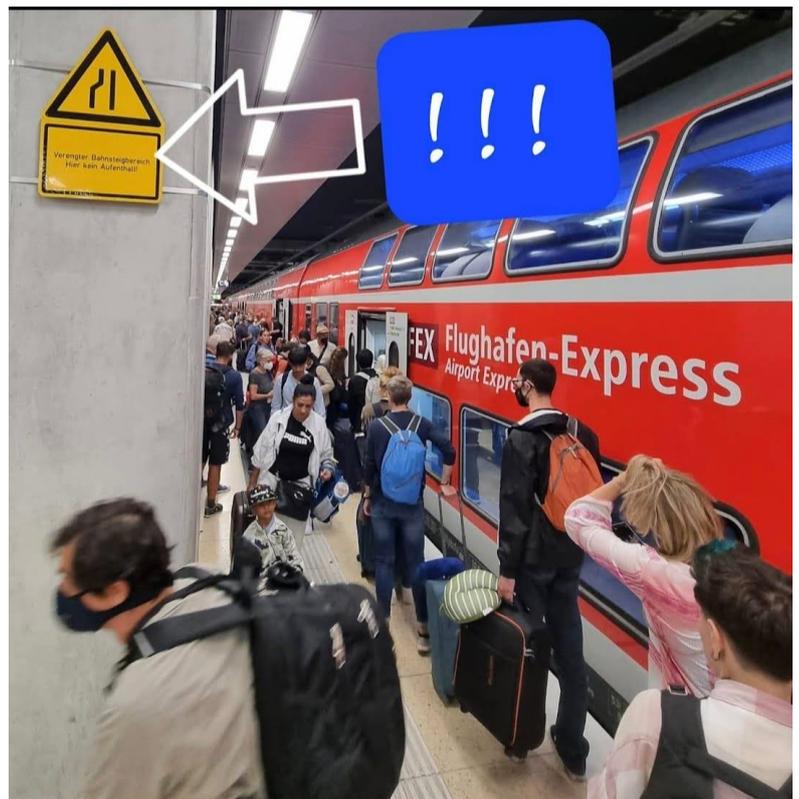
Sehr klar war hingegen die Wegeleitung zu den Bahnhofsausgängen und zu den Sanitärräumen. Nur die Gestaltung der Richtungstafeln in dunkler Farbe wurde von den Prüfern in Frage gestellt.

Die gute Lesbarkeit der Digitalanzeigen am Bahnhof wurde deutlich hervorgehoben. Die Anzeigen waren bei Lichteinfall, aus verschiedenen Blickwinkeln und aus größerer Entfernung jederzeit sehr gut zu erkennen.

Zur Planung der Weiterreise ist für Familien eine stabile und schnelle Internetverbindung zentral. Im Bahnhofsgebäude war es immer möglich, mit dem Mobiltelefon eine WLAN-Verbindung aufzubauen. Auf dem Bahnsteig war das jedoch entweder nicht der Fall oder das Signal war dermaßen schwach, dass eine sinnvolle Handynutzung nicht möglich gewesen ist. Das ist ein „No-Go“ und ein klarer Infrastrukturnachteil, der nach Auffassung von PRO BAHN und dem DFV relativ einfach und schnell zu beheben ist.

Übereinstimmend negativ befanden die Prüfer Engstellen auf den Bahnsteigen. Eine Folge der voluminösen, mittig angebrachten Aufgänge vom Bahnsteig im Untergeschoss zum Bahnhofsgebäude im Erdgeschoss. Sie gaben übereinstimmend an, dass diese Abschnitte bei Zu- und Ausstiegen oder bei wartenden Passagieren gefährlich beengt sind.

Ein Gedränge stellten die Prüfer in diesem Abschnitt regelmäßig zu verschiedenen Zeiten fest. Für Eltern gilt an diesen Stellen für ihre Kinder: Besonders aufpassen!



Für PRO BAHN und den DFV sind diese engen Abschnitte eine planerische und bauliche Fehlleistung. Selbst die Bahn weiß das und informiert mit einem schlecht sichtbaren, gelben Schild mit der Aufschrift „Verengter Bahnsteigbereich. Hier kein Aufenthalt!“ (siehe Bild).

Einzelbenotung „Wegeleitung und Orientierung“

Kriterium	Durchschnittsnote
Sind Informationspunkte / Infotafeln im Bahnhof vorhanden?	1,8
Sind die digitalen Anzeigen gut zu lesen? (Keine Spiegelungen, ausreichend große Schrift und Kontrast)	1,2
Ist die Beschilderung zu den Ausgängen übersichtlich gestaltet?	1,8
Gibt es eine logische Systematik bzw. Struktur zur Wegeleitung? (Schriften, Farben, Piktogramme)	2,4
Haben die Bahnsteige eine entsprechende Breite, dass man keine Angst um seine Kinder haben muss, dass diese zu nah an der Bahnsteigkante entlang laufen/abgedrängt werden könnten, wenn bspw. viele Passagiere ein- und aussteigen/unterwegs sind?	4,6
Wird kostenfreies WLAN zur Verfügung gestellt?	2,4
Gibt es einen sichtbaren Treffpunkt? (z.B. Orientierungspunkt zum Treffen oder Wiederfinden)	3,0
Ist die Wegefindung zu den Toiletten überall im Bahnhof ersichtlich?	1,6
Bei mehreren Bahnsteigzugängen: Gibt es eine Wegeleitung zu den Wagen bzw. Zugteilen und zur Nutzung des richtigen Bahnsteigzugangs?	2,6
Gibt es eine übersichtliche Wegeleitung zum ÖPNV?	2,0
Gibt es eine übersichtliche Wegeleitung zu Taxi-Ständen?	2,4

2.2 Sicherheit

In Bahnhöfen und deren Umgebung müssen Reisende immer einen zusätzlichen Blick auf Gepäck und Wertsachen haben. Auch dunkle, schlecht einsehbare Ecken oder das Fehlen von Sicherheitspersonal hinterlassen bei wartenden Fahrgästen ein mulmiges Gefühl. Man schaut stets nach links und rechts und achtet auf jedes Geräusch.

Alle Prüfer vergaben in der Kategorie „Sicherheit“ fast durchgehend Bestnoten. Mit einem extremen Ausreißer. Grundsätzlich gilt: Am Flughafenbahnhof in Berlin fühlt man sich zu jeder Zeit sicher. Entsprechendes Personal und Polizeibeamte patrouillieren erkennbar. Überwachungskameras haben zu einem positiven Sicherheitsempfinden beigetragen.

Das einzige Negativum in der Kategorie waren die Notrufsäulen, die die Prüfer gar nicht oder nur schwer lokalisieren konnten. Für Notsituationen ist das vollkommen ungeeignet. Hier lag die Durchschnittsnote bei 5,4 (sehr schlecht). Wenn der Bahnhof ein im Notfall sicheres Umfeld für seine Passagiere schaffen will, ist es unerlässlich, dass das Bahnhofsmanagement die Sichtbarkeit und damit Erreichbarkeit der Notrufsäulen verbessert.

Der Bahnhof ist stets gut ausgeleuchtet. In der Bewertungsmatrix wurde das mit der Note 1,4 bewertet. Die Lichtquellen sind an den richtigen Stellen angebracht, um eine gleichmäßige Ausleuchtung des Bahnhofs zu gewährleisten. Es gibt keine dunklen oder schummrigen Ecken. Sehr gut.

Einzelbenotung „Sicherheit“

Kriterium	Durchschnittsnote
Ist der Bahnhof bei Tag und Nacht gut ausgeleuchtet? (Keine dunklen/unfreundlichen Ecken)	1,4
Besteht die Gefahr des Wegrollens von Gepäck oder Kinderwagen auf geneigten Flächen, die üblicherweise von wartenden Reisenden genutzt werden? Wenn ja: Gibt es ausgeschilderte ebene Sicherheitsbereiche?	1,0
Ist Sicherheitspersonal erkennbar vor Ort (Security/Polizei) oder gibt es eine Videoüberwachung im gesamten Bahnhofsbereich?	1,0
Sind ausreichend Notrufsäulen vorhanden und gut erkennbar?	5,4
Sind Notausgänge leicht erkennbar und auffindbar?	1,2
Wie ist mein subjektives Sicherheitsempfinden?	1,8

2.3 Sauberkeit

In der Kategorie „Sauberkeit“ gab es überwiegend Bestnoten. Im Durchschnitt erzielte der Bahnhof im Segment „Sauberkeit“ eine Note von 1,3. Sehr gut!

Nur für die Toiletten gab es in den Bewertungen Abzüge. So war einmal eine Damentoilette nicht benutzbar (es gab kein Wasser). Ansonsten stellten die Prüfer fest, dass ein zusätzliches Handwaschbecken (drei anstatt zwei) hilfreich gewesen wäre. Eine der Toilettenräume wirkte – zumindest bei einem Prüfzeitpunkt – ungepflegt. Das führte zu Abwertungen.

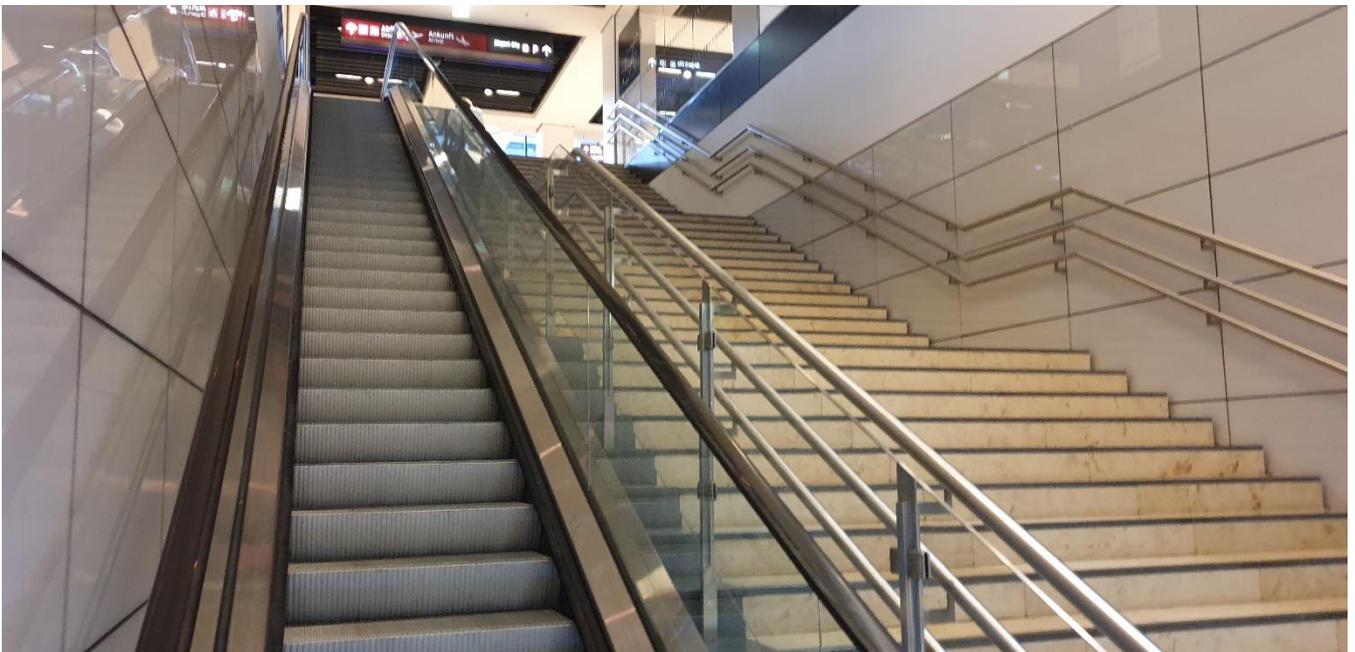
Im Bahnhof selbst, in der Bahnhofsumgebung und am Bahnsteig war es zu jeder Zeit sauber. Ein gepflegtes Bahnhofsumfeld ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sich Reisende wohlfühlen und den Bahnhof gerne nutzen. Abfalleimer waren in genügender Anzahl und sichtbar vorhanden. Sie quellten weder über noch lagen Abfälle daneben.

Einzelbenotung „Sauberkeit“

Kriterium	Durchschnittsnote
Ist es im Bahnhofsgebäude sauber?	1,0
Ist es am Gleis sauber?	1,0
Sind die Toiletten sauber?	2,4
Ist das direkte Bahnhofsumfeld sauber?	1,2
Gibt es genügend Abfalleimer am Gleis / im Bahnhofsgebäude und sind diese sauber?	1,2

2.4 Barrierefreiheit

Für Familien bedeutet Barrierefreiheit in erster Linie, sich schnell und unkompliziert im Bahnhofsgebäude und im direkten Bahnhofsumfeld bewegen zu können – und das mit Gepäck, Kinderwagen und Kleinkindern. Aufzüge ergänzend zu Rolltreppen, keine hohen Kanten oder die Möglichkeit, unkompliziert und individuell am Bahnhof anzukommen, sind Merkmale eines barrierefreien Bahnhofs für Familien. An dieser Stelle schneidet der Bahnhof mit einer Gesamtnote von 3,4 unbefriedigend ab.



Rolltreppen fahren nur in eine Richtung. Ansonsten bleiben Fahrstühle und Treppenstufen

Als besonders negativ wurden fehlende Rolltreppen zu den Bahnsteigen bewertet. Kein Prüfer konnte nachvollziehen, dass vom Erd- zum Untergeschoss keine Rolltreppen eingeplant worden sind. Leider sind die Fahrstühle keine wirkliche Abhilfe für dieses bauliche Manko.

Regelmäßig bildeten sich lange Warteschlangen vor den Fahrstühlen. Die Anzahl der Fahrstühle müsste nach Ansicht der Prüfer verdoppelt werden.

Ein absoluter Flop waren die teuren Parkhäuser und das Fehlen (zumindest zeitweise) kostenfreier Parkmöglichkeiten. Note: 5,6. Viele Menschen werden damit gezwungen, teure Parkplätze in Anspruch zu nehmen, wenn sie jemanden abholen möchten. Eine gelungene Infrastruktur wird am Bahnhof für Autofahrer sehr klein geschrieben. Ganz klar durchgefallen!

Auch die Beschaffenheit des Bodenbelages wurde im Bahnhof von den Prüfern unter die Lupe genommen. Dabei wurde eine durchschnittliche Note von 3,0 vergeben. Grundsätzlich sollte der Boden nicht zu glatt sein, sodass Kinderwagen und Kinder gefahrlos darüberfahren oder -laufen können. Der Bodenbelag am Bahnsteig wurde von den meisten Prüfern kritisiert. „Für Schuhe mit glatten Sohlen etwas ungünstig. Bei Nässe und Eile wohl gefährlich“, so deren Befund.

Einzelbenotung „Barrierefreiheit“

Kriterium	Durchschnittsnote
Gibt es einen barrierefreien Zugang zu jedem Bahnsteig? (Rampe, Fahrstuhl)	3,0
Ist das Bahnhofsgebäude barrierefrei betretbar?	2,2
Ist die Beschaffenheit des Bodens für Kinderwagen und Kinder in Ordnung? (keine spiegelglatten Bodenbeläge oder jene, die dazu bei Feuchtigkeit werden können)	3,0
Gibt es Kurzparkmöglichkeiten, um gebracht oder abgeholt zu werden? (kostenfreie Parkplätze oder 30 Minuten-Freiparken am Bahnhof oder im Parkhaus)	5,6

2.5 Ausstattung des Bahnhofs

Bei den Einkaufsmöglichkeiten für den persönlichen Reisebedarf vergaben die Prüfer gute Noten (1,6). Es gibt ausreichend Einkaufsmöglichkeiten im Bahnhof einschließlich Supermärkte, Drogerien, Boutiquen und Imbisse. So können Reisende schnell und einfach alles finden, was sie benötigen um einen entspannten Aufenthalt und eine angenehme (Weiter-)Reise zu haben. Im Bahnhof gibt es eine Apotheke, wenn es doch einmal ein Pflaster oder einen Hustensaft braucht. Das ist ein Plus.

Klarer Vorteil im Bahnhof: Eine ausreichende Anzahl von kostenfreien Toiletten, die schnell zu Fuß zu erreichen sind. Ebenfalls sehr positiv: An die sehr Kleinen wurde gedacht.

Wickeltische sind vorhanden und sowohl für Mütter als auch für Väter zugänglich. Vorbildlich.

Weniger gut ist die Anzahl der Sitzmöglichkeiten am Bahnsteig. Hier gaben die Prüfer übereinstimmend an, dass es zu wenige Sitzplätze auf den langen Bahnsteigen gibt. Zudem fehlten Uhren an den jeweiligen Enden der Bahnsteige. Es entstand für die Prüfer der Eindruck, dass das Aufhängen der Bahnhofsuhren dort einfach vergessen worden war.

Einzelbenotung „Ausstattung des Bahnhofs“

Kriterium	Durchschnittsnote
Gibt es genügend Toiletten auf dem Bahnhof? (Relativ kurze Wege)	1,4
Ist ein Wickeltisch auf der Männer- und Frauentoilette vorhanden?	1,6
Sofern die Toiletten nicht kostenfrei sind, kann man die Toiletten mindestens mit EC- /Kreditkarten-Karten bezahlen?	1,0
Gibt es eine Gepäckaufbewahrung?	1,7
Ist eine Apotheke im Bahnhofsgebäude oder direkt am Bahnhofsgebäude vorhanden?	1,4
Sind Uhren oder Displays mit Uhrzeitangabe im Bahnhofsgebäude überall einsehbar?	2,8
Sind Einkaufsmöglichkeiten für den persönlichen (Reise-)Bedarf vorhanden?	1,6
Gibt es Gastronomieeinrichtungen? (Imbiss, Bäcker oder Restaurant etc.)	1,8
Gibt es genügend Sitzmöglichkeiten am Bahnsteig?	3,4
Sind Trolleys für das Gepäck vorhanden und gut erreichbar?	2,8
Wie fühlt sich die subjektive Atmosphäre im Bahnhof an?	1,7
Wie fühlt sich die subjektive Atmosphäre in der direkten Bahnhofsumgebung an? (Hell/dunkel, freundlich/unfreundlich, einladend/abschreckend)	2,0

2.6 Reiseinformationen am Bahnhof

Die Reiseinformationen am Bahnhof rangieren auf der oberen Notenskala (Durchschnittsnote 1,9). Die Durchsagen am Gleis waren klar und deutlich zu verstehen. Das Bahnhofspersonal war beim Fahrscheinverkauf zur Stelle und Reiseinformationen waren problemlos zu erhalten. Stadt- sowie Umgebungspläne und Echtzeitinformationen zur Weiterreise mit der S-Bahn und mit dem Bus waren schnell auffindbar. Hier erweist sich der der Bahnhof als ausgesprochen familiengerecht.

In dieser Kategorie gab es einige Punkte, die den Prüfern negativ aufgefallen sind. Zum einen, dass die Richtungstafeln für die Anschlüsse zum Schienenverkehr und zu den Bussen teilweise nicht sofort auffindbar waren. Auch sollten Zugfahrpläne und Informationen zur

Wagenreihung nicht nur in der Mitte eines Bahnsteiges angebracht sein. Befindet man sich an einem der langen Enden des Bahnsteiges hat man damit einen kleinen Spaziergang vor sich. Diese Informationsbereitstellung hätte man für wartende Fahrgäste elegant anders lösen können.



Zum Thema der Fahrkartenautomaten zitieren wir eine Prüferin, die das Problem auf den Punkt brachte: „Im Bahnhofsbereich sehr viele (Automaten). Am Gleis nur 1! Automat“. Am Bahnsteig kam es regelmäßig zu langen Warteschlangen, wenn mehrere Bahnkunden Fahrkarten kaufen wollten. Hier wäre eine Beschilderung hilfreich gewesen um anzuzeigen, wo sich weitere Fahrkartenautomaten befinden – oder man stellt auf den Bahnsteig einfach weitere Verkaufsgeräte hin. Hier könnte man leicht an Aufenthaltsqualität nachlegen.

Einzelbenotung „Reiseinformationen am Bahnhof“

Kriterium	Durchschnittsnote
Gibt es genügend Anzeige- und Richtungstafeln für Anschlüsse zum Schienenverkehr und ÖPNV am Bahnsteig sowie im Bahnhof selbst?	2,8
Sind Informationen auch in englischer Sprache vorhanden?	1,6
Sind genügend Fahrpläne für den Zugverkehr sowie für die Gleis- und Wagenfolge vorhanden?	2,4
Sind die Durchsagen am Gleis klar und deutlich zu verstehen?	1,6
Gibt es eine ausreichende Anzahl von Fahrkartenautomaten? (kein langes Warten selbst in Stoßzeiten)	2,4
Ist es möglich, im Bahnhof Fahrscheine beim Personal zu kaufen und Reiseinformationen einzuholen?	1,4
Sind Stadt-/Umgebungspläne vorhanden?	1,8
Sind Wagenstandsanzeiger am Bahnsteig zu finden?	2,0
Gibt es Echtzeitinformationen zur Weiterreise per S-Bahn und Bus?	1,8

2.7 Familienlounge

Bei der Familienlounge erreicht der Flughafenbahnhof die schlechteste Bewertung. Warum? Es gibt schlichtweg keinen gesonderten Wartebereich für Familien. Nach Informationen von PRO BAHN und dem Deutschen Familienverband hat die Deutsche Bahn bereits Konzepte für familiengerechte Wartebereiche entwickelt und am Hauptbahnhof Dresden umgesetzt. Unser Ergebnis: Dresden top! Berlin flop!

Einzelbenotung „Familienlounge“

Kriterium	Durchschnittsnote
Ist eine Familienlounge vorhanden? (separater Wartebereich für Eltern und Kinder)	6,0

3. Fazit: Gerade noch familiengerecht

Der Bahnhof „Flughafen BER – Terminal 1-2“ hat in eine Sonderstellung innerhalb der Berliner Bahnhöfe, da es sich um einen wichtigen Infrastrukturknotenpunkt des Flughafens Berlin-Brandenburg (BER) handelt. Die meisten Passagiere gelangen in Verbindung mit einer Flugreise hin. Der Bahnhof „Flughafen BER – Terminal 1-2“ ist eine wichtige Visitenkarte der Bundeshauptstadt Berlin.

Mit einer gewichteten Gesamtnote von 2,3 schafft es der Flughafenbahnhof knapp über die Ziellinie zum „Familiengerechten Bahnhof“.

Viele Anforderungen, die für Familien und andere Reisende wichtig sind, meistert der Bahnhof mit Bravour und ohne Beanstandungen. Bei manchen Bewertungspunkten „vergeigt“ sich der Bahnhof leider selbst eine bessere Note. Entweder aufgrund von baulicher Fehlplanung (gefährliche Engstellen), einem unzureichenden Infrastrukturkonzept (fehlendes kostenfreies Kurzparken) oder schlichtweg, weil etwas nicht so funktioniert, was eigentlich hätte funktionieren müssen (WLAN am Bahnsteig).

Grundsätzlich stellen die Prüfer fest: Der Berliner Bahnhof „Flughafen BER – Terminal 1-2“ ist ein freundlicher, sicherer und qualitätsorientierter Start- und Zielort für Familien, der in Verbindung mit dem Flughafen die individuelle Reiselust weckt. Vieles ist gut, manches könnte noch besser gemacht werden. Mit überschaubaren Investitionen kann der Bahnhof die Aufenthaltsqualität für Familien schnell und deutlich verbessern.

4. KONTAKT

PRO BAHN – Landesverband Berlin-Brandenburg e.V.

Postfach 210146

10501 Berlin

E-Mail: info@pro-bahn-berlin.de

www.pro-bahn-berlin.de

Vorsitzender: Peter Cornelius

Deutscher Familienverband – Landesverband Brandenburg e.V.

Wirtschaftsweg 70

15344 Strausberg

E-Mail: post@dfv-brandenburg.de

<https://www.dfv-brandenburg.de>

Vorsitzender: Wolfgang Haupt