

# 19. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

## Ergebnisbericht

Winter 2010

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

Auftraggeber:  
LVS Schleswig-Holstein GmbH  
Raiffeisenstraße 1  
24103 Kiel  
[www.lvs-sh.de](http://www.lvs-sh.de)





**Abbildung 1:** Die von der AKN gebaute und betriebene Station Fehmarn-Burg wurde am 31. Juli 2010 in Betrieb genommen.



**Abbildung 2:** Zum Fahrplanwechsel am 12.12.2010 wurde mit Ahrensburg-Gartenholz die 172. Bahnstation für den SPNV in Schleswig-Holstein eröffnet.



**Abbildung 3:** Unzureichend war der Winterdienst auf den Bahnsteigen in Friedrichruh.

## Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen aller betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Die Erhebungen für die 19. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein vom 28. Oktober bis zum 30. Dezember 2010 vorgenommen. Die Bereisungen der inzwischen 172 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte in Schleswig-Holstein wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt und fanden alle bei Dunkelheit statt. Damit konnte an allen Stationen auch die Funktion der Beleuchtungseinrichtungen kontrolliert werden. Die Bahnhöfe Niebüll, Rendsburg und Büchen wurden wegen laufender Bauarbeiten nur teilweise bewertet.

In der Gesamtbewertung wurde die durchschnittliche Qualität der Stationen gegenüber dem Sommer 2010 und dem Winter 2009 etwas verbessert. Diese Bewertung ist die beste seit dem Winter 2006.

Erfreulich ist, dass die Zahl der Schäden an den Wetterschutz- und Informationseinrichtungen weiter reduziert wurde. Das war besonders an den Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Lübeck der DB Station&Service AG der Fall.

Erstaunlich war allerdings die hohe Zahl der festgestellten Defekte bei den Beleuchtungseinrichtungen der Bahnsteige und Zugänge. Gegenüber dem Winter 2009 wurde jetzt fast die doppelte Anzahl an Mängeln registriert. Dies gilt jedoch nicht für die Stationen in den Bereichen der AKN und der NEG.

Durch die Schneefälle in der zweiten Hälfte des Erhebungszeitraums konnten an zahlreichen Stationen auch die Ergebnisse des Winterdienstes begutachtet werden. Insgesamt waren diese zufriedenstellend. Doch teilweise gab es auch Glätte und Schnee auf den Bahnsteigen, obwohl es Stunden oder gar Tage vorher nicht mehr geschneit hatte.

Um zwei Noten schlechter bewertet als im Sommer wurde der angetroffene Zustand der Stationen Friedrichruh und Lübeck-Travemünde Skandinavienkai. In Friedrichruh war der Winterdienst mangelhaft, und in Travemünde Skandinavienkai war der Fahrkartenautomat defekt.

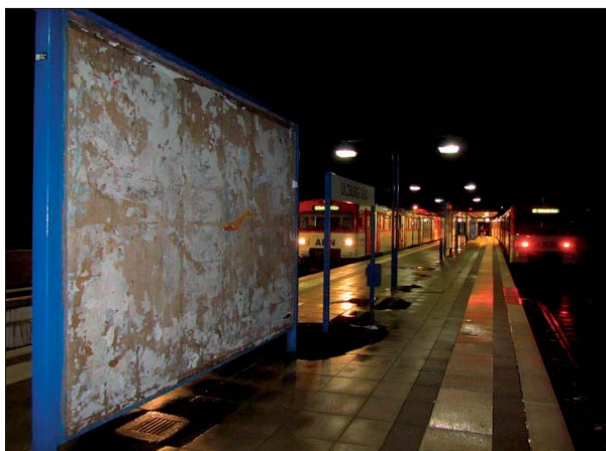
Um zwei Noten besser bewertet als im Sommer wurden die Stationen Eutin, Süderbrarup und Henstedt-Ulzburg. In Eutin waren umfangreiche Schäden repariert, in Süderbrarup wirkte sich die Renovierung des Warteraums positiv aus, und in Henstedt-Ulzburg waren die im Sommer defekten Aufzüge wieder in Betrieb.



**Abbildung 4:** Unzumutbar war der Zustand der zentralen Bahnsteigbereiche in Niebüll: Auf den Metallplatten war es sehr glatt und in den Sandbereichen sehr matschig.



**Abbildung 5:** Der Bahnsteig in Gokels war zum Zeitpunkt der Qualitätsprüfung vom Winterdienst unberührt.



**Abbildung 6:** Auch in Ulzburg Süd war eine Werbetafel aufgrund abgerissener Plakate sehr unansehnlich.

## Bahnsteige

Die Entwicklung im Bereich der Bahnsteige verläuft weiter positiv. Hervorzuheben ist dabei die Erneuerung des Blindenleitstreifens in Haffkrug, der jahrelang immer weiter zerbröckelt war. Der Bahnsteig in Albersdorf wurde komplett neu gepflastert, so dass dort die Absätze zwischen Oberfläche und Kante nicht mehr vorhanden sind. In Lunden erfolgten umfangreiche Ausbesserungsarbeiten an der Bahnsteigkante und der Oberfläche am Gleis 1. Verbesserungen gab es zudem durch Ausbesserungen an den Bahnsteigen von Flintbek und rund um die Dachstützen in Lübeck-Travemünde Strand.

Am schlechtesten war der Zustand der Bahnsteigoberflächen in Niebüll. Im Zuge der laufenden Bauarbeiten waren sowohl die provisorischen Bereiche mit Sandoberfläche als auch die mit Metallplatten abgedeckten Bereiche quasi unbenutzbar. Während sich in den sandigen Bereichen größere Pfützen gebildet hatten war es auf den Metallplatten durch frischen Schneefall äußerst glatt.

An folgenden Stationen wurde unzureichender Winterdienst auf den Bahnsteigen beobachtet, der zur Abwertung des Wartekomforts führte: Friedrichsruh, Ahrensburg-Gartenholz, Aukrug, Gokels, Hohenwedt, Wilster und Herzhorn.

In Schleswig setzt sich der Zerfall der Platten der Blindenleit- und der Kontraststreifen weiter fort. In Kupfermühle ist an einigen Stellen der feinkörnige Belag ausgespült und abgetragen worden, so dass sich größere Absätze zur Bahnsteigkante gebildet haben.

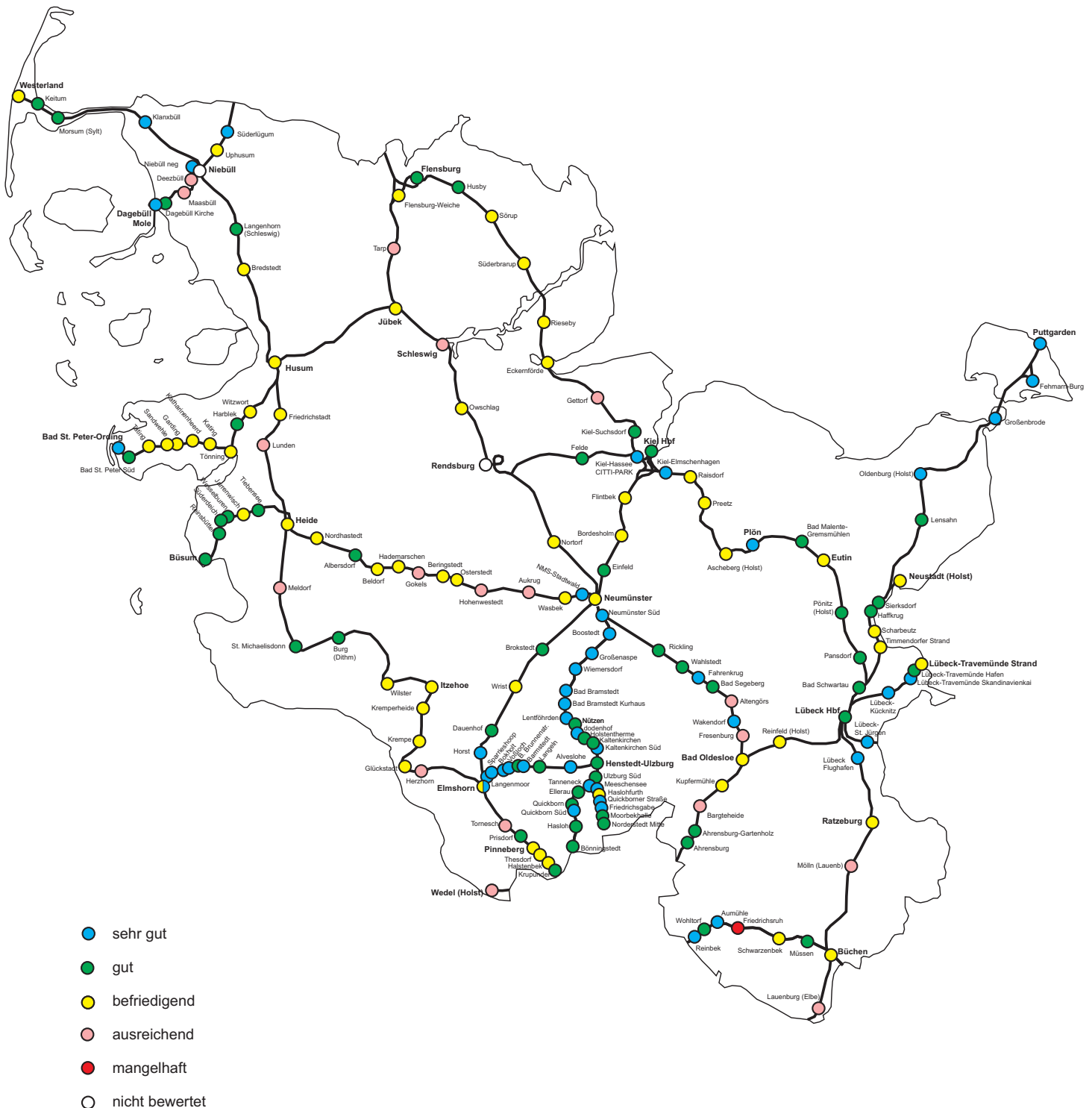
Zunehmende Unebenheiten mit Pfützenbildung wurden in Husum, Tönning und am Zugang des Bahnsteigs der Gleise 2/3 in Pinneberg registriert.

Erfreulich waren die neu bestückten Pflanzkübel in Bad Oldesloe, während der ungepflegte Pflanzbehälter in Mölln entfernt wurde.

Gegenüber dem Sommer zugenommen hat die Zahl abgerissener Plakate von Werbewänden. Erfasst wurde dies in Bönningstedt, Ulzburg Süd, Flintbek, Niebüll, Rieseby, Mölln und Sierksdorf.

In Tornesch und Kremperheide lagen lose Streugutsäcke am Rand der Bahnsteige. Es gab dort keine Streugutbehälter. In Lübeck-Kücknitz fehlte weiterhin der Deckel der Streugutbox. In Bad St. Peter Süd, Glückstadt, Herzhorn, Büchen, Friedrichsruh, Travemünde Strand, Wrist und Raisdorf waren Behälter beschädigt.

In Elmshorn und Wrist lagen Scherben auf den Bahnsteigen.



## Karte 1: Qualität der Bahnsteigoberflächen

(Qualitätskontrolle Winter 2010)



**Abbildung 7:** Die Träger der Bahnsteigdächer in Itzehoe weisen zunehmend Korrosionsspuren auf.



**Abbildung 8:** Der Wartebereich am Übergang zum ZOB am Gleis 3 in Bad Oldesloe ist weiterhin stark bekritzelt und unbeleuchtet.



**Abbildung 9:** Da sich der Ersatz des sogenannten Pluspunkts in Flintbek verzögerte wurde dieser durch einen Neuanstrich noch einmal in einen ordentlichen Zustand versetzt.

## Wetterschutz

Die drei im Jahr 2010 neu eröffneten Bahnstationen wurden mit unterschiedlichen Wetterschutzeinrichtungen ausgerüstet. Während in Kiel-Elmschenhagen ein einfacher Fahrgastunterstand aufgebaut wurde, ist in Fehmarn-Burg eine Wartehalle vom Typ Schleswig-Holstein errichtet worden. In Ahrensburg-Gartenholz wurden die beiden Bahnsteige jeweils mit einem kleinen Dach und einem darunter befindlichen Windschutz ausgestattet.

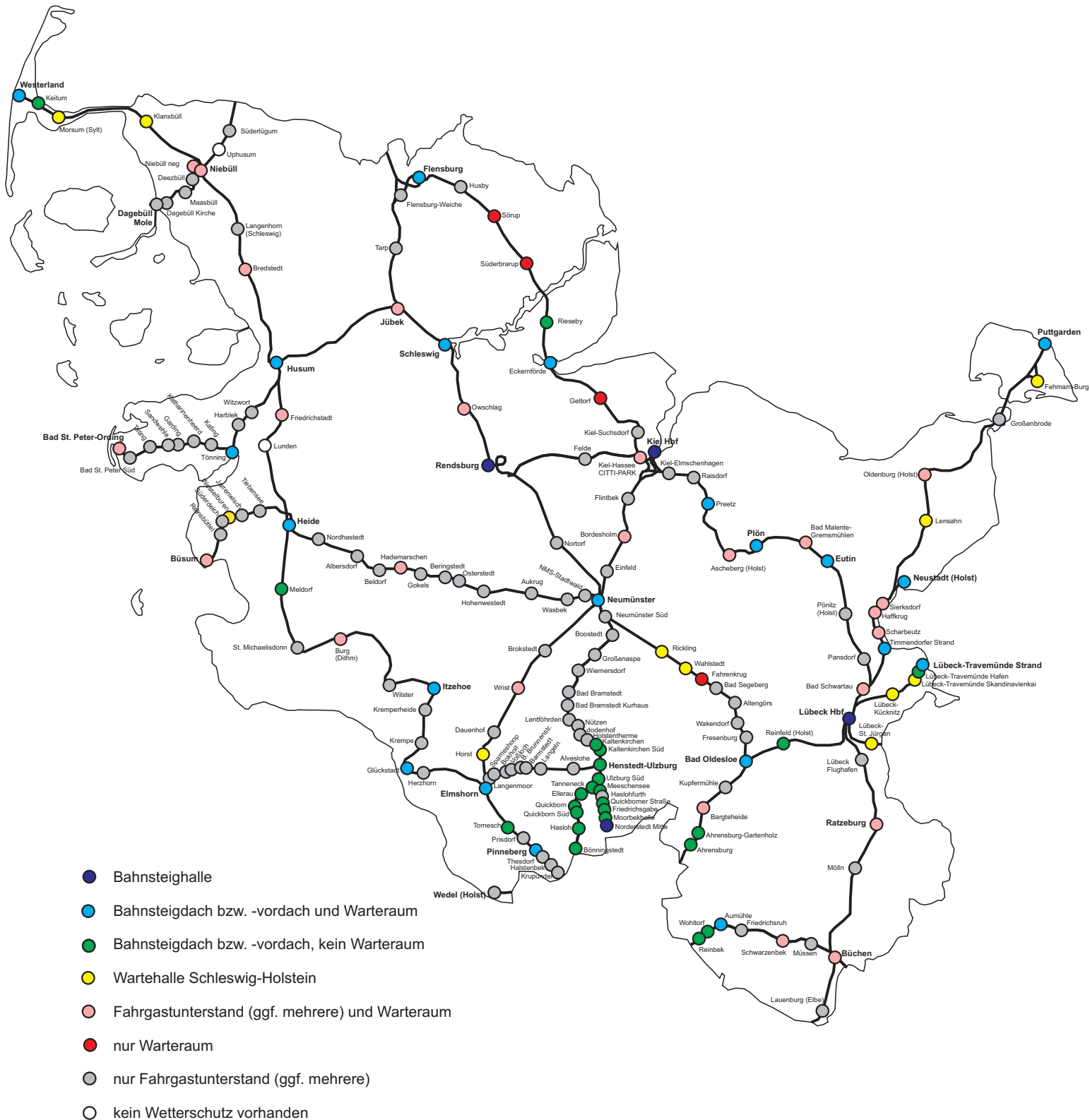
Weitere Veränderungen ergaben sich im Zuge der Baumaßnahmen in Niebüll, wo neben dem Abbau der Dächer auch der Warteraum auf dem Bahnsteig geschlossen wurde. Die beiden Vordächer des Gebäudes von Büchen wurden ebenfalls abgebaut. In Neumünster ist nach dem Abriss der Warteräume im Außenbereich der Bahnsteige an den Gleisen 3/4 und 5/6 nur noch ein Warteraum auf dem Bahnsteig der Gleise 5/6 verblieben. Dieser war frisch renoviert, doch funktionierte die Heizung nicht, so dass keine angenehme Aufenthaltsqualität geboten wurde. Leider wurden die Fassaden, Türen und Fenster der Wartegebäude auf den Bahnsteigen in Flensburg bei der Bahnhofsmodernisierung nicht berücksichtigt.

Erfreulich ist die weitere Reduzierung der Schäden an den Unterständen und Wartehallen. Es wurden nun genau 25 fehlende oder zerstörte Scheiben gezählt, während es im Sommer noch 32 waren. Die Entwicklung in den einzelnen Bereichen der Infrastrukturbetreiber ist dabei unterschiedlich. Während im Bereich des Bahnhofsmanagements Lübeck die Zahl der zerstörten Scheiben von 17 auf 2 reduziert wurde ist die Zahl im Bereich des Bahnhofsmanagements Kiel von 14 auf 21 gestiegen. Im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg stieg die Zahl von 1 auf 2. An den Stationen der AKN und der NEG gab es erneut keine zerstörten oder fehlenden Scheiben.

Positiv sind der erfolgte Abriss des Pluspunkts in Pönitz und die Abdichtung der Wartehalle in Lübeck-Kücknitz. Unschön sind dagegen die weiter fortschreitenden Schäden an den Tropfschutzfolien der Wartehallen in Lensahn, Morsum und Klanxbüll.

Hoch war die Zahl an Unterständen, deren Beleuchtung nicht funktionierte. Das war in Wedel, Niebüll, Kiel Hbf, Langenhorn, Elmshorn, Heide, Keitum, Kremperheide, Morsum, Owschlag, Friedrichsruh, Lübeck Hbf und Mölln der Fall. Zu dunkel sind auch die Wartebereiche in den unbeleuchteten Unterständen von Bordschölm, Bargteheide, Katharinenheerd, Tiebensee, Harblek, Halstenbek und Thesdorf.

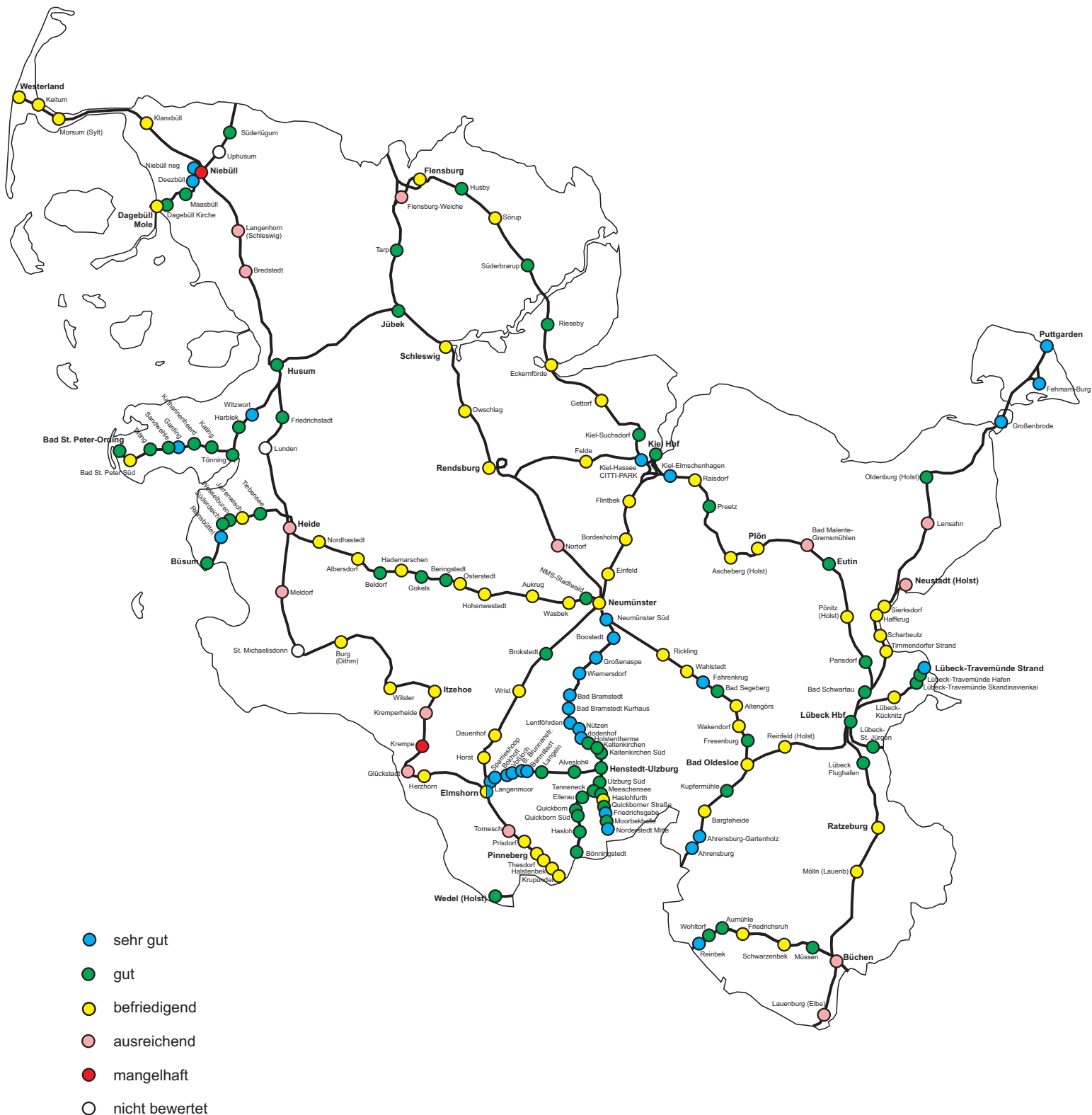
Uphusum und Lunden bleiben die einzigen beiden Stationen ohne Wetterschutzeinrichtungen.



## Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

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

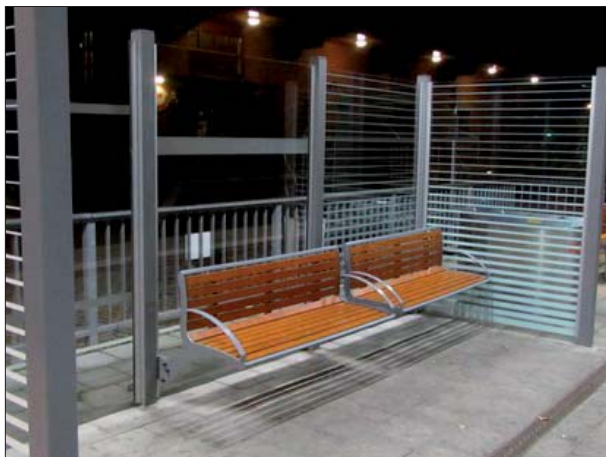
(Qualitätskontrolle Winter 2010)



**Karte 3: Zustand des Wetterschutzes**  
(Qualitätskontrolle Winter 2010)



**Abbildung 10:** Die Bänke in Bad St. Peter Süd waren teilweise verschmutzt, angekokelt und angerostet.



**Abbildung 11:** Die Bänke im Windschutz der Station Lübeck-Travemünde Hafen wurden zwar angehoben aber dann etwas schräg nach vorne abfallend montiert.



**Abbildung 12:** Der verbliebene Warteraum in Neumünster war fertig renoviert und neu möbliert - leider funktionierte die Heizung nicht.

## Sitzgelegenheiten

Als einziger Bahnhof ohne Sitzgelegenheiten auf den Bahnsteigen präsentierte sich am Erhebungstag nur Rendsburg. Dort waren die letzten alten Sitze im Herbst abgebaut worden, und die ersten neuen Sitzbänke wurden erst Ende Dezember installiert.

Erfreulich waren die Verbesserungen in Neumünster, wo die noch fehlenden Sitzbänke in den Windschutzwänden alle eingebaut wurden. In Albersdorf wurden zwei im Sommer fehlende Sitze im Fahrgastunterstand wieder ersetzt.

Während in Glückstadt weiterhin zwei Sitze im Pluspunkt fehlen, wurde in Heide im Warteraum auf dem Bahnsteig der Gleise 1/2 ein weiterer Sitz entfernt. Damit waren dort genau 6 Sitze abgebaut.

Die Sitzbänke in den Windschutzwänden auf den Bahnsteigen von Bad Oldesloe und Lübeck-Travemünde Hafen wurden angehoben. Leider wurden die Bänke in Travemünde Hafen schräg nach vorne abfallend installiert. Weiterhin zu niedrig sind die Bänke in den Unterständen von Reinsbüttel und Bad St. Peter-Ording. Ebenfalls zu niedrig wurden die Bänke in den neu platzierten Fahrgastunterständen am Gleis 3 in Niebüll montiert.

Auf den Bahnsteigen in Nordhastedt, Hademarschen, an Gl. 2 in Burg (Dithm.) und an Gl. 3 in Schleswig waren alle Sitzgelegenheiten schneebedeckt und daher nur eingeschränkt nutzbar. An vielen anderen Stationen konnten nur die Sitze in den Unterständen genutzt werden, während die Bänke in den Außenbereichen nicht vom Schnee geräumt worden waren.

Aufgrund abgeplatzter Beschichtungen angerostete Sitze gibt es unverändert unter anderem in Herzhorn, Itzehoe, Kremperheide, Tornesch, Westerland, Pansdorf, Sierksdorf, Bad St. Peter Süd, Bredstedt, Dauenhof, Einfeld, Felde und Husby.

Beschädigte Bänke gab es weiterhin in Lensahn und in Einfeld. Dort fehlten jeweils an einer Bank zwei Latzen.

In Bad Segeberg wurden an einigen Bänken lockere Befestigungen festgestellt.

Stärker verschmutzt waren einige Sitzgelegenheiten in Bad St. Peter Süd und Horst. Beschmierte Sitze oder Bänke wurden unter anderem in Pönitz, Großenbrode, Lensahn, Rickling, Brokstedt, Krempe und Morsum erfasst.



**Abbildung 13:** Die Mülleimer an den Fahrgastunterständen des Bahnhofs Kiel-Hassee CITTI-PARK sind oft verschmutzt und überfüllt.



**Abbildung 14:** Die ehemaligen Standorte der Mülleimer im Warteraum von Glückstadt sind sehr auffällig.



**Abbildung 15:** Besonders der Gleisbereich hinter dem Prellbock an Gleis 2 ist in Pinneberg vermüllt.

## Abfallentsorgung

Die Situation bei den Abfallbehältern hat sich durch die weiter fortgeschrittene Erneuerung verbessert. So wurden zum Beispiel in Bordesholm, Eutin und Aschberg neue Mülleimer auf den Bahnsteigen installiert.

In Hademarschen gab es wie schon im Sommer keinen Müllbehälter auf dem Bahnsteig. Ein Müllbehälter fehlte neu in Schleswig am Zugang zu Gleis 3. Dort stand lediglich noch der Befestigungsmast. Der zugehörige Behälter wurde im Raucherbereich am Gleis 1 aufgefunden.

Abgebaut wurde der ständig überfüllte Müllbehälter der Gemeinde Tarp am Bahnsteigzugang von der Bushaltestelle am Gleis 1. Dadurch wurde die Zugangssituation verbessert. Ebenfalls abgebaut wurden die Behälter in dem Warteraum in Glückstadt. Leider wurden die ehemaligen Standorte nicht der Wandfarbe angepasst, so dass das Erscheinungsbild dort verschlechtert wurde.

Fehlende Deckel wurden an einzelnen Mülleimern in Dauenhof, Aukrug und Ratzeburg registriert. Nicht schließende Deckel gab es in Eckernförde, Felde, Herzhorn, Kremperheide, Eutin und Wakendorf.

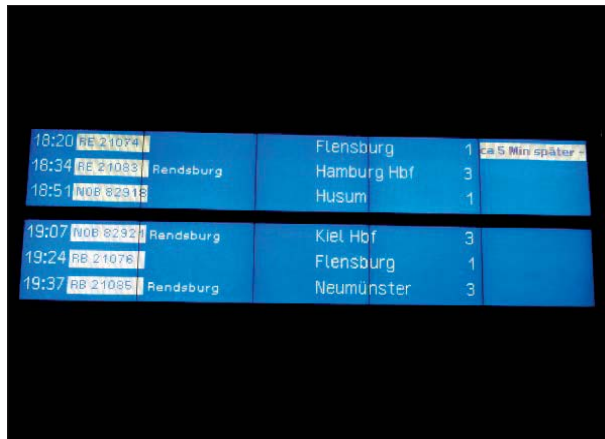
Die Zahl fehlender Aschenbechereinsätze ist konstant geblieben. Diese wurden erneut in Klanxbüll, Raisdorf und Heide erfasst.

Volle und überfüllte Müllbehälter wurden in Kiel-Hassee CITTI-PARK, Neumünster, Ahrensburg und Schwarzenbek angetroffen.

Überfüllte Aschenbecher gab es in Albersdorf, Neumünster, Itzehoe, Elmshorn und Rendsburg. Schmutzige, beschmierte oder beklebte Abfallbehälter wurden in Beldorf, Elmshorn, Kiel-Hassee CITTI-PARK, Krempe, Morsum, Büchen, Lensahn, Oldenburg und Müssen notiert.

In Morsum waren zum wiederholten Mal die vielen in der Wartehalle liegenden Zigarettenkippen auffällig. Auch die Abdeckung des Müllbehälters in der Wartehalle war erneut mit Asche verschmutzt. Das Ignorieren des Rauchverbots ist dort ein andauerndes Problem.

Müll in den Gleisbereichen beeinträchtigte das Erscheinungsbild vor allem in Norderstedt Mitte, Pinneberg, Aumühle und Wedel.

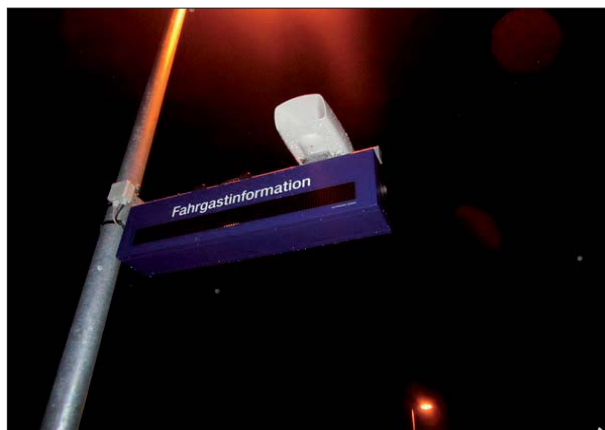


18:20	RE 21074	Flensburg	1	ca. 5 Min später
18:34	RE 21083	Rendsburg	3	
18:51	NOB 82918	Husum	1	
19:07	NOB 82924	Rendsburg	3	
19:24	RE 21076	Flensburg	1	
19:37	RE 21085	Rendsburg	3	

**Abbildung 16:** Bei der Anzeige der Zwischenstationen wurden auf den Abfahrtsmonitoren in Schleswig nicht alle Möglichkeiten genutzt.



**Abbildung 17:** Der neue Dynamische Schriftanzeiger (DSA) am Gleis 1 in Tarp wurde auf einem neuen (!) Mast so platziert, dass er von einem Lichtmast und einem Stationsschild teilweise verdeckt wird.



**Abbildung 18:** Vorbildlich ist die Ausführung des DSA in Kiel-Elmschenhagen: Er wurde als kompaktes doppelseitiges Gerät mit einem Ausleger an einem Lichtmast installiert.

## Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Erfreulich ist, dass die Gleisnummernschilder im Tunnel von Ascheberg erneuert und in Süderbrarup und Haffkrug in Stand gesetzt wurden.

Ungünstig ist die neue provisorische Platzierung der Gleisnummernschilder „3“ und „4“ in Niebüll entfernt vom Treppenzugang. Auch etwas weit von den Zugängen entfernt sind die Gleisnummernbezeichnungen an der neuen Station Ahrensburg-Gartenholz. In Klanxbüll fehlt weiterhin die Bezeichnung des Bahnsteigs für Gleis 1.

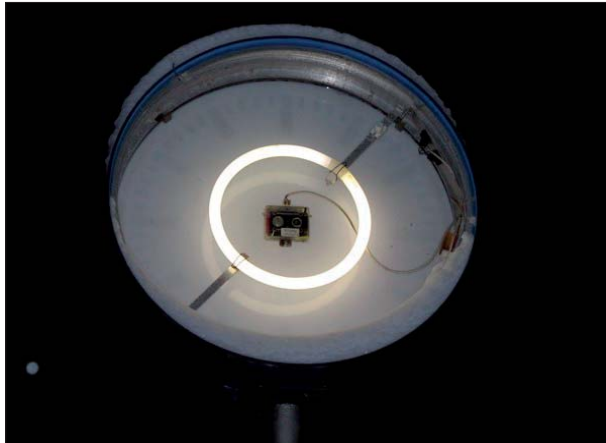
Eine Verbesserung stellt die Versetzung der Richtungsschilder in Rickling und Wahlstedt jeweils an einen gemeinsamen Mast dar. Die Montage an einzelne Masten hatte wiederholt einige Reisende etwas verwirrt.

Die Ausstattung von Stationen mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) wurde seit dem Sommer weiter fortgesetzt. Insgesamt waren solche Geräte bereits an 42 Stationen in Schleswig-Holstein installiert. Dabei wurden an 8 Stationen technische Defekte erfasst. In Owschlag und Tarp musste die schlechte Einsehbarkeit der Anzeiger aufgrund ungünstiger Platzierungen bemängelt werden. In Kiel-Hassee CITTI-PARK wurde für einen zusätzlich haltenden Zug zwar die korrekte Zeit aber das falsche Gleis angezeigt. So mussten alle Einsteiger bei der Einfahrt über die Brücke auf den anderen Bahnsteig eilen. In Ahrensburg-Gartenholz wurde als einziger Station der zusammen mit den DSA angebrachte Lautsprecher in Funktion erlebt. An den anderen Bahnhöfen, an denen die DSA über Verspätungen oder Zugausfälle informierten, gab es zu den optischen keine akustischen Informationen.

Noch im Sommer wurde die Abfahrtstafel im Kieler Hauptbahnhof erneuert. Nach der dortigen Qualitätserhebung im November wurden mittlerweile auch die Zugzielanzeiger und der Abfahrtsmonitor im Warteraum erneuert.

Verbessert worden ist die Darstellung der Zwischenstationen auf den Anzeigern in Büchen. In Schleswig wurden dagegen am Erhebungstag zu wenig Zwischenstationen angezeigt.

In Niebüll wurden die Zugzielanzeiger an den Gleisen 1/2 im Zuge der Baumaßnahmen abgebaut. Die Geräte an den Gleisen 3/4 waren defekt. Die Zugzielanzeiger in Thesdorf waren ebenfalls außer Betrieb, und in Tornesch war ein Feld des Anzeigers am Gleis 2 defekt.



**Abbildung 19:** Die nördliche Hälfte der südlichen Bahnsteiguhr von Meldorf war demontiert.



**Abbildung 20:** In Thesdorf waren sowohl die Uhr als auch die Zugzielanzeiger aufgrund eines defekten Stromkabels ausgefallen.



**Abbildung 21:** Die neuen Stationsschilder unter den Dächern in Neumünster waren noch nicht hinterleuchtet.

## Uhren

Wie im Winter meistens üblich, erhöhte sich die Zahl der Stationen mit mindestens einer bemängelten Uhr aufgrund der im Sommer nicht zu berücksichtigenden Funktion der Beleuchtung. Sie stieg dieses Mal von 38 auf 45. Dies entspricht einer Quote von 32% gegenüber einer Quote von 28% im Sommer und von 30% im Winter 2009. Die Zahl der Stationen mit defekten bzw. fehlenden oder zerstörten Uhren wurde dabei erfreulicherweise von 22 im Sommer auf jetzt 18 reduziert. An ebenfalls 22 Stationen wurden unbeleuchtete Uhren registriert.

Erfreulich ist, dass sowohl im Warteraum von Gettorf als auch am Gleis 1 in Krempe wieder Uhren installiert wurden. Am Empfangsgebäude von Mölln und am Gleis 2/3 in Bargetheide wurden die schon längere Zeit defekten Uhren ersatzlos abgebaut. In Niebüll wurden zusammen mit den Zugzielanzeigern auch die verbliebenen Uhren an den Gleisen 1 und 2 abgebaut. Diese waren im Gegensatz zu den abgebauten Geräten in Mölln und Bargetheide allerdings von großer Bedeutung und werden hoffentlich bald ersetzt.

Besonders negativ fielen die beiden defekten Bahnsteiguhren in Scharbeutz auf. In Schleswig waren alle Bahnsteiguhren unbeleuchtet, und die Sekundenzeiger waren defekt. Die Zahl der Stationen mit mindestens einem defekten Sekundenzeiger ist seit dem Sommer von 11 auf 10 reduziert worden.

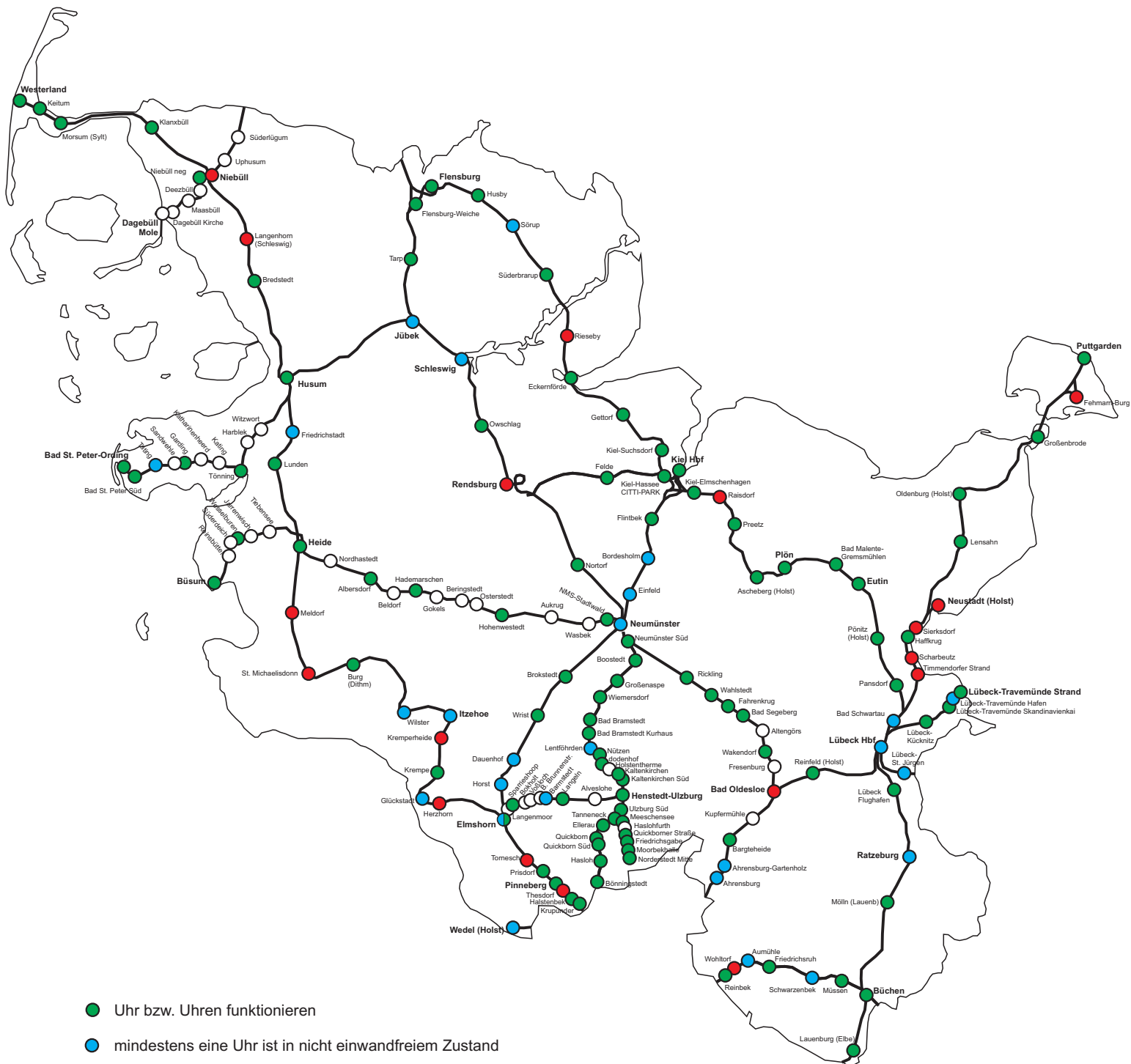
## Stationsschilder

Die Zahl der stark beschädigten und fehlenden Stationsnamensschilder konnte seit der Sommer-Erhebung deutlich von 14 auf 5 reduziert werden. Beschädigte oder fehlende Schilder gab es noch in Bredstedt, Eutin, Heide, Neumünster Stadtwald und Nortorf.

Leicht beschädigte Stationsschilder wurden in Travemünde Skandinavienkai, Travemünde Strand, Rickling, Wahlstedt, Sierksdorf, Wakendorf, Bordesholm und Wesselburen festgestellt.

Unerfreulich hoch war die Zahl der Schilder mit nicht funktionierender Hinterleuchtung. An insgesamt 32 Stationen wurde mindestens ein nicht hinterleuchtetes Schild registriert. Vor einem Jahr war das nur an 18 Stationen der Fall.

Dazu kommen die Bahnhöfe und Haltepunkte, an denen bisher kein einziges Schild hinterleuchtet ist, weil diese nicht an den Strom angeschlossen wurden, oder weil sie nicht entsprechend ausgerüstet sind. Dazu zählen Gettorf, Heide, Kiel Hbf, Rieseby, Langenhorn, Tönning, Wrist und Bad Oldesloe.



**Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren an den Stationen**  
(Qualitätskontrolle Winter 2010)



**Abbildung 22:** Der Wartebereich in Lensahn war erneut von überdurchschnittlich starken Verschmutzungen und Beschädigungen geprägt.



**Abbildung 23:** Neue mutwillige Beschädigungen und Schmierereien gab es in Krempe vor allem im Unterstand an Gleis 2.



**Abbildung 24:** Schlimmere mutwillig herbeigeführte Schäden als diese zerkratzte Scheibe in Alveslohe wurden in den Bereichen der AKN und der NEG kaum registriert.

## Vandalismus

Beschädigungen und Zerstörungen durch Vandalismus beeinträchtigen das Erscheinungsbild und die Funktionalität vieler Stationen. Von mutwilligen Beschädigungen und Zerstörungen betroffen waren wieder fast alle Ausstattungsgegenstände. Weiterhin bleiben einige Warteräume und Toilettenanlagen wegen Vandalismusschäden dauerhaft geschlossen.

Besonders einige Stationen der DB Station&Service AG sind von Schäden gekennzeichnet. In den Bereichen der AKN und der NEG wurden erneut keine größeren Schäden festgestellt.

Bei der Beseitigung von Zerstörungen gibt es weiter eine erfreuliche Entwicklung. Die Bestandsaufnahme bei den Begehungen dieser Qualitätskontrolle ergab insgesamt noch 25 fehlende oder schwer beschädigte Scheiben an Wetterschutzeinrichtungen von Stationen der DB Station&Service AG. Das sind 7 weniger als im Sommer und 13 weniger als vor einem Jahr. Zusätzlich wurden noch 20 zerstörte Vitrinenscheiben an den Stationen gezählt. Im Sommer waren es 27, vor einem Jahr 31.

In Nortorf waren unverändert 3 Vitrinenscheiben zerstört. Bei den Wetterschutzscheiben gab es in Krempe mit 4 stark beschädigten Scheiben die größten Schäden.

Nur in Büchen wurde eine Beeinträchtigung durch herumliegende Glasscherben einer beschädigten Scheibe festgestellt. Diese lagen auf beiden Seiten der Scheibe im Zugang vom Empfangsgebäude zum Gleis 140. Scherben einer zerstörten Scheibe der Treppeneinhausung zum Bauerweg in Elmshorn lagen am Bahnsteigrand.

Vandalismusschäden anderer Arten wurden ebenfalls erfasst. Zugenommen hat der beobachtete Umfang an Schmierereien vor allem in Warteräumen. Das war zum Beispiel in Büchen, Scharbeutz, Niebüll, Schleswig, Gettorf, Heide und Bad Schwartau der Fall.

In Bad Schwartau waren erfreulicherweise an beiden Treppeneinhausungen nur noch Graffiti-Reste zu erkennen. Ein großes Graffiti gab es dagegen im Eingangsbereich vom Bahnhof Reinfeld. Ansonsten waren die festgestellten Beeinträchtigungen durch größere Schmierereien erfreulich gering.

Davon betroffen sind jedoch weiterhin Technik-Häuschen der DB Netz AG an den Bahnhöfen Pönitz, Ratzeburg, Eutin, Bordesholm, Burg (Dithm.) und Elmshorn. Das Stellwerkshaus am Bahnhof Bad Malente-Gremsmühlen wurde erfreulicherweise neu gestrichen, und das Gebäude in Ascheberg ist weiterhin sauber.



**Abbildung 25:** Der Stationsmast von Husby war in seit dem Sommer unverändertem Zustand.



**Abbildung 26:** Im auch als Stadtteilverbindung genutzten Tunnel von Neumünster ist das Wegeleitsystem beschmiert, beklebt und leicht beschädigt.



**Abbildung 27:** Reste des an diesem Lichtmast fehlenden Lautsprechers lagen im Gleis.

## Wegeleitsystem

Als einziger Stationsmast wurde seit dem Sommer nur der in Lübeck-Kücknitz repariert. Neu hinzu kam ein Schaden am neuen Stationsmast in Felde. Fehlende Stationsmastfahnen gibt es noch in Flintbek, Lübeck-St. Jürgen, Bordesholm, Suchsdorf, Kating, Harblek, Witzwort, Husby und Sandwehle. Insgesamt reduzierte sich die Zahl fehlender oder zerstörter Stationsmasthauben von 22 im Sommer auf nun 19.

An 11 Stationen funktionierte die Hinterleuchtung der Stationsmastfahnen nicht. Davon betroffen sind die Masten in Lübeck-Kücknitz, Ratzeburg, Bad St. Peter-Ording, Bordesholm, Burg, Horst, Keitum, Morsum, Nortorf, Rieseby und Tornesch.

Verschmutzte Wegeleitungsschilder wurden in Burg (Dithm.), Elmshorn, Kiel-Hassee CITTI-PARK, Neumünster, Schleswig und Wilster registriert. An den Stellen am Zugang zum Empfangsgebäude in Westerland gibt es weiterhin Lackschäden.

An der neuen Station Ahrensburg-Gartenholz fiel auf, dass am Treppenzugang zum Gleis 1 Richtung Hamburg keine Wegeleitung besteht.

An den Bahnübergängen in Klanxbüll und Glückstadt wäre eine Wegeleitung zu den Bahnsteigen mit Richtungsangaben sinnvoll. In Büsum würde ein an der Straße stehender Stationsmast das Auffinden des Bahnhofs erleichtern.

## Lautsprecher

Während der im Sommer fehlende Lautsprecher in Felde ersetzt wurde, fehlt das Gerät in Nortorf weiterhin. Neu hinzugekommen ist ein fehlender Lautsprecher in Herzhorn. Beseitigt wurden die Schäden in Pönitz und Lübeck-Travemünde Hafen.

Defekt war zum wiederholten Mal der in die Stele integrierte Lautsprecher in Neumünster Stadtwald. Eine Testdurchsage war an der Station nicht zu hören. Trotz aktueller Zugverspätungen wurden in Prisdorf und Langenhorn zum Zeitpunkt der Erhebung keine Ansagen durchgeführt.

Die Zahl der Stationen mit teilweise stark verschmutzten Lautsprechern wurde seit dem Sommer von 17 auf 6 reduziert. Hervorzuheben sind dabei die erfolgten Reinigungsarbeiten in Raisdorf, Eutin, Pansdorf, Pönitz und Felde. Einzelne verschmutzte Lautsprecher beeinträchtigen das Erscheinungsbild noch in Ahrensburg, Dauenhof, Heide, Herzhorn, Keitum und Morsum.

Abfahrt	Zugnummer	Zugtyp	Strecke	Abfahrtszeit
Recklinghausen Hbf	15:58			
Gelsenkirchen Hbf	16:10			
Essen Hbf	16:21			
Duisburg Hbf	16:36			
Düsseldorf Hbf	16:52			
Köln Hbf	17:19	IC		
6. Mai bis 28. Okt, auch 1. Jun kein Halt in HH Dammtor, HH-Harburg				
*auch 23., 30. Dez, 21. Apr, 1. Jun, nicht 24., 31. Dez, 22. Apr, 3. Jun				
10:56	IC 5728		Padborg st 11:07 – Tinglev st 11:23 – Roedekro st 11:33 – Vojens st 11:45 – Vamdrup st 12:06 – Lunderskov st 12:11 – Kolding st 12:19	16:53
*12. Dez bis 10. Okt				
11:00 – 12:00				
11:03	RB 21919		Husby 11:11 – Sørup 11:18 – Süderbrarup 11:28 – Rieseby 11:39 –	4

**Abbildung 28:** Auf den Abfahrtsplänen in Flensburg war nicht zu erkennen, dass die neu angebotenen dänischen IC-Züge bis Kopenhagen verkehren.

Abfahrt	Zugnummer	Richtung
0:46	RB	Puttgarden
5:29	RB	Lübeck Hbf
6:31	RB	Lübeck Hbf
7:31	RB	Lübeck Hbf
9:31	RB	Lübeck Hbf
11:31	RB	Lübeck Hbf
12:46	RB	Puttgarden
13:31	RB	Lübeck Hbf
15:31	RB	Lübeck Hbf
17:31	RB	Lübeck Hbf
19:31	RB	Lübeck Hbf
21:31	RB	Lübeck Hbf
22:46	RB	Puttgarden

**Abbildung 29:** Leider werden auf der in die Telefonsäule integrierten Abfahrts tafel in Fehmarn-Burg nicht alle Züge angezeigt.

Abfahrt	Zugnummer	Richtung
7:01	RB	Niebuß
8:06	RB	Niebuß
10:06	RB	Niebuß
12:06	RB	Niebuß
13:06	RB	Niebuß
14:06	RB	Niebuß
16:06	RB	Niebuß
18:06	RB	Niebuß
7:07	RB	Uphusum
8:12	RB	Uphusum
10:12	RB	Uphusum
12:12	RB	Uphusum
13:12	RB	Uphusum
14:12	RB	Uphusum
16:12	RB	Uphusum
18:12	RB	Uphusum
7:11	RB	Süderlügum
8:16	RB	Süderlügum
10:16	RB	Süderlügum
12:16	RB	Süderlügum
13:16	RB	Süderlügum
14:16	RB	Süderlügum
16:16	RB	Süderlügum
18:16	RB	Süderlügum
7:19	RB	Tender
8:24	RB	Tender
10:24	RB	Tender
12:24	RB	Tender
13:24	RB	Tender
14:24	RB	Tender
16:24	RB	Tender
18:24	RB	Tender

**Abbildung 30:** In Süderlügum und Uphusum waren Fahrpläne mit um einen Tag zu langer Gültigkeitsdauer ausgehängt.

## Fahrplanaushänge

Erneut wurde ein veralteter Fahrplanaushang vorgefunden: Dieses Mal hing bei der Erhebung in Wilster am 7.12.2010 am Gleis 2 ein Fahrplan, dessen Gültigkeit bis zum 24.10.2010 datiert war.

In Jübek waren am 14.12.2010 die bis zum 12.12.2010 gültigen Fahrpläne mit einem neuen Datum, das eine Gültigkeit bis 10.12.2011 angab, überklebt.

Die Gültigkeit der Fahrplanaushänge in Uphusum und Süderlügum war bis zum 12.12.2010 und damit einen Tag länger als in der Realität angegeben.

Ein anderer Mangel wurde in Flensburg festgestellt. Hier wurde für die seit dem 12.12.2010 nach Kopenhagen verkehrenden IC-Züge auf den Abfahrtsplänen nur ein Laufweg bis Kolding angegeben.

An der Station Haslohrfurth gibt es aufgrund von immer wieder auftretendem Vandalismus nach wie vor keinen Aushang, aber weiterhin stehen dort die Informations- und Notrufsäulen zur Verfügung.

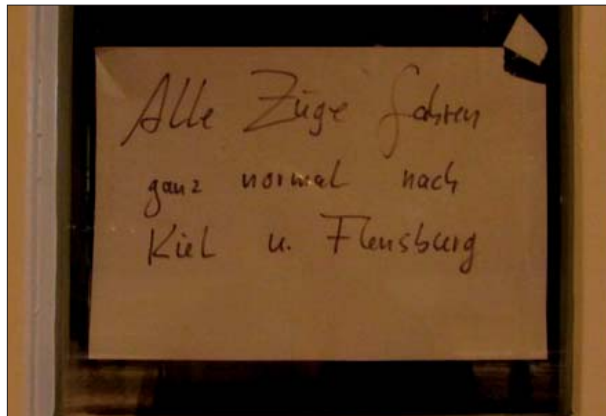
In Flintbek gab es in den Vitrinen am Gleis 1 keinen Aushang und somit auch keinen Abfahrtsplan. Dieser stand nur am Gleis 2 zur Verfügung.

Verbessert wurde die Situation für die Fahrpläne und andere Aushänge in Wasbek, wo neue Vitrinen installiert wurden, und in Plön, wo die Vitrinen des Infopunkts jetzt alle beleuchtet sind.

Der Bahnhof Flensburg wurde bei der Modernisierung sowohl im Tunnel als auch auf den Bahnsteigen mit relativ vielen Vitrinen ausgestattet. Am Tag der Erhebung, dem 15.12.2010, wurden längst noch nicht alle Vitrinen genutzt. Zum Teil wurden leider auch nicht immer die am günstigsten platzierten Schaukästen für die Fahrgastinformationen verwendet. Ungünstig ist zudem, dass alle Vitrinen auf den Bahnsteigen mit gleichlautenden Reitern „Information“ versehen wurden.

An den Stationen Albersdorf, Brokstedt, Einfeld, Kremperheide, Owschlag und Rieseby war die Beleuchtung in den Vitrinen mit den Fahrplanaushängen defekt.

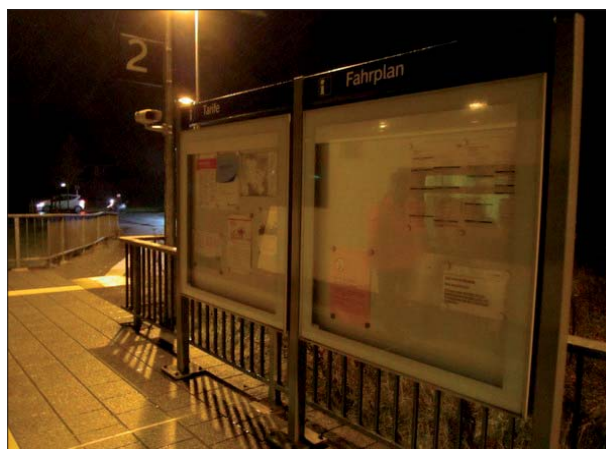
In Klanxbüll, Krempe, Altengörs, Owschlag, Fresenburg, Rieseby, Sandwehle, Bordesholm, Hademarschen und Kupfermühle sind einige Fahrplanaushänge kaum oder gar nicht bei Dunkelheit lesbar, weil die Vitrinen nicht beleuchtet sind. Gleiches gilt nun auch für Langenhorn, wo die große beleuchtete Vitrine im Wartebereich von Gleis 1 durch zwei kleinere unbeleuchtete Vitrinen ersetzt wurde.



**Abbildung 31:** Eine besondere Information war am 15.12.2010 in der Scheibe der Tür zum Fahrdienstleiter von Süderbrarup zu finden.



**Abbildung 32:** Einige der neuen Vitrinen in Flensburg waren noch ungenutzt.



**Abbildung 33:** Bei Dunkelheit kaum zu lesen sind die Aushänge in den unbeleuchteten Vitrinen am Zugang zu Gleis 2 in Klanxbüll.

## Sonstige Aushänge

Weiter nachgelassen hat insgesamt die Qualität der neben den Fahrplänen zur Verfügung stehenden Informationen. Neben den schon aus dem Sommer bekannten Defiziten bei der Fahrgastinformation über an den Stationen stattfindende Bauarbeiten fielen dieses Mal vor allem die hohe Zahl veralteter Liniennetze und an falschen Stationen ausgehängter SH-Tarif-Informationen auf. Das war besonders an den Stationen im Bereich der NEG der Fall.

Sowohl in Dagebüll Mole, Deezebüll und Maasbüll als auch in Niebüll NEG waren SH-Tarif-Informationen für andere Stationen ausgehängt. In Büchen hing eine SH-Tarif-Information, die für Lauenburg vorgesehen war. Der einzige veraltete SH-Tarif-Aushang wurde in Elmshorn vorgefunden. Er stammte aus dem Jahr 2009.

Da an den Stationen der NEG außer in Niebüll zusätzlich veraltete SH-Liniennetzpläne hingen, führte das zur Abwertung der Stationen im Bereich „Information“. Alte Liniennetzpläne waren auch in den neuen Vitrinen auf den Bahnsteigen in Westerland ausgehängt.

Seit einigen Tagen veraltete Busfahrpläne wurden bei den Erhebungen am 14. und 15.12.2010 in den Vitrinen der Bahnhofsgebäude in Schleswig, Jübek und Gettorf vorgefunden.

In Lauenburg stehen außer dem Abfahrtsplan nach der Schließung des Empfangsgebäudes keine weiteren Fahrgastinformationen zur Verfügung.

Erfreulich ist, dass die Zahl der mutwillig beschädigten Vitrinen reduziert wurde. Insgesamt wurden bei den Erhebungen noch 20 fehlende oder zerstörte Vitrinenscheiben gezählt. Gegenüber dem Sommer ist das ein Rückgang um sieben Scheiben.

Ebenfalls positiv ist, dass die Beschriftungen der neuen Vitrinen in Preetz, Sierksdorf und Timmendorfer Strand an das in Schleswig-Holstein übliche System angepasst worden sind.

Die Sauberkeit der Vitrinen war wieder gut. Es wurden erneut nur wenige Verschmutzungen festgestellt. Diese gab es zum Beispiel an einzelnen Vitrinen in Felde, Niebüll, Osterstedt, Schleswig, Wasbek und Raisdorf.

Nicht funktionierende Beleuchtungen von Vitrinen für sonstige Aushänge wurden in Niebüll, Sparrieshoop, Reinbek, Aumühle, Halstenbek, Müssen, Aukrug, Beldorf, Keitum, Kiel Hbf, Neumünster und Neumünster Stadtwald registriert.



**Abbildung 34:** Die Wände im Warteraum von Scharbeutz waren stark bekritzelt.



**Abbildung 35:** Das Empfangsgebäude in Süderbrarup wurde sowohl außen in Stand gesetzt als auch im Warteraum renoviert.



**Abbildung 36:** Die Zahl der in den Türen des Bahnhofsgebäudes von Schleswig fehlenden Scheiben hat zugenommen.

## Empfangsgebäude

Bei den Empfangsgebäuden gibt es seit dem Sommer mehr negative als positive Entwicklungen. Damit bleibt der Zustand in diesem Bereich insgesamt weiterhin unbefriedigend.

Erfreulich ist, dass der Warteraum in Glückstadt und der Pavillon in Jübek wieder zur Verfügung standen.

Dagegen stehen als größere negative Veränderungen die dauerhaften Schließungen der Warteräume in Keitum und Reinfeld. Hinzu kommt die Schließung des Empfangsgebäudes in Lauenburg aufgrund der Insolvenz des Eigentümers. In Schleswig wurde der „Station Shop“ geschlossen, was die Attraktivität des Gebäudes verringert hat.

Die Räume in den Bahnhofsgebäuden von Bad Malente-Gremsmühlen, Heide und Büchen präsentierten sich bei den Erhebungen in weiter vernachlässigtem Zustand. Das Gebäude in Büchen soll Anfang 2011 abgerissen werden, um Platz für einen kleineren Neubau zu schaffen. Dem alten Empfangsgebäude in Heide steht ebenfalls keine lange Zukunft mehr bevor, weil durch die Umgestaltung des Bahnhofs mit dem Neubau eines Bahnsteigtunnels auch ein neues Gebäude errichtet werden soll. In Bad Malente-Gremsmühlen wurde der Warteraum bereits wenige Tage nach der Qualitätserhebung dauerhaft geschlossen.

Es gab aber an einigen Stationen seit dem Sommer auch positive Veränderungen. So wurde der in kommunaler Zuständigkeit liegende Warteraum in Hademarschen ebenso renoviert, wie der Warteraum in Süderbrarup. Im Wartebereich des Gebäudes in Itzehoe wurden neue Bänke und eine neue Vitrine installiert. Immerhin von außen neu gestrichen wurde das jahrelang vernachlässigt erscheinende Bahnhofsgebäude in Gettorf.

In Westerland wurden die Eingangstüren erneuert. Die automatische Türöffnung funktionierte allerdings noch nicht.

Während in Schleswig mehrere zusätzlich zerstörte Scheiben in den Türen zum Vorplatz registriert wurden, fehlte in Neustadt eine der beiden Türen zum Vorplatz vollständig. Die zweite Tür war defekt.

Zunehmende Tendenz wiesen sowohl der Umfang der in den Gebäuden beobachteten Kritzeleien als auch die Zahl der Schmierereien an den Außenwänden auf. Von ersteren sind besonders Heide, Niebüll, Schleswig, Sörup, Gettorf, Wrist, Bad Schwartau, Bargtheide, Büchen, Scharbeutz und Raisdorf betroffen.



**Abbildung 37:** Im Herren-WC von Bad Schwartau gab es wie schon im Sommer keine Klobrille. Gleiches gilt für Rendsburg.



**Abbildung 38:** Stark beschmiert waren die Toiletten in Sierksdorf. Sonst war es dort aber sauber, und es gab Toilettenpapier, Seife und Handtücher.



**Abbildung 39:** Erheblich verschmutzt war die von der Stadt betriebene Damentoilette in Reinbek.

## 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 auch nicht erkennbar. Die Nennung der konkreten Verantwortlichkeit erfolgt daher hier nur in Ausnahmefällen.

Aufgrund der Tageszeit konnten die WC-Anlagen in Ascheberg, Wilster, Tornesch, Ratzeburg, Bad St. Peter-Ording und Klanxbüll nicht begutachtet werden. Diese waren bereits verschlossen.

Seit dem Sommer gab es nur wenige Verbesserungen bei den WC-Anlagen. Hervorzuheben ist die Grundreinigung der Toiletten in Süderbrarup, wobei zahlreiche Aufkleber und Schmierereien entfernt wurden. Wieder geöffnet waren die Toiletten in Reinbek. Weiterhin sind diese durch zahlreiche Schmierereien verschmutzt. Im Damen-WC war das Klobecken derart dreckig, dass es als unbenutzbar eingestuft wurde.

Zusammen mit dem Pavillon waren in Jübek auch wieder die Toiletten nutzbar. In Glückstadt blieb das WC hingegen trotz geöffnetem Warteraum verschlossen. Das Herren-WC in Itzehoe war weiterhin „wegen Vandalismus“ gesperrt. Erstmals galt dies auch für die städtische Anlage am Bahnhof Bargteheide.

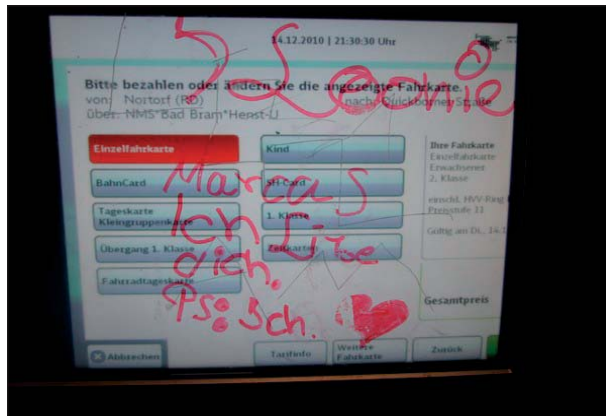
Am Bahnhof Nortorf gibt es keine Toiletten mehr. Diese waren in der jetzt geschlossenen Bahnhofsgaststätte für die Bahnkunden nutzbar. Gleiches gilt für Lauenburg, doch dort besteht Hoffnung, dass ein neuer Betreiber für das Gebäude einschließlich der WC-Einrichtung gefunden wird.

In Pinneberg, Schleswig und Travemünde Strand war jeweils ein Urinal defekt. In Schleswig führte darin überlaufendes Wasser zur Überschwemmung des Herren-WC.

Mangels funktionierender Beleuchtung waren die Herrentoiletten in Haffkrug und Aumühle nicht nutzbar.

Fehlendes Toilettenpapier war in den Toiletten von Aumühle, Owschlag, Travemünde Strand, Preetz, Raisdorf, Hademarschen, Jübek und Reinbek zu bemängeln.

An zahlreichen Stationen gab es wieder Schmierereien und Kritzeleien in den Toilettenanlagen. Das war zum Beispiel in Aumühle, Burg (Dithm.), Reinbek, Flensburg, Friedrichstadt, Gettorf, Itzehoe, Jübek, Owschlag, Schleswig, Sörup, Bad Schwartau, Eutin, Plön, Preetz, Puttgarden, Heide, Sierksdorf, Bad Oldesloe und Hademarschen der Fall.



**Abbildung 40:** Der Bildschirm des Fahrkartenautomaten am Gleis 1 in Nortorf war bekrizelt und so stark zerkratzt, dass die Touch-Screen-Funktion erheblich gestört war.



**Abbildung 41:** Das Reisezentrum in Büchen ist für den vorgesehenen Abriss des Empfangsgebäudes in die Lauenburger Straße schräg gegenüber des Hauptzugangs umgezogen.



**Abbildung 42:** Nach dem vollständigen Schließen des Gebäudes durch den privaten Eigentümer ist im Bahnhof Lauenburg der Fahrkartenkauf nur noch am auf den Bahnsteig versetzten Automaten möglich.

## Vertrieb

Gegenüber dem Sommer hat sich die Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten leicht verringert. Wurden im Sommer nur drei defekte Fahrkartenautomaten gezählt, so waren es jetzt vier. Diese standen in Travemünde Hafen, Travemünde Skandinavienkai, Prisdorf und Nortorf. Dazu kamen noch zwei gestörte Automaten in Bad Bramstedt und Prisdorf.

In Plön akzeptierte ein Automat lediglich EC-Karten als Zahlungsmittel, und in Husum verlangte ein Gerät „passend zahlen“. An diesen Stationen standen allerdings jeweils noch weitere Automaten mit voller Funktionsfähigkeit zur Verfügung.

An zahlreichen Automaten waren wieder die Bildschirme zerkratzt. Das gilt zum Beispiel für Scharbeutz, Bad Malente-Gremsmühlen, Elmshorn, Herzhorn, Schwarzenbek, Großenaspe, Flensburg-Weiche, Krempe, Nortorf, Tornesch und Pinneberg.

Die vorgefundenen Verschmutzungen an den Fahrkartenautomaten beschränkten sich meist auf Kritzeleien. Diese waren allerdings teilweise, wie in Nortorf und Krempe, sehr umfangreich. Bekritzelte Automaten wurden unter anderem auch an den neuen Stationen in Kiel-Elmschenhagen und Ahrensburg-Gartenholz registriert. Ohne Kritzelei grob verschmutzt war nur der Bildschirm eines Automaten in Bordesholm und in Flensburg-Weiche.

Nur in Ralsdorf gab es einen defekten Entwerter. Im Sommer wurden noch an fünf Stationen solche defekten Geräte erfasst.

Bei den personalbedienten Fahrkartenverkaufsstellen gibt es größere Veränderungen in Lauenburg und Schwarzenbek. Während die von DB Netz betriebene Verkaufsstelle in Lauenburg aufgrund eines Stellwerkbrenns und der Schließung des Empfangsgebäudes zumindest vorübergehend geschlossen worden ist, wurde in Schwarzenbek per Aushang die Schließung der privat betriebenen Fahrkartenagentur zum 18. Dezember 2010 bekannt gegeben.

In Flensburg und St. Michaelisdonn wurden die Öffnungszeiten der Fahrkartenverkaufsstellen verkürzt. Dazu kommen die saisonbedingt reduzierten Öffnungszeiten in Plön, Büsum, Niebüll und Oldenburg. Dem gegenüber steht die Erweiterung der Öffnungszeiten in Mölln, wo die private Verkaufsstelle in der DEVK-Agentur neben dem Bahnhof jetzt auch wieder am Sonnabend geöffnet hat.

Unverändert waren in Heide und Ahrensburg die Reisezentren in Containern auf den Vorplätzen untergebracht.



**Abbildung 43:** Im Tunnel von Pinneberg mussten die Fahrgäste am 4.11.2010 durch einige Zentimeter hoch stehendes Wasser laufen.



**Abbildung 44:** Der neu gepflasterte Zugang zu Gleis 2 in Wilster blieb am 7.12.2010 vom Winterdienst unberücksichtigt und war komplett vereist.



**Abbildung 45:** Treppenaufgänge und Tunnelwände werden in Keitum immer mehr mit Graffiti beschmiert.

## Zugänge

Im Bereich der Zugänge gab es sowohl positive Entwicklungen als auch erneut zahlreiche Mängel zu verzeichnen.

Der Aufzug an der Station Lübeck Flughafen wurde noch im 1. Halbjahr 2010 in Betrieb genommen. Auch die neuen Aufzüge in Flensburg stehen mittlerweile zur Verfügung. Dort wurde auch die Modernisierung des Bahnsteigtunnels abgeschlossen, was eine erhebliche Verbesserung darstellt. Positiv hervorzuheben ist ebenfalls die Neugestaltung des südlichen Zugangstunnels in Halstenbek, der im Zuständigkeitsbereich der Gemeinde liegt. In Halstenbek wie auch in Thesdorf waren die neuen Aufzüge weiterhin in Bau. In Thesdorf musste dafür ein provisorischer Zugang eingerichtet werden.

In Neumünster war am Erhebungstag, dem 5.12.2010, kein Aufzug nutzbar. Zwei der drei Aufzüge waren zu dem Zeitpunkt wegen der Bauarbeiten noch abgesperrt, der dritte war außer Betrieb.

Die im Sommer nicht benutzbaren Aufzüge in Henstedt-Ulzburg und Ahrensburg funktionierten wieder. Dem gegenüber stehen nun zwei defekte Aufzüge in Schwarzenbek, wo nur ein Fahrstuhl benutzbar war.

Das Gepäcktransportband in Niebüll vom Empfangsgebäude in den Tunnel war erneut defekt. Die Bänder zu den Bahnsteigen waren im Zusammenhang mit dem Aufzugseinbau bereits abgebaut worden.

Keine Schneeräumung gab es an den Bahnsteigzugängen zu den Gleisen 2 in Ratzeburg, Wilster und Friedrichsruh. Eisglätte wurde auf der Brücke am Bahnhof Bredstedt registriert.

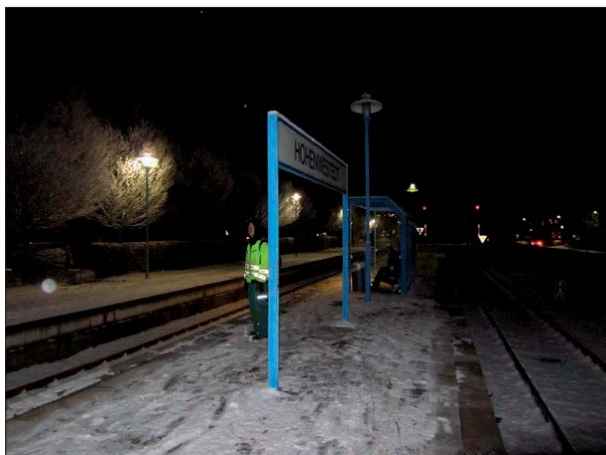
In den Bahnhofstunneln von Niebüll und Pinneberg lief das Wasser nicht ab, so dass sich größere Pfützen bildeten.

Während das Dach der Treppeneinhausung in Halstenbek wieder abgedichtet wurde, ist in Krupunder ein großer Teil des Vordachs am Vorplatz wegen offenbar irreparabler Schäden entfernt worden. In Rendsburg findet sich weiterhin Schimmelbildung an der Deckenverkleidung des Tunnels, wo auch unübersehbare Spuren an der Wand den Weg herunterlaufenden Wassers aufzeigen. Es bilden sich im Tunnel allerdings keine größeren Pfützen mehr, da zusätzliche Wasserablauffinnen angelegt wurden.

In Bad Schwartau waren zum wiederholten Mal Schäden am Handlauf der Rampe zum Gleis 2 zu verzeichnen.



**Abbildung 46:** Vollkommen unbeleuchtet ist der Bahnsteigzugang in Lauenburg.



**Abbildung 47:** Die ohnehin dezente Bahnsteigbeleuchtung in Hohenwestedt war auf dem Mittelbahnsteig durch den Ausfall zweier Lichtmasten weiter reduziert.



**Abbildung 48:** In Wrist fehlte zwischen dem Empfangsgebäude und dem ersten Fahrgastunterstand an Gleis 1 ein Lichtmast.

## Beleuchtung

Bei der Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Bahnsteigs- und Zugangsbeleuchtungen an den Stationen wurde gegenüber dem Winter vor einem Jahr eine deutliche Zunahme der Mängel registriert.

Während im Winter 2009 an 39 Stationen Beleuchtungsmängel notiert wurden, war das im Winter 2010 an 68 Stationen der Fall. Das entspricht einer Quote von 39% gegenüber 23% vor einem Jahr. Dabei wurden an den Bahnsteigen und den Zugängen unterschiedliche Entwicklungen festgestellt. Während an den Zugängen die Zahl der Defekte gegenüber dem letzten Jahr sogar von 18 auf 17 abnahm, stieg die Zahl der Stationen mit mindestens einer defekten Bahnsteiglampe von 24 auf 56. Das ist der schlechteste Wert seit Beginn der regelmäßigen Qualitätsprüfungen der Beleuchtung im Jahr 2002.

Der Ausfall von meistens nur einzelnen Lampen führte allerdings in der Regel nicht zu einer unzureichenden Beleuchtung der Bahnsteige oder Zugänge. Ausnahmen stellen die Stationen Sierksdorf und Hohenwestedt, wo die Beleuchtung der Bahnsteige sehr schwach ausgelegt ist, sowie Rieseby, wo die einzige Lichtquelle in der Nähe des Zugangs zum Bahnübergang ausgefallen war, dar.

Im gesamten südlichen Bereich des Bahnsteigs der Gleise 3 und 4 in Niebüll funktionierte keine Lampe, so dass es in diesem Abschnitt dunkel war. Unbeleuchtet war auch der neu gebaute südliche Abschnitt am Gleis 1 in Rendsburg, wo noch keine Beleuchtung installiert war.

In Dauenhof und Lübeck-St. Jürgen funktionierte nur jede zweite Bahnsteiglampe. In Dauenhof kam eine weitere defekte Lichtquelle dazu, so dass auch dort ein größerer Bahnsteigabschnitt dunkel blieb. In Lübeck Hbf waren in einem Bereich in der Halle an den Gleisen 1 und 2 alle Deckenlampen defekt, so dass dieser nur gering beleuchtet war.

Gar nicht beleuchtet war der Zugang zum Bahnsteig in Lauenburg. Von der Straße außen entlang um das Gebäude bis zum Bahnsteig funktionierte keine der ohnehin nur wenigen Lampen.

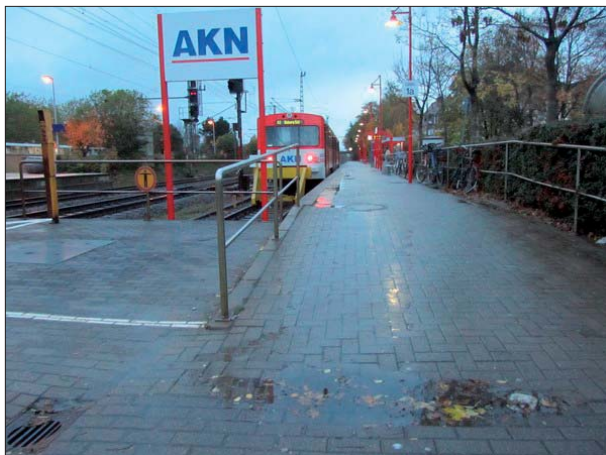
Weiterhin ohne Beleuchtungseinrichtung sind die Zugänge in Harblek, Tiebensee und Fresenburg. Auch in den Zugängen von Müssen, Lauenburg und Rieseby sollten zusätzliche Lichtquellen eingerichtet werden. Seit der Erhebung im Winter 2009 wurde nur in Süderdeich eine Verbesserung der Zugangsbeleuchtung realisiert.



**Abbildung 49:** In Krupunder wurde mehr als die Hälfte des schon seit längerem beschädigten Daches im Eingangsreich abgebaut.



**Abbildung 50:** Durch den neuen Stationsmast ist der Zugang zum Bahnsteig in Süderdeich jetzt wenigstens ein bisschen beleuchtet.



**Abbildung 51:** Im Übergang vom DB- auf den AKN-Bahnsteig haben sich in Elmshorn die Pflastersteine abgesenkt, so dass sich regelmäßig eine größere Pfütze bildet.

## Gesamtbewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 29 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 19. Qualitätskontrolle. Es 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. 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.

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 Bahnsteigbefestigung, Beleuchtung, Abfahrtsplan, Wetterschutz, Stationsschild und bei Stationen mit mehr als einem Bahnsteiggleis auch eine Orientierungsmöglichkeit über das Abfahrtsgleis.

Zum Vergleich der Entwicklung werden die Noten der Qualitätskontrolle aus dem Sommer 2010 (S) und dem Winter 2009 (W) in der Auflistung in Klammern angegeben.

### Wartekomfort

In die Bewertung des Wartekomforts fließen die Zustände der Bahnsteige, der Sitzgelegenheiten, der Wetterschutzeinrichtungen, der Abfallbehälter und der nicht technischen Zugänge ein.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,61	(W: 1,63 / S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,85	(3,03 / 2,91)
DB BM Lübeck:	2,82	(2,77 / 3,00)
DB BM Hamburg:	3,00	(2,75 / 2,88)
NEG:	1,86	(1,86 / 2,00)

**alle Stationen: 2,55 (2,61 / 2,64)**

Die Qualität des Wartekomforts wurde im Durchschnitt deutlich besser bewertet als im letzten Sommer und auch als vor einem Jahr. Im Vergleich mit den Werten vom Sommer gab es nur im Bereich des Bahnhofsmangements Hamburg keine Verbesserung.

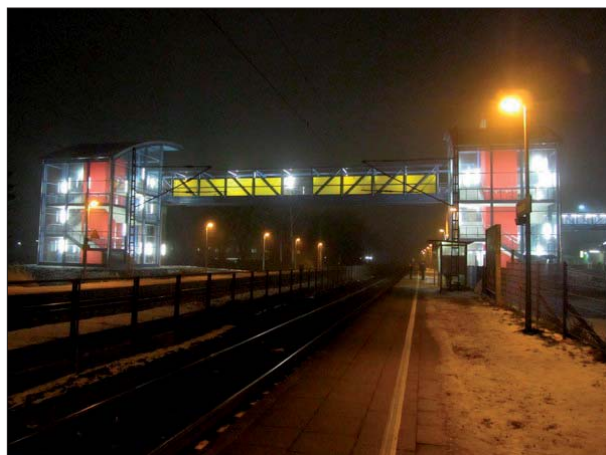
Mit „mangelhaft“ wurde der Wartekomfort in Ratzeburg und Pinneberg bewertet. In Ratzeburg waren der mangelhafte Winterdienst zusammen mit den Schmierereien im Warteraum ursächlich dafür. In Pinneberg führte das im Tunnel stehende Wasser zur Abwertung.



**Abbildung 52:** Die mittlerweile drei Jahre alte Wartehalle auf dem NEG-Bahnsteig in Niebüll sieht noch aus wie neu.



**Abbildung 53:** Die neue Abfahrtstafel im Kieler Hauptbahnhof ist etwas klein geraten, aber sie funktioniert.



**Abbildung 54:** In Tornesch wurde eine neue mit Aufzügen ausgestattete Fußgängerbrücke am Bahnhof errichtet, die den Weg zwischen den Bahnsteigen deutlich verkürzt und erleichtert.

### Information

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,58	(W: 1,46 / S: 1,49)
DB BM Kiel:	2,32	(2,41 / 2,25)
DB BM Lübeck:	2,07	(2,20 / 2,27)
DB BM Hamburg:	2,38	(1,63 / 1,75)
NEG:	2,14	(1,14 / 1,14)

**alle Stationen: 2,10 (2,07 / 2,03)**

Die Informationsqualität stellte sich seit dem Sommer wieder verschlechtert dar. Im Durchschnitt befindet sie sich aber weiterhin auf gutem Niveau. Erfreulicherweise mussten an keiner Station die Informationen mit „mangelhaft“ bewertet werden.

### Service

Die Noten für den Service werden vergeben für den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten, der Entwerter, der Schließfächer, der Automattüren, der Aufzüge, Rolltreppen und Gepäcktransportbänder und den Zustand der Fahrkartenausgaben. 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 vorgenannten Ausstattungen verfügen, werden in diesem Punkt nicht bewertet.

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,19	(W: 1,29 / S: 1,37)
DB BM Kiel:	1,79	(2,10 / 1,75)
DB BM Lübeck:	1,69	(1,42 / 1,58)
DB BM Hamburg:	1,75	(1,50 / 1,63)

**alle Stationen: 1,60 (1,64 / 1,59)**

Die Qualität der Serviceeinrichtungen ist wieder leicht schlechter als bei der letzten Kontrolle. Mit „mangelhaft“ bewertet wurde der Zustand der Serviceeinrichtungen in Prisdorf, Lübeck-Travemünde Hafen und Lübeck-Travemünde Strand aufgrund nicht zur Verfügung stehender Fahrkartenautomaten. In Neumünster und Schwarzenbek waren nicht betriebsbereite Aufzüge die Ursache für eine Bewertung mit „mangelhaft“ im Bereich der Servicequalität.



**Abbildung 55:** Der Bahnsteigtunnel in Flensburg ist nach Abschluss der Modernisierung in sehr gutem Zustand.



**Abbildung 56:** Sehr erfreulich ist die Neugestaltung des kommunalen Tunnels am Südausgang in Halstenbek.



**Abbildung 57:** Der Bahnhof Puttgarden wies nur geringe Mängel auf. Es waren jedoch drei Lampen defekt, was eine sehr gute Bewertung verhinderte.

### Gesamtbewertung

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

Außerdem können Stationen, bei denen mindestens ein Teilbereich mit der Note 5 bewertet wurde, keine bessere Gesamtnote als eine 4 erhalten.

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

AKN:	1,61	(W: 1,63 / S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,75	(2,91 / 2,76)
DB BM Lübeck:	2,73	(2,57 / 2,75)
DB BM Hamburg:	2,88	(2,50 / 2,75)
NEG:	2,00	(1,86 / 1,86)

**alle Stationen: 2,48 (2,49 / 2,49)**

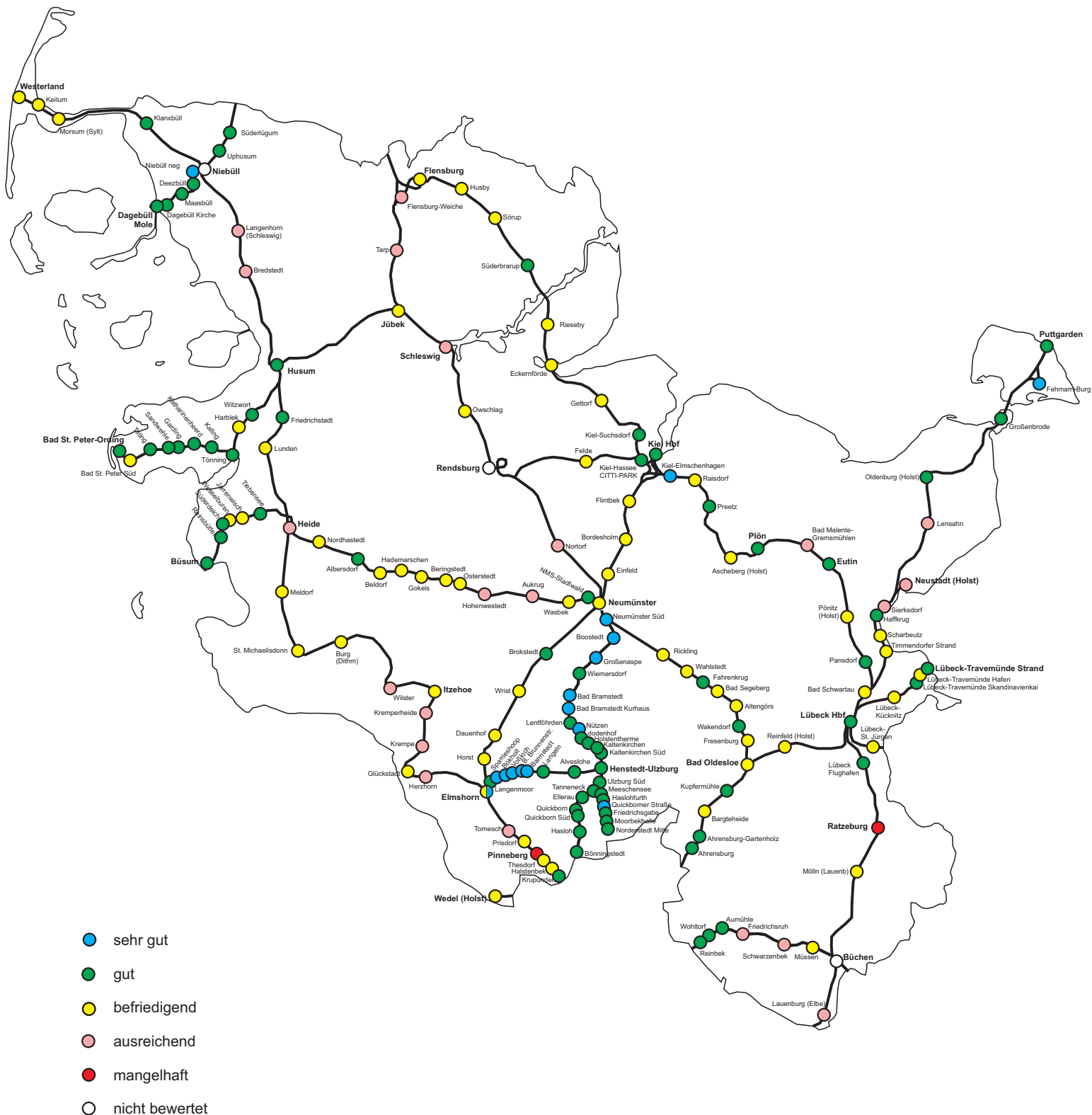
Mit der Verbesserung der Bewertung in den Bereichen der Bahnhofsmanagements Kiel und Lübeck sowie der AKN wurde für die Gesamtqualität ein gegenüber den Kontrollen im Sommer und vor einem Jahr leicht verbesserter Wert ermittelt.

Erfreulich gut ist weiterhin die Qualität der Stationen im Bereich der NEG, auch wenn es dort durch die geringere Informationsqualität eine leichte Verschlechterung gab. Im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg fiel der Wert insbesondere aufgrund der schlechteren Bewertung von Pinneberg ab. Die Durchschnittswerte in den Bereichen der DB-Bahnhofsmanagements liegen weiterhin relativ dicht auf einem befriedigenden Niveau zusammen.

Wie schon bei den beiden letzten Qualitätskontrollen musste auch dieses Mal keine Station mit der Gesamtnote „mangelhaft“ bewertet werden.

Mit sehr gut in allen Bereichen wurden in diesem Winter neun Stationen bewertet, die alle im Bereich der AKN liegen. An den Stationen Elmshorn AKN und Boostedt gab es erneut keine Mängel.

Im folgenden Kartenteil befindet sich auch eine Übersicht, aus der die Veränderung der Gesamtnote für jede einzelne Station im Vergleich zur Kontrolle aus dem letzten Sommer hervorgeht. Auf Seite 30 schließt das Diagramm mit der Entwicklung der Gesamtnoten für die Stationen im Bereich der einzelnen Infrastrukturbetreiber seit der ersten Qualitätskontrolle im Herbst 2001 den Ergebnisbericht ab. Der Anhang gibt einen Überblick über die Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen.



**Karte 5: Qualität des Wartekomforts**  
(Qualitätskontrolle Winter 2010)

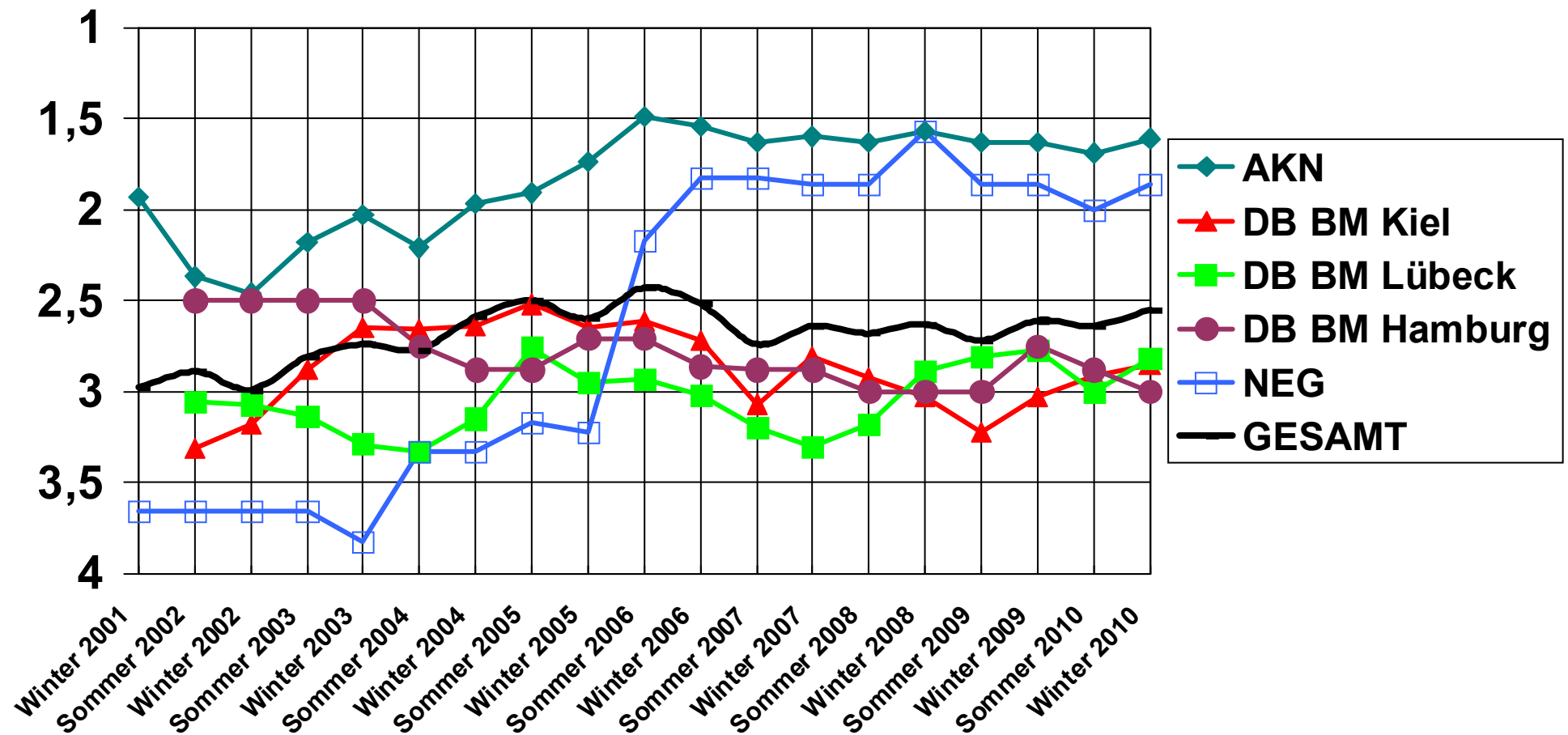
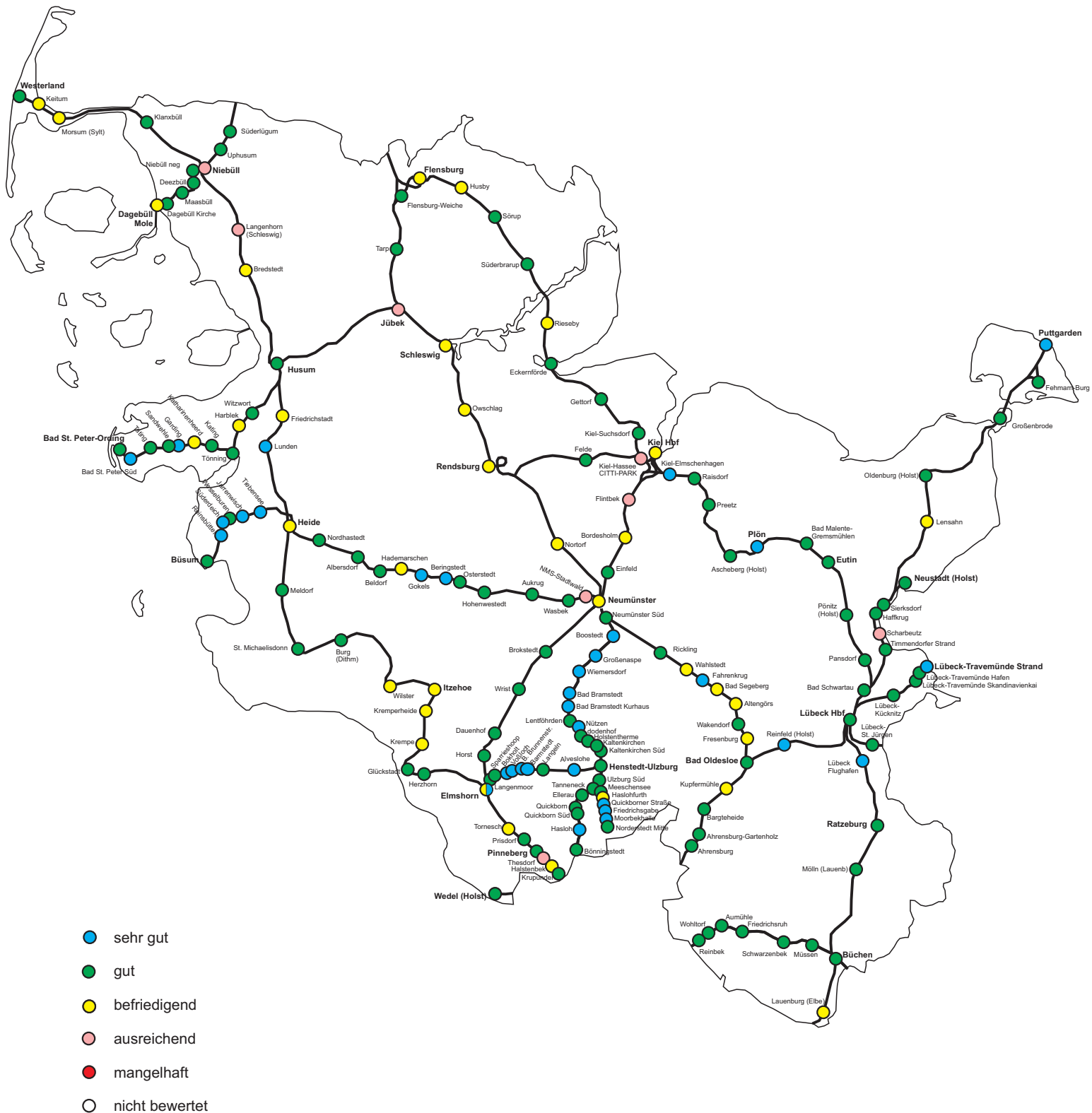


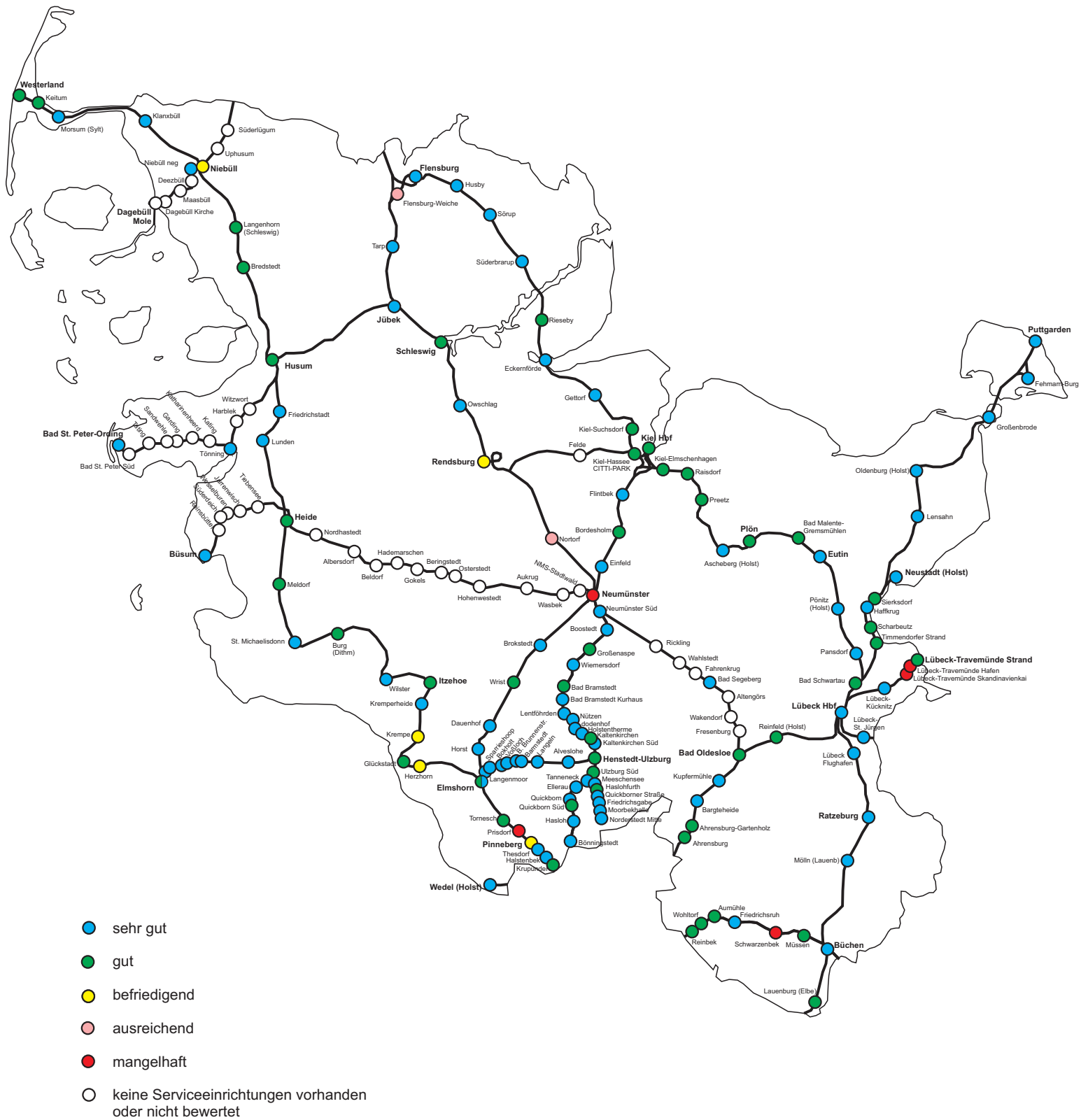
Diagramm 1:

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

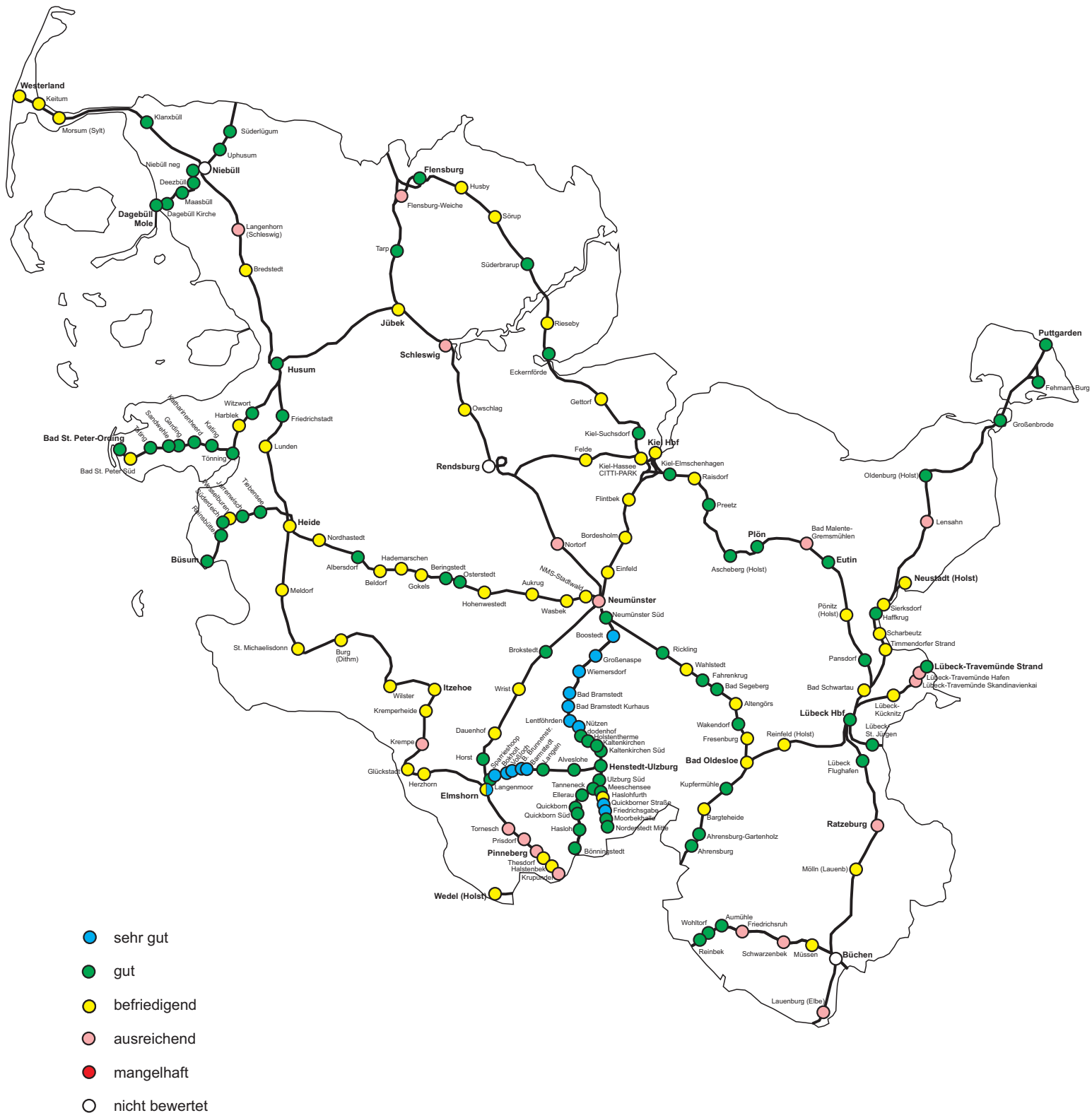


## Karte 6: Qualität der Information

(Qualitätskontrolle Winter 2010)

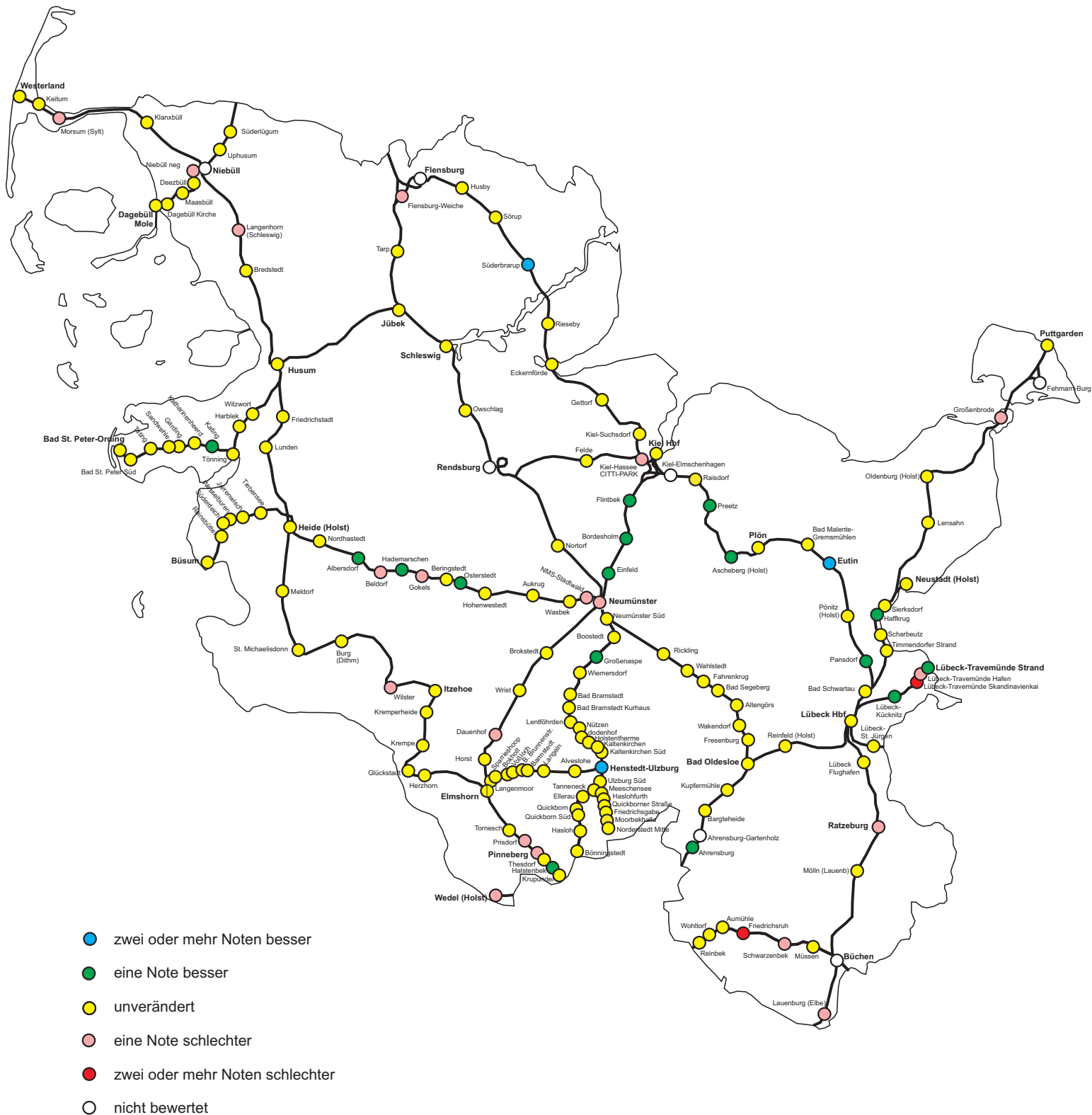


**Karte 7: Servicequalität**  
(Qualitätskontrolle Winter 2010)

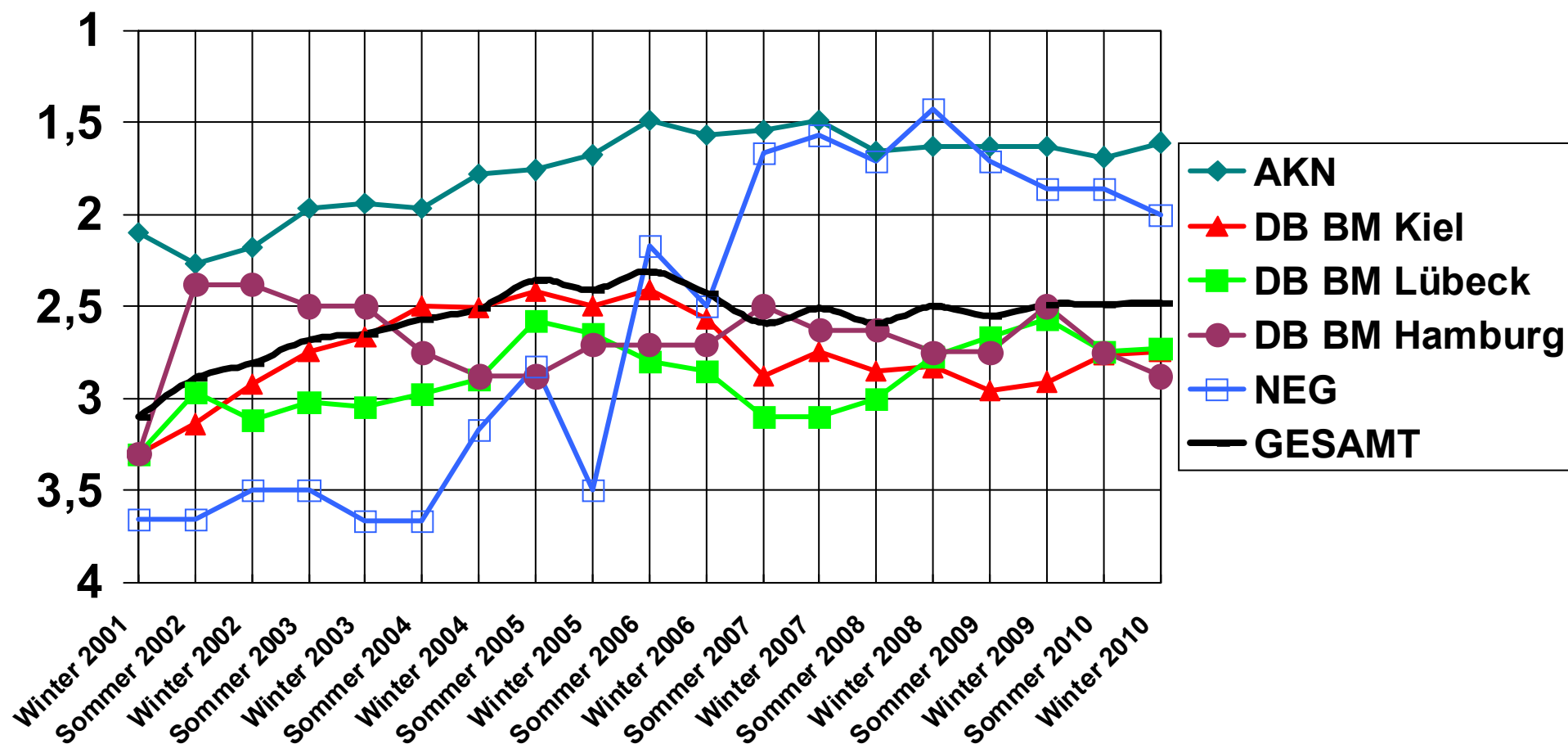


## Karte 8: Gesamtbewertung der Stationen

(Qualitätskontrolle Winter 2010)



**Karte 9: Veränderung der Gesamtnote  
im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle**  
(Qualitätskontrolle Winter 2010)



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

# Anhang

**zum Bericht der 19. Qualitätskontrolle  
an den Stationen in Schleswig-Holstein  
für den Winter 2010**

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

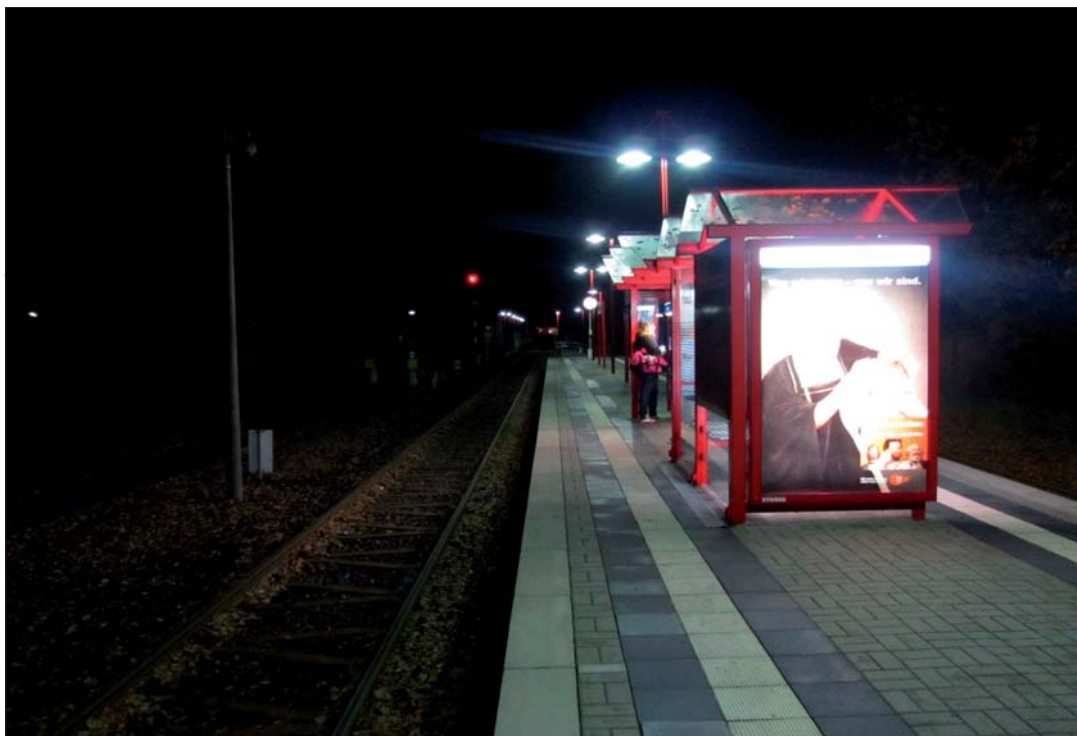
### Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2010 wurden 9 Stationen mit „sehr gut“ in allen Bereichen bewertet.

An zwei Bahnhöfen wurden keinerlei Mängel festgestellt. Es handelt sich um die Stationen Boostedt und Elms-  
horn AKN. An der Station Quickborner Straße war lediglich eine Vitrine leicht zerkratzt.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Boostedt	1	1	1	1
Elmshorn AKN	1	1	1	1
Quickborner Straße	1	1	1	1

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



**Boostedt:** Bahnhof an der Strecke Neumünster - Kaltenkirchen.



**Elmshorn AKN:** Endbahnhof der Strecke aus Henstedt-Ulzburg.



**Quickborner Straße:** Bahnhof an der Strecke Norderstedt Mitte - Ulzburg Süd.

### Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2010 wurden 18 Stationen mit „ausreichend“ bewertet. Mit dabei sind auch Bahnhöfe und Haltepunkte, die die Gesamtnote „ausreichend“ erhielten, weil einer der Teilbereiche mit „mangelhaft“ bewertet wurde. Das gilt zum Beispiel für Stationen wie Neumünster und Lübeck-Travemünde Skandinavienkai. Beide waren insgesamt in gutem Zustand, mussten aber aufgrund defekter Aufzüge bzw. eines defekten Fahrkartenautomaten im Bereich „Service“ mit „mangelhaft“ bewertet werden.

An einigen Bahnhöfen wurden in mehreren Teilbereichen größere Mängel festgestellt. Es handelt sich vor allem um die Stationen Schwarzenbek, Nortorf und Flensburg-Weiche.

Besonders der Wartekomfort wirkt sich meist verstärkt auf die Gesamtnote aus. In den genannten Stationen war die Bewertung für den Wartekomfort nur „ausreichend“. Alle drei Stationen wiesen zudem auch im Bereich „Service“ größere Mängel auf.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Schwarzenbek	4	2	5	4
Nortorf	4	3	4	4
Flensburg-Weiche	4	2	4	4



**Schwarzenbek:** Bahnhof an der Strecke Hamburg - Büchen: Im Tunnel vor dem Aufzug zu Gleis 1. Zwei defekte Aufzüge, im Tunnel nicht ablaufendes Wasser, beschädigte Scheiben der Treppeneinhausung und mehrere defekte Lampen führten zur schlechten Bewertung.



**Nortorf:** Bahnhof an der Strecke Neumünster - Flensburg: Unterstand Gleis 1 Richtung Rendsburg. Sowohl am Wetterschutz als auch bei den Informationsvittrinen und Fahrkartenautomaten gab es größere Mängel und Verschmutzungen. Dazu waren insgesamt 5 Lampen defekt.



**Flensburg-Weiche:** Bahnhof an der Strecke Neumünster - Flensburg: Zugangsebene. Schäden und Verschmutzungen im Zugangsbereich, am Fahrkartenautomat und an einem Unterstand beeinträchtigten das Erscheinungsbild und die Funktionalität der Station.