

# Fahrgastinformation während der Reise

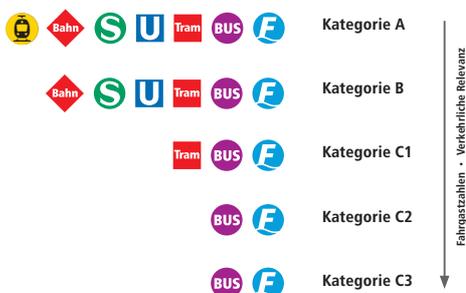
## Kapitel 4

## 4.1.1. Statische Fahrgastinformation an Haltestellen und Bahnhöfen

Bahnhöfe und Haltestellen sind Zugangspunkte und Verknüpfungspunkte zu allen öffentlichen Verkehrsmitteln im VBB.

### Kategorisierung von Bahnhöfen und Haltestellen

Ausstattung und Umfang der Fahrgastinformationen jedes Bahnhofs/jeder Haltestelle variieren in Abhängigkeit von dem Fahrgastaufkommen, der Häufigkeit der verkehrlichen Bedienung sowie regionaler/lokaler Bedeutung. Die Kategorisierung erfolgt nach Erfüllung der höchstmöglichen Kriterien.



#### Kategorie A:

Bahnhöfe/Haltestellen mit hohem Fahrgastaufkommen:

- mit Bahn-Fernverkehr
- mit mehr als 1.000 Ein- und Aussteigern (bezogen auf SPNV-Nutzer) pro Tag oder
- Haltestelle (ZOB) mit mehr als 250 Ein- und Aussteigern pro Tag

#### Kategorie B:

Bahnhöfe/Haltestellen von regionaler Bedeutung:

- mit einem Aufkommen bis zu 1.000 Ein- und Aussteigern (bezogen auf SPNV-Nutzern) pro Tag oder
- Haltestelle (ZOB) mit bis zu 250 Ein- und Aussteigern pro Tag

#### Kategorie C:

Haltestellen

#### Kategorie C1:

Haltestelle mit lokaler Umstiegsfunktion oder besonderer Angebotsqualität:

- Haltestellen des Stadt-/Orts-/Nachbarortsverkehrs mit mind. 60 Minuten Taktintervall und mind. 50 Ein- und Aussteigern pro Tag
- Nach Fahrplan definierte Umstiegshaltestellen zwischen Buslinien, Straßenbahnlinien oder Bus- und Straßenbahnlinien

#### Kategorie C2:

Haltestelle ohne Umstiegsfunktion, mit ausschließlich lokaler Bedeutung, mäßiger Nachfrage und ohne besondere Angebotsqualität:

- Aufkommen mehr als 15 Ein- und Aussteiger pro Tag

#### Kategorie C3:

Aufkommensschwache Haltestelle ohne Umstiegsfunktion, mit ausschließlich lokaler Bedeutung und ohne besondere Angebotsqualität:

- Aufkommen bis zu 15 Ein- und Aussteiger pro Tag

### Gestaltung der Bahnhöfe und Haltestellen

Bahnhöfe und Haltestellen nehmen in der Wahrnehmung der Kunden eine besondere Stellung ein, denn sie sind bei jeder Fahrt mit dem öffentlichen Verkehr der Start-, Umsteige- und Zielpunkt. Daher beeinflussen das Erscheinungsbild, die Fahrgastinformationen, der Zustand und der Ausstattungsgrad maßgeblich die Zufriedenheit der Fahrgäste.

Aufgrund der Diversität der Bahnhöfe und Haltestellen müssen diese in Abhängigkeit ihrer Kategorie funktionstüchtig ausgestattet werden. Um bei der Gestaltung auf die Bedürfnisse von in ihrer Mobilität eingeschränkten sowie sehbehinderten Menschen einzugehen, müssen die Bauten barrierefrei gestaltet werden. Dies bedeutet, dass die Fahrgastinformationen auf den verschiedenen Medien optisch und/oder akustisch dargestellt werden müssen.

Als Träger für Fahrgastinformation stehen das Haltestellenschild (Fahne) mit Haltestellenmast oder Haltestellenstele, die Wartehalle oder gesondert aufgestellte Vitrinen zur Verfügung.

**Anforderungen**

Die Buchstaben A bis C3 beziehen sich auf die Kategorisierung von Bahnhöfen und Haltestellen.

Ist ein Kreuz eingeklammert, so bedeutet dies „anzustreben“ bzw. bei „Bedarf“.

Fahrgastinformationen	A	B	C1	C2	C3	Bemerkung
<b>Grundausrüstung</b>						
Name der Haltestelle/Bahnhofsname	X	X	X	X	X	► 2.2.2. VBB-Konventionen zu Haltestellenbezeichnungen
Haltestellenzeichen „H“ (Tram, Bus, O-Bus, Fähre)	(X)	(X)	X	X	X	StVO § 45 Abs.3 und BoStrab § 31
Produktsignet	X	X	X	X	X	► 1. Basiselemente
Linienignet/Liniennummer <sup>1</sup>	X	X	X	X	X	► 1. Basiselemente
Fahrtziel <sup>1</sup>	X	X	X	X	X	► 2.2.2. VBB-Konventionen zu Haltestellenbezeichnungen
Tarifstandort der Haltestelle <sup>2</sup>	X	X	X	X	X	kennzeichnet das Tarifgebiet ► Abbildung „Kennzeichnung Tarifbereich“
Logo des/r verantwortlichen Verkehrsunternehmens/s	X	X	X	X	X	–
Verbundkennzeichnung (VBB-Logo)	X	X	X	X	X	► 1. Basiselemente
Bus/Bahnsteig-Nummer <sup>1</sup>	X	X	X	(X)	(X)	–
Aushangfahrplan	X	X	X	X	X	► 4.1.1.1. Gestaltungsraaster Fahrplanaushänge
Verkehrshinweise	X	X	X	X	X	z. B. Ankündigungen von Baumaßnahmen
Informationen des Verkehrsunternehmens/Verkehrsverbundes	X	X	X	X	X	► 4. Fahrgastinformationen während der Reise
Wagenstandsanzeiger, Fahrzeugskizzen	(X)	(X)				–
Ansprechpartner	X	X	X	X	X	–
Infopunkte	(X)	(X)				
dynamische Fahrgastinformationen	X	X	X			► 4.2. Dynamische Fahrgastinformationen
Tarifinformationen	X	X	X	X	(X)	Informationen zu Fahrausweisen, aktuellen Angeboten, Verweis auf Fahrgastrechte usw.
Plan mit Abfahrtspositionen	X	X	X			
Umgebungsinformationen (kartografisch)	X	X	(X)			Übersichts-, Umgebungs- und Stadtplänen
Linienetzpläne	X	X	X			► 3.3. Kartografie
Perlschnur	X	X				► 3.2. Perlschnüre
Wegeleitung	X	X	(X)			Vorweg- und Wegweisung innerhalb von Umsteigebauwerken mit Hinweisen zu nahegelegenen POIs, Straßen, Plätzen ...
Serviceinformationen	X	X	(X)			Zusätzliche Informationen: Beförderungsbedingungen, Hausordnung etc.
Einrichtung für akustische Durchsagen	X	X	(X)			Informationen über die aktuelle Verkehrslage und/oder Sonderinformationen
Info- und Notrufsäule	X	X				–
Uhr	X	X	X			–

<sup>1</sup> kann an den Bahnsteigen auch über gesonderte elektronische Anzeigen erfolgen

<sup>2</sup> am Haltestellenmast/an der Haltestellenstele oder als Bestandteil des Haltestellenaushangs

Vertriebseinrichtungen	A	B	C1	C2	C3	Bemerkung
Personalbediente Vertriebsstelle	X	X	(X)	-	-	► 4.4. VBB-Vertriebsstellen
Stationärer Fahrausweisautomat/Entwerter	X	(X)	(X)	-	-	► 4.4. VBB-Vertriebsstellen
Kundencenter	(X)	(X)	-	-	-	

Aufenthaltskomfort	A	B	C1	C2	C3	Bemerkung
Befestigte Wartefläche	X	X	X	(X)	(X)	-
Beleuchtung	X	X	X	-	-	
Wetterschutzeinrichtung	X	X	(X)	(X)	-	
Sitzgelegenheit	X	X	(X)	(X)	-	
Spritzschutz bei Haltestellen in Mittellage	X	X	X	-	-	
Abfallbehälter	X	X	X	X	X	-

Empfehlungen zur Gestaltung von Fahrgastunterständen

- Anlage 4.1.1. Fahrgastunterstand

## Grafische Beispiele

Abbildung 1:  
Beispielhafte Ausstattung eines Bahnhofes mit Haltestellen der Kategorie A

**Kennzeichnung der Haltestelle/des Bahnhofes**  
 1 Haltestellen-/Bahnhofsname, Tarifnummer, Bus-/Bahnsteig-Nummer

**Information im Aushangkasten**  
 2 Verkehrsunternehmen (allgemeine und örtliche Ansprechpartner)  
 2 Fahrplan mit Linienband und Umsteigemöglichkeiten  
 2 Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/allg. Auskunft/Auskunft bei Störungen, VBB-Tarif-Info und spezielle Tarifhinweise, Beförderungsbedingungen, Servicehinweise

**Weitere Informationen**  
 3 Liniennetzpläne  
 3 Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne, Lagepläne der Haltestellen des Ersatzverkehrs  
 3 Fahrpläne Regional-/Fernverkehr sowie lokaler Verkehr (Bus, Tram ...)  
 3 Dynamische Fahrgastinformation Zugzielanzeiger  
 3 Dynamische Fahrgastinformation Übersichtstafel  
 3 Beschallungsanlagen, Ansagen  
 3 Wegeleitsystem zwischen allen Verkehrsmitteln einschließlich Ersatzverkehr

**Vertriebsmöglichkeiten**  
 1 Personalbediente Vertriebsstelle  
 2 Stationärer Fahrausweisautomaten und Entwerter  
 3 Kundencenter

**Aufenthaltskomfort**  
 1 Befestigte Wartefläche  
 2 Beleuchtung  
 3 Wetterschutzeinrichtung  
 4 Sitzgelegenheit  
 5 Spritzschutz bei Haltestellen in Mittellage  
 6 Abfallbehälter

**Besonderer Service**  
 1 Notrufsäule/Infosäule/Inforufsäule  
 2 Öffentlicher Fernsprecher  
 3 Uhr  
 4 Beheizte Wartehalle  
 5 Briefkästen  
 6 Gepäckschließfächer/-service  
 7 Öffentliches WC

**Systemverknüpfung**  
 1 P&R-Anlage  
 2 Haltezone  
 3 B&R-Anlage  
 4 Taxi-Stellplätze

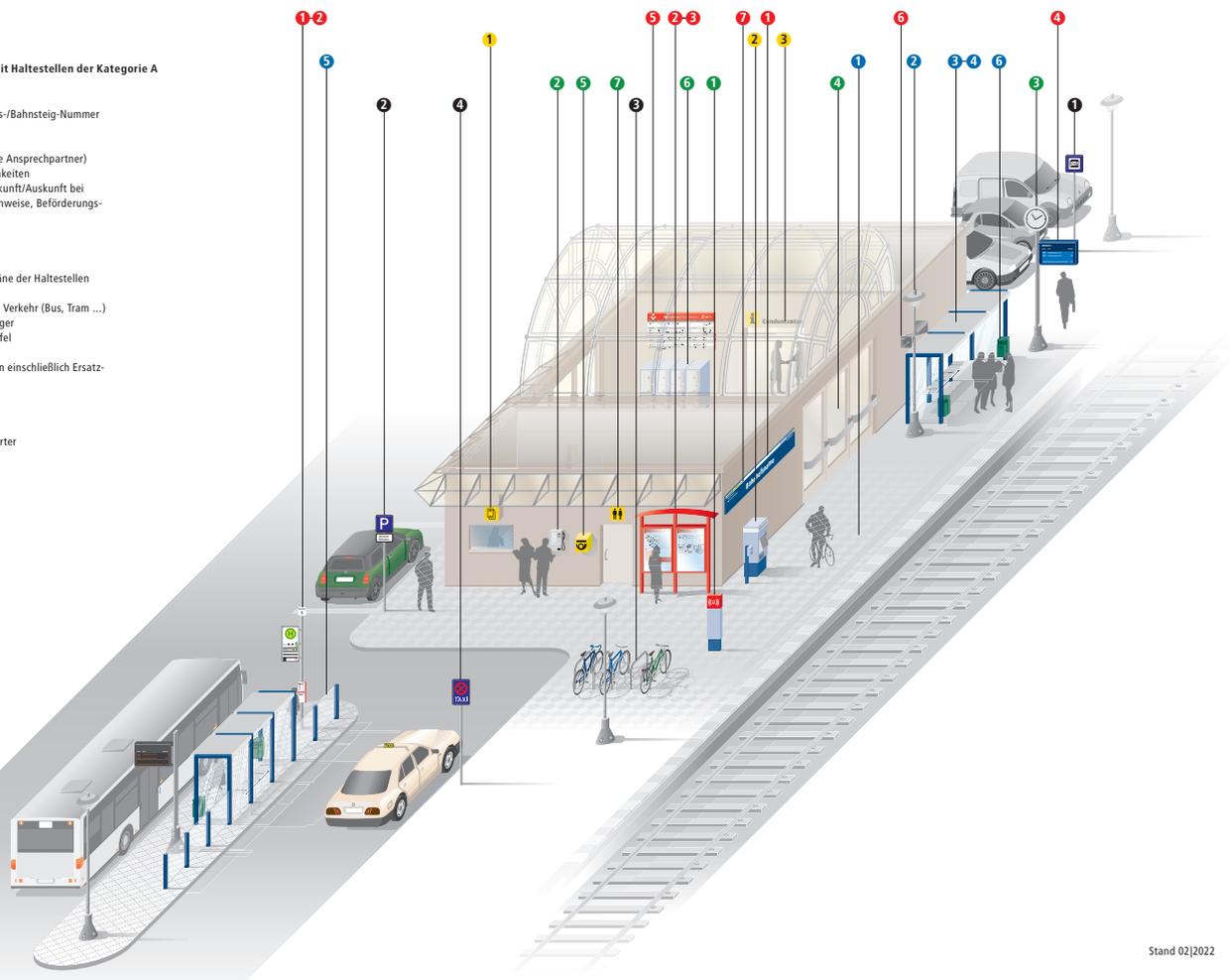


Abbildung 2:  
Beispielhafte Ausstattung eines Bahnhofes mit Haltestellen der Kategorie B

**Kennzeichnung der Haltestelle/des Bahnhofs**  
 1 Haltestellen-/Bahnhofsname, Tarifnummer, Bus-/Bahnsteig-Nummer

**Information im Aushangkasten**  
 2 Verkehrsunternehmen (allgemeine und örtliche Ansprechpartner)  
 2 Fahrplan mit Linienband und Umsteigemöglichkeiten  
 2 Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/allg. Auskunft/Auskunft bei Störungen, VBB-Tarif-Info und spezielle Tariffinweise, Beförderungsbedingungen, Servicehinweise

**Weitere Informationen**  
 3 Liniennetzpläne  
 3 Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne, Lagepläne der Haltestellen des Ersatzverkehrs  
 3 Fahrpläne Regional-/Fernverkehr sowie lokaler Verkehr (Bus, Tram ...)  
 4 Dynamische Fahrgastinformation Zugzielanzeiger  
 5 Dynamische Fahrgastinformation Übersichtstafel  
 6 Beschallungsanlagen, Ansagen  
 7 Wegeleitsystem zwischen allen Verkehrsmitteln einschließlich Ersatzverkehr

**Vertriebsleistungen**  
 1 Personalbediente Vertriebsstelle  
 2 Stationärer Fahrausweisautomaten und Entwerter  
 3 Kundencenter

**Aufenthaltskomfort**  
 1 Befestigte Wartefläche  
 2 Beleuchtung  
 3 Wetterschutzeinrichtung  
 4 Sitzgelegenheit  
 5 Spritzschutz bei Haltestellen in Mittellage  
 6 Abfallbehälter

**Besonderer Service**  
 3 Uhr  
 7 Öffentliches WC

**Systemverknüpfung**  
 1 P&R-Anlage  
 2 Haltezone  
 3 B&R-Anlage

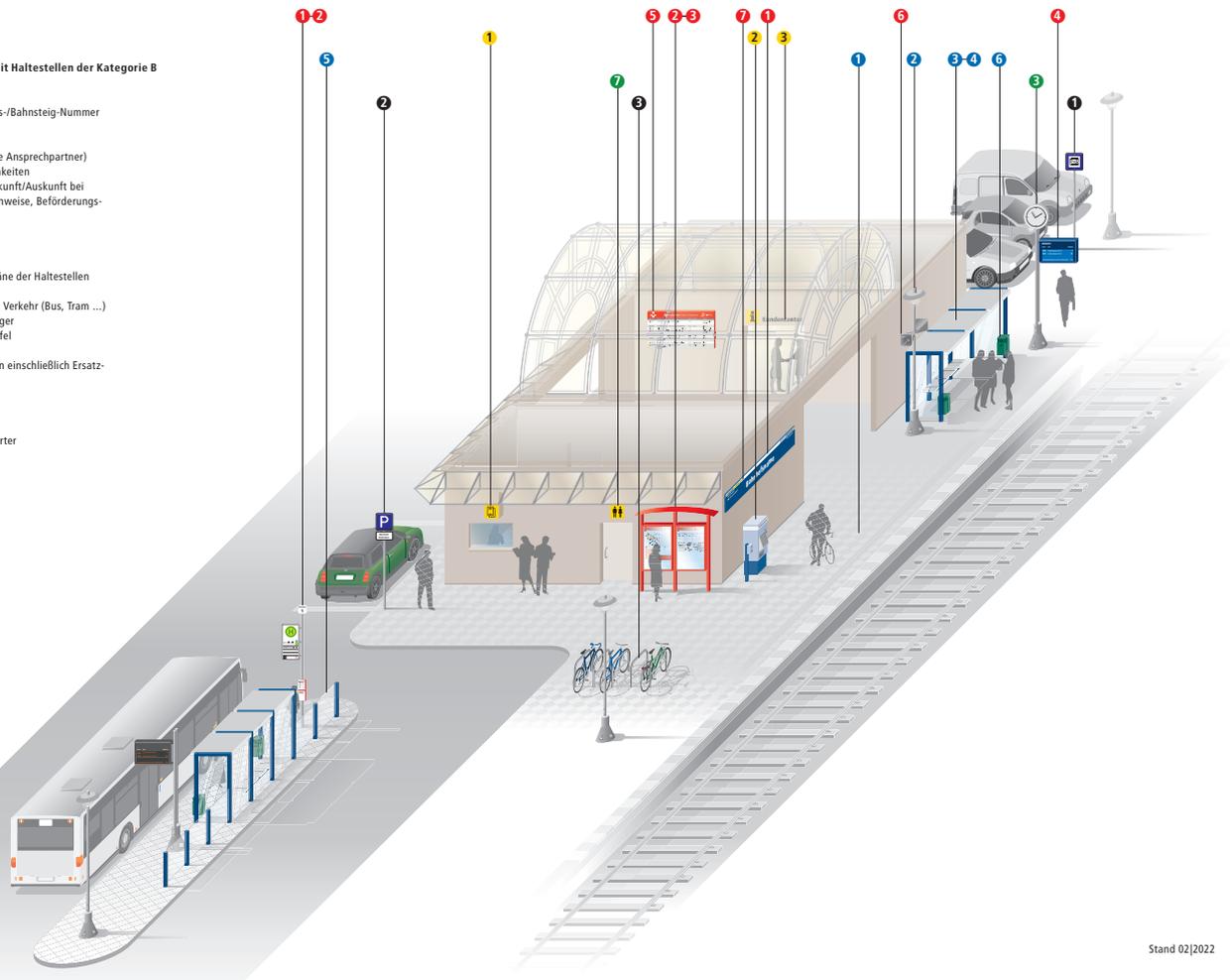


Abbildung 3:  
Ausstattung einer Haltestelle der Kategorie C1

**Kennzeichnung der Haltestelle**

- 1 Haltestellenname, Tarifnummer, Bussteig-Nummer

**Information im Aushangkasten**

- 2 Verkehrsunternehmen (allgemeine und örtliche Ansprechpartner)
- 2 Fahrplan mit Linienband und Umsteigemöglichkeiten
- 2 Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/allg. Auskunft/Auskunft bei Störungen, VBB-Tarif-Info und spezielle Tarifhinweise, Beförderungsbedingungen, Servicehinweise

**Weitere Informationen**

- 3 Liniennetzpläne
- 3 Übersichts-, Umgebungs-, Stadtpläne, Lagepläne der Haltestellen des Ersatzverkehrs
- 3 Fahrpläne Regional-/Fernverkehr sowie lokaler Verkehr (Bus, Tram ...)
- 3 Dynamische Fahrgastinformation Zielanzeiger
- 3 Dynamische Fahrgastinformation Übersichtstafel
  - Elektronische Anzeigetafel
- 7 Wegeleitsystem zwischen allen Verkehrsmitteln einschließlich Ersatzverkehr

**Aufenthaltskomfort**

- 1 Befestigte Wartefläche
- 2 Beleuchtung
- 3 Spritzschutz bei Haltestellen in Mittellage
- 6 Abfallbehälter

**Besonderer Service**

- 3 Uhr

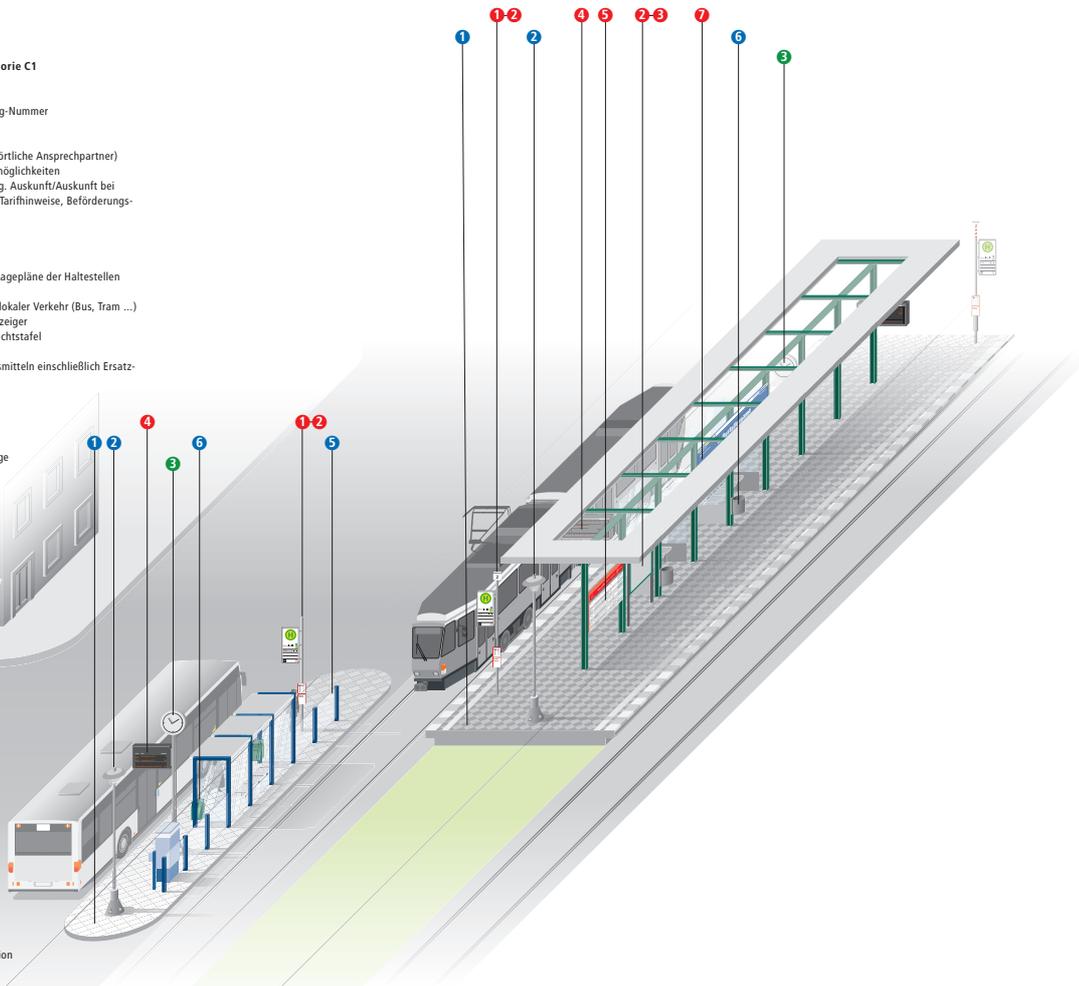


Abbildung 4:  
Ausstattung einer Haltestelle der Kategorie C2

**Kennzeichnung der Haltestelle**

- 1 Haltestellenname, Tarifnummer, Bussteig-Nummer

**Information im Aushangkasten**

- 2 Verkehrsunternehmen (allgemeine und örtliche Ansprechpartner)
- 2 Fahrplan mit Linienband und Umsteigemöglichkeiten
- 2 Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/allg. Auskunft/Auskunft bei Störungen, VBB-Tarif-Info und spezielle Tarifhinweise, Beförderungsbedingungen, Servicehinweise

**Aufenthaltskomfort**

- 6 Abfallbehälter

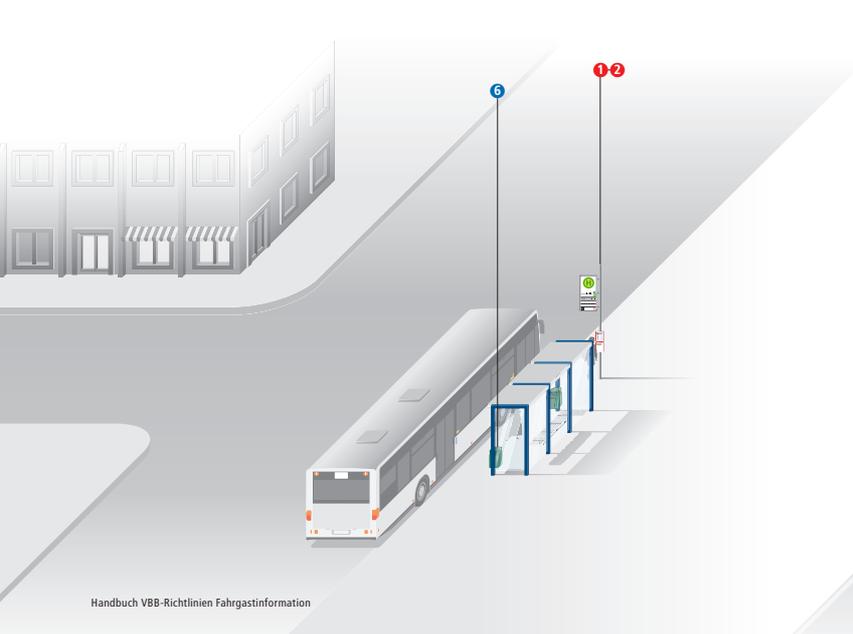


Abbildung 5:  
Ausstattung einer Haltestelle der Kategorie C3

**Kennzeichnung der Haltestelle**

- 1 Haltestellenname, Tarifnummer, Bussteig-Nummer

**Information im Aushangkasten**

- 2 Verkehrsunternehmen (allgemeine und örtliche Ansprechpartner)
- 2 Fahrplan mit Linienband und Umsteigemöglichkeiten
- 2 Hinweis auf Rufnummer Info-Telefon/allg. Auskunft/Auskunft bei Störungen, VBB-Tarif-Info und spezielle Tarifhinweise, Beförderungsbedingungen, Servicehinweise

**Aufenthaltskomfort**

- 6 Abfallbehälter

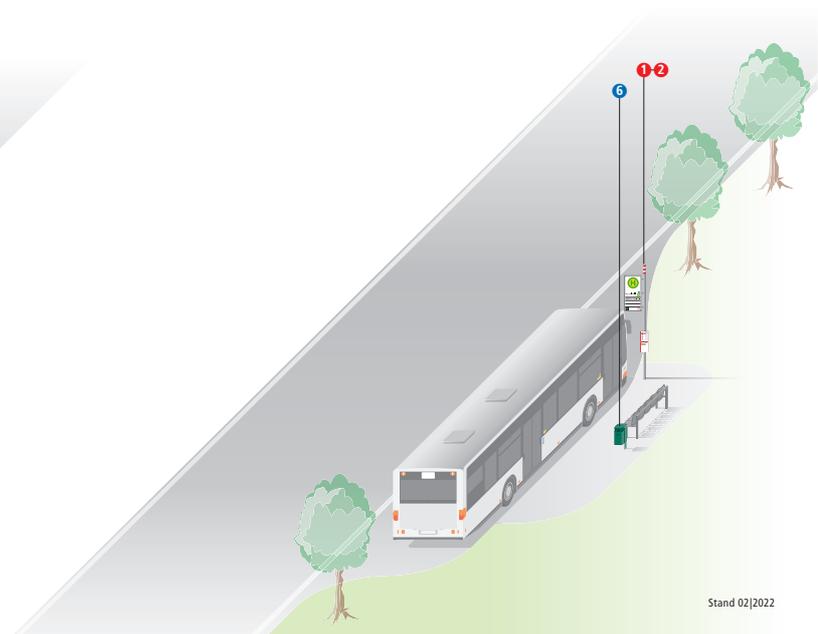


Abbildung 6:  
Kennzeichnung Haltestellenmast

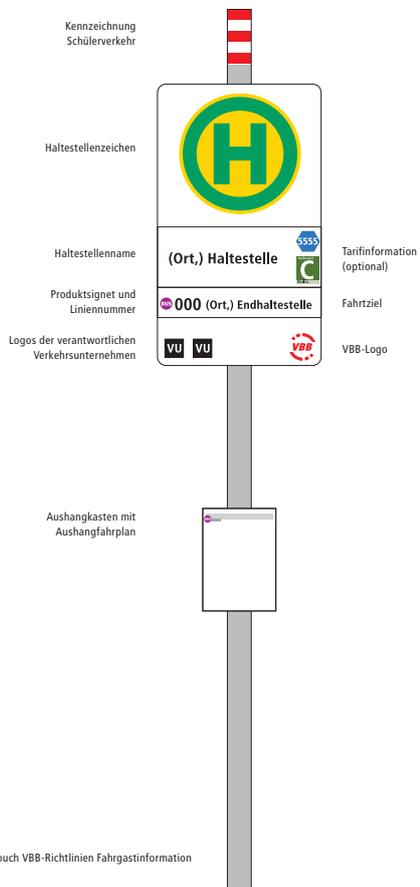


Abbildung 7:  
Kennzeichnung Tarifbereich

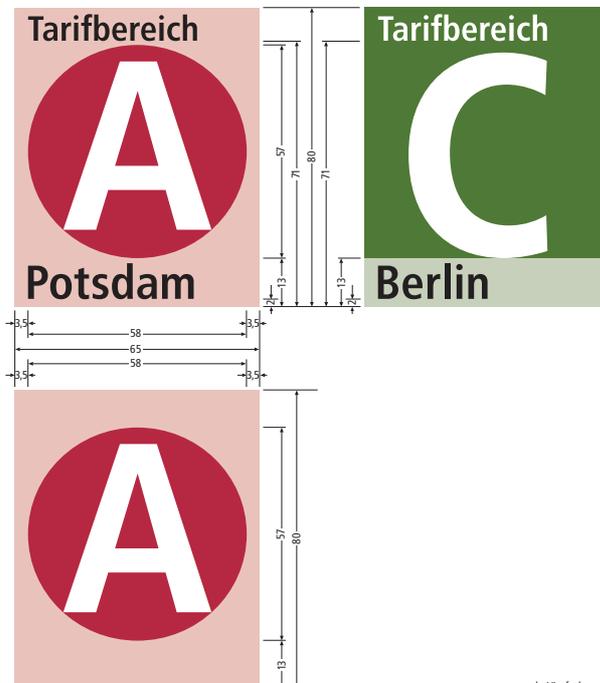
in Potsdam

<b>Tarifbereich</b> <b>A</b> Potsdam	30c 100m 80y 0k RAL 3003 160r 36g 60b #A0243C	7c 25m 20y 0k 25% RAL 3003
--	--	-------------------------------

<b>Tarifbereich</b> <b>B</b> Potsdam	70c 60m 0y 0k RAL 4005 112r 109g 179b #706DB3	18c 15m 0y 0k 25% RAL 4005
--	--	-------------------------------

<b>Tarifbereich</b> <b>C</b> Potsdam	65c 70m 100y 0k RAL 7008 116r 97g 53b #746135	16c 18m 25y 0k 25% RAL 7008
--	--	--------------------------------

in Brandenburg a.d.H., Cottbus und Frankfurt (O)



<b>Tarifbereich</b> <b>A</b> Berlin	20c 75m 100y 13k RAL 8023 190r 90g 0b #BD5A00	5c 19m 25y 3k 25% RAL 8023
---	--	-------------------------------

<b>Tarifbereich</b> <b>B</b> Berlin	85c 30m 40y 11k RAL 5021 0r 130g 145b #008291	21c 7m 10y 3k 25% RAL 5021
---	--	-------------------------------

<b>Tarifbereich</b> <b>C</b> Berlin	70c 30m 100y 20k RAL 6010 90r 130g 30b #5A821E	18c 7m 25y 5k 25% RAL 6010
---	---	-------------------------------

cmyk: Vierfarbprozess; RAL: Farbsystem für Lacke