

Positionspapier

Gruppenspezifische Bereiche in Fernzügen

Management-Summary

PRO BAHN e.V. fordert die konsequente Einrichtung und Kennzeichnung gruppenspezifischer Bereiche in allen Fernzügen, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Fahrgäste gerecht zu werden und Konflikte zu minimieren.

Kernforderungen:

- Verpflichtende Einrichtung von **Ruhebereichen, Allgemeinbereichen und Kinderbereichen** in beiden Wagenklassen
- Eindeutige **visuelle und akustische Abgrenzung** der Bereiche durch Logos, Farbgebung und Schallschutz
- **Aktive Bestätigung** der Nutzungsbedingungen bei Platzreservierungen in Ruhe- und Kinderbereichen
- Bauliche Maßnahmen: **Schalldichte Trennwände** zu Ruhebereichen, **Spielmöglichkeiten** in Kinderbereichen
- Schulung des Zugpersonals zur **vorbildlichen und deeskalierenden** Durchsetzung der Bereichsregeln

Die Umsetzung dieser Maßnahmen erhöht die Zufriedenheit aller Fahrgastgruppen, reduziert Konflikte im Zug und stärkt die Attraktivität des Fernverkehrs.

1. Ausgangssituation und Zielsetzung

Fahrgäste wünschen eine angenehme Reise. Was 'angenehm' konkret ist, wird von Mensch zu Mensch und von Situation zu Situation unterschiedlich eingeschätzt:

- Pärchen, Familien und Gruppen möchten sich gerne unterhalten.
- Kleinkinder möchten lebhaft spielen.
- Manche Geschäftsreisende möchten telefonieren.
- Andere Geschäftsreisende möchten in Ruhe arbeiten.
- Genießer möchten sich in Ruhe entspannen.

Als Fahrgastverband PRO BAHN e.V. setzen wir uns dafür ein, dass sich in den Zügen alle Fahrgäste wohlfühlen und vernünftig aufeinander Rücksicht nehmen können. In allen neuen und schrittweise auch in bereits fahrenden Fernzügen sollten deshalb folgende Bereiche eingerichtet und deren spezifische Bedürfnisse konsequent berücksichtigt werden.

2. Geforderte Bereichsstruktur

Für eine optimale Rücksichtnahme zwischen verschiedenen Fahrgastgruppen fordern wir folgende Bereichsstruktur in Fernzügen:

- 2. Klasse
 - Ruhebereich
 - Allgemeinbereich
 - Kinderbereich
- Bistro/Restaurant (optional, klassenlos)
- 1. Klasse
 - Kinderbereich
 - Allgemeinbereich
 - Ruhebereich

Das Zugpersonal ist angehalten, bei Durchsagen hin und wieder auf Existenz und Zweck der verschiedenen Bereiche hinzuweisen und auf deren Beachtung zu drängen.¶

Bereiche sind an den Bahnsteigen in geeigneter Form entsprechend zu kennzeichnen.¶

3. Anforderungen an die einzelnen Bereiche

Damit Bereiche mit besonderen Bedürfnissen nicht 'versehentlich' von Fahrgästen reserviert oder belegt werden, die im Kinderbereich oder im Ruhebereich störend wirken, empfehlen wir folgende Merkmale und Regelungen:

3.1 Allgemeinbereich

Im Allgemeinbereich gelten Grundregeln des 'normalen' Benehmens. Diese enthalten:

- Handys sind auf Vibrieren zu stellen
- Musik und Videos werden nur über Kopfhörer konsumiert
- Telefonate nicht über Lautsprecher

Der Fahrgastverband PRO BAHN erarbeitet derzeit eine Empfehlung, wie sich Fahrgäste so verhalten sollen, dass das Gesamtreiseerlebnis für andere Fahrgäste und das Zugpersonal optimal erfolgt.

3.2 Kinderbereich

Bauliche und gestalterische Anforderungen:

- Kinderbereiche beider Wagenklassen bevorzugt in **Zugmitte** (häufig kürzere Wege zu Aufzügen)
- **Kinderbereiche und Ruhebereiche in unterschiedlichen Wagen**
- **Spielmöglichkeiten für Kinder** einrichten

- **Eindeutiges auffälliges Kinderbereich-Logo** an Wagenaußenseite, am Eingang zum Kinderbereich und im gewöhnlichen Sichtfeld dort sitzender Fahrgäste

Reservierungs- und Nutzungsregeln:

- Platzreservierung für Kinderbereich **nur mit gesonderter Bestätigung** dessen Nutzungsbedingungen
- Platzreservierung von Familien mit Kleinkindern **bevorzugt in Kinderbereichen**
- Kinderbereiche **erforderlichenfalls von Erwachsenen für Kinder frei zu machen**

3.3 Ruhebereich

Verhaltensregeln:

- In Ruhebereichen gilt ein **striktes Ruhegebot**: nur leise Gespräche
- **Keine Telefonate**
- Insbesondere **kein für Andere hörbares Abspielen von Video/Audio/Musik**

Fahrgäste mit lebhaften Kindern sollten den Ruhebereich meiden. Falls nicht anders möglich sollten die Kinder, soweit erforderlich, zur Ruhe ermahnt werden. Bauliche und gestalterische Anforderungen: ¶

- Ruhebereiche beider Wagenklassen **bevorzugt an Zugspitze bzw. Zugschluss**
- **Kinderbereiche und Ruhebereiche in unterschiedlichen Wagen**
- **Schalldämmende Abtrennung** von Ruhebereichen, insbesondere zu Kinderbereichen (Negativbeispiel: Trennwände mit Spalt am Scheibenrand die Schallschutz nur vortäuschen)
- **Eindeutiges auffälliges Ruhebereich-Logo** an Wagenaußenseite, am Eingang zum Ruhebereich und im gewöhnlichen Sichtfeld dort sitzender Fahrgäste
- Der Innenraum ist **farblich hervorzuheben**

Reservierungs- und Nutzungsregeln:

- Platzreservierung für Ruhebereich **nur mit gesonderter Bestätigung** dessen Nutzungsbedingungen
- **Keine automatische Platzreservierung** in Ruhebereiche hinein, bei Kindern ist dies explizit zu bestätigen.
- Zugpersonal (Triebfahrzeugführer, Zugführer, Zugbegleiter, Bistro/Restaurant-Fachkräfte, Reinigungsdienste etc.) sollte in Ruhebereichen mit **sanfter Stimme ein Vorbild sein** – und erforderlichenfalls Reisende zur Einhaltung des Ruhegebots ermuntern.
- Falls technisch möglich sollten Durchsagen in Ruhebereichen leiser eingestellt werden. In Zukunft könnten technische Möglichkeit zur getrennten Anpassung der Lautstärke nach Bereichen implementiert werden (ggf. Lautstärke der Durchsagen angepasst an den Lärmpegel im Wagen).

3.4 Bistro/Restaurant

- Bistro/Restaurant-Plätze **erforderlichenfalls für Konsumenten frei zu machen**

3.5 Vielfahrerbereiche

- Werden Vielfahrerbereiche angeboten, sind diese sowohl im Ruhe-, als auch im Normalbereich anzubieten.
- Personen, die keinen Status haben, sind aktiv zu informieren, dass für Statuskunden Plätze freizugeben sind. Im Streitfall soll das Zugpersonal die Regelungen durchsetzen..

4. Barrierefreiheit

Für ein barrierefreies Reisen müssen in allen genannten Bereichen entsprechende Vorkehrungen getroffen werden:

- In allen genannten Bereichen sollte **je 1 Rollstuhlplatz reservierbar sein**, in Allgemeinbereichen möglichst je 2 Rollstuhlplätze (bevorzugt einander gegenüber)
- Freie (nicht vorreservierte) Rollstuhlplätze können während der Fahrt nach Rücksprache mit dem Zugpersonal auch durch Kinderwagen/Gepäck genutzt werden, sind **erforderlichenfalls aber Rollstühlen frei zu räumen**
- Menschen mit Behinderung brauchen auch Ruhe, daher sollten **Kinder- und Rollstuhlbereich nicht vermischt werden**

5. Umsetzung und Ausblick

Mit Umsetzung der genannten Punkte in Fernzügen anhand der wichtigsten Bedürfnisse von Fahrgästen wird deren Reiseerlebnis noch angenehmer – und sollte auch dem Zugpersonal helfen, Konflikte zwischen Fahrgästen leichter zu besänftigen.

Umsetzungsstrategie:

- **Alle neuen Fahrzeuge** sind von Beginn an mit den geforderten Bereichen auszustatten
- Bei **Redesign-Maßnahmen bestehender Züge** sind die wichtigsten Aspekte (Kennzeichnung, Reservierungssystem) umzusetzen
- Auch ohne bauliche Maßnahmen können **organisatorische Aspekte** (Reservierungssystem, Personalschulung, Kennzeichnung) bereits kurzfristig umgesetzt werden

Erwartete Effekte:

- Höhere Kundenzufriedenheit durch bedarfsgerechte Angebote
- Reduktion von Konflikten zwischen Fahrgästen
- Entlastung des Zugpersonals bei der Konfliktlösung

- Stärkung der Attraktivität des Fernverkehrs gegenüber anderen Verkehrsmitteln