

Projekt: **Leitfaden für barrierefreien Öffentlichen Verkehr**

Titel des Berichts:

Häufig auftretende Barrieren im ÖV

Status: final

Dieser Bericht wurde von der Forschungsgesellschaft Mobilität FGM im Auftrag von bmvit, Land OÖ und Land Stmk erstellt.

AutorInnen: Karin Ofenbeck, Michaela Kargl, Ursula Witzmann

Dieser Bericht entstand unter Mitarbeit von: Reinfried Blaha und Leo Pürner (Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Referenten für Barrierefreies Bauen), Leopold Boyer (Verein Selbstbestimmt Leben Initiative OÖ), Christian Hummer (Radverkehrsbeauftragter des Landes OÖ), Oskar Kalamidas (Stadtbaudirektion Graz, Referat Barrierefreies Bauen), Thomas Menrath und Josef Vorderderfler (Verkehrsgremium des OÖ Blinden- und Sehbehindertenverbandes), Franz Pühretmair (Kompetenznetzwerk Informationstechnologie zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderungen)

Erstellt am:

30.11.2008

Inhalt

1	Einleitung	5
1.1	Über das Projekt.....	5
1.2	Über diesen Bericht	5
2	Sammlung häufiger Barrieren im Österreichischen ÖPNV	5
2.1	Häufig auftretende Barrieren im Busverkehr	5
2.1.1	Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Niederflrbus.....	5
2.1.2	Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Hochflrbus.....	5
2.2	Häufig auftretende Barrieren im Straßen-/Stadtbahnverkehr	5
2.3	Häufig auftretende Barrieren im Eisenbahnverkehr	5
2.3.1	Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Niederflur-Zug	5
2.3.2	Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Hochflur-Zug.....	5
2.4	Häufig auftretende Barrieren an Haltestellen und Bahnhöfen.....	5
2.4.1	Häufig auftretende Barrieren an Bus- und Straßenbahnhaltestellen.....	5
2.4.2	Häufig auftretende Barrieren an Bahnhöfen und Bahnhaltestellen	5
2.5	Häufig auftretende Barrieren bei Information, Kommunikation, Reservierung und Ticketing	5
2.6	Häufig auftretende Barrieren im Störfungsfall und im Notfall.....	5
3	Literatur und Quellenangaben	5

1 Einleitung

1.1 Über das Projekt

Das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit), das Land Oberösterreich und das Land Steiermark haben die Forschungsgesellschaft Mobilität FGM damit beauftragt, einen Leitfaden mit detaillierten Zielvorgaben für barrierefreien Öffentlichen Personenverkehr in Österreich zu erarbeiten.

Dieser Leitfaden soll die Basis für die weitere bundesländerspezifische Erarbeitung konkreter Umsetzungskonzepte für barrierefreien Öffentlichen Verkehr (ÖV) bilden.

Die Erarbeitung des „Leitfadens für barrierefreien ÖV“ umfasst konkret die folgenden Arbeitsschritte:

1. Zusammenstellung relevanter rechtlicher Rahmenbedingungen, Richtlinien und Empfehlungen
2. Zusammenstellung der Anforderungen unterschiedlicher NutzerInnengruppen¹
3. Zusammenstellung von häufigen/bekanntem Barrieren im ÖV in Österreich
4. Analyse von bestehenden Konzepten für barrierefreien ÖV
5. Erarbeitung eines umfassenden Katalogs mit detaillierten Zielvorgaben zu barrierefreiem ÖV in Österreich

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die weibliche Form von Personenbezeichnungen in den weiteren Textpassagen dieses Berichts weggelassen. Es wird jedoch ausdrücklich betont, dass sich alle Personenbezeichnungen (z.B. Nutzer, Teilnehmer, Rollstuhlfahrer, etc.) jeweils auf beide Geschlechter beziehen!

1.2 Über diesen Bericht

Barrierefreie Mobilität funktioniert nur in Form einer lückenlosen Wegekette vom Ausgangspunkt A bis zum Zielpunkt B. - Um Barrierefreiheit in der Tür-zu-Tür Wegekette zu erreichen ist neben der barrierefreien Gestaltung des Öffentlichen Verkehrs daher auch die barrierefreie Gestaltung des gesamten öffentlichen Raums (Straßen, Plätze, Wege,...) sehr wichtig. Für eine barrierefreie Wegekette müssen natürlich auch die Schnittstellen zu anderen Mobilitätsarten (z.B. Auto oder Taxi) barrierefrei gestaltet sein: Da viele Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (vor allem viele Rollstuhlnutzer und viele Menschen mit Gehbehinderung) den Weg zur ÖV-Haltestelle mit dem Auto zurücklegen, sind barrierefreie Behindertenparkplätze in Haltestellennähe für diese Menschen besonders wichtig. Auch die Schnittstellen zu Taxis und Fahrtendiensten für Menschen mit Behinderungen müssen berücksichtigt werden, da (vor allem am Land) der Weg von der Haltestelle zum Zielpunkt häufig noch sehr weit ist. Diese beiden Aspekte - Gestaltung des öffentlichen Raums und Schnittstellen zu motorisiertem Individualverkehr/Taxis/Fahrtendienste - werden in diesem Bericht allerdings nicht näher berücksichtigt. Dieser Bericht beschäftigt sich nur mit dem Teilaspekt der Barrieren im Öffentlichen Verkehr.

Aufbauend auf der Analyse der Nutzeranforderungen an barrierefreien ÖV wurden die im Öffentlichen Verkehr in Österreich häufig auftretenden Barrieren für Menschen mit unterschiedlichen Mobilitätseinschränkungen untersucht und für die verschiedenen Bereiche des ÖV strukturiert zusammengestellt.

Das Ergebnis dieser Analyse ist eine umfassende Zusammenstellung der im ÖV in Österreich häufig auftretenden Barrieren, wobei diese Barrieren nach den Verkehrsarten (Stadtbusverkehr, Regionalbusverkehr, Straßenbahn/Stadtbahnverkehr, Eisenbahnverkehr)² und den relevanten Bereichen (Haltestellen/Bahnhöfe, Schnittstelle zwischen Haltestelle und Fahrzeug (Ein-/Ausstiegssituation), Fahrzeug und Kommunikation/Information) strukturiert sind.

Menschen mit unterschiedlichen Mobilitätseinschränkungen haben ihre Erfahrungen in diesen Bericht eingebracht und den von der FGM erstellten Berichtsentwurf korrigiert und ergänzt. Wir danken folgenden Personen und Organisationen für ihre Mitarbeit an diesem Bericht:

Reinfried Blaha und Leo Pürrer (Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Referenten für Barrierefreies Bauen),
Leopold Boyer (Verein Selbstbestimmt Leben Initiative OÖ),
Christian Hummer (Radverkehrsbeauftragter des Landes OÖ),
Oskar Kalamidas (Stadtbaudirektion Graz, Referat Barrierefreies Bauen),
Thomas Menrath und Josef Vorderderfler (Verkehrsgremium des OÖ Blinden- und Sehbehindertenverbandes),
Franz Pühretmair (Kompetenznetzwerk Informationstechnologie zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderungen)

² Auf Wunsch der Auftraggeber beschränkt sich diese Studie auf Linienbusse und den schienengebundenen Öffentlichen Personennahverkehr. Die Bereiche Schiffsverkehr und Flugverkehr und Taxis bzw. Fahrtendienste für Menschen mit Behinderungen werden in diesem Bericht daher nicht berücksichtigt.

Dieser als Vorarbeit zur Erarbeitung eines Leitfadens für barrierefreien Öffentlichen Personenverkehr in Österreich erstellte Bericht gliedert sich im Wesentlichen in fünf Abschnitte:

- Häufig auftretende Barrieren im Busverkehr
- Häufig auftretende Barrieren im Straßen-/Stadtbahnverkehr
- Häufig auftretende Barrieren im Eisenbahnverkehr
- Häufig auftretende Barrieren an Haltestellen und Bahnhöfen
- Häufig auftretende Barrieren bei Kommunikation und Information
- Häufig auftretende Barrieren im Störungs- und Notfall

Den Abschluss bildet eine Literaturliste mit näheren Angaben zu den für die Erstellung dieses Berichts herangezogenen Quellen.

2 Sammlung häufiger Barrieren im Österreichischen ÖPNV

Um einen Überblick von potentiellen und häufig vorkommenden („üblichen“) Barrieren im Öffentlichen Verkehr für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zu bekommen wurde aufbauend auf der Analyse der Anforderungen der einzelnen Nutzergruppen eine Sammlung von Barrieren im Öffentlichen Verkehr (bezogen auf die verschiedenen Mobilitätsarten und verschiedenen Bereiche im ÖV) erarbeitet. Diese hier vorliegende Sammlung von Barrieren bildet die Grundlage für die Entwicklung konkreter Zielvorgaben für barrierefreien ÖV.

Diese Sammlung der im ÖV häufig auftretenden Barrieren wurde durch eine detaillierte Recherche und Analyse bestehender Projekte, Studien und Publikation zu diesem Thema erarbeitet. Es ist dabei zu berücksichtigen, dass diese Zusammenstellung eine allgemeine Sammlung von Barrieren in den verschiedenen Bereichen des Öffentlichen Verkehrs für die unterschiedlichen Nutzergruppen darstellt.

Die folgenden Kapitel enthalten eine umfassende Zusammenstellung von häufig auftretenden bzw. „üblichen“ Barrieren für folgende Nutzergruppen:

- Menschen mit Sinnesbehinderungen (sehbehinderte, blinde, schwerhörige und gehörlose Menschen)
- Menschen mit körperlichen Einschränkungen der Mobilität (Rollstuhlfahrer, Personen mit Rollator, Menschen mit Geh- oder Stehbehinderungen, Menschen mit Greifschwierigkeiten, Menschen mit eingeschränktem Greifradius, geringe Muskelkraft, überdurchschnittlich große und unterdurchschnittliche kleine Menschen,...)
- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen mit temporären Reisebehinderungen (ortsunkundige und fremdsprachige Fahrgäste, Fahrgäste mit Kinderwagen / Kleinkind an der Hand, Fahrgäste mit Fahrrad / schwerem bzw. sperrigem Gepäck, Reisende mit dringendem WC-Bedarf,...)

und für folgende Bereiche des Öffentlichen Verkehrs:

- Busverkehr (Ein-/Ausstiegssituation, Innenraum der Fahrzeuge, etc.)
- Schienenverkehr (Ein-/Ausstiegssituation, Innenraum der Fahrzeuge, etc.)
- Haltestellen und Bahnhöfe (Haltestellen- und Bahnhofumgebung, Haltestelle und Bahnhof, Serviceeinrichtungen, etc.)
- Information und Kommunikation (Fahrkartenverkauf, Reservierung, Kundenservice, Reiseplanung, On-trip Fahrgast-Information, Sicherheitsaspekte, etc.)

Diese Sammlung häufig auftretender Barrieren wurde von Menschen mit unterschiedlichen Mobilitätseinschränkungen in Bezug auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft, korrigiert und ergänzt.

2.1 Allgemeine Barrieren

Folgende Barrieren gelten für alle Verkehrsmittel:

- ➔ Persönliche Hilfe / persönlicher Ansprechpartner fehlt: Die Tendenz mit immer weniger Personal die Verkehrsmittel einzusetzen ist ein Hauptproblem im barrierefreien Öffentlichen Verkehr. Bisher geleistete persönliche Dienste z.B. Fahrscheinverkauf, Assistenzleistung beim Ein- und Aussteigen sollen plötzlich durch technische Lösungen kompensiert werden. Auf Grund der Vielfalt der unterschiedlichsten Anforderungen von Menschen mit verschiedenen Behinderungsformen wird dies (fall überhaupt) nur mit einem hohen technischen und infrastrukturellen Aufwand möglich sein.
- ➔ Wo ist der barrierefreie Einstieg?: Wenn auf einer Linie unterschiedliche Typen von Verkehrsmitteln im Einsatz sind, ist die Position des barrierefreien Einstiegs für den wartenden Fahrgast nicht vorhersehbar (z.B. einmal vorne dann wieder hinten) - man muss sich dann häufig durch die wartenden/einsteigenden Fahrgäste den Weg zur barrierefreien Einstiegsstelle suchen.
- ➔ Information über den Einsatz barrierefreier Verkehrsmittel fehlt: häufig ist die Information, wann (das nächste) Niederflurfahrzeug einer bestimmten Linie an einer bestimmten Haltestelle abfahren wird, nicht einfach zu erhalten
- ➔ Türöffnungstaster sind schwer erreichbar / schwer bedienbar: oft sind Türöffnungstaster zu klein und oder zu hoch oder versenkt angebracht und deshalb schwierig zu erreichen und/oder zu bedienen
- ➔ Großer Spalt und/oder nicht parallele Anordnung von Haltestellenkante und Fahrzeugeinstieg: Nicht nur ein zu großer Spalt bzw. Niveauunterschied zwischen Haltestelle und Verkehrsmittel ist ein Hindernis auch eine nicht parallele Anordnung der Haltestellenkante zur Einstiegs-kante beim Verkehrsmittel erschwert den Zu- und Ausstieg mit dem Rollstuhl (Für Rollstuhlfahrer kann grundsätzlich nur eine gleiche Niveauhöhe von Haltestelle und Fahrgastraum und eine kleine Spaltbreite (3 – 5 cm Wert muss erst diskutiert werden) eine selbständige barrierefreie Nutzung ermöglichen.)
- ➔ Fehleranfällige Einstiegshilfen / unmotiviertes Fahrpersonal: Einstiegshilfen bedingen meistens Assistenz durch Personal und sind durchwegs, wenn zu technisch ausgeführt, fehleranfällig. Bewährt haben sich mechanische Klapprampen. Wenn Zeiten für Assistenzleistungen beim Ein- und Aussteigen für Menschen mit Behinderung im Taktplan nicht berücksichtigt werden, sinkt die Motivation wirklich Assistenz zu leisten. Ausreden wie „Nimm den nächsten ich bin schon im Zeitdruck“ oder „Die Rampe oder Lift funktioniert nicht“ sind erlebte Praxisbeispiele.
- ➔ Personal nicht geschult: Assistenzleistungen bedingen geschultes Personal; häufige Probleme sind falsche Bedienung von Hebehilfen, Ignoranz, nicht fragen wie man helfen soll, etc.
- ➔ Mangelhafte Wartung der Einstiegshilfen: Mech. Klapprampen sind häufig unzumutbar verschmutzt. Elektrische Rampen / Lifte sind häufig defekt.
- ➔ Fahrzeuge werden trotz defekter Einstiegshilfe im Normalbetrieb eingesetzt: häufig werden Verkehrsmittel trotz defekter Einstiegshilfe „normal“ eingesetzt statt ein Ersatzfahrzeug einzusetzen.

- Stellplätze für Personen mit Rollstuhl sind zu gering dimensioniert, es fehlen Anlehn Bretter, Haltegriffe und in unmittelbarer Nähe ein Anforderungsknopf zum Aussteigen. Selten ist eine freie Sicht zur Fahrgastinformation im Fahrzeug gegeben. Stellplätze für Personen mit Rollstuhl sind meist zu weit von der Tür entfernt angeordnet.

2.2 Häufig auftretende Barrieren im Busverkehr

In diesem Kapitel finden sich die beim Ein- und Aussteigen in Linienbusse (Schnittstelle Haltestelle / Fahrzeug) und beim Fahren mit Linienbussen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen häufig auftretenden Barrieren.

Im städtischen Busverkehr sind in Österreich (fast) ausschließlich Niederflerbusse im Einsatz, während im Regionalbusverkehr (fast) ausschließlich Hochflerbusse verwendet werden. Die Barrieren (vor allem jene, die beim Ein- und Aussteigen auftreten) unterscheiden sich bei Hoch- und Niederflerbussen grundlegend – daher werden die häufig auftretenden Barrieren im Folgenden für Niederflerbusse und für Hochflerbusse getrennt aufgelistet.

2.2.1 Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Niederflerbus

- Erkennen des „richtigen“ Busses ist schwierig
Vor allem sehbehinderte und blinde Menschen haben Schwierigkeiten den „richtigen“ Bus zu erkennen. Aber auch für ortsunkundige Menschen ist das Finden und Erkennen des „richtigen“ Busses oft schwierig. Generell ergeben sich Schwierigkeiten beim Erkennen des „richtigen“ Busses an Doppel-/Mehrfachhaltestellen auch für Fahrgäste, die langsamer unterwegs sind (z.B. Menschen mit Gehbehinderungen, Kinderwagen, Kleinkind an der Hand, schwerem Gepäck,...), oder für Fahrgäste, die über die anderen wartenden Fahrgäste nicht drübersehen können (z.B. kleine Menschen, Rollstuhlfahrer,...).
- Einstiegstür bzw. Türöffner-Knopf ist schwer zu finden
Für Menschen mit Sehbehinderung ist es fast unmöglich den Einstieg zu finden, wenn großflächig (über die Türen hinweg) Werbung angebracht ist, bzw. wenn die Türen nicht kontrastreich zum übrigen Fahrzeug gestaltet sind. Blinde Menschen haben generell Schwierigkeiten die Türen bzw. die Türöffner zu finden, wenn deren Position nicht akustisch auszumachen ist (d.h. wenn sie das Geräusch der sich öffnenden Tür nicht hören können, keine anderen Fahrgäste gleichzeitig einsteigen und der Türöffner bei geschlossenen Türen beim haltenden Fahrzeug kein akustisches Signal aussendet)
- Türöffner-Knopf ist schwer zu erreichen
Vor allem für Rollstuhlfahrer, blinde Menschen und Menschen mit Gehbehinderungen ist es oft schwierig beim Einsteigen den Türöffner-Knopf außen am Fahrzeug zu erreichen.
- Türöffner-Knopf ist schwierig zu bedienen
Vor allem für Menschen mit motorischen Behinderungen, aber auch für blinde Menschen und Fahrgäste mit schwerem Gepäck ist die Bedienung des Türöffnerknopfs schwierig.
- Türöffnung ist zu schmal
Vor allem für Fahrgäste mit Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für

Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung stellen schmale Ein-/Ausstiegstüröffnungen ein Problem dar.

➔ Ein-/Ausstiegsstufe ist zu hoch

Auch bei Niederflurfahrzeugen muss beim Ein-/Aussteigen eine relativ hohe Stufe überwunden werden, wenn das Haltestellenniveau nicht an das Niederflurfahrzeug angepasst ist oder wenn das Fahrzeug nicht unmittelbar neben der (niveauangepassten) Haltestellenkante hält und die Fahrgäste daher gezwungen sind beim Ein-/Aussteigen den Höhenunterschied zum (niedrigen) Fahrbahnniveau zu überwinden. Hohe Ein-/Ausstiegsstufen sind vor allem für Menschen mit schwerem Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für Fahrgäste im Rollstuhl und Fahrgäste mit Gehbehinderung ein großes Hindernis. Aber auch für unterdurchschnittlich kleine Menschen, Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen sind hohe Ein-/Ausstiegsstufen problematisch.

➔ Spalt zwischen Haltestellenrand und Buseinstieg ist zu breit

Die tatsächliche Breite des Spalts zwischen Buseinstieg und Haltestellenrand hängt neben technischen Faktoren (Form der Haltestelle, Anfahrtsweg, Form des Randsteins im Haltestellenbereich,...) vor allem auch vom Fahrkönnen/Training und von der Motivation des Fahrers ab. Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand, Rollstuhlfahrer, Fahrgäste mit Gehbehinderung, Fahrgäste mit Sehbehinderung und blinde Fahrgäste ist ein breiter Spalt zwischen Haltestellenrand und Straßenbahn beim Ein- und Aussteigen problematisch.

➔ Keine Rampe verfügbar

Die im österreichischen ÖV eingesetzten Niederflurbusse sind durchwegs mit Rampen ausgerüstet. Elektrische Rampen sind allerdings erfahrungsgemäß sehr häufig defekt und daher nicht einsatzfähig. Vor allem für Fahrgäste mit Rollstuhl bzw. Rollator und Fahrgäste mit Gehbehinderung ist das Ein-/Aussteigen auch bei Niederflurfahrzeugen problematisch, wenn keine Rampe verfügbar ist.

➔ Keine Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen

Vor allem blinde und gehbehinderte Fahrgäste mit Gepäck und Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand bemängeln das Fehlen einer Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen.

➔ Tür schließt zu schnell

Das zu schnelle Schließen der automatischen Tür wird vor allem von Fahrgästen mit Gepäck, Kinderwagen, Kleinkind an der Hand, Rollstuhlfahrern und Fahrgästen mit Gehbehinderung, Sehbehinderung und blinden Fahrgästen bemängelt.

➔ Bus fährt an bevor der Sitzplatz eingenommen ist

Es ist für blinde Fahrgäste schwierig, schnell einen Sitzplatz zu finden, da alle Busse unterschiedlich aufgebaut sind. Fahrgäste mit Gehbehinderung und ältere Fahrgäste, aber auch Fahrgäste mit Kleinkind können nach dem Einsteigen oft nicht schnell genug einen Sitzplatz erreichen bevor der Bus anfährt.

➔ Fahrscheinkauf ist schwierig, weil Fahrer / Fahrscheinautomat schwer erreichbar ist

Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, Kinderwagen oder Rollstuhl sowie für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste sowie für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten ist der Kauf eines Fahrscheins oft ein Problem. Fahrgäste mit Kinderwagen/Kleinkind, Fahrgäste

mit Gepäck, blinde Fahrgäste und Fahrgäste mit Gehbehinderung bemängeln vor allem, dass bei vollem Bus das „Durchkommen“ zum Fahrer schwierig bzw. unmöglich ist, wenn man nicht bei der ersten (meist relativ schmalen) Tür einsteigt. Fahrscheinkauf am Automaten wird von vielen Fahrgästen als schwierig empfunden „weil man dem Automaten keine Fragen stellen kann“, für blinde Fahrgäste ist Fahrscheinkauf an den derzeit eingesetzten Automaten unmöglich.

➔ Fahrscheinentwerter ist schwer erreichbar

Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, Kinderwagen, Rollstuhl und für gehbehinderte und blinde Fahrgäste sind die Fahrscheinentwerter in den Bussen oft schwer erreichbar. Konkret wird von blinden Fahrgästen bemängelt, dass die Fahrscheinentwerter schwer zu finden und in jedem Fahrzeugmodell an anderen Stellen montiert sind. Fahrgäste mit Kinderwagen bemängeln, dass der Kinderwagen allein gelassen werden muss, während man zum Entwerter geht. Allgemein wird angemerkt, dass Fahrscheinentwerter im bereits fahrenden Bus schwer erreichbar sind (Gleichgewichtsprobleme) und dass Fahrscheinentwerter in sehr vollen Bussen schwer erreichbar sind.

➔ Zielgenaues Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz ist schwierig

Für sehbehinderte oder blinde Menschen ist das zielgenaue Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz generell schwierig. Das Ruckeln während der Fahrt erschwert das zielgenaue Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz für alle Fahrgäste. Rollstuhlfahrer bemängeln, dass die Entwerter oft zu hoch montiert sind.

➔ Korrektes Entwerfen des Fahrscheins ist schwierig

Vor allem blinde und sehbehinderte Fahrgäste haben Schwierigkeiten ihren Fahrschein korrekt zu entwerfen, weil es für sie unmöglich ist zu erkennen, welche Seite des Fahrscheins entwertet werden muss. Außerdem erschwert auch das Ruckeln während der Fahrt das korrekte Entwerfen des Fahrscheins.

➔ Sitzplatz ist schwer erreichbar, weil der Zugang zu eng ist

Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, mit Kinderwagen bzw. Kleinkind an der Hand und für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist der Zugang zum Sitzplatz in vielen Bussen zu eng.

➔ Sitzplatz ist schwer erreichbar, weil die Möglichkeit zum Festhalten fehlt

Vor allem Fahrgäste mit schwerem Gepäck oder Kleinkind an der Hand sowie gehbehinderte, sehbehinderte, blinde und unterdurchschnittlich kleine Fahrgäste bemängeln fehlende Festhalte-Möglichkeiten auf dem Weg zum Sitzplatz. Fehlende Festhaltemöglichkeiten werden besonders in sehr vollen Bussen oder wenn nur „Überkopf-Halteschlaufen“ verfügbar sind bemängelt.

➔ Sitzplatz ist schwer zu finden

Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen bemängeln häufig, dass für sie kein Sitzplatz freigemacht wird.

➔ Hinsetzen/Aufstehen ist schwierig, weil keine Möglichkeit zum Festhalten vorhanden ist

Vor allem für gehbehinderte und blinde Fahrgäste ist das Fehlen einer Festhaltemöglichkeit beim Hinsetzen/Aufstehen problematisch.

- ➔ Sitzplatz ist unbequem, weil nicht genug Platz für die Beine vorhanden ist
Vor allem Fahrgäste mit Kleinkind oder Gepäck, Fahrgäste mit Gehbehinderung und überdurchschnittlich große Fahrgäste haben beim Sitzen im Bus häufig zu wenig Beinfreiheit.
- ➔ Kein Platz für Blindenführ- / Partner- / Assistenzhund
Für Blindenführ-/Partner-/Assistenzhunde ist bei den Plätzen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen vorgesehenen Sitzplätzen im Bus oft nicht genügend Platz, so dass sie Gefahr laufen von anderen vorbeigehenden Fahrgästen getreten zu werden.
- ➔ Zu wenig Halt beim Sitzen
Vor allem Kinder, unterdurchschnittlich kleine Fahrgäste und Fahrgäste mit Beinprothesen rutschen auf glatten Sitzflächen relativ leicht.
- ➔ Zu wenig Platz für Rollstuhl / Kinderwagen
Die in Österreich eingesetzten Niederflerbusse bieten nur 1-2 Rollstuhl- bzw. Kinderwagenplätze pro Fahrzeug. Das ist, wie die Praxis zeigt, meist zu wenig.
- ➔ Rollstuhl-/Kinderwagenplatz ist schwer erreichbar
In vielen Niederflerbussen ist der Rollstuhl-/Kinderwagenplatz infolge des zu geringen „Rangierraums“ schwer zu erreichen. Vor allem Elektrorollstuhlnutzer bemängeln, dass der Rollstuhlplatz zu eng ist.
- ➔ Rollstuhl-/Kinderwagenplatz ist schwer zu finden
Die Einstiegstür, durch die Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator bzw. Kinderwagen den Rollstuhl-/Kinderwagenplatz im Fahrzeug erreichen können, ist meist nur ungenügend (d.h. nur mit kleinem Piktogramm, das nicht schon von weitem bereits beim Herannahen des Busses sichtbar ist) gekennzeichnet.
- ➔ Einfach zu bedienende Sicherungsmöglichkeit am Rollstuhl-/Kinderwagenplatz fehlt
Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen bemängeln, dass die Sicherungseinrichtungen im Bus manchmal fehlen oder defekt sind, bzw. dass die Nutzung der Sicherungsmöglichkeiten im Bus meist zu kompliziert und zeitaufwändig ist.
- ➔ Am Rollstuhlplatz fehlt die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem Fahrer
Neben Rollstuhlfahrern bemängeln vor allem auch Fahrgäste mit Gehbehinderung fehlende Kontaktmöglichkeit mit dem Busfahrer.
- ➔ Festhalten während der Fahrt ist schwierig, weil die Haltegriffe schwer erreichbar sind
Kleinere Fahrgäste und Rollstuhlfahrer haben Schwierigkeiten die Haltegriffe zu erreichen, vor allem wenn nur Überkopf-Halteschlaufen verfügbar sind. Fahrgäste bemängeln auch, dass sicheres Stehen vor allem in zügig gefahrenen Kurven oder bei abrupten Bremsmanövern schwierig ist, weil die Halteschlaufen zu sehr nachgeben.
- ➔ Orientierung während der Fahrt ist schwierig / Information über nächste Haltestelle fehlt
Vor allem sehbehinderte, hörbehinderte und blinde Fahrgäste sowie Fahrgäste mit geringen Ortskenntnissen haben Probleme bei der Orientierung während der Fahrt, wenn die Ansage und/oder Anzeige der nächsten Haltestelle fehlt oder nicht richtig ist, wenn der Bus sehr voll ist oder wenn die Sicht durch's Fenster (z.B. durch aufgeklebte Werbefolie) behindert ist. Die Namen an den Haltestellentafeln sind für die meisten Fahrgäste vom Bus aus nicht lesbar (weil

zu kleine Schrift). Der Linienverlauf ist im Fahrzeug oft nicht gut ausgewiesen. Ansage der nächsten Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten ist oft schwer verständlich (undeutlich, „verrauscht“ oder zu leise) oder kommt zu spät.

- ➔ Gepolsterte Sitzflächen sind schwer zu reinigen und oft verschmutzt
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu finden
Vor allem blinde Fahrgäste haben Schwierigkeiten den Haltewunsch-Knopf zu finden, da dieser bei allen Fahrzeugmodellen an anderen Stellen montiert ist.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwer zu erreichen
Manchmal ist der Haltewunsch-Knopf so hoch angebracht, dass er für kleinere Fahrgäste und Rollstuhlfahrer nur schwer bzw. nicht zu erreichen ist. Da es oft notwendig ist den Sitzplatz während der Fahrt zu verlassen um den Haltewunsch-Knopf zu drücken, ist das Erreichen des Haltewunsch-Knopfes für den Großteil der Fahrgäste schwierig.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu bedienen
Sehbehinderte und blinde Fahrgäste können meist nicht erkennen, ob der Knopf bereits (erfolgreich) betätigt wurde oder nicht. Für Ortsunkundige (z.B. Touristen) ist die Funktion des Haltewunsch-Knopfs oft nicht erkennbar.
- ➔ Ausstiegstür ist schwer zu erreichen
Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen und für Fahrgäste im Rollstuhl ist das Erreichen der Ausstiegstür wegen des sehr engen „Rangiererraums“ oft schwierig. Um die Ausstiegstür rechtzeitig zu erreichen muss der Sitzplatz meist bereits während der Fahrt verlassen und der Weg zur Ausstiegstür im fahrenden Fahrzeug zurückgelegt werden, das stellt vor allem für Fahrgäste mit Gehbehinderung, für Kinder, für ältere Fahrgäste und für Fahrgäste mit Gepäck ein Problem dar. Bei sehr vollem Bus ist das Erreichen der Ausstiegstüre generell (d.h. für alle Fahrgäste) schwierig.

2.2.2 Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Hochflurbus

- ➔ Erkennen des „richtigen“ Busses ist schwierig
Vor allem sehbehinderte und blinde Menschen haben Schwierigkeiten den „richtigen“ Bus zu erkennen. Aber auch für ortsunkundige Menschen ist das Finden und Erkennen des „richtigen“ Busses oft schwierig. Generell ergeben sich Schwierigkeiten beim Erkennen des „richtigen“ Busses an Doppel-/Mehrfachhaltestellen auch für Fahrgäste, die langsamer unterwegs sind (z.B. Menschen mit Gehbehinderungen, Kinderwagen, Kleinkind an der Hand, schwerem Gepäck,...), oder für Fahrgäste, die über die anderen wartenden Fahrgäste nicht drüber-sehen können (z.B. kleine Menschen, Rollstuhlfahrer,...).
- ➔ Einstiegstür bzw. Türöffner-Knopf ist schwer zu finden
Für Menschen mit Sehbehinderung ist es fast unmöglich den Einstieg zu finden, wenn die Türen nicht kontrastreich zum übrigen Fahrzeug gestaltet sind. Blinde Menschen haben generell Schwierigkeiten die Türen bzw. die Türöffner zu finden, wenn deren Position nicht akustisch auszumachen ist (d.h. wenn sie das Geräusch der sich öffnenden Tür nicht hören können, keine anderen Fahrgäste gleichzeitig einsteigen und der Türöffner bei geschlossenen Türen beim haltenden Fahrzeug kein akustisches Signal aussendet)

- ➔ Türöffner-Knopf ist schwer zu erreichen
 Vor allem für Rollstuhlfahrer, blinde Menschen und Menschen mit Gehbehinderungen ist es oft schwierig beim Einsteigen den Türöffner-Knopf außen am Fahrzeug zu erreichen.
- ➔ Türöffner-Knopf ist schwierig zu bedienen
 Vor allem für Menschen mit motorischen Behinderungen, aber auch für blinde Menschen und Fahrgäste mit schwerem Gepäck ist die Bedienung des Türöffnerknopfs schwierig.
- ➔ Türöffnung ist zu schmal
 Vor allem für Fahrgäste mit Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung stellen schmale Ein-/Ausstiegstüröffnungen ein Problem dar.
- ➔ Ein-/Ausstiegsstufe ist zu hoch
 Hohe Ein-/Ausstiegsstufen sind vor allem für Menschen mit schwerem Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für Fahrgäste im Rollstuhl und Fahrgäste mit Gehbehinderung ein großes Hindernis. Aber auch für unterdurchschnittlich kleine Menschen, Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen sind hohe Ein-/Ausstiegsstufen problematisch.
- ➔ Spalt zwischen Haltestellenrand und Buseinstieg ist zu breit
 Die tatsächliche Breite des Spalts zwischen Buseinstieg und Haltestellenrand hängt neben technischen Faktoren (Form der Haltestelle, Anfahrtsweg, Form des Randsteins im Haltestellenbereich,...) vor allem auch vom Fahrkönnen/Training und von der Motivation des Fahrers ab. Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand, Rollstuhlfahrer, Fahrgäste mit Gehbehinderung, Fahrgäste mit Sehbehinderung und blinde Fahrgäste ist ein breiter Spalt zwischen Haltestellenrand und Bus beim Ein- und Aussteigen problematisch.
- ➔ Kein Hublift verfügbar
 Nur wenige der im österreichischen ÖV eingesetzten Hochflurbusse sind mit Hubliften ausgerüstet. Vor allem für Fahrgäste mit Rollstuhl bzw. Rollator ist das Ein-/Aussteigen problematisch, wenn kein Hublift verfügbar ist.
- ➔ Keine Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen
 Vor allem blinde und gehbehinderte Fahrgäste mit Gepäck und Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand bemängeln das Fehlen einer Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen.
- ➔ Bus fährt an bevor der Sitzplatz eingenommen ist
 Es ist für blinde Fahrgäste schwierig, schnell einen Sitzplatz zu finden, da alle Busse unterschiedlich aufgebaut sind. Fahrgäste mit Gehbehinderung und ältere Fahrgäste, aber auch Fahrgäste mit Kleinkind können nach dem Einsteigen oft nicht schnell genug einen Sitzplatz erreichen bevor der Bus anfährt.
- ➔ Haltemöglichkeiten sind schwer zu finden
 Haltemöglichkeiten (Haltestangen, -griffe und -schlaufen) und Bedienelemente (Haltewunsch-Knopf, etc.) sind oft nicht kontrastreich ausgeführt und daher für sehbehinderte Fahrgäste schwer zu erkennen.

- ➔ Sitzplatz ist schwer erreichbar, weil der Zugang zu eng ist
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, für Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand und für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist der Zugang zum Sitzplatz in vielen Bussen zu eng.
- ➔ Hinsetzen/Aufstehen ist schwierig, weil keine Möglichkeit zum Festhalten vorhanden ist
Vor allem für gehbehinderte und blinde Fahrgäste ist das Fehlen einer Festhaltungsmöglichkeit beim Hinsetzen/Aufstehen problematisch.
- ➔ Sitzplatz ist unbequem, weil nicht genug Platz für die Beine vorhanden ist
Vor allem Fahrgäste mit Kleinkind oder Gepäck, Fahrgäste mit Gehbehinderung und überdurchschnittlich große Fahrgäste haben beim Sitzen im Bus häufig zu wenig Beinfreiheit.
- ➔ Kein Platz für Blindenführ-/Partner-/Assistenzhund
Für Blindenführ-/Partner-/Assistenzhunde ist bei den Plätzen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen vorgesehenen Sitzplätzen im Bus oft nicht genügend Platz, so dass sie Gefahr laufen von anderen vorbeigehenden Fahrgästen getreten zu werden.
- ➔ Zu wenig / kein Platz für Rollstuhl / Kinderwagen
Die in Österreich eingesetzten Hochflurbusse bieten oft keinen Platz für Kinderwagen, Rollator oder Rollstuhl.
- ➔ Orientierung während der Fahrt ist schwierig / Information über nächste Haltestelle fehlt
Vor allem sehbehinderte, hörbehinderte und blinde Fahrgäste sowie Fahrgäste mit geringen Ortskenntnissen haben Probleme bei der Orientierung während der Fahrt, wenn die Ansage und/oder Anzeige der nächsten Haltestelle fehlt oder nicht richtig ist, wenn der Bus sehr voll ist oder wenn die Sicht durch's Fenster (z.B. durch aufgeklebte Werbefolie) behindert ist. Die Namen an den Haltestellentafeln sind für die meisten Fahrgäste vom Bus aus nicht lesbar (weil zu kleine Schrift). Der Linienverlauf ist im Fahrzeug oft nicht gut ausgewiesen. Ansage/Anzeige der nächsten Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten fehlt sehr häufig.
- ➔ Gepolsterte Sitzflächen sind schwer zu reinigen und oft verschmutzt
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu finden
Vor allem blinde Fahrgäste haben Schwierigkeiten den Haltewunsch-Knopf zu finden, da dieser bei allen Fahrzeugmodellen an anderen Stellen montiert ist.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwer zu erreichen
Manchmal ist der Haltewunsch-Knopf so hoch angebracht, dass er für kleinere Fahrgäste nur schwer bzw. nicht zu erreichen ist. Da es meist notwendig ist den Sitzplatz während der Fahrt zu verlassen um den Haltewunsch-Knopf zu drücken, ist das Erreichen des Haltewunsch-Knopfes für den Großteil der Fahrgäste schwierig.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu bedienen
Sehbehinderte und blinde Fahrgäste können meist nicht erkennen, ob der Knopf bereits (erfolgreich) betätigt wurde oder nicht. Für Ortsunkundige (z.B. Touristen) ist die Funktion des Haltewunsch-Knopfs oft nicht erkennbar.

➔ Ausstiegstür ist schwer zu erreichen

Um die Ausstiegstür rechtzeitig zu erreichen muss der Sitzplatz meist bereits während der Fahrt verlassen und der Weg zur Ausstiegstür im fahrenden Fahrzeug zurückgelegt werden, das stellt vor allem für Fahrgäste mit Gehbehinderung, für Kinder, für ältere Fahrgäste und für Fahrgäste mit Gepäck ein Problem dar. Bei sehr vollem Bus ist das Erreichen der Ausstiegstüre generell (d.h. für alle Fahrgäste) schwierig.

2.3 Häufig auftretende Barrieren im Straßen-/Stadtbahnverkehr

In diesem Kapitel werden jene Barrieren aufgelistet, die beim Ein- und Aussteigen in die Straßenbahn (Schnittstelle Haltestelle / Fahrzeug) und beim Fahren mit der Straßenbahn für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen häufig auftreten.

- ➔ Erkennen der „richtigen“ Straßenbahn ist schwierig
Vor allem sehbehinderte und blinde Menschen haben Schwierigkeiten die „richtige“ Straßenbahn zu erkennen. Aber auch für ortsunkundige Menschen ist das Finden und Erkennen der „richtigen“ Straßenbahn oft schwierig. Generell ergeben sich Schwierigkeiten beim Erkennen der „richtigen“ Straßenbahn an Doppelhaltestellen auch für Fahrgäste, die langsamer unterwegs sind (z.B. Menschen mit Gehbehinderungen, Kinderwagen, Kleinkind an der Hand, schwerem Gepäck,...), oder für Fahrgäste, die über die anderen wartenden Fahrgäste nicht drüber-sehen können (z.B. kleine Menschen, Rollstuhlfahrer,...).
- ➔ Einstiegstür bzw. Türöffner-Knopf ist schwer zu finden
Für Menschen mit Sehbehinderung ist es fast unmöglich den Einstieg zu finden, wenn großflächig (über die Türen hinweg) Werbung angebracht ist, bzw. wenn die Türen nicht kontrastreich zum übrigen Fahrzeug gestaltet sind. Blinde Menschen haben generell Schwierigkeiten die Türen bzw. die Türöffner zu finden, wenn deren Position nicht akustisch auszumachen ist (d.h. wenn sie das Geräusch der sich öffnenden Tür nicht hören können, keine anderen Fahrgäste gleichzeitig einsteigen und der Türöffner bei geschlossenen Türen beim haltenden Fahrzeug kein akustisches Signal aussendet)
- ➔ Türöffner-Knopf ist schwer zu erreichen
Vor allem für Rollstuhlfahrer, blinde Menschen und Menschen mit Gehbehinderungen ist es oft schwierig beim Einsteigen den Türöffner-Knopf außen am Fahrzeug zu erreichen.
- ➔ Türöffner-Knopf ist schwierig zu bedienen
Vor allem für Menschen mit motorischen Behinderungen, aber auch für blinde Menschen und Fahrgäste mit schwerem Gepäck ist die Bedienung des Türöffnerknopfs schwierig.
- ➔ Türöffnung ist zu schmal
Vor allem für Fahrgäste mit Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung stellen schmale Ein-/Ausstiegstüröffnungen ein Problem dar.
- ➔ Ein-/Ausstiegsstufen sind zu hoch
Hohe Ein-/Ausstiegsstufen sind vor allem für Menschen mit schwerem Gepäck, mit Kinderwagen, mit Kleinkind an der Hand, sowie für Fahrgäste im Rollstuhl und Fahrgäste mit Gehbehinderung ein großes Hindernis. Aber auch für unterdurchschnittlich kleine Menschen, Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen sind hohe Ein-/Ausstiegsstufen problematisch.
- ➔ Haltestelle ist nicht optimal an die Straßenbahn angepasst
weil in Österreich in einer Stadt jeweils mehrere verschiedene Straßenbahntypen im Einsatz stehen und diese sich sowohl in der Bodenhöhe als auch in der Fahrzeugbreite unterscheiden, ist

eine optimale Anpassung der Haltestelle an die Straßenbahn zur Minimierung des Einstiegsspalts nicht möglich.

- Spalt zwischen Haltestellenrand und Straßenbahn ist zu breit
Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand, Rollstuhlfahrer, Fahrgäste mit Gehbehinderung, Fahrgäste mit Sehbehinderung und blinde Fahrgäste ist ein breiter Spalt zwischen Haltestellenrand und Straßenbahn beim Ein- und Aussteigen problematisch.
- Keine Rampe verfügbar
Vor allem für Fahrgäste mit Rollstuhl bzw. Rollator und Fahrgäste mit Gehbehinderung ist das Ein-/Aussteigen auch bei Niederflurfahrzeugen problematisch, wenn keine Rampe verfügbar ist bzw. wenn die verfügbare Rampe nicht geeignet ist (z.B. bei Haltestellen in Kurven,...).
- Keine Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen
Vor allem blinde und gehbehinderte Fahrgäste mit Gepäck und Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand bemängeln das Fehlen einer Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen.
- Tür schließt zu schnell
Das zu schnelle Schließen der Tür wird vor allem von Fahrgästen mit Gepäck, Kinderwagen, Kleinkind an der Hand, Rollstuhlfahrern und Fahrgästen mit Gehbehinderung, Sehbehinderung und blinden Fahrgästen bemängelt.
- Straßenbahn fährt an bevor der Sitzplatz eingenommen ist
Es ist für blinde Fahrgäste schwierig, schnell einen Sitzplatz zu finden, da alle Straßenbahnen unterschiedlich aufgebaut sind. Fahrgäste mit Gehbehinderung und ältere Fahrgäste, aber auch Fahrgäste mit Kleinkind können nach dem Einsteigen oft nicht schnell genug einen Sitzplatz erreichen bevor die Straßenbahn anfährt.
- Moderne Straßenbahnen sind von blinden Menschen akustisch nicht wahrzunehmen
Moderne Straßenbahnen sind so leise, dass sie von blinden Menschen oft nicht gehört werden können. Dass ist ein Problem beim Überqueren von Straßen/Schienen und auch an Haltestellen mit relativ hohem Umgebungslärmpegel (Verkehrslärm und/oder viele Fahrgäste).
- Fahrscheinkauf ist schwierig, weil Fahrer / Fahrscheinautomat schwer erreichbar ist
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, Kinderwagen oder Rollstuhl sowie für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste sowie für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten ist der Kauf eines Fahrscheins oft ein Problem. Konkret wird von blinden Fahrgästen und von Fahrgästen mit Hörbehinderung angegeben, dass für sie der Fahrscheinkauf beim Fahrer schwierig ist, wenn der Fahrer durch eine Glasscheibe/-tür vom Fahrgastraum getrennt ist. Fahrgäste mit Kinderwagen/Kleinkind, Fahrgäste mit Gepäck und Fahrgäste mit Gehbehinderung bemängeln vor allem, dass bei voller Straßenbahn das „Durchkommen“ zum Fahrer schwierig bzw. unmöglich ist. Fahrscheinkauf am Automaten wird von vielen Fahrgästen als schwierig empfunden „weil man dem Automaten keine Fragen stellen kann“, für blinde Fahrgäste ist Fahrscheinkauf an den derzeit eingesetzten Automaten unmöglich.
- Fahrscheinentwerter ist schwer erreichbar
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, Kinderwagen, Rollstuhl und für gehbehinderte und blinde Fahrgäste sind die Fahrscheinentwerter in den Straßenbahnen oft schwer erreichbar.

Konkret wird von blinden Fahrgästen bemängelt, dass die Fahrscheinentwerter schwer zu finden und in jedem Straßenbahnmodell an anderen Stellen montiert sind. Fahrgäste mit Kinderwagen bemängeln, dass der Kinderwagen allein gelassen werden muss, während man zum Entwerter geht. Allgemein wird angemerkt, dass Fahrscheinentwerter in der bereits fahrenden Straßenbahn schwer erreichbar sind (Gleichgewichtsprobleme) und dass Fahrscheinentwerter in sehr vollen Straßenbahnen schwer erreichbar sind.

- ➔ Zielgenaues Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz ist schwierig
Für sehbehinderte oder blinde Menschen ist das zielgenaue Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz generell schwierig. Das Ruckeln während der Fahrt erschwert das zielgenaue Einführen des Fahrscheins in den Entwerter Schlitz für alle Fahrgäste. Rollstuhlfahrer bemängeln, dass Entwerter oft zu hoch montiert sind.
- ➔ Korrektes Entwerfen des Fahrscheins ist schwierig
Vor allem blinde und sehbehinderte Fahrgäste haben Schwierigkeiten ihren Fahrschein korrekt zu entwerfen, weil es für sie unmöglich ist zu erkennen, welche Seite des Fahrscheins entwertet werden muss. Außerdem erschwert auch das Ruckeln während der Fahrt das korrekte Entwerfen des Fahrscheins.
- ➔ Sitzplatz ist schwer erreichbar, weil der Zugang zu eng ist
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, mit Kinderwagen bzw. Kleinkind an der Hand und für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist der Zugang zum Sitzplatz in vielen Straßenbahnen zu eng.
- ➔ Sitzplatz ist schwer erreichbar, weil die Möglichkeit zum Festhalten fehlt
Vor allem Fahrgäste mit schwerem Gepäck oder Kleinkind an der Hand sowie gehbehinderte, sehbehinderte, blinde und unterdurchschnittlich kleine Fahrgäste bemängeln fehlende Festhalte-Möglichkeiten auf dem Weg zum Sitzplatz. Fehlende Festhaltungsmöglichkeiten werden besonders in sehr vollen Straßenbahnen oder wenn nur „Überkopf-Halteschlaufen“ verfügbar sind bemängelt.
- ➔ Sitzplatz ist schwer zu finden
Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen bemängeln häufig, dass für sie kein Sitzplatz freigemacht wird.
- ➔ Hinsetzen/Aufstehen ist schwierig, weil keine Möglichkeit zum Festhalten vorhanden ist
Vor allem für gehbehinderte und blinde Fahrgäste ist das Fehlen einer Festhaltungsmöglichkeit beim Hinsetzen/Aufstehen problematisch.
- ➔ Sitzplatz ist unbequem, weil zu schmal
Vor allem die Doppelsitze in neuen Straßenbahnmodellen (z.B. Cityrunner) werden von vielen Fahrgästen als zu schmal empfunden.
- ➔ Sitzplatz ist unbequem, weil nicht genug Platz für die Beine vorhanden ist
Vor allem Fahrgäste mit Kleinkind oder Gepäck, Fahrgäste mit Gehbehinderung und überdurchschnittlich große Fahrgäste haben beim Sitzen in der Straßenbahn häufig zu wenig Beinfreiheit.

- ➔ Kein Platz für Blindenführ-/Partner-/Assistenzhund
Für Blindenführ-/Partner-/Assistenzhunde ist bei den Plätzen für Menschen mit Mobilitäts-einschränkungen vorgesehenen Sitzplätzen in der Straßenbahn oft nicht genügend Platz, so dass sie Gefahr laufen von anderen vorbeigehenden Fahrgästen getreten zu werden.
- ➔ Zu wenig Halt beim Sitzen
Vor allem Kinder, unterdurchschnittlich kleine Fahrgäste und Fahrgäste mit Beinprothesen rutschen auf glatten Sitzflächen relativ leicht.
- ➔ Haltemöglichkeiten schwierig zu erkennen
Haltestangen, -griffe und -schlaufen sind nicht kontrastreich ausgeführt und daher für Menschen mit Sehbehinderung schwierig zu erkennen.
- ➔ Zu wenig Platz für Rollstuhl / Kinderwagen
Die in Österreich eingesetzten Straßenbahnen bieten nur 1-2 Rollstuhl- bzw. Kinderwagenplätze pro Fahrzeug. Das ist, wie die Praxis zeigt, meist zu wenig.
- ➔ Rollstuhl-/Kinderwagenplatz ist schwer erreichbar
In vielen Straßenbahnen ist der Rollstuhl-/Kinderwagenplatz infolge des zu geringen „Rangierraums“ schwer zu erreichen. Vor allem Elektrorollstuhlnutzer bemängeln, dass der Rollstuhlplatz zu eng ist.
- ➔ Rollstuhl-/Kinderwagenplatz ist schwer zu finden
Die Einstiegstür, durch die Fahrgäste mit Rollstuhl bzw. Kinderwagen den Rollstuhl-/Kinderwagenplatz im Fahrzeug erreichen können, ist meist nur ungenügend (d.h. nur mit kleinem Piktogramm, das nicht schon von weitem bereits beim Herannahen der Straßenbahn sichtbar ist) gekennzeichnet.
- ➔ Einfach zu bedienende Sicherungsmöglichkeit am Rollstuhl-/Kinderwagenplatz fehlt
Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen bemängeln, dass die Nutzung der Sicherungsmöglichkeiten in der Straßenbahn manchmal fehlt oder falls vorhanden meist zu kompliziert und zeitaufwändig ist.
- ➔ Am Rollstuhlplatz fehlt die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem Fahrer
Neben Rollstuhlfahrern bemängeln vor allem auch Fahrgäste mit Gehbehinderung fehlende Kontaktmöglichkeit mit dem Straßenbahnfahrer. Nach den Erfahrungen von Fahrgästen gibt es zwar meist einen Taster, das Signal wird vom Fahrer aber häufig ignoriert.
- ➔ Festhalten während der Fahrt ist schwierig, weil die Haltegriffe schwer erreichbar sind
Kleinere Fahrgäste und Rollstuhlfahrer haben Schwierigkeiten die Haltegriffe zu erreichen, vor allem wenn nur Überkopf-Halteschlaufen verfügbar sind. Fahrgäste bemängeln auch, dass sicheres Stehen vor allem in zügig gefahrenen Kurven oder bei abrupten Bremsmanövern schwierig ist, weil die Halteschlaufen zu sehr nachgeben.
- ➔ Orientierung während der Fahrt ist schwierig / Information über nächste Haltestelle fehlt
Vor allem sehbehinderte, hörbehinderte und blinde Fahrgäste sowie Fahrgäste mit geringen Ortskenntnissen haben Probleme bei der Orientierung während der Fahrt, wenn die Ansage und/oder Anzeige der nächsten Haltestelle fehlt oder nicht richtig ist, wenn die Straßenbahn sehr voll ist oder wenn die Sicht durch's Fenster (z.B. durch aufgeklebte Werbefolie) behindert ist.

Die Namen an den Haltestellentafeln sind für die meisten Fahrgäste von der Straßenbahn aus nicht lesbar (weil zu kleine Schrift). Der Linienverlauf ist im Fahrzeug oft nicht gut ausgewiesen. Fahrgäste bemängeln auch, dass Bildschirme in Straßenbahnen wichtige Fahrgastinformationen (z.B. nächste Haltestelle, Linienverlauf) nicht ständig sondern nur abwechselnd mit Werbung/Unterhaltung anzeigen. Ansage der nächsten Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten sind oft schwer verständlich (undeutlich, „verrauscht“ oder zu leise) oder kommt zu spät.

- ➔ Gepolsterte Sitzflächen sind schwer zu reinigen und oft verschmutzt
- ➔ Nutzung der Bordtoiletten ist schwierig:
die vorhandenen Bordtoiletten können von in der Menschen mit Bewegungseinschränkungen nur schwer genutzt werden.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu finden
Vor allem blinde Fahrgäste haben Schwierigkeiten den Haltewunsch-Knopf zu finden, da dieser bei allen Straßenbahnmodellen an anderen Stellen montiert ist.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwer zu erreichen
Manchmal ist der Haltewunsch-Knopf so hoch angebracht, dass er für kleinere Fahrgäste und Rollstuhlfahrer nur schwer bzw. nicht zu erreichen ist. Da es meist notwendig ist den Sitzplatz während der Fahrt zu verlassen um den Haltewunsch-Knopf zu drücken, ist das Erreichen des Haltewunsch-Knopfes für den Großteil der Fahrgäste schwierig.
- ➔ Haltewunsch-Knopf ist schwierig zu bedienen
Sehbehinderte und blinde Fahrgäste können meist nicht erkennen, ob der Knopf bereits (erfolgreich) betätigt wurde oder nicht. Für ortsunkundige Fahrgäste (z.B. Touristen) ist die Funktion des Haltewunsch-Knopfs oft nicht erkennbar.
- ➔ Ausstiegstür ist schwer zu erreichen
Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen und für Fahrgäste im Rollstuhl ist das Erreichen der Ausstiegstür wegen des sehr engen „Rangiererraums“ oft schwierig. Um die Ausstiegstür rechtzeitig zu erreichen muss der Sitzplatz meist bereits während der Fahrt verlassen und der Weg zur Ausstiegstür im fahrenden Fahrzeug zurückgelegt werden, das stellt vor allem für Fahrgäste mit Gehbehinderung, für Kinder, für ältere Fahrgäste und für Fahrgäste mit Gepäck ein Problem dar. Bei sehr voller Straßenbahn ist das Erreichen der Ausstiegstüre generell (d.h. für alle Fahrgäste) schwierig.
- ➔ Das Auffinden der richtigen Haltestelle ist ein Problem
Vor allem an ÖV-Knotenpunkten, wo mehrere Linien sich treffen, ist das Auffinden der richtigen Haltestelle (z.B. beim Umsteigen) für viele Fahrgäste (vor allem aber für sehbehinderte, blinde und ortsunkundige Fahrgäste) ein Problem.
- ➔ Im Notfall ist kein schnelles Verlassen des Fahrzeugs möglich
Mehrere Einstiegstufen und Enge der Gänge erschweren und verlangsamen das Ein- und Aussteigen (z.B. tragisches Busunglück bei Hannover am 4. November 2008: 20 Tote bei Brandfall)

2.4 Häufig auftretende Barrieren im Eisenbahnverkehr

In diesem Kapitel werden die beim Ein- und Aussteigen in den Zug (Schnittstelle Haltestelle / Fahrzeug) und beim Fahren mit der Eisenbahn für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen häufig auftretenden Barrieren aufgelistet. Da sich die Barrieren (vor jene beim Ein- und Aussteigen) bei Niederflur- und Hochflurzügen grundlegend unterscheiden, werden die häufig auftretenden Barrieren für diese Zugtypen separat aufgelistet.

2.4.1 Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Niederflur-Zug

- ➔ Einstiegstür bzw. Türöffner-Knopf ist schwer zu finden
Vor allem für sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist das Finden der Einstiegstür und des Türöffner-Knopfs sehr schwierig.
- ➔ Einstiegs-/Ausstiegstür ist schwer zu öffnen
Der Türöffner-Knopf ist für Rollstuhlfahrer manchmal schwer zu erreichen;
Defekte Türen sind oft nicht (ausreichend) gekennzeichnet
- ➔ Automatische Einstiegstür schließt zu schnell
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem/sperrigem Gepäck, Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand und gehbehinderte Fahrgäste ist das schnelle Schließen der Eingangstür problematisch
- ➔ Einstiegs-/Ausstiegsstufe ist zu hoch
An Bahnsteigen, die (noch) nicht mit 55-cm Bahnsteigen ausgestattet sind, ist die Einstiegs-/Ausstiegsstufe vor allem für Rollstuhlfahrer, für Fahrgäste mit schwerem Gepäck und / oder Fahrrad, für Fahrgäste mit Kinderwagen und für gehbehinderte Fahrgäste zu hoch.
Rollstuhlfahrer benötigen zum Ein-/Aussteigen eine geeignete technische Hilfe (Hublift/Rampe).
- ➔ Spalt zwischen Bahnsteigrand und Zug ist zu breit
Vor allem für Rollstuhlfahrer ist der Spalt zwischen Bahnsteigrand und Zug problematisch;
An Kurvenbahnsteigen ist die Spaltbreite auch für Fahrgäste mit schwerem Gepäck, Kinderwagen und Kleinkind, sowie für gehbehinderte Fahrgäste zu breit.
- ➔ Keine Möglichkeit zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen
Vor allem für sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist die fehlende Festhalte-Möglichkeit beim Einsteigen manchmal problematisch
Ältere, sehbehinderte, blinde oder gehbehinderte Fahrgäste sowie Fahrgäste mit Kinderwagen und Kleinkind an der Hand brauchen beim Aussteigen (d.h. vor allem beim Warten auf das Aussteigen im fahrenden Fahrzeug) eine gut erreichbare Möglichkeit zum Festhalten.
- ➔ Keine Rampe / Hublift verfügbar
Vor allem für Elektrorollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrer ist das Fehlen einer technischen Einstiegshilfe problematisch. Selbst wenn das Fahrzeug mit einer Rampe ausgerüstet ist, muss ein ÖBB-Bediensteter anwesend sein um die Rampe zu bedienen – wenn keine Zugbegleitung vorhanden ist, kann die Fahrt nicht angetreten werden.
Vor allem an kleineren Bahnhöfen/Haltestellen ist oft keine technische Ein-/Ausstiegshilfe

verfügbar;

Die verfügbare technische Ein-/Ausstiegshilfe ist oft nicht geeignet, da der Einsatz (z.B. auf den Strecken Ötztal – Innsbruck bzw. Innsbruck – Schwaz) sehr umständlich ist

- ➔ Nicht vorhersehbar, wo sich Fahrrad- oder Kinderwagen-Platz befindet
Zum Beispiel in ÖBB Doppelstockgarnituren gibt es Fahrradabstellplätze nur an einem Ende und es ist schwer vorhersehbar, wo sich das Fahrradabteil befindet
- ➔ Zugang zu den Sitzplätzen ist schwierig
Die Türen zwischen den Wagons sind recht eng und öffnen nicht immer leicht;
Der Zugang zu den Sitzplätzen ist (teilweise) – vor allem für Fahrgäste mit schwerem Gepäck oder Kinderwagen - recht eng
- ➔ Sitzplatz ist schwer zu finden
Sitzplatz ist für blinde Fahrgäste ohne Fremdhilfe schwer zu finden, da es weder Blindenschrift oder tastbare Ziffern noch tastbare Hinweise auf freie (nicht reservierte) Plätze gibt
- ➔ Hinsetzen/Aufstehen ist wegen fehlender Haltegriffe beim Sitzplatz schwierig
Das Hinsetzen ist für gehbehinderte Fahrgäste wegen fehlender Festhalte-Möglichkeiten vor allem im Bereich der Längssitze (in der Nähe der Toiletten) schwierig
- ➔ Sitzplatz ist unbequem
Vor allem die Sitze in den Talent und Desiro Zügen sind relativ hart und schmal, außerdem gibt es weder Ablagen noch Müllbehälter in Sitzplatznähe;
Im Rollstuhlteil besteht oft keine Möglichkeit auf einen normalen Sitzplatz überzuwechseln;
Die Beleuchtung ist in den Nahverkehrszügen der ÖBB nicht individuell regelbar und vor allem in der Früh viel zu grell
- ➔ Rollstuhlplatz ist schwer erreichbar
In manchen Zügen (z.B. Talent auf der Strecke Graz – Flughafen) ist der Rollstuhlplatz schwierig zu erreichen
- ➔ Sicherungsmöglichkeit am Rollstuhlplatz fehlt
In manchen Zügen (z.B. auf der Strecke Linz – Attnang) gibt es keine Sicherungsmöglichkeit für den Rollstuhl
- ➔ Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem Zugpersonal fehlt
Wegen einer hohen Stufe ist in manchen Zügen kein Kontakt zu den anderen Fahrgästen möglich - der Rollstuhlfahrer ist ausgegrenzt;
Kontaktaufnahme mit dem Zugpersonal ist nur möglich, wenn der Zugbegleiter zufällig vorbeikommt
- ➔ Abstellplatz für Kinderwagen ist schwer erreichbar und Sicherungsmöglichkeit für Kinderwagen fehlt
In manchen Zügen (z.B. auf der Strecke Mödling – Südtirolerplatz, Meidling) steht der Kinderwagen schief und unsicher;
Es gibt manchmal zu wenige Abstellplätze für Kinderwagen (z.B. auf der Strecke Leopoldau – Mödling nur am Anfang und am Ende des Zuges)

- ➔ Kein Abstellplatz für großes Gepäck
Vor allem im Talent gibt es keinen Abstellplatz für großes Gepäck; bei einigen Zügen ist der einzige Abstellplatz für Gepäck der Nachbarsitz bzw. der Fußboden, wo es aber schon kaum Platz für die Füße gibt
- ➔ Kein Garderobehaken beim Sitzplatz, Garderobehaken ist schwer erreichbar
Vor allem für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste, sowie für Fahrgäste mit Kleinkindern und für Rollstuhlfahrer ist es problematisch, wenn vom Sitzplatz aus kein Garderobehaken erreichbar ist; Die vorhandenen Garderobehaken sind für kleinere Fahrgäste und für Rollstuhlfahrer oft zu hoch
- ➔ Toilette ist schwierig zu erreichen
Für gehbehinderte Fahrgäste ist das Treppensteigen zur Toilette problematisch; Toiletten sind für blinde Fahrgäste, wegen fehlender tastbarer Kennzeichnung, meist schwer zu finden
- ➔ Toilette ist schwierig zu nutzen
Toiletten sind zu klein für (Elektro)Rollstuhlfahrer und Assistent; Toiletten sind oft versperrt (meistens weil sie nicht entleert oder defekt sind) Toiletten sind für blinde Fahrgäste schwierig zu nutzen, weil die Bedienelemente in jedem Zugtyp anders angeordnet sind
- ➔ Orientierung im Zug ist schwierig
Vor allem für sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist die Orientierung im Zug schwierig; Meist ist in den Nahverkehrszügen kein Schaffner da, den man um Information fragen kann
- ➔ Information über die nächste Haltestelle fehlt oder kommt zu spät
Vor allem für ortsunkundige und blinde Fahrgäste, sowie nachts ist es sehr problematisch, wenn die Information über die nächste Haltestelle fehlt; In vielen Zügen (z.B. in Doppelstockwagons) wird die nächste Haltestelle nur akustisch angesagt, es gibt keine optische Information - Information über die nächste Haltestelle ist nicht immer gewährleistet – das ist abhängig vom jeweiligen Schaffner.
Wenn die Information erst beim Einfahren in die Haltestelle kommt, ist das vor allem für Fahrgäste mit Gepäck, Fahrgäste mit Kleinkind sowie gehbehinderte und blinde Fahrgäste problematisch, da diese länger bis zur Ausstiegstür brauchen.
- ➔ Ausstiegstür ist schwer zu finden
Vor allem für blinde Fahrgäste ist es schwierig, die richtige Ausstiegsseite zu finden. Aussteigen auf der falschen Seite (auf der kein Bahnsteig ist) ist lebensgefährlich.
- ➔ Ausstiegstür ist schwer zu erreichen
Vor allem bei Stufen im Innenraum ist das Erreichen der Ausstiegstür für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste schwierig; Wenn die Türe zum Aussteigen nicht benützt werden kann (z.B. bei Türstörung oder Fehlbremmung), muss der Kinderwagen über die Sitzlehnen bis zur nächsten Tür getragen werden, wenn der Mittelgang zu eng ist.
- ➔ Möglichkeit zum Festhalten fehlt beim Aussteigen
Vor allem ältere, sehbehinderte, blinde oder gehbehinderte Fahrgäste sowie Fahrgäste mit

Kinderwagen und Kleinkind an der Hand brauchen beim Aussteigen eine gut erreichbare Möglichkeit zum Festhalten

2.4.2 Häufig auftretende Barrieren beim Fahren mit dem Hochflur-Zug

- Einstiegstür / Türöffner-Knopf ist schwer zu finden
Die Einstiegstür und der Türöffner-Knopf sind vor allem für blinde und stark sehbehinderte Fahrgäste schwer zu finden
- Einstiegstür / Türöffner-Knopf ist schlecht zu erreichen
Der Türöffner-Knopf ist für kleinere Menschen und vor allem bei niedrigen (Erd)Bahnsteigen schwer zu erreichen
- Ein-/Ausstiegstür ist schwierig zu bedienen
Händisches Öffnen der Ein-/Ausstiegstüre (bei nicht automatischen Türen) ist besonders bei älteren Wagons mit schwergängigem Hebel sehr kraftaufwändig und vor allem für gehbehinderte Menschen, Kinder und körperlich schwächere Fahrgäste sehr schwierig.
- Automatische Ein-/Ausstiegstür schließt zu schnell
Vor allem für Fahrgäste mit schwerem/sperrigem Gepäck, Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand und gehbehinderte oder blinde Fahrgäste ist das schnelle Schließen der automatischen Tür problematisch.
- Ein-/Ausstiegstüröffnung ist zu schmal
Vor allem für Fahrgäste mit Gepäck, Kinderwagen oder Rollstuhl sowie für gehbehinderte Fahrgäste ist die Ein-/Ausstiegstüröffnung oft zu schmal;
Bei Abteilwagons ist der gesamte Ein-/Ausstiegsbereich sehr eng
- Ein-/Ausstiegsstufen sind zu hoch
Für alle Fahrgäste - vor allem aber für Fahrgäste mit Gepäck, Fahrrad oder Kinderwagen, sowie für kleinere und gehbehinderte Fahrgäste und für Kinder sind die hohen Ein-/Ausstiegsstufen sehr schwer zu überwinden; Rollstuhlfahrer und Fahrgäste mit Rollator können diese Züge ohne technische Ein-/Ausstiegshilfe gar nicht nützen.
- Gitterstufen sind Stolperfalle
Gitterstufen beim Ein-/Ausstieg sind eine Stolperfalle, weil man relativ leicht hängen bleiben kann
- Festhalte-Möglichkeit beim Ein-/Aussteigen schlecht erreichbar
Vor allem Fahrgäste mit Gepäck oder Kleinkind an der Hand, aber auch Fahrgäste mit Gehstock/Krücken haben oft keine Hand frei um sich beim Ein-/Aussteigen festzuhalten;
Außerdem sind die Griffe zum Festhalten beim Ein-/Aussteigen zu hoch und daher für kleinere Fahrgäste und Kinder sowie für Fahrgäste mit motorischer Behinderung oder Bewegungseinschränkung nicht bzw. nur schlecht erreichbar
- Der Spalt zwischen Bahnsteigrand und Zugeinstieg ist zu breit
Vor allem für gehbehinderte Fahrgäste, für Kinder und für Fahrgäste mit Gepäck/Fahrrad ist der Spalt zwischen Bahnsteigrand und unterster Stufe (vor allem an Kurvenbahnsteigen) zu breit.

- ➔ Hublift nicht verfügbar, oder nicht geeignet
 Vor allem an kleineren Bahnhöfen / Haltestellen gibt es keinen Hublift;
 Der verfügbare Hublift ist meist nicht fahrzeuggebunden und muss daher erst angefordert werden
 – lange Voranmeldezeit (24 Std) ist dadurch notwendig und spontane Zugfahrten sind unmöglich.
 Für Reisende mit Kinderwagen steht keine technische Einstiegshilfe zur Verfügung
- ➔ Fahrrad-, Kinderwagenabstellmöglichkeit, Kleinkindabteil, etc. ist schwierig zu finden
 Nicht in allen Zügen ist Fahrrad- oder Kinderwagenabstellmöglichkeit vorhanden.
 Fahrrad- und Kinderwagenabstellmöglichkeiten sind von außen schlecht oder gar nicht gekennzeichnet.
 Kleinkindabteile sind nicht gut gekennzeichnet und von außen (vor dem Einsteigen) kaum zu finden.
 Bei Sitzplatzreservierung ist der richtige Wagon schwer zu finden, und das Durchgehen von Wagon zu Wagon im Zuginneren ist (vor allem mit Gepäck oder Kindern sowie für gehbehinderte Fahrgäste) sehr schwierig
- ➔ Türen im Zug sind schwierig zu bedienen
 Automatische Tür funktioniert manchmal nicht – Sensor reagiert oft nicht;
 Die automatischen Türen öffnen zu langsam und schließen zu schnell.
 Vor allem die Türen zwischen den Wagons sind sehr schwierig zu bedienen - Im Schlierenwagen und im CityShuttle ist die Bedienung der manuellen Türen oft ziemlich kraftaufwendig;
 Vor allem mit Gepäck ist die Bedienung der manuellen Türen im Zug schwierig
- ➔ Sitzplatz ist schwer zu erreichen
 Vor allem mit Gepäck oder wenn am Gang jemand entgegenkommt oder steht ist der Zugang zu eng;
 Für Kinderwagen, Rollstuhl oder Rollator sind die Gänge im Zug bei (fast) allen Zugtypen zu eng;
 In geschlossenen Abteilen ist es zu eng – Durchgehen zwischen den sitzenden Mitreisenden ist fast unmöglich;
 Beim Zugang zum Sitzplatz ist oft keine Möglichkeit zum Festhalten erreichbar.
- ➔ Sitzplatz ist schwer zu finden
 Ein reservierter Sitzplatz ist vor allem für blinde und sehbehinderte Fahrgäste schwer (ohne Fremdhilfe unmöglich) zu finden.
 Wenn es viele Reservierungen gibt, ist oft unklar, wo es freie Plätze gibt.
 Wenn der Zug sehr voll ist, ist das Durchgehen von Wagon zu Wagon zum Finden eines freien Sitzplatzes vor allem für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sehr schwierig, weil die Gänge sehr eng sind und zu wenig Festhalte-Möglichkeiten vorhanden sind.
 Für sehbehinderte oder blinde Fahrgäste ist die vorhandene Kennzeichnung der Abteile nicht geeignet.
 Freie Sitzplätze sind oft durch Gepäck „besetzt“, weil geeignete Gepäckabstellplätze fehlen
- ➔ Sitzplatz ist unbequem
 Vor allem im Großraumwagon mit Sitzteiler 2+2 (z.B. CityShuttle) sind die Sitze sehr schmal.
 Im vollbesetzten Abteilwagon und im CityShuttle gibt es zu wenig Beinfreiheit.
 Die vorhandenen Ablagen in Sitzplatznähe sind oft zu klein oder fehlen (z.B. im CityShuttle)

ganz.

Die Klimaanlage bzw. die Lüftung und die Heizung sind oft überhaupt nicht regelbar.

- ➔ Rollstuhlplatz fehlt / ist schwer erreichbar / ist zu eng, Sicherungsmöglichkeit fehlt
Nicht in allen Zügen gibt es einen Rollstuhlplatz
Der vorhandene Rollstuhlplatz ist (vor allem mit Elektrorollstuhl) häufig schwierig zu erreichen
Der vorhandene Rollstuhlplatz ist (vor allem für Elektrorollstühle) oft zu eng
Am Rollstuhlplatz gibt es oft keine Sicherungsmöglichkeit
- ➔ Für die Fahrgäste fehlt die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem Zugpersonal
Vor allem für mobilitätseingeschränkte Reisende (denen es nicht möglich ist den Zugbegleiter selbständig aufzusuchen) ist Kontaktaufnahme mit dem Zugpersonal nur möglich, wenn der Zugbegleiter zufällig vorbeikommt
- ➔ Abstellplatz für Kinderwagen fehlt / ist schwer erreichbar / ist zu eng, Sicherungsmöglichkeit fehlt
Meist ist der Abstellplatz für Kinderwagen sehr weit vom Sitzplatz entfernt. In vielen Zügen ist das Abstellen des Kinderwagens nur im Fahrradabteil möglich – das ist aber sehr ungeeignet, wenn Kleinkinder mitfahren;
Im Schlierenwagen gibt es keine Abstellmöglichkeit für Kinderwagen, auch in den Wagens mit Abteilen ist kein Abstellplatz für Kinderwagen vorhanden, selbst wenn sich dort Kleinkind- oder Stillabteil befindet.
Meist ist völlig unklar, in welchem Wagon sich ein Abstellplatz für Kinderwagen befindet.
In den meisten Zügen ist keine Sicherungsmöglichkeit für Kinderwagen vorhanden
- ➔ Abstellplatz für Gepäck fehlt / ist zu klein / ist schwer zu erreichen
Abstellplatz für großes / sperriges Gepäck ist oft schwer zu finden. In Abteilwagens gibt es keinen Platz für großes Gepäck. Auch ein Abstellplatz für Rollator ist schwer zu finden.
Die meisten Staufächer für Gepäck sind sehr hoch – das ist problematisch für kleinere oder gehbehinderte Fahrgäste, die (schweres) Gepäck nicht so hoch heben können.
- ➔ Garderobehaken sind schwer erreichbar
In manchen Zügen gibt es keine Garderobehaken in Sitzplatznähe.
Garderobehaken sind oft sehr hoch montiert und deshalb für kleinere Fahrgäste schwer zu erreichen. Besonders schwer erreichbar sind die Garderobehaken in Großraumwagen, wenn die Sitze Rücken-an-Rücken stehen und man einen Gangsitz hat.
- ➔ Toilette ist schwer zu erreichen / schwierig zu nutzen
Toilette ist für blinde Fahrgäste schwer zu finden - es gibt im Zug (auch auf der Toilette) keine Blindenschrift.
Gang und WC-Tür sind für Rollstuhl oder Kinderwagen meist zu eng.
Es gibt zu wenige Toiletten (- oft nur 1 Toilette für 80 Plätze). Toiletten sind oft gesperrt (weil nicht entleert oder defekt). In vielen Zügen gibt es keinen Wickelplatz.
Toiletten sind oft verschmutzt
Es gibt keine Haltegriffe und die Toiletten sind für Menschen mit Gehbehinderung zu klein
Toiletten sind für Rollstuhlfahrer und Assistent zu klein.
Knöpfe für Spülung und Waschbecken sind für sehbehinderte Fahrgäste schwer zu finden - In

unterschiedlichen Zugtypen sind die Bedienelemente unterschiedlich angeordnet – das ist für blinde Fahrgäste sehr schwierig

➔ Speisewagen ist schwierig zu erreichen / zu eng

Für blinde Fahrgäste ist der Speisewagen schwierig zu erreichen, weil es auf dem Weg zum Speisewagen und im Speisewagen keine Blindenschrift gibt

Rollstuhlfahrer können den Speisewagen in der Regel nicht nutzen, weil sowohl der Zugang als auch der Platz im Speisewagen zu eng sind

Die Sitzplätze im Speisewagen sind oft sehr eng

➔ Serviceeinrichtungen nicht zugänglich

Serviceeinrichtungen im Reisezug (z.B. Speisewagen, Schlaf-/Liegewagen oder Autoreisezug) sind für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen oft nicht zugänglich / nutzbar.

➔ Keine klar definierte Mindestausstattung

in Österreichischen Reisezügen gibt es keine klar definierte (Mindest)Ausstattung (z.B. weiß der Reisende vor Antritt der Fahrt nie, ob er im Wagon in der Nähe seines Platzes Steckdosen vorfinden wird, etc.)

➔ Orientierung im Zug ist schwierig

Vor allem für sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist die Orientierung im Zug schwierig.

Wenn man z.B. eine weiter entfernte Toilette oder den Speisewagen aufsucht, ist das Wiederfinden des Abteils / Sitzplatzes manchmal (vor allem in langen Zügen) schwierig.

Auf vielen Strecken gibt es keine, oder nur sehr leise oder undeutliche Stationsansagen – das macht es ortsunkundigen, blinden und sehbehinderten Fahrgästen praktisch unmöglich sich zu orientieren;

Für hörbehinderte Fahrgäste ist es sehr problematisch, wenn es keine gut sichtbaren optischen Stationsanzeigen gibt

➔ Information über die nächste Haltestelle fehlt oder kommt zu spät

In Regionalzügen gibt es meist keinerlei Information über die nächste Haltestelle – das ist für ortsunkundige, sehbehinderte und blinde Fahrgäste und vor allem nachts für alle Fahrgäste sehr problematisch

Falls Information zur nächsten Haltestelle gegeben wird, geschieht dies fast immer nur akustisch – für hörbehinderte und für fremdsprachige Fahrgäste ist es sehr problematisch, wenn es keine visuellen Informationen gibt

Akustische Information zur nächsten Haltestelle ist oft unverständlich (zu leise, undeutlich, Lautsprecher funktioniert nicht)

Oft kommt die Information über die nächste Haltestelle erst beim Einfahren in den Bahnhof – das ist zu spät für alle Fahrgäste, die länger brauchen um zur Ausstiegstür zu kommen (Fahrgäste mit Gepäck, Kinderwagen, Kleinkind sowie gehbehinderte und blinde Fahrgäste)

➔ Ausstiegstür ist schwierig zu finden

Vor allem für blinde Fahrgäste (aber auch für ältere oder sehbehinderte Fahrgäste) ist unklar auf welcher Seite sie aussteigen müssen – das Aussteigen auf der falschen Seite (ohne Bahnsteig) kann lebensgefährlich sein!

Vor allem für sehbehinderte und blinde Fahrgäste, aber auch für ortsunkundige Fahrgäste, ist der

Türöffner-Knopf schwierig zu finden – für sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist auch nicht zu erkennen, ob der Türöffner-Knopf schon betätigt wurde

➔ Ausstiegstür ist schwer zu erreichen

Wegen der engen Gänge ist das Erreichen der Ausgangstür für Fahrgäste mit Gepäck oder Kleinkind sowie für gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Fahrgäste vor allem bei stark frequentierten Zügen oft schwierig

2.5 Häufig auftretende Barrieren an Haltestellen und Bahnhöfen

In diesem Kapitel werden die für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen an Haltestellen und Bahnhöfen häufig auftretenden Barrieren aufgelistet. Da sich die Bahnhaltstellen und Bahnhöfe signifikant von Bus- und Straßenbahnhaltstellen unterscheiden, werden die Barrieren für diese Haltestellentypen separat aufgelistet.

2.5.1 Häufig auftretende Barrieren an Bus- und Straßenbahnhaltstellen

- ➔ Keine Parkmöglichkeit mit barrierefreier Anbindung an die Haltestelle
Vor allem Menschen mit Gehbehinderung und Rollstuhlfahrer brauchen einen Behindertenparkplatz in der Nähe der Haltestelle, von dem aus ein barrierefreier Zugang zur Haltestelle möglich ist.
- ➔ Das Auffinden der richtigen Haltestelle ist ein Problem
Vor allem an ÖV-Knotenpunkten, wo mehrere Linien sich treffen, ist (z.B. beim Umsteigen) das Auffinden der richtigen Haltestelle bzw. des richtigen Haltestellenbereichs für viele Fahrgäste (vor allem aber für sehbehinderte, blinde und ortsunkundige Fahrgäste) ein Problem.
- ➔ Gehsteig in unmittelbarer Nähe der Haltestelle ist zu eng
Gehsteigbreite ist < 150 cm, bzw. der Gehsteig ist durch Vitrinen / Automaten / Fahrpläne und dergleichen eingeschränkt – dadurch ist vor allem für Rollstuhlfahrer, für Fahrgäste mit Kinderwagen und für gehbehinderte Fahrgäste der Zugang zur Haltestelle problematisch.
- ➔ Zugang zur Haltestelle ist nicht stufenlos möglich
wenn der Zugang zur Haltestelle nur über hohe Gehsteigkanten möglich ist, ist das vor allem für Rollstuhlfahrer und für Fahrgäste mit Gehbehinderung sowie für Fahrgäste mit (Roll)Gepäck problematisch.
- ➔ Haltestelle ist zu eng
Vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen, für Rollstuhlfahrer, für Fahrgäste mit Gehbehinderung und für blinde Fahrgäste ist der Bewegungsraum an manchen Haltestellen nicht ausreichend (< 150 cm) um gefahrlos und komfortabel ein- und aussteigen zu können.
- ➔ Gehsteig weist im Haltestellenbereich ein starkes Gefälle auf
Starkes Gefälle im Haltestellenbereich ist vor allem für Rollstuhlfahrer und für Fahrgäste mit Gehbehinderung problematisch.
- ➔ Haltestelle ist nicht ausreichend befestigt
Unebener, nicht ausreichend fester Haltestellenbelag (Wiese, Schotter,...) ist vor allem für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung problematisch.
- ➔ Haltestellenniveau ist zu niedrig
Bei Haltestellen, die nicht an die Niederflurfahrzeug-Einstiegshöhe angepasst sind, ist die Einstiegsstufe (trotz Niederflureinstieg) sehr hoch; das ist vor allem für Fahrgäste mit Gehbehinderung und Fahrgäste mit Kinderwagen bzw. Gepäck problematisch.

- ➔ Zwischen dem haltenden öffentlichen Verkehrsmittel und dem Wartebereich der Fahrgäste befindet sich ein Fahrbahnstreifen
 Das ist vor allem bei Straßenbahnhaltestellen öfters der Fall, wenn sich die Schienen in Straßenmitte befinden. Problematisch ist es für die Fahrgäste, wenn sich zwischen Wartebereich und haltendem öffentlichem Verkehrsmittel (stehende oder fahrende) Fahrzeuge befinden und den gefahrlosen Zugang zum öffentlichen Verkehrsmittel behindern. Es ist für die Fahrgäste beängstigend auf die Fahrbahn steigen zu müssen. Außerdem halten viele Fahrzeuglenker nicht bzw. stehen Autos oft unmittelbar vor den Türen (z.B. in Graz Annenstraße) – dadurch werden Menschen mit Kinderwagen, Rollstuhl, Rollator, Krücken oder Gehstock am Einsteigen in das öffentliche Verkehrsmittel gehindert.
 Außerdem ist es für die Fahrgäste auch problematisch, wenn das Fahrbahnniveau im Haltestellenbereich nicht erhöht ist, weil dann beim Ein-/Aussteigen zweimal hohe Stufen überwunden werden müssen: zwischen Wartebereich und niedrigem Fahrbahnniveau (meist über nicht abgeschrägte und nicht abgesenkte Gehsteigkanten) und zwischen niedrigem Fahrbahnniveau und Fahrzeugeinstieg. Der hohe Niveauunterschied vom Gehsteig zur Fahrbahn einerseits und von der Fahrbahn zum Straßenbahneinstieg andererseits stellt vor allem für Rollstuhlfahrer ein unüberwindbares Hindernis dar, ist aber auch für Menschen mit Gehbehinderung, Rollator, Krücken oder Gehstock problematisch.
- ➔ Keine geregelte, sichere Überquerung der Gleise möglich:
 wenn akustische Ampelanlagen fehlen, ist für (sehbehinderte) Fußgänger keine sichere Überquerung der Gleise möglich
- ➔ Großes Gedränge an der Haltestelle
 Vor allem für ältere, gehbehinderte und blinde Menschen, aber auch für Fahrgäste mit Kleinkind an der Hand oder schwerem/sperrigem Gepäck stellt großes Gedränge an den Haltestellen ein erhebliches Problem beim Einsteigen in das öffentliche Verkehrsmittel dar.
- ➔ Witterungsschutz ist nicht gegeben
 Haltestellen ohne überdachte Wartemöglichkeit, ohne Schatten,...usw. sind für alle Fahrgäste problematisch. Oft sind überdachte Wartemöglichkeiten zwar vorhanden, aber für Rollstuhlfahrer oder Fahrgäste mit Kinderwagen nicht nutzbar (z.B. nur über Stufe(n) zugänglich oder zu wenig Platz zum Abstellen des Rollstuhls oder Kinderwagens...)
- ➔ Möglichkeit zum Hinsetzen fehlt
 Vor allem Fahrgäste mit Gehbehinderungen, aber auch Fahrgäste mit Kleinkindern oder ältere Fahrgäste sind bei längerer Wartezeit auf Sitzmöglichkeiten angewiesen.
- ➔ Haltestellenhäuschen ist zu klein
 Wenn der Rollstuhlfahrerwendekreis von 150 cm nicht gegeben ist, kann das Wartehäuschen von Rollstuhlfahrern nicht / nur sehr eingeschränkt genutzt werden.
- ➔ Haltestellenhäuschen ist nur über Stufe / Kante zugänglich
 Das ist vor allem für Rollstuhlfahrer und für Fahrgäste mit Gehbehinderung problematisch.
- ➔ Herannahendes öffentliches Verkehrsmittel kann vom sitzenden Wartenden nicht gesehen werden
 Das ist vor allem für Fahrgäste, die eine längere „Rüstzeit“ vor dem Einsteigen benötigen (z.B.

Fahrgäste mit (viel) Gepäck, Fahrgäste mit Kinderwagen/Kleinkindern,...) und für Fahrgäste, die langsamer unterwegs sind (z.B. Fahrgäste mit Gehbehinderung,...) problematisch.

- Fahrer des herannahenden öffentlichen Verkehrsmittels kann die im Haltestellenhäuschen (sitzenden) Wartenden nicht sehen
Dadurch ist beispielsweise der Spalt zwischen Haltestellenrand und Buseinstieg meist größer als (technisch) notwendig, weil der Fahrer dann eher „schlampig“ in den Haltestellenbereich einfährt, wenn keine (offensichtlich) gehbehinderten Fahrgäste dort warten.
- Kein taktiles Leitsystem an der Haltestelle bzw. im Bereich der Haltestelle
Das ist vor allem für blinde Menschen problematisch.
- Fahrplan ist zu hoch montiert
Ein zu hoch montierter Fahrplan kann von kleineren Fahrgästen und von Rollstuhlfahrern nicht gelesen werden.
- Direkter Zugang zum Fahrplan ist nicht möglich
Wenn direkter Zugang zum Fahrplan nicht möglich ist (weil z.B. der Fahrplan über Mülleimer montiert ist), kann der Fahrplan von sehbehinderten Fahrgästen, die zum Lesen sehr nahe herangehen müssen, nicht gelesen werden.
- Fahrplan ist nicht blendfrei montiert
Der Fahrplan kann bei Sonneneinstrahlung (vor allem von kleineren Fahrgästen oder von Rollstuhlfahrern, die von unten auf den Fahrplan blicken) nicht gelesen werden...
- Fahrplan ist nicht ausreichend beleuchtet
Der Fahrplan ist in der Dämmerung bzw. in der Nacht nicht lesbar, wenn er nicht (ausreichend) beleuchtet ist.
- Fahrplan ist nicht lesbar
Der Fahrplan ist häufig nicht lesbar, weil die Schrift zu klein oder zu wenig kontrastreich (z.B. ausgebleicht) ist, oder weil das Papier verschmutzt, vergilbt oder schimmelig ist.
- Fahrkartenautomat ist nicht barrierefrei benutzbar
Fahrkartenautomaten sind häufig für Rollstuhlfahrer, für Menschen mit Sehbehinderung und für Menschen mit Lernschwierigkeiten sowie für fremdsprachige Menschen nicht nutzbar (z.B. Bedienhöhe zu hoch, Automat nicht unterfahrbar, Design zu wenig kontrastreich, Bedienung sehr kompliziert, keine taktilen Tasten, keine akustische Menüführung bzw. Auswahlbestätigung, ...).
- Fahrgastinformation ist nur optisch verfügbar – keine akustischen Ansagen
Wenn Fahrgastinformation nicht (zumindest auf Anforderung) akustisch verfügbar ist, ist das vor allem für blinde Fahrgäste und für Fahrgäste mit Sehbehinderung problematisch.
- Fahrgastinformation ist nur akustisch verfügbar – keine visuellen Anzeigen
Das ist vor allem für Fahrgäste mit Hörbehinderung und für fremdsprachige Fahrgäste problematisch.
- Fahrgastinformation ist nicht in leichter Sprache verfügbar
Das ist vor allem für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten und für fremdsprachige Fahrgäste problematisch.

- ➔ Es gibt keine oder nur visuelle Information zur Haltestellenumgebung (z.B. Haltestellenumgebungspläne,...)
Fehlende Informationen zur Haltestellenumgebung ist vor allem für ortsunkundige Fahrgäste problematisch. Wenn Informationen zur Haltestellenumgebung nur visuell verfügbar sind, dann ist diese Information für blinde und sehbehinderte Fahrgäste nicht zugänglich.
- ➔ Es gibt keine taktilen Fahrgastinformationen bzw. taktile Fahrgastinformationen sind verschmutzt / beschädigt / nicht „vandalensicher“ ausgeführt
Wenn Fahrgastinformationen (z.B. Haltestellenname, bedienende Linien / Fahrtrichtung, Hinweis auf Knopf für akustische Fahrgastinformation,...) nur visuell verfügbar sind, dann ist das vor allem für blinde Fahrgäste problematisch.

2.5.2 Häufig auftretende Barrieren an Bahnhöfen und Bahnhaltstellen

- ➔ Bahnsteig ist schwer erreichbar
Vor allem für Rollstuhlfahrer aber auch für Fahrgäste mit Kinderwagen, schwerem Gepäck, Fahrrad und für gehbehinderte Fahrgäste ist es problematisch, wenn der Bahnsteig nicht stufen- und spaltenlos erreichbar ist
- ➔ Bahnsteig ist zu eng
Vor allem auf kleineren Bahnhöfen/Haltstellen mit geschotterten Bahnsteigen ist manchmal nicht genügend Bewegungsraum vorhanden; das ist vor allem für Fahrgäste mit Kinderwagen, schwerem Gepäck oder Fahrrad, sowie für Rollstuhlfahrer und für gehbehinderte und blinde Fahrgäste problematisch.
- ➔ Erkennen und Finden des „richtigen“ Bahnsteigs ist schwierig
Vor allem für ortsunkundige, sehbehinderte und blinde Fahrgäste ist der „richtige“ Bahnsteig oft schwer zu finden:
Auf kleinen Bahnhöfen/Haltstellen gibt es oft keine Anzeigentafeln.
Auf vielen Bahnhöfen/Haltstellen gibt es keine taktilen Leitsysteme, dadurch ist es für blinde Fahrgäste schwierig sich zu orientieren und z.B. den „richtigen“ Bahnsteig zu finden.
Wenn es beim Umsteigen oder bei Änderung des Abfahrtsbahnsteigs nur akustische Informationen gibt, ist das problematisch für hörbehinderte und fremdsprachige Fahrgäste
- ➔ Fahrkartenkauf am Automaten ist schwierig
Viele Fahrgäste finden es schwierig und kompliziert am Automaten eine Fahrkarte zu kaufen. Die derzeit im Einsatz befindlichen Fahrkartenautomaten können von blinden und sehbehinderten Menschen nicht bedient werden. Die meisten Fahrkartenautomaten sind auch für Rollstuhlfahrer nicht geeignet, da sie zu hoch montiert sind.
- ➔ Fahrkartenkauf am Schalter ist schwierig
Viele Bahnhöfe und Bahnhaltstellen sind nicht personalbesetzt und haben keinen Fahrkartenschalter.
Die vorhandenen Fahrkarten- und Informationsschalter sind meist nicht mit induktiver Höranlage ausgestattet und daher von schwerhörigen Menschen nicht oder nur schwierig zu nutzen.
- ➔ Toilette am Bahnhof ist schwierig zu nutzen
Viele Bahnhöfe sind nicht mit barrierefreier Toilette ausgestattet.

- Warteraum ist schwer erreichbar
 In vielen Bahnhöfen ist der Zugang zum Warteraum nur über Stufen und/oder schwergängige Türen möglich.
- Kein taktiler Leitsystem bzw. taktiler Leitsystem ist nicht durchgängig
 Wenn kein (durchgängiges) taktiler Leitsystem (Bodenleitsystem + taktile Handlaufbeschriftungen + taktiler Übersichtsplan + ...) vorhanden ist, ist es für blinde Menschen schwierig sich im Bahnhofsgebäude zu orientieren und ihre „points of interest“ (z.B. Fahrkartenschalter, Bahnsteig, Ausgang, Toilette, Restaurant, usw.) zu finden.
- Fehlende kontrastreiche Gestaltung
 Mangelnde kontrastreiche Gestaltung von Treppen, Gehwegen, Bahnsteig(kanten), Türen, Bedienelementen, usw. und mangelnde Kennzeichnung von transparenten Glasflächen ist problematisch für Menschen mit Sehbehinderung.
- Fehlende Handläufe an Rampen und Treppen
 Fehlende oder nur einseitig montierte Handläufe an Rampen und Treppen sind vor allem für Menschen mit Gehbehinderung problematisch.
- Zu wenig Sitzmöglichkeiten
 Fehlende Sitzmöglichkeiten sind vor allem für Menschen mit Geh-/Stehbehinderung, für Menschen mit Kleinkindern und für Menschen mit reduzierter körperlicher Leistungsfähigkeit problematisch. Vorhandene Sitzmöglichkeiten sind häufig nicht geeignet (z.B. weil Sitzfläche zu kalt (Metall), weil verschmutzt, weil nicht vor Zugluft geschützt,...)
- Lange Fußwege
 Weite Wege im Bahnhofsgebäude, lange Bahnsteige, etc. sind vor allem für Menschen mit Gehbehinderung, für Menschen mit Kleinkindern und für Menschen mit reduzierter körperlicher Leistungsfähigkeit problematisch, vor allem wenn es unterwegs keine Möglichkeit zum Rasten und Ausruhen gibt. Durch relativ kurze fahrplanmäßige Umsteigezeiten wird die Problematik der langen Wege für Fahrgäste, die langsamer unterwegs sind, noch verstärkt.
- Fahrgastinformation nur visuell
 Fahrgastinformation (z.B. Abfahrtszeiten und -bahnsteige, Tarifinformation, Fahrtrouteninformation, usw.), die nur visuell angeboten wird, ist blinden Menschen nicht zugänglich. Wenn visuelle Informationen so angebracht sind, dass direkter Zugang nicht möglich ist (z.B. nicht in Augenhöhe oder Zugang durch Abfalleimer, Bank oder Blumentrog verstellt), dann können Menschen mit Sehbehinderung, die zum Lesen (z.B. mit Lupe) nah herangehen müssen, diese Information nicht nutzen.
- Fahrgastinformation nur akustisch
 Fahrgastinformation (z.B. Ansage eines einfahrenden Zugs, Ansage eines außerplanmäßigen Bahnsteigwechsels, usw.), die nur akustisch angeboten wird, ist Menschen mit Hörbehinderung nicht zugänglich.
- Gebäude „verwinkelt“ und Wege unübersichtlich
 Verwinkelte Gebäude und unübersichtliche Wege ohne gutes Leitsystem erschweren den Fahrgästen die Orientierung. Besonders betroffen sind ortsunkundige Fahrgäste, Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten, Fahrgäste mit psychischen Erkrankungen, „ungeübte“ ÖV-Nutzer, usw.

- ➔ Schlechte Beleuchtung
 Wenn die Beleuchtung nicht hell genug ist, ist das für Menschen mit Sehbehinderung problematisch, weil sie dann visuelle Fahrgastinformationen, Leitsysteme, usw. wegen des schlechten Leuchtdichtekontrasts nicht erkennen können.
 Mangelnde Beleuchtung ist auch problematisch für Menschen mit Hörbehinderung, weil sie bei der zwischenmenschlichen Kommunikation auf das Erkennen der Mimik und der Lippenbewegungen ihres Gesprächspartners angewiesen sind.
- ➔ Einstiegs-/Wartebereich für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen am Bahnsteig nicht gekennzeichnet
 Für Fahrgäste mit Mobilitätsbehinderungen ist es problematisch, wenn sie nicht schon vor dem Eintreffen des öffentlichen Verkehrsmittels wissen, an welcher Stelle der Haltestelle / des Bahnsteigs die für sie zugängliche Einstiegstür voraussichtlich halten wird. Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist es speziell an langen Bahnsteigen problematisch, wenn sie erst nach dem Eintreffen des Fahrzeugs die für sie geeignete Einstiegstür suchen müssen.
- ➔ Bahnsteigkante nicht kontrastreich und taktil erkennbar markiert
 Für blinde Fahrgäste ist die taktile Markierung der Bahnsteigkante (bzw. des Sicherheitsbereichs) unbedingt notwendig um Unfälle (d.h.einen Absturz auf die Gleise) zu verhindern. Sehbehinderte Fahrgäste benötigen eine kontrastreiche Markierung um die Bahnsteigkante sicher erkennen zu können.
- ➔ Zugang zum Bahnhof bzw. zur Bahnhaltestelle ist nicht barrierefrei
 Wenn am Zugangsweg zum Bahnhof bzw. zur Bahnhaltestelle unebene Wegoberflächen (z.B. Kopfsteinpflaster, Schotter, etc.) oder Stufen bzw. nicht abgesenkte Gehsteigkanten zu überwinden sind, oder wenn der Zugangsweg zum Bahnhof zu eng (z.B. durch parkende Autos verstellt) ist, dann ist das vor allem für Fahrgäste mit Gehbehinderung und für Rollstuhlfahrer, aber auch für Fahrgäste mit Kinderwagen bzw. Kleinkind problematisch.
- ➔ Keine Behindertenparkplätze in unmittelbarer Nähe des Eingangsbereichs des Bahnhofs bzw. der Bahnhaltestelle
 Fehlende Behindertenparkplätze und/oder fehlende barrierefreie Anbindung dieser Parkplätze an die Bahnsteige stellen vor allem für Menschen mit Gehbehinderung und für Rollstuhlfahrer eine Barriere dar.

2.6 Häufig auftretende Barrieren bei Information, Kommunikation, Reservierung und Ticketing

In diesem Kapitel werden für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen häufig auftretende Barrieren bei Reiseplanung, Bestellung des Tickets, Reservierung, Fahrkartenverkauf, Fahrgastinformation, usw. aufgelistet.

- ➔ Detailinformationen zur Reiseplanung sind nicht verfügbar
Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist es wichtig schon im Zuge der Reiseplanung für sie wichtige Detailinformationen zu den eingesetzten Fahrzeugen und zu Einstiegs-, Umstiegs- und Ausstiegshaltestelle zu erhalten. Meist sind diese Informationen aber nicht verfügbar, oder nicht zugänglich.
(z.B. Einstiegshöhe?, wie viele Plätze für Kinderwagen?, hilft Fahrer beim Einsteigen?, genaue Lage und Zugänglichkeit der Haltestellen?, Ausstattung der Haltestellen?, genauer Weg (stufenlos?) zum Anschlussverkehrsmittel?, (barrierefreie) Toilette?, Möglichkeit zur Versorgung (Essen / Trinken / Reiseproviant)?, ...).
- ➔ Information ist kompliziert und schwierig zu verstehen
ÖV-Informationen sind häufig (vor allem für unerfahrene ÖV-Nutzer) schwierig zu verstehen, unklar und verwirrend.
- ➔ Internetinformation ist nicht barrierefrei zugänglich
Im Internet abrufbare ÖV-Informationen sind von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (d.h. z.B. von Menschen die auf Screenreader oder Tastaturnavigation angewiesen sind) oft nicht (vollständig) nutzbar.
- ➔ Kundenschalter sind nicht mit induktiven Höranlagen ausgestattet
Wenn Kundenschalter (für Beratung, Fahrkartenkauf,...) nicht mit induktiven Höranlagen ausgestattet sind, ist die Nutzung für Menschen mit Hörbehinderung nicht barrierefrei möglich.
- ➔ Spontane Bahnreisen für Rollstuhlfahrer nicht möglich
Notwendige Voranmeldung für Eisenbahn-Einstiegshilfe (zumindest 24 Std. vor Reiseantritt) ist oft problematisch für Rollstuhlfahrer.
- ➔ Reservierte Sitze sind nur visuell erkennbar
Wenn reservierte Sitzplätze nur optisch gekennzeichnet sind, ist das für blinde und sehbehinderte Fahrgäste problematisch.
- ➔ Fahrscheinkauf am Automaten ist nicht barrierefrei möglich
viele der derzeit im Einsatz befindlichen Fahrscheinautomaten sind für Rollstuhlfahrer nicht geeignet, und alle derzeit im Einsatz befindlichen Fahrscheinautomaten können von blinden und stark sehbehinderten Menschen nicht genutzt werden. Außerdem beklagen viele (vor allem ältere) Fahrgäste, dass der Fahrscheinkauf am Automaten kompliziert ist.
- ➔ Es ist keiner da, den man fragen kann
viele Fahrgäste bemängeln, dass viele Bahnhöfe und Bahnhaltestellen (zumindest teilweise) unbesetzt sind und niemand da ist, der bei Unklarheiten und Informationsbedarf Auskunft geben kann.

- ➔ Uneinheitliche Haltestellen-/Stationsbezeichnungen erschweren Informationsbeschaffung
 Die Bezeichnung ein und derselben Haltestelle ist manchmal je nach Verkehrsunternehmen unterschiedlich, teilweise ist die Haltestellen-/Stationsbezeichnung sogar bei unterschiedlichen Servicediensten eines Verkehrsunternehmens (z.B. Internet- und SMS-Ticketverkaufssystem der ÖBB) unterschiedlich. – Das erschwert Fahrgästen (mit und ohne Mobilitätsbehinderung) die Nutzung von Auskunftssystemen und Online-Ticketing-Services.
- ➔ Fahrgastinformationssysteme sind inkonsistent und verlangen unterschiedliche Eingaben und Vorgangsweisen vom Benutzer
 Es ist für den Kunden oft unklar, wie er zur gewünschten Information kommen kann – Die unterschiedlichen verfügbaren Fahrgastinformationssysteme (Internet-Fahrgastinformationssysteme, SMS-Fahrgastinformationssysteme, Call-Center Fahrgastinformationssysteme, usw.) erwarten oft unterschiedliche Eingaben und Vorgangsweisen vom Benutzer.
- ➔ Echtzeit-Fahrgastinformation ist nicht verfügbar
 Echtzeit-Fahrgastinformation (z.B. Verspätungsinformation, tatsächliche (nicht fahrplanmäßige!) Reise-/Ankunftszeit, Anschlussinformation, usw.) ist unterwegs besonders wichtig für Fahrgäste, die z.B. ein weiterführendes Verkehrsmittel nutzen möchten, am Zielort Abholservice benötigen, etc.
- ➔ Fahrgastinformationen sind entweder nur visuell oder nur akustisch verfügbar
 Vor allem für Fahrgäste mit Sehbehinderung oder Hörbehinderung und für fremdsprachige Fahrgäste ist es problematisch, wenn Fahrgastinformationen nicht im 2-Sinne-Prinzip, visuell und akustisch angeboten werden.
- ➔ Information darüber, wo welche ÖV-relevanten Informationen bezogen werden können, fehlt
 Das ist vor allem für Menschen, die den Öffentlichen Verkehr selten nutzen, problematisch.

2.7 Häufig auftretende Barrieren im Störfall und im Notfall

In diesem Kapitel werden häufig auftretende Barrieren für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen in Störf- und Notfällen bzw. bei (kurzfristiger) Abweichung vom Regelbetrieb aufgelistet.

- Keine speziellen Notfall-Evakuierungspläne für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen
Recherchen³ haben kürzlich ergeben, dass es im ÖV in Österreich (fast) keine speziellen Notfall-Evakuierungspläne für Fahrgäste mit Behinderung gibt, jedenfalls sind den Betroffenen keine derartigen Pläne bekannt. Das ist besonders problematisch für Rollstuhlfahrer, die zum Verlassen öffentlicher Verkehrsmittel auf technische Hilfsmittel (Hublift/Rampe) angewiesen sind und auch im Evakuierungsfall von Bahnhöfen/Stationen Niveauunterschiede nicht aus eigener Kraft überwinden können. Aber auch blinde und stark sehbehinderte Menschen brauchen im Notfall Hilfe zum Verlassen des öffentlichen Verkehrsmittels bzw. des Bahnhof-/Stationsgebäudes.
- Fluchtwege nur visuell gekennzeichnet
Fluchtwege sind in Österreich (meist) nur optisch gekennzeichnet (Hinweisschilder/-leuchten); diese Hinweise/Leitsysteme sind aber für blinde und stark sehbehinderte Menschen nicht zugänglich. Im Falle schlechter Sicht (z.B. bei starker Rauchentwicklung) ist die ausschließlich visuelle Kennzeichnung von Fluchtwegen problematisch für Alle.
- Warnhinweise/Störungsmeldungen nur akustisch
Warnhinweise und Störungsmeldungen werden im Österreichischen ÖV fast ausschließlich akustisch (Warnsirene/Alarmsignal, Durchsage) vermittelt. Das ist problematisch für Fahrgäste mit Hörbehinderung und für fremdsprachige Fahrgäste.
- Bei Störung eingesetztes Ersatzfahrzeug nicht barrierefrei
z.B. bei Schienenersatzverkehr sind die eingesetzten Busse meist nicht barrierefrei und vor allem für Rollstuhlfahrer nicht zugänglich.
- Gegensprechanlagen zur Störungsmeldung für Menschen mit Hörbehinderung ungeeignet
Gegensprechanlagen (z.B. zur Störungsmeldung in Liften, an Notrufsäulen, etc.) ohne optisches Feedback können von Menschen mit Hörbehinderung nicht genutzt werden.
- Unzureichende Fahrgastbetreuung / Fahrgastinformation im Störfall
Abweichungen vom Regelbetrieb im Öffentlichen Verkehr sind besonders problematisch für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten und für ortsunkundige/fremdsprachige Fahrgäste. Speziell für diese Menschen wäre es besonders wichtig im Störfall einen persönlichen Ansprechpartner / Betreuer zu haben.
- Keine Störungsinformation an Haltestellen
Fahrgastinformation zu Störungen gibt es derzeit nur direkt in den öffentlichen Verkehrsmitteln

³ Im Rahmen des Europäischen Projekts PTaccess wurden 2007/2008 Repräsentanten von Verkehrsbetreibern, Verwaltung/Gebietskörperschaften und Behindertenorganisationen in Österreich zur Zugänglichkeit des Öffentlichen Verkehrs in Österreich befragt. Unter anderem wurde dabei auch die Frage nach dem Vorhandensein spezieller Notfall-/ Evakuierungsplänen für Menschen mit Behinderungen gestellt.

und an (größeren) Knotenpunkthaltestellen bzw. in Bahnhöfen. Fahrgäste an kleineren Bahnhaltstellen und an Bushaltstellen erhalten im (kurzfristig auftretenden) Störfall keinerlei Information.

3 Literatur und Quellenangaben

- Arsenal research, CURE: Informationsflüsse ohne Widerstände – Endbericht der Studie INFLOW, Wien 2007
- Becker J., Schramm E.: Barrierefreier Schienenpersonennahverkehr – Beschreibung und Bewertung der Anforderungen mobilitätseingeschränkter Menschen, Technische Universität Darmstadt, 2003
- Blinden- und Sehbehinderten-Verband Sachsen Anhalt: Kleines ABC einer blindenfreundlichen Umwelt- und Verkehrsraumgestaltung, 2008
- Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, Kuratorium für Verkehrssicherheit: Straßenraum für Alle – Planung für geh- und sehbehinderte Menschen, Wien 2003
- Deutscher Behindertenrat (DBR): Standards der Barrierefreiheit für den öffentlichen Personennahverkehr
- Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV): Kriterienkatalog für eine blinden- und sehbehindertengerechte Gestaltung von Bahnanlagen und Reisezugwagen, 2004
- Deutscher Schwerhörigenbund e.V. (DSB): Bauliche Maßnahmen zur sensorischen Barrierefreiheit für Hörgeschädigte in Bahnhöfen, auf Bahnsteigen und in Zügen, 2007
- Eglseer T.: Exklusion behinderter Menschen durch Mobilitätsbarrieren in Österreich – am Beispiel der alltäglichen Mobilitätsproblematik von Rollstuhlfahrer/innen in Wien, Diplomarbeit an der Fakultät für Sozialwissenschaften der Universität Wien, Studienrichtung Politikwissenschaft, Wien 2007
- Forschungsgesellschaft Mobilität, freiraum-europa: ENTER - Entwurf eines Maßnahmenkatalogs für barrierefreies Reisen, Barrieren für mobilitätseingeschränkte Reisende im Österreichischen Schienenpersonenverkehr, Graz 2007
- Forschungsgesellschaft Mobilität, State of the Accessibility of Public Transport Systems for People with Disabilities in Europe, (Graz, 2008)
- Junge K.: Sehbehindertengerechte Gestaltung des privaten und öffentlichen Raums für ältere Menschen, Vortrag gehalten am Low Vision Kongress, Würzburg 2007
- Österreichischer Blinden und Sehbehindertenverband (ÖBSV): Nicht sehen und doch ankommen – Barrierefreie Mobilität für blinde und sehbehinderte Menschen
- Österreichischer Kriegsopfer- und Behindertenverband KOBV-Ö: Checkliste für Haltestellen, Wien 2007
- Ruhe C.: Anforderungen und Vorgaben für „Sensorisch Barrierefreies Bauen“ mit einigen Beispielen, 2005
- Ruhe C.: Sprache und Beschallung im öffentlichen Raum, 2007
- Technische Universität Kaiserslautern Fachgebiet Mobilität und Verkehr: Mobil & Barrierefrei – interaktive Plattform zur barrierefreien und behindertengerechten Gestaltung von Stadt+Verkehr, 2004 (www.mobil-und-barrierefrei.de)