

Bahnhof des Jahres 2007 – Berlin Hauptbahnhof

Unsere Würdigung des Berliner Hauptbahnhofes aus Kundensicht:

Der Berliner Hauptbahnhof emotionalisiert – und polarisiert. Man kann ihn lieben, man kann ihn hassen, aber kalt lässt er keinen.

300.000 Menschen kommen täglich in den Bahnhof, darunter Zehntausende, die einfach nur gucken wollen. Aus dem Stand heraus hat sich der Hauptbahnhof zu einer der Top-Sehenswürdigkeiten der Hauptstadt entwickelt. Touristen und Berliner stimmen täglich mit den Füßen ab: Viele Berliner sind mittlerweile stolz auf den Glaspalast, viele Touristen beeindruckt von der neuen Verkehrsstation.

84 Prozent der Deutschen haben nach einer aktuellen Meinungsumfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag der „Frankfurter Allgemeine Zeitung“ vom neuen Berliner Hauptbahnhof gehört. 18 Prozent waren schon einmal dort. Von ihnen sagen 80 Prozent, dass ihnen der neue Bahnhof alles in allem gefällt. Im Eröffnungsjahr 2006 und im Folgejahr belegte der Berliner Hauptbahnhof bei repräsentativen Kundenzufriedenheitsumfragen des Meinungsforschungsinstituts infas im Auftrag der DB Station & Service AG jeweils Spitzenplätze unter Deutschlands Hauptbahnhöfen. Mithalten kann bei der gemessenen Kundenzufriedenheit nur noch der Leipziger Hauptbahnhof.

Der Berliner Hauptbahnhof verfügt nach Ansicht der Allianz pro Schiene-Jury über folgende Pluspunkte:

- Der Hauptbahnhof ist unglaublich sauber.
Es gibt kein Graffiti und kein Scratching. Dies liegt wohl auch an der offenen Bauweise. Alles ist von überall her einsehbar, es gibt keine dunklen oder einsamen Ecken, in denen man sich unbeobachtet oder bedroht fühlen könnte.
- Der Berliner Hauptbahnhof ist faszinierend offen.
Dies liegt in erster Linie an dem großzügigen Einsatz von Glas. Bahnreisende auf der oberen Gleisebene können bei der Ankunft vom Bahnsteig aufs Kanzleramt und auf den Reichstag blicken. Es gibt nichts Trennendes zwischen Bahnhof und Stadt. Noch im Bahnhof ist man bereits in der Stadt. Der Bahnhof ist Teil der Stadt. Der Bahnhof ist aber auch zwischen allen fünf Ebenen „offen“. Reisende und Touristen stehen am Geländer und gucken nach unten, durch die verschiedenen Ebenen. Alle paar Meter haben sie eine neue Perspektive. In alle Ebenen bis hinab in die „Minus 2-Ebene“ scheint Tageslicht. Außen gibt es an allen Seiten imposante Treppenstufen sowie Ein- und Ausgänge zu allen Himmelsrichtungen.
- Er ist architektonisch atemberaubend.
Kein Bahnhof Deutschlands dürfte in den vergangenen Monaten so häufig von außen und von innen fotografiert und gefilmt worden sein.
- Der Berliner Hauptbahnhof hat eine tolle Akustik.
Trotz der offenen Bauweise und den auf der obersten und untersten Ebene ein- und ausfahrenden Züge gibt es im Bahnhof erstaunlich wenig Lärmbelästigungen durch die Zugbewegungen.
- Der Hauptbahnhof lebt - allem Beton und Glas zum Trotz.
Ein Grund dafür sind die zahlreichen Geschäfte und die vielfältige Gastronomie sowie die hohe Zahl von Touristen. Für Leben sorgen aber auch kulturelle Angebote im Bahnhofsgelände wie Tanzperformance, Dinosaurierskelett oder Riesenweihnachtsbäume. Trotz der Angebotsvielfalt im Bahnhof dominiert auf keiner Etage das Gefühl, in einem Einkaufszentrum zu sein. Insgesamt herrscht eine angenehme Reiseatmosphäre.
- Das Bahnhofspersonal ist kundenorientiert.
Auf den Bahnsteigen und im Bahnhof gibt es erfreulich viel Servicepersonal. Die Servicekräfte sind für Bahnreisende ansprechbar und gehen von sich aus auf Kunden zu, um zu helfen. Für Reisende aus dem Ausland gibt es in dem tiefer gelegenen Reisezentrum eine spezialisierte Anlaufstelle, wo das Personal fließend englisch spricht.

Bahnhof des Jahres 2007 – Berlin Hauptbahnhof

Unsere Würdigung des Berliner Hauptbahnhofes aus Kundensicht:

- Der Bahnhof hat Aufenthaltsqualität.
Die Wartezeit beim Fahrkartenkauf können Reisende auf roten Ledersesseln überbrücken. Auf den mittleren Bahnhofsetagen befinden sich viele Sitzgelegenheiten, einige davon mit Panoramablick.

Der Berliner Hauptbahnhof zieht die Menschen auch deshalb in seinen Bann, weil die Menschen spüren, dass er wie kein anderer Bahnhof dieser Welt für den Aufbruch der Eisenbahnen in ein neues Zeitalter steht. Der 1,2 Milliarden Euro teure Neubau hat nichts Nostalgisches. Er ist das Zukunftssymbol des Verkehrsträgers Schiene. Ein Bau, der Millionen Menschen anzieht, die teilweise sonst überhaupt keinen Bezug zur Eisenbahn haben. Der Hauptstadtbahnhof demonstriert auch Nichtnutzern die Modernität und Leistungsfähigkeit der Eisenbahn. Als Aushängeschild des Verkehrssystems leistet er einen wichtigen Beitrag zur Kundengewinnung. Ein Aspekt von Kundenfreundlichkeit, den wir als Jury besonders würdigen möchten.

Trotzdem ist der Berliner Hauptbahnhof regelmäßig Objekt kontroverser Berichterstattungen in den Massenmedien. Die beiden Dauerbrenner in den Berliner Medien, verkürztes Glasdach und abgehängte Decke im Tiefbahnhof, sind aber aus Kundensicht keine echten Ärgernisse.

Relevanter für die Kunden sind vielmehr die bislang lediglich provisorisch gestalteten Bahnhofsvorplätze, die fehlende direkte Anbindung an die Nord-Süd-S-Bahn und an das U-Bahnnetz sowie die unzureichende Verknüpfung des Hauptbahnhofes mit den vorhandenen Buslinien, inklusive unnötiger Informationsdefizite beim Übergang. Hier kann und muss für die Kunden noch eine Menge verbessert werden. Gefordert sind hier alle:

- die Deutsche Bahn als Motor und Antreiber;
- das Land Berlin, dem die Bahnhofsvorplätze gehören und das für die Bus-, U-Bahn- und Straßenbahnangebote verantwortlich ist;
- der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) und die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG);
- der Bund und das Land Berlin bei der Anbindung an eine Nord-Süd-(S-)Bahn-Verbindung sowie eine Anbindung an das U-Bahn-Netz.

Die Allianz pro Schiene-Jury versteht die Auszeichnung des Berliner Hauptbahnhofes zum kundenfreundlichsten Großstadtbahnhof Deutschlands auch als bewussten Ansporn an die Verantwortlichen, Deutschlands Vorzeigebahnhof noch kundenfreundlicher zu machen.

Noch ist der Berliner Hauptbahnhof nicht fertig. Er ist im Werden – genau wie die Stadt, in dessen Mitte er steht. Insofern passen Bahnhof und Stadt ideal zueinander. Die Stadt Berlin ist allen Unzulänglichkeiten zum Trotz Deutschlands beliebteste und aufregendste Stadt. Und die Stadt hat zur Zeit Deutschlands spannendsten Bahnhof.

Kein Bahnhof ist perfekt, auch kein Bahnhof des Jahres. Aber dieser Bahnhof hat einfach was. Etwas, was Berlin auch hat. Etwas Faszinierendes, Ambivalentes, Pulsierendes, Vorwärtstrebendes. Er ist unser Bahnhof des Jahres.

Berlin, den 27. September 2007

Dirk Flege
Allianz pro Schiene-Geschäftsführer
und Jurymitglied

Prof. Monika Ganseforth
VCD-Bundesvorstandsmitglied
und Jurymitglied

Karl-Peter Naumann
Pro Bahn-Bundesvorsitzender
und Jurymitglied