

■ S-Bahn-Beschwerden mehr als verdoppelt!

Unzufriedene S-Bahn-Kunden

aus SIGNAL 04/2008 (September 2008), Seite 12 (Artikel-Nr: 10000232)
IGEB S-Bahn und Regionalverkehr

Bei den Fahrgastbeschwerden, die den Berliner Fahrgastverband IGEB durch E-Mails, Briefe, Anrufe und Besuche erreichen, hat die Berliner S-Bahn 2008 den Spitzenplatz übernommen. Zu den Schwerpunkten gehören Beschwerden über die Fahrgastinformation, vor allem bei Bauarbeiten, über zu kurze und unpünktliche Züge sowie über nicht funktionierende Fahrtreppen.

Anzahl Schriftliche Fahrgastbeschwerden, die bei der IGEB eingingen (Auszug)
Zeitraum S-Bahn BVG Sep. 2007-Aug. 2008 77 56 Sep. 2006-Aug. 2007 29 45
Schwerpunkte (mehrere Mängel in einer Beschwerde möglich)
Verspätungen/Ausfälle 43 (Vorjahr: 6) 10 (Vorjahr: 9) Mangelh. Fahrgastinfo 26
(Vorjahr: 5) 9 (Vorjahr: 10) Überfüllung 19 (Vorjahr: 4) 14 (Vorjahr: 12) Die
Tabelle zeigt den heftigen Anstieg der Beschwerden zur S-Bahn, während sie zur
BVG nur wenig zunahm. Die Schwerpunkte bei der S-Bahn sind Verspätungen (+
700 % im Vergleich zum Vorjahreszeitraum) und Fahrgastinfo (+ 500 %).

Dass gebaut werden muss, sollte unstrittig sein. Dass dabei auch Einschränkungen unvermeidlich sind, liegt nahe. Aber umso wichtiger ist dann eine gute Fahrgastinformation der Betroffenen. Das ist jedoch dort kaum noch möglich, wo der Fahrgast auf den Bahnhöfen nur noch feste Blechschilder mit Richtungsangabe vorfindet.

Der Berliner Fahrgastverband IGEB hält diese Entwicklung für einen gravierenden Rückschritt beim Kundendienst. Während auf jedem Berliner U-Bahnhof nicht nur das richtige Ziel, sondern auch die Minuten bis zur Abfahrt des nächsten Zuges angezeigt werden, werden auf den Bahnhöfen der Berliner S-Bahn funktionsfähige Zugzielanzeiger abgebaut und durch Richtungsschilder ersetzt.

Während der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg diese Entwicklung ebenso heftig kritisiert, widerspricht die S-Bahn GmbH den IGEB-Vorwürfen. Der Fahrgastverband rede ein Problem herbei, dass die Fahrgäste nicht hätten, sagte Geschäftsführer Tobias Heinemann. Es sei ausreichend und im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit angemessen, wenn auf Stationen mit nur einer Linie nur ein Richtungsschild hänge. Alle anderen S-Bahnhöfe bekämen dynamische Zugzielanzeiger.

Dieses Kriterium führt dazu, dass selbst stark frequentierte S-Bahnhöfe wie der in Zehlendorf, nur noch Richtungsschilder erhalten. Zwar ist es richtig, dass die Züge hier nur auf einer Linie verkehren, aber zu unterschiedlichen Endbahnhöfen: Oranienburg, Frohnau, Potsdamer Platz und bei Bauarbeiten z. B. nur bis Schöneberg. Hinzu kommen in Zehlendorf endende Verstärkerzüge aus der Innenstadt. Da auf den Schildern auch noch so wichtige Bahnhöfe wie Rathaus Steglitz und Friedrichstraße fehlen, trifft man immer wieder auf Fahrgäste, die nicht wissen, an welchem Gleis sie abfahren müssen und ob der Zug ihren Zielbahnhof erreicht.

Der von der S-Bahn definierte Mindeststandard wird darüber hinaus in mehreren Fällen nicht eingehalten. So gibt es Bahnhöfe mit vielen Linien, wie die zuletzt in



Blechschild statt Fallblattanzeiger jetzt auch auf dem S-Bahnhof Zehlendorf (vgl. SIGNAL 1/2008). Weder die Endstation Frohnau noch die für Zehlendorfer wichtigen Bahnhöfe Rathaus Steglitz und Friedrichstraße sind angegeben, dafür so »wichtige« Stationen wie Schönholz.



Fallblattzugzielanzeiger auf dem S-Bahnhof Nikolassee. Noch dürftiger, als in Zehlendorf, ist die Fahrgastinformation auf Stationen, auf denen noch leistungsfähige Anzeiger hängen, aber wegen Personaleinsparung nicht bedient werden. (Fotos: Marc Heller (Juli 2008))

SIGNAL 3/2008 zeigte Station Savignyplatz und inzwischen auch Jannowitzbrücke, auf denen zwar dynamische Zugzielanzeiger hängen, aber wegen Personalabbau nicht genutzt werden können.

Diese Monate oder Jahre des Übergangs ließen sich vermeiden, wenn auf diesen Stationen Servicepersonal ausschließlich zur Bedienung dieser Zugzielanzeiger eingesetzt würde, wie z. B. in Schöneweide. Doch selbst auf der Stadtbahn spart die S-Bahn, obwohl sie damit die selbst gesetzten Mindeststandards unterschreitet.

Besonders ärgerlich ist das Fehlen funktionierender Zugzielanzeiger bei abweichenden S-Bahn-Verkehren aufgrund von Bauarbeiten. Das sieht auch die S-Bahn GmbH als Problem, allerdings als Übergangsproblem. Dieses steht aber im Widerspruch zur Erwartung von Geschäftsführer Heinemann, dass die Zahl der Baustellen im Netz in den nächsten Jahren mindestens gleich bleibt, eher zunimmt. Umso wichtiger ist es also, auf allen (!) S-Bahnhöfen eine moderne Technik zur flexiblen Kundeninformation zur Verfügung zu haben.

Die S-Bahn GmbH betont, dass die Kundenzufriedenheitswerte der Berliner S-Bahn unverändert hoch seien. Möge es so bleiben. Aber der rasante Abbau des Bahnhofspersonals und etlicher Zugzielanzeiger erfolgte auf vielen Stationen auch erst nach den letzten Erhebungen. Im Übrigen werden die Fahrgäste, die als Berlin-Gäste vom Abbau der Kundeninformation besonders betroffen sind, in der Regel gar nicht erfasst.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000232>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten