

■ Service im Test

## Der heiße Draht zu Bahn und Bus - Kundenhotlines im Test

aus SIGNAL 01/2010 (März 2010), Seite 14-15 (Artikel-Nr: 10000503)  
IGEB Fahrgastbelange

**»Auf jede Frage eine Antwort«, »Rufen Sie uns an!« oder »Wir helfen Ihnen weiter!« So versprechen es die Verkehrsunternehmen auf ihren Werbeplakaten, immer freundlich, immer hilfreich. Doch stimmt das? Wir nehmen im ersten Beitrag unserer neuen Serie »Service im Test« die Kundenhotlines unter die Lupe.**



(Foto/Montage: Holger Mertens)

Es gibt viele Gründe, Kontakt mit einem Verkehrsunternehmen aufzunehmen. Nachfragen bezüglich einer Fahrverbindung oder Tarifinformationen, Abo-Angelegenheiten und zum großen Teil eben auch Hinweise und Beschwerden. Wie damit umgegangen wird, beeinflusst, ob wir das Unternehmen als sympathisch wahrnehmen oder nicht. Und gegebenenfalls, ob wir ihm den Rücken zukehren. Die Meinung der Kunden müsste also hoch im Kurs stehen.

Doch das tut sie leider nicht. Größtenteils hat der Anrufer das Gefühl, Störfaktor zu sein. Häufig wird ihm nicht weitergeholfen. Viele Stichproben des Berliner Fahrgastverbandes IGEB in den letzten 18 Monaten haben das gezeigt. Am schlechtesten schnitt dabei die BVG ab. Wenn man hier etwas anderes als eine Fahrtinformation haben möchte, hat man eigentlich schon verloren.

### Den Finger am Abzug

So wurde beispielsweise eine Beschwerde über schlecht vom Schnee geräumte Haltestellenbereiche mit der schlichten Begründung, dass dafür die BSR zuständig sei, abgebügelt. Die Bitte, es doch wenigstens an die BSR weiterzuleiten, wurde mit Auflegen quittiert. Überraschend häufig haben die BVG-Mitarbeiter dabei den Finger am Abzug. Rund die Hälfte der Beschwerden endete abrupt mit dem Auflegen des Call-Agenten. Schlüsselbegriffe waren dabei die Bitte um Weiterleitung eines Anliegens, die erneute Nachfrage zum Namens des Mitarbeiters und die Bitte, mit dessen Vorgesetzten sprechen zu dürfen.

### BVG Callcenter: 030 19 44 9

In weniger als 20 Prozent aller Anrufe war der Mitarbeiter bereit, das Anliegen an die betreffenden Stellen weiterzuleiten. Doch wenn es gemacht wurde, kamen zumeist kompetente Antworten. Entweder durch einen Rückruf oder per Post. 80 Prozent waren jedoch nicht bereit, telefonische Beschwerden aufzunehmen, sondern verwiesen darauf, dass man dies doch gefälligst schriftlich zu tun hätte, per Brief oder E-Mail.

Nicht nur im Test wurden diese Erfahrungen gemacht. In Internetforen ist die BVGHotline nach zahlreichen Tatsachenberichten als »Kunden-Firewall« verschrien. Selbst einfache Informationen sind häufig mangelhaft. So wurde beispielsweise die Frage nach der tatsächlichen Endstelle mehrerer Straßenbahnlinien während Bauarbeiten bei Nachfrage falsch beantwortet. Hier ist das Callcenter den hauseigenen komplizierten Umleitungsbeschilderungen auf den Leim gegangen.

Auch bei akuten Umleitungen, beispielsweise durch Staatsbesuche oder Demonstrationen, haben Mitarbeiter falsche Informationen herausgegeben. Diese führten dazu, dass Fahrgäste 60 Minuten auf ihre Straßenbahn warteten, obwohl sie nur zu einer anderen Abfahrthaltestelle hätten gehen brauchen. In solchen Fällen müsste der Callagent eigentlich bei der Betriebsleitstelle nachfragen und den Kunden dann zurückrufen.

## **Viele Nummern führen nach Rom**

Ein ganz anderes Bild liefert die Deutsche Bahn, was jedoch keineswegs positiver zu bewerten ist. Hier gibt es nämlich gleich dutzende Telefonnummern und noch mehr Ansprechpartner: Kundentelefon, Bahnstationsmanager, Drei-S-Zentralen, Sonderrufnummern. Doch wer ist zuständig? Und wie ist seine Telefonnummer? Hier einige Beispiele:

- 08000 99 66 33 Hotline Behinderungen im Reiseverkehr (kostenlos)
- 0180 5 99 66 33 Allgemeine Hotline Regio und Fern (kostenpflichtige Service-Nummer)
- 0800 1 50 70 90 Fahrplanauskunft (kostenlos)
- 0800 5 99 66 55 Bahn-Bau-Telefon (kostenlos)
- 030 29 71 055 Drei-S-Zentrale Berlin Ostbahnhof
- 0331 23 56 881 DB Regio Potsdam Regionaler Ansprechpartner RAN
- 030 2970 DB Vermittlung

Dies ist nur ein Bruchteil der Nummern, ständig ändern sich diese, man weiß nie, wer wann wofür zuständig ist. Doch hat man die richtige Nummer und das Glück, dass auch jemand rangeht, so kann man davon ausgehen, dass das Schlimmste überstanden ist. Hinweise an die Drei-S-Zentralen über fehlende oder falsche Ansagen wurden entgegengenommen und es wurde umgehend für Änderung gesorgt. Auch die Bahnstationsmanager (Telefonnummern hängen immer am entlegensten Infokasten eines Bahnsteigs aus) lassen Fehler beispielsweise in der Wegeleitung schnell korrigieren oder Defekte umgehend reparieren.

Einzig DB Station&Service war außer Stande, einen simplen Aushang am Bahnhof Gesundbrunnen einzurichten, der auf die zusätzlichen Regionalzüge zur S-Bahn-Krise im Sommer 2009 verweisen sollte, trotz diverser Anrufe alle 2 Tage über den Zeitraum von drei Wochen. Jedes Mal wurde umgehende Abhilfe versprochen, passiert ist bis zur Einstellung des Angebotes jedoch gar nichts.

## **Kein Anschluss unter dieser Nummer**

Die S-Bahn Berlin hat eine ganz eigene Art, mit Anrufen umzugehen. Zurzeit der tiefsten S-Bahn-Krise lagerte man das Callcenter einfach zum Bahn-Schwesterunternehmen DB Dialog aus. Die Mitarbeiter dort kannten die Berliner S-Bahn allenfalls von Fotos oder Berlin-Urlauben - wenn überhaupt. Doch auch dann, wenn die S-Bahn selbst an der anderen Leitung sitzt, läuft nicht alles rund. So hörten alle Anrufer an mehreren Tagen, so auch am 29. August 2009 während der Betriebszeiten des Kundentelefon, die Ansage, man rufe außerhalb der

Geschäftszeiten an.

**S-Bahn Berlin Kundenhotline: 030 29 74 33 33**

Kritik an unzureichender Fahrgastinformation hört man am S-Bahn-Kundentelefon gar nicht gern. Auch kann man selten über aktuelle Störungen informieren. Die Mitarbeiter können einem häufig nur das sagen, was auf der Website steht. Zusätzliche Informationen zu Verspätungen gibt es nicht.

Befremdlich: Auf Beschwerden über zu früh durchgeführte Abfahrten gab es zur Antwort: »Nein, das glaub ich nicht!«, und Beschwerden über Aufsichten wurden ebenfalls nicht angenommen. Diese wären gefälligst schriftlich zu stellen.

**Engagiert, aber unverbindlich**

Recht gut schneidet der VBB ab. Grantige oder unfreundliche Mitarbeiter sind bei dem Test nicht ein einziges Mal aufgetreten. Wissen die Hotline-Mitarbeiter mal nicht weiter, fragen sie intern nach. Dann erhält der Anrufer auch schon mal einen Rückruf des passenden Experten des Hauses. Einziges Manko: Die Hotlinemitarbeiter lassen sich viel zu selten zu verbindlichen Aussagen hinreißen; der Konjunktiv herrscht vor.

**VBB-Infocenter: 030 25 41 41 41**

Auch windet man sich häufig aus der Verantwortung, wenn man sich nicht zuständig sieht, beispielsweise bei Qualitätsmängeln. Dabei hat der VBB doch gerade dafür eine eigene Abteilung, die für solche Hinweise dankbar ist. Schließlich schickt man doch selbst ehrenamtliche Qualitätstester, die sogenannten »VBB QualitätsScouts«, auf die Jagd nach Service-Lücken.

**Entwicklung in die falsche Richtung**

Insgesamt stellt sich die derzeitige Situation als bedenklich dar. Es kann eigentlich nicht mehr schlechter werden, dachten unsere Tester. Doch dann entdeckte im Testzeitraum die BVG eine Barriere, die sie den anrufenden Hilfesuchenden zusätzlich in den Weg stellen kann. Diese ist vielen noch von früher bekannt. Erfreuten sich Sprachcomputer zur Jahrtausendwende großer Beliebtheit, haben inzwischen die meisten Firmen glücklicherweise erkannt, dass mit der virtuellen Ich-habe-Sie-leider-nicht-verstanden- Gesprächspartnerin die Anrufer zur Weißglut gereizt werden und dies für das nachfolgende Gespräch mit echten Mitarbeitern nicht gerade eine gute Basis bildet.

Da hat beispielsweise der Mobilfunkbetreiber o2 im März 2009 eine groß angelegte Werbekampagne gestartet. Auf Plakaten, Internetseiten und im Fernsehen sah man Spielzeugroboter, die ihre Freizeit genossen. »Wir schicken die Roboter in den Ruhestand. Wenn Sie uns anrufen, sprechen Sie nur mit echten Menschen und der besten Kundenhotline im Test.«

Einige dieser Roboter muss die BVG dann von den Alterswohnsitzen abgeworben haben, denn nur zwei Monate später stellte sie dem Anrufer ein neues Sprachdialogsystem in den Weg, das mit minutenlanger Redegewandtheit erst

überwunden werden muss, um in die noch längere Warteschleife zu gelangen. Wenn man sich danach nicht dankbar zeigt, wird auf der anderen Seite auch gern mal aufgelegt. Dann bleibt ein verdutzter Kunde zurück, der sich mit nervenden Sprachcomputern und minutenlangen Warteschleifen in den finanziellen Ruin telefoniert hat - für nichts. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000503>.

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