

■ Service im Test

## Außer Betrieb - Störungsmeldungen bei Aufzügen im Test

aus SIGNAL 02/2010 (Mai 2010), Seite 12 (Artikel-Nr: 10000513)

IGEB Fahrgastbelange

In der Mobilität eingeschränkte Fahrgäste haben es nicht leicht. Zusätzlich zu den Unwägbarkeiten im Oberflächenverkehr (Bus hält nicht an der Bordsteinkante, parkende Fahrzeuge im Haltestellenbereich, ...) sind fast alle Bahnsteige des Berliner Schnellbahnnetzes nicht ebenerdig erreichbar. Die Fahrgäste sind also auf Rampen und Aufzüge angewiesen. Während die schiefen Ebenen in der Regel immer benutzbar sind, ist es bei den Aufzügen ein tägliches Roulettespiel, ob die gewählte Fahrtroute auch genutzt werden kann.

Deshalb stellen BVG und S-Bahn Berlin GmbH seit einiger Zeit Quasi-Echtzeit-Störungsmeldungen auf ihre Internetseiten, damit sich Mobilitätseingeschränkte schon vor dem Fahrtantritt informieren können, ob die Aufzüge auf der gewünschten Route gestört sind. Aber hier gibt es viele Unterschiede. Findet man auf der BVG-Website den Link zu den Aufzugsmeldungen auf der Startseite bei den anderen Störungsmeldungen, muss man bei der S-Bahn den Weg durchs Menü gehen. Dabei ist die Information unter »Fahrpläne & Linien« und dann im Extra-Menü »Mobilitätsstörungen« zu finden - und nicht etwa unter »Aktuelles«, wie man es vermuten könnte. Wer die Seite dennoch gefunden hat, kann sich allerdings über wesentlich ausführlichere Angaben als bei der BVG freuen.

So teilt die S-Bahn Berlin GmbH auf ihrer Internetseite für einige Aufzüge auch Informationen über die voraussichtliche Dauer der Störung mit. Außerdem zeigt sie auch gestörte Fahrtreppen an. Dafür scheint es so, als ob die Meldungen auf der S-Bahn-Seite wesentlich länger verbleiben als bei der BVG. Reparieren die Berliner Verkehrsbetriebe ihre Aufzüge schneller?

So schön dieser Service im Internet auch ist, er reicht noch nicht aus. Denn der Informationssuchende muss immer beide Seiten aufrufen, um alle Meldungen zu sehen. Besonders bizarr ist die Situation bei Aufzügen, die S- und U-Bahnhof verbinden. Hier muss der Fahrgast wissen, zu welchem Unternehmen der Aufzug gehört. Einige dieser Aufzüge sind aber auch auf beiden Seiten zu finden - allerdings gelegentlich mit unterschiedlichen Auskünften. Eine gemeinsame Seite für beide Unternehmen wäre also sehr hilfreich.

Auch auf den Seiten für mobile Endgeräte, also Handys oder PDAs, fehlen die Aufzugsmeldungen.

Nur die BVG bietet an, sich die Aufzugsmeldungen für die persönlich häufig genutzten Bahnhöfe per E-Mail zuschicken zu lassen, allerdings muss man sich dafür bei »MeineBVG« registrieren lassen, wo unnötiger Weise neben der E-Mail-Adresse auch der Name angegeben werden muss. Bei der S-Bahn fehlt der E-Mail-Service. Die BVG informiert auf der Aufzugstörungsseite auch über die Extra-Telefonnummer: **(030) 256-22 096**.

Trotzdem: Beide sollten eigentlich weiter sein. Eine gemeinsame Internetseite, die



Auch die Informationen in der realen Welt sollten fahrgastfreundlicher werden. Viele werden nicht wissen, dass »KW« Kalenderwoche bedeutet und wann die 15. Kalenderwoche ist. Rezepte vom Arzt sind da leichter zu entziffern. Ins Feld der Wiederinbetriebnahme gehört ein Datum, eines mit Tages-, Monats- und Jahresangabe - so wie hier bei der Erneuerung einer Fahrtreppe auf dem S-Bahnhof Alexanderplatz. (Foto: Fotograf)

auch Handy-geeignet ist, plus E-Mail-Dienst wären das Minimum. Eine Benachrichtigung per SMS wäre ebenfalls zeitgemäß. Außerdem würden sich die, die darauf angewiesen sind, am meisten über eine raschere Beseitigung der Schäden freuen, besonders bei DB Station&Service - und über Rampen, wo diese möglich sind.

Vollkommen unverständlich ist aber, dass eine Informationsseite über die Störungen an Aufzügen für die Fern- und Regionalbahnsteige der DB nicht existiert bzw. nicht auffindbar ist. Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste haben hier derzeit nur die Möglichkeit, sich bei den Drei-S-Zentralen zu informieren. Die Telefonnummern lauten für Berlin **(030) 29 71 055** und für Brandenburg **(0331) 23 57 520**. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000513>.

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