

■ Nahverkehr

## BVG-Kundendienst

aus SIGNAL 01/1995 (Februar 1995), Seite 14 (Artikel-Nr: 10000897)  
IGEB

Besonders zu kritisieren ist die Haltestellenbedienung am Knotenpunkt Allee der Kosmonauten/Rhinstraße.

In Richtung Lichtenberg wurde ein Haltestellenpaar angelegt, das während der Bauarbeiten von den Linien 8, 18 und 27 bedient wurde. Mit Wiederaufnahme des Betriebes in der Allee der Kosmonauten wurde diese Haltestelle als "Betriebshaltestelle" ausgewiesen. Der feine Unterschied fiel dem unvoreingenommenen Betrachter kaum auf. Und so standen auch noch Tage später dort gewohnheitsmäßig Fahrgäste, die Mitnahme beehrten - vergeblich, weil jetzt nur noch die hinter der Kreuzung stadtauswärts liegenden Haltestellen bedient werden.

Beachtung verdient in diesem Zusammenhang auch der barsche Umgang der Betriebsleitstelle der Straßenbahn mit besorgten Fahrern der Linie 27, die auf die Möglichkeit einer Regelung im Sinne der an der "falschen" Haltestelle wartenden Fahrgäste hinwies. Der Platz hinter der Fahrerkabine ist bekanntlich sehr geeignet, dem Betriebsfunk zu lauschen.

Am Nachmittag des 26. Dezember ging es gerade wieder um die bisher bediente Haltestelle Allee der Kosmonauten westlich Rhinstraße. Es meldeten sich hin und wieder Fahrer von Zügen der Linie 27, die sich nach der Verfahrensweise an dieser Haltestelle erkundigten, da sie ziemlich bevölkert war. Das erstaunte Ohr des Fahrgastes mußte sich daraufhin eine Reihe deftiger Sprüche anhören.

Um 14.42 Uhr hieß es noch lapidar: "Die Haltestelle ist als Betriebshaltestelle ausgemaltes, der Betrieb hat damit seine Pflicht getan." Schön, schön. Kleiner Hinweis an diese vorbildlichen Kundendienstler: Mit einer Pflicht ist eine unabdingbare Minimalanforderung definiert. Wenn eine Leistung, vor allem eine Kundendienstleistung, halbwegs gut sein soll, muß man weitaus mehr tun als "seine Pflicht".

Um 15.08 Uhr dann: "Mit Brille wäre das nicht passiert." Kommentar gefällig? Lieber nicht.

15.42 Uhr, insgesamt etwas unverständlich, aber die Vokabeln "Knüppel" und "Blindenhund" kommen zur Anwendung. Nur ein paar böse Ausrutscher oder BVG-Normalität?

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000897>.

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