

■ BVG-Kundenrat

## Eine Einladung voller Ausschlusskriterien

aus SIGNAL 01/2013 (März 2013), Seite 20 (Artikel-Nr: 10001703)  
Berliner Fahrgastverband IGEB

»Wir suchen engagierte Berlinerinnen und Berliner für unseren neuen Kundenrat - bewerben Sie sich!«, schreibt die BVG in ihrem Kundenmagazin, BVG-plus, Ausgabe 2/2013. Und weiter: »Vom Gelegenheitsfahrgast im Freizeit-Verkehr bis zur vielfahrenden Abonnetin und dem Rushhour-Spezialisten - bunt gemischt soll er sein, der neue BVG-Kundenrat. Im April wird die 30-köpfige Gruppe ihre Arbeit aufnehmen, um die BVG zu beraten und den Öffentlichen Personennahverkehr zu verbessern.«

Natürlich begrüßt der Berliner Fahrgastverband IGEB, dass sich die BVG um einen unmittelbaren Kontakt zu ihren Kunden bemüht und dazu einen Kundenrat aufbaut. Wie hilfreich bzw. wirkungsvoll dieses Gremium ist, wird man aber frühestens nach den ersten zwei Jahren beurteilen können. Es hängt sicherlich sowohl von den einzelnen Personen im Kundenrat als auch von der Organisation durch die BVG ab. Und hier ist aus zwei Gründen Skepsis angebracht.

Erstens bezieht sich die BVG in allen Veröffentlichungen zum Kundenrat auf die Beteiligung bei den U-Bahn-Sitzen. In BVG-plus\_02 heißt es: »Wir wollen unsere Kunden bei verschiedenen Projekten gleich von Anfang an mit ins Boot nehmen - also in unserem Fall natürlich mit in Bus und Bahn. Bei der Entscheidung für neue Sitze in der U-Bahn hat das bereits gut funktioniert.« Das sieht der Berliner Fahrgastverband bekanntlich anders - siehe [SIGNAL 6/2012](#). Vereinfacht ausgedrückt: Die Fahrgäste konnten nur zwischen »hart, ziemlich hart und sehr hart« wählen. Das ist keine Wahl und somit ist das Ergebnis auch nicht Ausdruck des Kundenwillens.

Zweitens schreibt die BVG zu den Bewerbungskonditionen in BVG-plus\_02: »Bei den Mitgliedern zählen wir auf die reine Kundensicht. Bewerben können sich alle, die nicht in einem Verkehrsunternehmen beschäftigt oder bereits in einem Fahrgastverband organisiert bzw. beruflich oder privat im Verkehrsbereich aktiv sind.« Dass Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen ausgeschlossen werden, ist verständlich. Auch wer »beruflich im Verkehrsbereich« arbeitet, z. B. bei der Senatsverkehrsverwaltung, ist sicherlich kein geeignetes Ratsmitglied für die Kundensicht.

Doch dass allein die Mitgliedschaft in einem Fahrgastverband ein Ausschlusskriterium sein soll, ist für die IGEB nicht hinnehmbar. Für Repräsentanten eines Fahrgastverbandes wie die IGEB-Vorstandsmitglieder ist das verständlich. Aber ein solcher Verband hat immer auch »Karteileichen«, die ihn einfach nur durch ihre Mitgliedschaft unterstützen wollen. Diese dürfen nicht ausgeschlossen werden. Außerdem: Was ist ein Fahrgastverband? Der BUND ist ein Umweltverband, engagiert sich aber auch in der Verkehrspolitik. Sind die BUND-Mitglieder nun auch alle ausgeschlossen? Noch absurder ist die Einschränkung der BVG, dass nicht Mitglied werden kann, wer »privat im Verkehrsbereich aktiv« ist. Sind also auch die »Trainspotter« und die aktiven ADAC-Mitglieder ausgeschlossen? Letzteres auch vor dem Hintergrund, dass sich der ADAC ja nicht mehr als Autofahrerclub sieht, sondern als »intermodaler Verkehrsdienstleister«. Angesichts der umfassenden

Ausschlusskriterien für den BVG-Kundenrat dürfte es viele Fahrgäste geben, die bei strenger Handhabung von der Mitwirkung ausgeschlossen wären. Doch in der Praxis wird es die BVG sicherlich großzügiger handhaben. Andernfalls sind die durch Fachkunde oder Engagement für den Kundenrat ungeeigneten Fahrgäste herzlich eingeladen, beim Berliner Fahrgastverband mitzuwirken.

Das Fazit zum BVG-Kundenrat: »Gut gemeint, aber (noch) nicht gut gemacht«.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10001703>.

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