

■ Berlin

Das Märchen vom König Kunde

aus SIGNAL 04/2003 (August/September 2003), Seite 21-22 (Artikel-Nr: 10002508)
IGEB

Oder: Qualität fängt im kleinen an, liebe BVG! Ein Schwank in 5 Akten

Kunde A. ist froh, seine Frühschicht hinter sich zu haben und fährt am 17. Juli nach Hause. Er hat mehrere Möglichkeiten, aber er entscheidet sich bewusst nicht für die S-Bahn nach Spindlersfeld, sondern für die große gelbe Firma, mit deren Straßenbahn er ab S-Bahnhof Adlershof fahren möchte. Wie die anderen Umsteiger zur Straßenbahn quält er sich nicht über den viel zu engen Gehsteig unter der Eisenbahnbrücke Rudower Chaussee durch die Abgaswolken des ständigen Autostaus. Er nimmt den separaten Ausgang des Bahnhofs zur Südseite, den nach der Verkürzung des 260er Busses auch dessen Kunden schätzen gelernt haben. Dort verlässt er um 14.57 Uhr den Bahnhof.

1. Akt: Nichts geht mehr

Vom Ausgang des Fußgängertunnels bietet sich Kunde A. ein vertrautes Bild der typischen Berliner Verkehrspolitik - eine Straßenbahn steht in der Kurve, die unter die Bahnbrücke führt und wartet. Er vermutet, dass es wie immer der Stau ist, der die Bahn dort aufhält. Aber nein, andere Kunden kommen ihm entgegen mit dem Hinweis, dass hier nix geht. Und tatsächlich, die Bahn hat alle Türen geöffnet und ist leer, und zum großen Erstaunen des Kunden liegt auch die Straße wie ausgestorben da, nicht ein einziges Auto zu sehen! Er hält nach einer Information Ausschau, die irgendwie amtlich aussieht. Kein Mitarbeiter des Verkehrsbetriebes zu sehen, kein notdürftig hingekritzelt Pappschild an der Haltestelle, wie er es von der S-Bahn kennt, wenn dort (auch viel zu oft!) nichts mehr fährt. Dann kann es ja nicht allzu lange dauern, meint er und hätte sich fast entschlossen, an der Haltestelle zu warten, aber zum Glück beschließt er doch, sich die Sache mal näher anzusehen, denn das mit der leeren Straße kommt ihm spanisch vor.

2. Akt: Die Situation

Kunde A. kommt zur Brücke und sieht die Bescherung: überall liegen gebogene Stücke der Oberleitung herum, über die ganze Straße sind rot-weiße Flatterbänder gespannt, die Polizei ist da und auch schon mehrere (!) Montagewagen der BVG, die bei der Reparatur der von einem Lkw weggerissenen Fahrleitung schon weit gekommen sind. Offensichtlich dauert das hier schon eine ganze Weile, er schätzt anhand des Reparaturfortschritts auf mindestens eine halbe Stunde (schön rotgold glänzende neue Fahrdrähte hängen schon auf ganzer Länge des Unglücksabschnitts, müssen aber noch ordentlich ausgerichtet und festgemacht werden).

Zur Reparatur des Kreuzungsstücks hat die Polizei sogar das Adlergestell, den Autobahnvorläufer im Berliner Südosten, gesperrt - das will in Berlin schon was heißen. Jetzt wird dem Kunden A klar, dass er hier nicht so schnell weiterkommt zumal auch die Buslinie 360 die gesperrte Brückendurchfahrt benutzen müsste, aber nicht kann. Leichte Unsicherheit befällt den Kunden, denn nun braucht er professionellen Rat von den Verkehrsexperten der BVG, aber nirgends steht ein



Ein Mobiltelefon und das Wählen der Telefonnummer 19449 führt nicht immer zum gewünschten Ergebnis. (Fotomontage: Florian Müller)



Modernste Technik, satellitengesteuert, rechnerprogrammiert. Aber in der Praxis ist die Technik, auf die man setzt, nicht so verlässlich. (Foto: RBL-Gerät und Fahrkartendrucker im Bus, Alexander Frenzel)

freundlicher Mensch in Firmenkleidung, der so was macht.

3. Akt: Die Information

Da sieht der Kunde auf dem Mittelstreifen des sechsspurigen Adlergestells einen Pkw mit der Aufschrift »Betriebsaufsicht Tram". Wohlgermerkt, lieber Leser, das Adlergestell ist auf der anderen Seite des Bahnhofs, da, wo die Haltestellen NICHT sind, unser Kunde hat den Bahnhof also schon einmal umrundet. Er begibt sich nun zu dieser Aufsicht und bekommt auch gleich trotz des gerade herrschenden Dienststresses freundlich Auskunft:

- Ja, das dauert noch mindestens eine, wenn nicht gar anderthalb Stunden.

Nein, der Bus fährt hier auch nicht mehr.

Nein, einen Ersatzverkehr gibt es wegen der gesperrten Straße hier auch nicht, der fährt, wenn überhaupt, dann weiter hinten in Adlershof.

Überhaupt lohnt es sich gar nicht hier auf irgendein Angebot zu warten, man sehe doch die verstopften Straßen, der Bus 360 nach Köpenick fährt zwei Haltestellen weiter Richtung Rudow in der Agastraße die auch alle Autos nun ersatzweise nehmen und wenn der Kunde Richtung Köpenick wolle, dann fahre er am besten mit der S-Bahn bis Grünau oder Schöneweide und steige dort um.

Das war alles korrekt, aber trotzdem nicht wirklich befriedigend für den Kunden; Er hatte einen Dienst in den Knochen, einen schweren Rucksack und keine Lust mehr auf ewiges Treppensteigen oder Laufen. Wenn schon mindestens 35 Minuten Umweg, dann dabei durchweg sitzen. Und er hatte im Hinterkopf sofort die Ahnung, den Bus der Linie 260 am Bahnhof auf der leeren Rudower Chaussee wenden gesehen zu haben. Er ging also wieder zurück zur Südseite, wo sich alle Haltestellen befinden, und richtig: da kam der nächste 260er, spuckte seine Fahrgäste aus und wendete. Jetzt, wo kein Auto mehr störte, ging das richtig gut.

Er war offenbar nicht allein mit dem Gedanken, dass auch der 360er hier als Abstecher vorbeifahren könnte, um die Umsteiger der S-Bahn aufzunehmen und abzusetzen. Etliche Fahrgäste waren in der Zwischenzeit aus den nächsten S-Bahnen geströmt und bevölkerten nun die Haltestellen. Eine Frau wollte sogar von einem BVG-Mitarbeiter (Bus- oder Straßenbahn-Fahrer?) erfahren haben, dass in Kürze der nächste Bus 360 hier Richtung Köpenick halten werde. Aber alle anderen warteten in ihr Schicksal ergeben, sie hatten die abgesperrte Brücke gesehen und dachten sich wohl, die BVG mit ihren tollen Werbekampagnen wird sich schon was einfallen lassen. Kunde A. wußte, das ständig neue Fahrgäste aus der S-Bahn nachströmen werden, alle werden den bequemsten Weg durch den extra Fußgängertunnel nehmen und demzufolge an der Betriebsaufsicht auf der anderen Bahnhofsseite nicht vorbeikommen, sondern leere Haltestellen vorfinden. Mit ihrem Frust allein gelassen, begannen sich die ersten auch bald auf die einzigen verfügbaren Mitarbeiter der BVG zu stürzen und die Armen mit Fragen zu löchern: die Busfahrer des hier planmäßig ankommenden 260er. Aber die Antworten, die sie hier aus der rauhen Praxis der Straße erhielten, munterten sie offenbar auch nicht auf.

Originalton: »Wissen Sie, wie es auf den Umleitungsstraßen hinten aussieht? Jeder 360er hat mindestens eine Stunde Verspätung, so schnell kommt hier gar nix mehr nach Köpenick!"

4. Akt: Das Telefon

Da entsinnt sich Kunde A. der Nummer, die die BVG in ihrem U-Bahn-Fernsehen allen Kunden ans Herz legt, die alles wissen und können soll: die »magische" 1 94 49.

Erstes Gespräch, ca. 15.25 Uhr, ein patziger Herr bei der BVG: »Sie wollen den 360er zum S-Bahnhof? Aber da ist doch gesperrt, hat die Polizei gesagt!" Auf den Einwand, dass der 260er hier vor den Augen des Kunden hinfährt und wendet: »Davon weiß ich nichts, da muss ich erstmal nachfragen." Und es gab auch nichts, was der Anrufer den anderen Wartenden als konkretes Ergebnis mitteilen könnte. Wenn es vom Handy nicht so teuer wäre, hätte Kunde A. am liebsten jeden Fahrgast an der Haltestelle einzeln dort anrufen lassen, um die Dringlichkeit des Problems zu zeigen!

Zweiter Anruf, ca. 15.30 Uhr. Der Kunde möchte, dass eine für Auskünfte kompetente Person an den Haltestellen erscheint und die Fahrgäste auf die hoffentlich vorhandenen Fahrtalternativen verweist. Er berichtet, dass auf der anderen Seite des Bahnhofs ja schon ein solcher Mitarbeiter ist, aber dort keinen Kundennutzen erbringt. Weiter fragt er, ob der Bus Linie 360 nicht auch zum S-Bahnhof fahren kann, wie das der 260er macht. Er verweist darauf, dass ständig neue Fahrgäste aus der S-Bahn steigen, so dass eine dauerhafte gute Information und Verkehrserschließung angebracht erscheint. Eine freundliche Dame: »Ich nehme das alles mal so auf, ich kann Ihnen leider aber jetzt nichts Konkretes sagen." Auf deutsch: Abwarten und Tee trinken.

Dritter Anruf, ca. 15.35 Uhr. Der Kunde schildert alles noch einmal und erwartet, dass bald gehandelt wird, jetzt dauert die Störung ja schon eine Stunde. Statt einer schnellen Lösung erhält er folgendes Angebot eines freundlichen Herrn: »Ich leite das mal an das Qualitätsmanagement. Sagen sie mir noch mal Ihren Namen und die Anschrift bitte, damit wir Ihnen in den nächsten Wochen eine Antwort schicken können." Auf den Einwand, dass der Kunde lieber eine schnelle Lösung hätte, ist der Herr offenbar nicht vorbereitet: »Wir hier können der Leitstelle nicht vorschreiben, was zu tun ist; nein, die Nummer der Leitstelle können wir Ihnen auch nicht geben."

Der Kunde gibt auf und seinen Namen und Anschrift an; er ist gespannt, welche Textbausteine ihm demnächst geschickt werden - mit freundlichen Grüßen.

Er begibt sich nochmal auf die andere Bahnhofsseite, wo mittlerweile ein Ersatzverkehr für die Straßenbahn bis vor den Bahnhof geführt wurde, an die Nachtbus-Haltestelle, die sonst am Tage brach liegt, und wo ihm natürlich der Bus vor der Nase weg fährt. Er hat jetzt selbst schon mehr als eine dreiviertel Stunde hier zugebracht und beschließt, nun doch den Umweg über Grünau zu fahren, um wenigstens nach Hause zu kommen. Er nimmt 16.02 Uhr die S-Bahn und braucht von Grünau zum Köllnischen Platz ab 16.14 Uhr nochmal 35 Minuten, wo die Straßenbahn sonst nur zehn Minuten unterwegs ist-der Umleitungsstau wegen dieser Sperrung ist enorm!

5. Akt: Fortschritt durch Technik

Der Kunde fragt sich, ob die BVG gerade an diesem Tag ihr vielgepriesenes rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) abgeschaltet hat. Sollte das nicht helfen,

das Umsteigen zwischen den Verkehrsmitteln zu verbessern, bei Störungen schnell Informationen an die Fahrgäste zu geben und sofort Alternativen zu erarbeiten? Wie kann es sein, dass innerhalb eines Betriebsteils eine Linie am Bahnhof wendet, aber die zweite diese wichtigste Zwischenhaltestelle auslässt mit der »Begründung«, dort könne wegen Sperrung nicht gefahren werden?

Wie kann es passieren, dass die BVG selbst die Dauer der Störung auf über eine Stunde schätzt, aber niemanden an die Haltestelle beordert, um die Fahrgäste zu informieren?

Nachwort

Es ging Kunde A. an diesem Tag nicht darum, schnell wegzukommen, die empfohlene Umwegfahrt hätte er schon früher antreten können. Aber er versetzte sich bewusst in die Lage z.B. eines alten, vielleicht sogar gehbehinderten Menschen oder eines Kindes, die niemanden finden, der ihnen hilft und die auch kein Handy haben, oder eines ortsunkundigen Menschen, der vielleicht noch einen schweren Koffer zu tragen hat, oder eines Autofahrers dem sämtliche Rundfunkstationen die Baustellen- und Stau-Informationen hinterherschmeißen, um ihn zu gewinnen. Was sollen diese Leute vom Kundendienst der BVG halten? Die Mehrzahl wird sich nicht beschweren, sondern ein weiteres Mosaiksteinchen in ihr Traumbild vom eigenen Auto einfügen.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002508>.

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