

■ Berlin

## Vom Micro-Marketing zur Makro-Panne

aus SIGNAL 01/2005 (Februar/März 2005), Seite 12-14 (Artikel-Nr. 10002670)  
IGEB

### BVG-2005-Fehlstart durch unzureichende Fahrgastinformation

Zum großen Fahrplanwechsel am 12. Dezember 2004 erfolgte die größte Liniennetzumstellung in der Geschichte der BVG. Ein Großteil der Buslinien, mehr als die Hälfte der Straßenbahnlinien und eine U-Bahnlinie wurden verändert, eingestellt, neu geschaffen oder umbenannt. Daß eine solche Komplettumstellung des Verkehrsangebotes eine umfassende Fahrgastinformation voraussetzt, liegt auf der Hand. Und immerhin kündigte die BVG auch eine umfassende Informationskampagne für 5,1 Millionen Euro an. Aber leider folgten den großen Worten nur wenige und häufig unzureichende oder verspätete Taten. Und so wurde aus dem (BVG-deutsch) »Micro-Marketing" leider nur eine gigantische Makro-Panne.

Wochenlang vorher wurde die Stadt flächendeckend mit Formel-M-Werbeplakaten zur Einführung des neuen Metro-Netzes beklebt und auch die neue Metronetz-Spinne wurde durch Werbeplakate und Faltpläne intensiv beworben. Aber über das restliche Liniennetz mit seinen immerhin 121 Bus- und 12 Straßenbahnlinien, in dem es durch Linieneinstellungen, Linienkürzungen oder Veränderung der Betriebszeiten zu zum Teil gravierenden Angebotsverschlechterungen gekommen ist, hatten die Fahrgäste vor dem Fahrplanwechsel kaum eine Informationsmöglichkeit.

Wie groß der Informationsbedarf der Fahrgäste vor dem Fahrplanwechsel war, zeigte die gemeinsame Ausstellung von BVG und IGEB im Fahrgastzentrum im S-Bahnhof Jannowitzbrücke deutlich. Über 1000 ratsuchende Fahrgäste nutzten die in dieser Form nur hier gebotene Möglichkeit, sich vor dem Fahrplanwechsel anhand der Übersichtstafeln auch grafisch über die gesamten Liniennetzänderungen zu informieren. Aber leider konnten auch hier nur für wenige Linien die von der BVG angekündigten Falblätter mitgegeben werden.

Rund 60 verschiedene Falblätter sollten in einer Auflage von angeblich 2,2 Millionen an die Fahrgäste und an 85 Prozent der Berliner Haushalte verteilt werden. Sie enthielten aber zumeist nur auf einzelne Linien bezogene Informationen und selbst die so genannten Bezirksinformationen enthielten weder vollständige Angaben noch eine grafische Darstellung des Netzes. Die gebotene umfassende Fahrgastinformation ermöglichten sie jedenfalls nicht - und die meisten Berliner Haushalte warten noch heute auf die versprochene Zustellung in ihren Briefkasten.

### Fahrplanbuch und Atlas wie immer zu spät

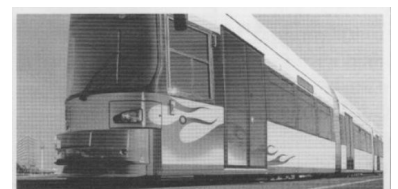
Der neue BVG-Atlas zum stattlichen Preis von 9 Euro kam erst einen Tag vor dem Fahrplanwechsel heraus. Der preiswertere Faltpfad zu nun 5 Euro kam wie angekündigt Anfang Februar heraus und war durch die Ende Februar eingeführten Nachbesserungen im Netz bereits drei Wochen nach Erscheinen bereits veraltet. Erst im Laufe des Januar wurde begonnen, die alten Stadtpläne in den U-Bahnhöfen und in den Wartehallen auszuwechseln. Bis dahin hingen dort noch - ohne einen Hinweis auf die veraltete Liniennetzdarstellung - die alten Stadtpläne aus.



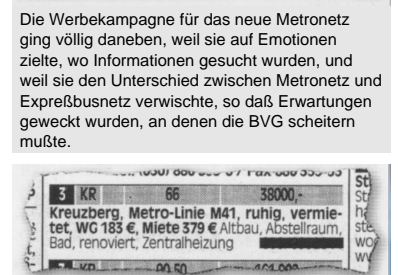
Bereits deutlich vor Mitternacht starten am Hackeschen Markt die letzten M 1-Züge nach Pankow. Das Produktversprechen für Mindeststandards bei Metrolinien wird damit nicht eingehalten. (Foto: Marc Heller)



Die Kehrseite des attraktiven Metronetzes: Im Ergänzungsnetz entfielen mehr als 100 Bushaltestellen ersatzlos. (Foto: IGEB)



Die Werbekampagne für das neue Metronetz ging völlig daneben, weil sie auf Emotionen zielte, wo Informationen gesucht wurden, und weil sie den Unterschied zwischen Metronetz und Expresbusnetz verwischte, so daß Erwartungen geweckt wurden, an denen die BVG scheitern mußte.



Die Kleinanzeige in der Berliner Morgenpost zeigt, daß die auch von der IGEB begrüßte neue Linie M 41 offensichtlich sogar als positiver Standortfaktor bei der Wohnungssuche empfunden wird.



Top: Die Großsiedlung Falkenhagener Feld in Spandau ist so gut bedient wie noch nie in ihrem 40-jährigen Bestehen. Der M 37, hier am Bahnhof Spandau, fährt im Berufsverkehr in Lastrichtung alle 2,5 Minuten über die Siedlungs-Hauptachse Falkenseer Chaussee. Zusätzlich fährt der 337er alle 20 Minuten nach Falkensee und alle 5/5/10 Minuten enden 130er

Auch das Fahrplanbuch (zuletzt 4 Euro, jetzt 5,50 Euro!) kam erst einen Tag vor dem Fahrplanwechsel heraus und war wegen seiner geringen Auflage binnen Stunden vergriffen. Daß es früher häufig sogar erst nach dem Fahrplanwechsel zu kaufen war, konnte die Informationen suchenden Fahrgäste verständlicherweise nicht befriedigen.

Zunächst für Anfang Dezember angekündigt, erschien dann immerhin drei Tage vor dem Fahrplanwechsel die kostenlose Sonderausgabe der Kundenzeitschrift »BVG Plus«, die aber trotz der angekündigten Auflage von 600.000 Stück anfangs nur auf Nachfrage an den Verkaufsschaltern der U-Bahn ausgegeben wurde. Doch ohne Vorkenntnisse war diese Broschüre wenig hilfreich, weil hier nur numerisch geordnet alle neuen Linienführungen aufgelistet wurden. Aber woher sollte der Fahrgast »seine« neue Liniennummer erraten? Denn einen Gesamt-Liniennetzplan enthält diese Broschüre genauso wenig wie Informationen über die weggefallenen Linien oder Linienabschnitte.

Am Montag nach dem Fahrplanwechsel informierte die BVG dann an 40 Knotenpunkten der Stadt durch mobiles Personal. Verteilt wurden dort zumeist nur die linienbezogenen Faltblätter, ausführliche Informationen konnten mangels Gesamtnetzplan und Fahrplanbuch hier nicht erteilt werden.

Zumindest eine Fahrplanabfrage über das Internet per BVG-Fahrinfo war wenigstens bei der BVG schon lange vor dem Fahrplanwechsel möglich. Aber es hat ja bekanntermaßen nicht jeder einen Internetzugang und nicht jeder Internet-Nutzer kennt die Tücken und Tricks vom Fahrinfo. Die eingerichtete Telefon-Sondernummer war in den entscheidenden Tagen vor und nach dem Fahrplanwechsel wegen Überlastung kaum erreichbar und die Mitarbeiter glänzten auch nicht immer mit guten Netzkenntnissen. So wurde beispielsweise als Alternative zur sonntags weggefallenen Verbindung Grazer Platz - U-Bahnhof Friedrich-Wilhelm-Platz eine Umsteigeverbindung über Steglitzer Damm/Bismarckstraße empfohlen.

Positiv zu bewerten waren die guten Kenntnisse der meisten BVG Mitarbeiter. So führte die Linienumstellung auch kaum zu betrieblichen Problemen und die meisten Fahrer konnten auch schon in den ersten Tagen die Fahrgäste umfassend über die veränderten Linienführungen informieren und damit die katastrophale Fehlleistung der eigenen Verwaltungsetagen abmildern. Ebenfalls positiv zu vermerken ist die binnen zwei Tagen erfolgte komplette Umrüstung der rund 4000 Bushaltestellen mit neuen Liniennummern und Fahrplänen.

### **Makro-Flop: Die Micro-Marketing-Kampagne**

Aber als Fazit bleibt doch festzuhalten, daß die Informationskampagne ein peinlicher Flop war. Daß ein Großteil der Fahrgäste Informationen über das neue Verkehrsnetz erst nach dem Fahrplanwechsel erlangen konnte, hat selbst bei den Fahrgästen, die gar keine Nachteile durch die Umstellung zu ertragen hatten, zu gewaltigem Ärger geführt. Niemand wußte ja so richtig, ob, wie und wann »seine« Linie noch fährt oder ob die bisherige Umsteigeverbindung noch funktioniert. Insofern ist es schon eine einmalige Fehlleistung, daß selbst bei den Fahrgästen, die Vorteile vom neuen BVG-Netz haben, zunächst einmal eine riesige Verunsicherung und Verärgerung entstanden ist.

Aber die Kritik am neuen BVG-Liniennetz beschränkte sich nicht nur auf die Informationspolitik. War der Tenor der Pressemeldungen zum neuen BVG-Linienkonzept in den Wochen vor dem Fahrplanwechsel vom Grundsatz her noch positiv, so änderte sich das im Dezember schlagartig - hatte doch die BVG bis dahin fast ausschließlich über das neue Metronetz mit seinen angeblich neuen Qualitätsstandards berichtet. In den Tagen des Fahrplanwechsels schlug das öffentliche Meinungsbild dann um so drastischer um. Dies lag einerseits an der ausgebliebenen Fahrgastinformation, zum anderen an den konkreten Veränderungen und zum Teil an den drastischen Sparmaßnahmen vor allem im Ergänzungsliniennetz.

Den Fahrgästen wurde zunehmend klar, daß die Marketing-Kampagne, die durch Formel 1-Assoziationen (»Vroooooommm“) jetzt höhere Geschwindigkeiten suggerierte, eine ziemlich Luftnummer ist, denn kein Bus und keine Straßenbahn ist durch das Konzept BVG 2005 plus schneller geworden und auch viele andere Versprechen wurden nicht gehalten. Die meisten Metrolinien sind ohnehin nur Umetikettierungen und in einigen Fällen mußten Metrolinienfahrgäste durch Linienkürzungen (M 19, M 21, M 44, M 85) oder Taktausdünnungen (M 6, M 19) sogar Nachteile hinnehmen. Etliche Metrolinien werden durch »Flügelung“ auf den Außenästen selbst im Berufsverkehr nur im 20-Minuten-Takt bedient und bei nicht weniger als sieben Metrolinien wird durch eine verkürzte Führung jeder zweiten Fahrt auch ohne Flügelung während der garantierten 10-Minuten-Takt-Zeiten (M 1, M 2, M 6, M 11, M 17, M 19, M 69) das suggerierte Versprechen eines fast ganztägigen 10-Minuten-Taktes auf Teilabschnitten nicht eingehalten.

Selbst die versprochenen Betriebszeiten werden häufig nicht eingehalten. Während das immer wieder zitierte BVG-Produktversprechen für die Metrolinien eine Betriebszeit von 4.30 bis 0.30 Uhr benennt, sieht die Praxis sogar in der City anders aus: Bereits um 23.48 Uhr verläßt der letzte durchgehende Zug der Metrolinie 1 die Berliner Kneipenhochburg am Hackeschen Markt in Richtung Pankow (letzter Zug bis Rosenthal bereits um 23.38 Uhr). Bis zur Abfahrt des ersten, die Straßenbahnlinie M 1 ersetzenden, direkten Nachtbusses N 2 um 0.45 Uhr bestehen nur Umsteigeverbindungen zwischen aussetzender M 1 und einsetzendem N 2 mit sehr langen Wartezeiten.

Hinzu kam dann noch, daß nur wenige Tage nach Fahrplanwechsel der Fahrplan auf vielen Metrolinien schon wieder außer Kraft gesetzt wurde, weil der Weihnachts-Ferienfahrplan galt. Das hatte zur Folge, daß der auf etlichen Metrolinienabschnitten angekündigte 5-Minuten-Takt in den Hauptverkehrszeiten auf einen 10-Minuten-Takt verändert wurde. So führte dies beispielsweise auf dem Innenstadtabschnitt der Omnibuslinie M 46 im Weihnachtseinkaufsverkehr zu völlig überfüllten Fahrzeugen, weil der bisher hier fahrende 185er in der Tauentzien- und Martin-Luther-Straße als Entlastung nicht mehr zur Verfügung stand.

### **Drastische Sparmaßnahmen im Ergänzungsliniennetz**

Aber viel gravierender sind die Erfahrungen der Fahrgäste des Ergänzungsliniennetzes. Denn neben der Tatsache, daß über 100 Haltestellen gar nicht mehr bedient werden, wurde vielen Fahrgästen dank der BVG-Informationspolitik erst nach dem Fahrplanwechsel klar, daß ihre Linie jetzt entweder gar nicht mehr, nur noch auf verkürzten Streckenabschnitten, zu eingeschränkten Betriebszeiten oder selbst im

Berufsverkehr nur noch im 20-Minuten-Takt verkehrt. Und vielen Fahrgästen im Ergänzungsliniennetz werden selbst im Kurzstreckenbereich etwa zum Erreichen des nächsten lokalen Einkaufszentrums, von Schule oder Kita vermehrt Umsteigezwänge innerhalb des 20-Minuten-Takt-Netzes zugemutet. Wir haben in den letzten Signal-Ausgaben einige derartige Beispiele erläutert.

Besonders ärgerlich ist aber, daß mit der Einführung des neuen Netzes auch eine Vielzahl von kleinen Sparmaßnahmen verbunden waren, die man zum Teil offenbar auch als Versuchsballon gestartet hat, frei nach dem Motto: Mal sehen, ob es jemandem auffällt und er sich beschwert. Dazu gehört an vielen Stellen in der Stadt der Wegfall von zusätzlichen Schülerfahrten, die die BVG trotz enormer Sprungkosten weiterhin grundsätzlich selbst fährt. An ein paar Stellen hat die BVG allerdings zügig reagiert und die zwischenzeitlich gestrichenen Fahrten wieder eingeführt. Aber auf etlichen Linien müssen sich die Fahrgäste im Schülerverkehr nun in noch vollere Fahrzeuge drängeln und schubsen.

Verbunden war der Fahrplanwechsel auf einer Vielzahl von Linien auch mit einer deutlichen Verkürzung der Betriebszeiten. So nimmt zum Beispiel die Innenstadt-Linie 147 ihren Betrieb zwischen Friedrichstraße und Ostbahnhof sonnabends erst um 10 Uhr auf- und abends fährt hier bereits ab 20 Uhr kein Bus mehr. Auf vielen Linien wurde der morgendliche Betriebsbeginn deutlich nach hinten verlegt. Dies gilt selbst für Tageslinien, die eigentlich ganztägig verkehren sollen. Hier wurde auf zahlreichen Linien, sogar einigen Metrolinien, ohne Vorankündigung der morgendliche Betriebsbeginn nach hinten verlegt. Besonders gravierend ist, daß dort, wo Alternativen durch Nachtlinien bestehen würden, die Betriebszeit der Nachtlinie unverändert blieb. An einzelnen Punkten hat die BVG inzwischen nachgebessert, aber eine systematische Überarbeitung des Übergangs zwischen Tages- und Nachtliniennetz und umgekehrt zwischen Nacht- und Tagesliniennetz steht weiterhin aus. Auch bewährte Anschlußbeziehungen wurden an mehreren Stellen im Netz auseinander gerissen.

### **Zwei Drittel der BVG-Vielfahrer sehen für sich Nachteile im neuen Netz**

Vor diesem Hintergrund sei noch einmal an die im Vorfeld der Einführung von der BVG publizierten Zahlen erinnert, nach denen 37 Prozent der Fahrgäste Verbesserungen erfahren würden und nur 5 Prozent ein reduziertes Angebot in Kauf nehmen müßten. Dem steht gegenüber, daß laut einer Ende Januar im Auftrag der Berliner Morgenpost durchgeführten Emnid-Umfrage inzwischen 66 Prozent der BVG-Vielfahrer das neue Liniennetz als nachteilig bewerten. Welchen Anteil hat daran wohl das neue Netz selbst und welchen die mißratene Öffentlichkeitsarbeit?

Allein bei der BVG gingen über 6000 Eingaben ein. Daraufhin nahm die BVG bis Ende Januar auf rund 20 Linien Fahrplankorrekturen vor, in der Regel durch früheren Betriebsbeginn oder zusätzliche Fahrten im Schülerverkehr. Außerdem soll das Liniennetz zum 25. Februar 2005 an zwei Stellen nachgebessert werden: in Moabit und Treptow/Neukölln.

Wie zu erwarten war, gab es besonders heftige Kritik zum Moabiter Liniennetz, über dessen neu geschaffenen Probleme wir bereits im [SIGNAL 5/2004](#) ausführlich berichtet hatten. Entsprechend der IGEB-Einschätzung stellten sich hier die beiden

neuen Kiezlinien 342 und 343, die im 20-Minuten-Takt und mit Einrichtungs-Ringverkehr nur ein sehr unbefriedigendes Angebot für diesen Stadtteil darstellen, als Kernpunkt der Kritik heraus. Den Medien war zu entnehmen, dass auch die drastische Verschlechterung der Verbindungen zwischen Moabit und Tiergarten Süd und vor allem zum Altbezirk Mitte heftig kritisiert wurde.

### **Verschlimmbesserung in Moabit**

Die BVG hat nun in einem Schnellschuß angekündigt, zum 26. Februar 2005 wenigstens eines der mit dem neuen Liniennetz eingeführten Probleme zu lösen und die Linie 343 als Ringlinie aufzulösen und sie statt dessen vom U-Bahnhof Turmstraße über Gotzkowskystraße, Levetzowstraße, Großer Stern, Urania zum Wittenbergplatz zu führen. Dadurch wird zwar die Verbindung des alten 341ers zwischen Moabit und Tiergarten-Süd wieder hergestellt, die mangelhafte Anbindung des westlichen Moabits an die Stadtbahn und die drastisch verschlechterte Busverbindung über Invaliden-/Torstraße bleiben aber unverändert bestehen beziehungsweise werden durch den Wegfall der jetzigen Einrichtungsanbindung des S-Bahnhofs Bellevue noch weiter verschlechtert.

Und noch eine zweite Linienänderung wird es zum Ende Februar geben. Auf die Kritik der weggefallenen Direktverbindung aus dem Bereich Karl-Kunger-Straße in Richtung Schöneweide wird insofern reagiert, daß die Linie 365 nunmehr vom Treptower Park im Zuge des 104ers bis zum U-Bahnhof Boddinstraße verlängert wird und auf diesem Abschnitt einige Verstärkerwagen der Linie 104 ersetzt.

Alle übrigen benachteiligten Fahrgäste müssen sich vorerst mit dem Versprechen der BVG begnügen, daß das Verkehrskonzept BVG 2005 plus schrittweise »nachjustiert" werde, wozu Taktveränderungen, veränderte Linienführungen und Betriebszeiten sowie die Anschlußoptimierung gehörten. Immerhin. Doch das muß bald geschehen, denn niemand kann ernsthaft interessiert sein, daß das Ansehen von Straßenbahn und Bus in Berlin nachhaltig geschädigt wird.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002670>.

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