

■ Aktuell

## BVG-Fahrgastinformation Erfreuliches und Ärgerliches zum Fahrplanwechsel

aus SIGNAL 05/1994 (Juli 1994), Seite 6-7 (Artikel-Nr: 10003297)

IGEB

Den Fahrplanwechsel am 29. Mai nahm die BVG zum Anlaß, eine Reihe von Kundeninformationen neu zu gestalten. Die Palette der Maßnahmen reicht von neuen Beschilderungen an den Bussen bis hin zu einem Nahverkehrsatlas der neu konstituierten Verkehrsgemeinschaft Berlin-Brandenburg (VBB). Leider wurden die überwiegend positiv zu bewertenden Veränderungen und Neuerungen durch vermeidbare Ärgernisse überschattet, die die Dringlichkeit von innerbetrieblichen Reformen bei der BVG allen Beteiligten wieder einmal deutlich vor Augen geführt haben. Selbst BVG-Mitarbeiter spotteten, daß Produktion und Vertrieb in der DDR-Wirtschaft allemal besser klappten, als heute bei der BVG.

### Busfahrpläne: Jedes Jahr derselbe Ärger

Bereits drei Wochen (!) vor dem Fahrplanwechsel begann der Austausch der Fahrpläne an den Bushaltestellen, der aber innerhalb einer Woche abgeschlossen war. Wie schon wiederholt vom Berliner Fahrgastverband IGEB kritisiert wurde, hingen somit zwei volle Wochen im kompletten Netz Fahrpläne aus, die mit dem noch gültigen Fahrplan nicht übereinstimmten. Die Fahrgäste hatten den Schaden und die Fahrer den Ärger der Fahrgäste.

Nachdem die Fahrplanaushänge zu früh gewechselt wurden, gab es die Kursbücher wieder zu spät. Während die DB es fast immer schafft, zu einem frühzeitig festgelegten und deutlich vor dem Fahrplanwechsel liegenden Termin ihre Kursbücher auf den Markt zu bringen, werden die BVG-Kursbücher fast immer zu spät fertig und dann oft nur schleppend verteilt. (Dabei erwies sich das von den verärgerten Fahrgästen genervte BVG-Personal als improvisationsfähig und fertigte vielfach Aushänge mit der Aufschrift "Hier keine Kursbücher und keine Atlanten", allerdings noch nicht in der zum neuen BVG-Design gehörenden Frutiger-Schrift.) Wer vor dem Fahrplanwechsel nach einem Kursbuch fragte, wurde oft zum BVG-Kiosk am Hardenbergplatz geschickt. Doch auch hier gab es die Kursbücher erst nach dem Fahrplanwechsel - und als es sie gab, waren die Liniennetze ausverkauft. Von BVG-Mitarbeitern wurde die unglaubliche Mangelwirtschaft ernsthaft mit dem Ausfall eines Lieferfahrzeuges der BVG entschuldigt. Bei einem so großen Verkehrsbetrieb sollten Fahrzeuge nun wirklich kein Problem sein! (Notfalls gibt es ja immer noch die Dienstfahrzeuge der Chefs, sogar mit Fahrer...)

*Wir wiederholen: Liebe BVG, die Kursbücher sollten rechtzeitig, also spätestens 10 Tage vor dem Inkrafttreten des neuen Fahrplanes, an allen personalbesetzten Verkaufsstellen für alle Fahrgäste erhältlich sein. Die Fahrpläne an den Haltestellen sollten erst kurz vor dem Fahrplanwechsel an den Haltestellen ausgewechselt werden, eventuell ergänzt um einen kleinen Aufkleber, der auf den neuen Fahrplan hinweist. Liebe BVG, unter Berücksichtigung Deiner derzeitigen Logistik bedeutet das: Beginn des Fahrplan-Austausches an den Haltestellen ca. eine Woche vor dem Fahrplanwechsel. Und dies sollte auch für alle Ferien-, Umleitungs- und*



„Liebe Fahrgäste, mit dieser ersten Ausgabe hat 'VBB aktuell' das bewährte &#39;BVG aktuell' abgelöst. Informationen der Verkehrsgemeinschaft Berlin-Brandenburg, das verbirgt sich hinter dem neuen Titel. ...Die bewährte Mischung bleibt: Information und ein Schuß Unterhaltung mit Tips für Ausflüge, Kultur und manches mehr.&ldquo;, heißt es auf Seite 3 in der ersten Ausgabe der neuen Kundenzeitschrift. Einspruch! &ldquo;Bewährt&ldquo; haben sich weder &ldquo;BVG aktuell&ldquo; noch der &ldquo;Schuß Unterhaltung&ldquo;. Denn diese Fahrgastzeitschrift war nur selten aktuell, und die Unterhaltung überwog stets die Information. Auch bei &ldquo;VBB aktuell&ldquo; kann man in diesem ersten Heft, Ausgabe Mai 1994, bestenfalls 14 von 32 Seiten als Fahrgastinformation anerkennen, und im Juni-Heft sind es sogar nur noch 10 der 32 Seiten.

### *Spontan-Fahrplanwechsel gelten!*

Der eigentliche BVG-Hammer aber war ganz anderer Natur: Die treuesten Kunden, die mit ihrem Jahresabonnement auch einen Gutschein für ein Kursbuch erhalten hatten, wurden ganz übel hinters Licht geführt. Für ihren Gutschein mit der Aufschrift "Kursbuch" sollten sie jetzt plötzlich nur den halb so teuren Nahverkehrs atlas bekommen. Lediglich am Kleistpark gab es für den Gutschein auch das, was draufstand: das Kursbuch. Erst nach massiven öffentlichen Protesten korrigierte die BVG diese Unverschämtheit.

Verärgert wurden allerdings auch die Kursbuchinteressenten, die keinen Gutschein hatten, sondern eines kaufen wollten, denn mit dem Preis von 10 DM (bisher 7 DM) nimmt die Verkehrsgemeinschaft Berlin-Brandenburg eine einsame Spitzenstellung in Deutschland ein. Ein solcher Verkaufspreis ist nicht mehr zu akzeptieren, und bei so vielen designbedingt halbleeren Seiten sollte ernsthaft geprüft werden, ob durch die Wiederaufnahme von Inseraten den Kunden nicht ein Kursbuch zu einem akzeptablen Preis angeboten werden kann, ohne daß es deshalb dicker werden muß (Der Berliner Fahrgastverband IGEB sagt für diesen Fall schon mal ein Inserat zu.).

### **Erfreuliche Überraschung: Der Nahverkehrs atlas**

Doch nun etwas Erfreuliches: Ein echter Knüller (auch preislich) ist der VBB mit der Herausgabe des Nahverkehrs atlas gelungen. Er löst die Broschüre "Berlin im Takt" ab, die letztes Jahr schon für Furore gesorgt hat. Der VBB-Nahverkehrs atlas (auch im Zeitschriftenhandel erhältlich!) bietet für 5 DM ein Angebot, das sogar für die etablierten Stadtpläne zu einer ernsthaften Konkurrenz werden kann. Im Maßstab 1:15.000 (das übertrifft jeden im Handel erhältlichen Stadtplan) sind alle Straßen in der Region Berlin dargestellt, und - worauf es uns ankommt - die Informationen über den Nahverkehr sind hervorragend: Alle Haltestellen sind dargestellt und mit Namen bezeichnet, die Nachvollziehbarkeit einzelner (Bus-)Linienführungen ist gut, und die wichtigsten Linien- und Fahrplaninformationen sind enthalten.

Aber nichts ist so gut, daß es nicht noch besser werden könnte. Da immer mehr Buslinien nur noch zu bestimmten Zeiten verkehren, ist eine besondere Kennzeichnung dieser Linien inzwischen unverzichtbar. Dies könnte z.B. durch eine gestrichelte Liniensignatur oder durch eine in Klammern gesetzte Liniennummer erfolgen. Verbessert werden muß beim Nahverkehrs atlas auch die Darstellung der Tram. Anders als beim Bus sind die Tramlinien (obwohl es so viele gar nicht mehr sind) nicht einzeln eingezeichnet. Das führt dazu, daß man als Fahrgast selbst in Köpenick das Gefühl bekommt, es wäre sinnvoller, sich an eine Bus-Haltestelle statt an eine Tram-Haltestelle zu stellen, weil durch die suggerierte Liniendichte das Busnetz einfach bedeutsamer erscheint. Völlig verloren gegangen ist die im letzten Jahr eingeführte Netzspinne für die Tram. Sie könnte maßgeblich zur Veranschaulichung des Tramnetzes beitragen und sollte nicht nur Lesern der Fahrplanbeilage der Berliner Zeitung vorbehalten bleiben. Sie gehört auch in den Nahverkehrs atlas und in "ViBB aktuell"!

### **Neue Kundenzeitschrift, alte Defizite**

"ViBB aktuell", so heißt die neue Kundenzeitschrift der Verkehrsgemeinschaft

Berlin-Brandenburg, die in Aufmachung und Informationswert an "BVG aktuell" anknüpft und diese ersetzt. So begrüßenswert die Herausgabe einer gemeinsamen Kundeninformation für die Fahrgäste von BVG, Havelbus, ViP, DB und den Vorort-Straßenbahnbetrieben ist, so erbärmlich ist der fahrgastrelevante Inhalt: Noch nicht einmal über längst feststehende wochenlange Pendel- oder Schienenersatzverkehre wird informiert. Diese veröffentlicht die DB offensichtlich nur noch über die Berliner Morgenpost und den Privatsender Hundert,6 - ein untragbarer Zustand!

Noch etwas Neues gab es bei der BVG: Die Zielbeschilderung bei den Buslinien wurde nach einheitlichen, vor vielen Jahren von der IGEB entwickelten Kriterien überarbeitet. Für die Fahrgäste sind der Informationsgehalt und die Genauigkeit dadurch in der Regel besser geworden. So werden nun für alle Ziele, außer bei Bahnhöfen, immer der Ortsteil und die Straße oder der Platz genannt. Außerdem wird nun fast immer die tatsächlich letzte Haltestelle genannt, ausgenommen bei einer besonders wichtigen Haltestelle vor der Endstelle wie z.B. "S- und U-Bhf Zoologischer Garten" statt "Charlottenburg, Hertzallee". Bei der Verbesserung hat die BVG nach Jahrzehnten auch ganze Bezirke "wiederentdeckt", wie z.B. Kreuzberg und Wilmersdorf, die bisher auf den Zielschildern nicht vorkamen.

Noch eine IGEB-Anregung für den nächsten Fahrplanwechsel: Eine Überprüfung der "normalen" Haltestellennamen. Denn auch hier gibt es echte Kuriositäten. Und dies wäre zugleich ein guter Anlaß, vier Jahre nach der Vereinigung von BVG und BVB auch im Ostteil der Stadt alle Haltestellen mit ihrer Bezeichnung zu versehen.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003297>.

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