

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Katrin Vogel (CDU)

vom 08. November 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. November 2013) und **Antwort**

Kommunikation und Kundenservice bei der BVG

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Die Kleine Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher die BVG AöR um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend gekennzeichnet wiedergegeben.

Frage 1: Wie weit ist der Stand der Planungen/Umsetzung bei der Einführung neuer Ticketautomaten, die das Bezahlen per EC-Karte oder Bargeld ermöglichen, in den Straßenbahnen der BVG?

Antwort zu 1.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Gemäß der aktuellen Projektplanung ist ein Rollout der mobilen Automaten frühestens ab Q1/2015 möglich. Das Projekt NEFA (Neue Fahrausweisautomaten) befindet sich derzeit bei der Erstellung der Pflichtenhefte, daher ist die Terminkette noch nicht abschließend festgelegt.“

Frage 2: Wieso wurden mit der Einführung der neuen Fahrzeuge der „Flexity-Baureihe“ nicht auch die Ticketautomaten modernisiert?

Antwort zu 2.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Bei der Planung zur Erneuerung der Fahrausweisautomaten wurde die Bestellung der Flexity in enger Abstimmung mit dem Straßenbahn-Bereich berücksichtigt. Eine direkte Erneuerung der Automaten im Rahmen der Straßenbahnbeschaffung konnte nicht realisiert werden, da es sich bei den Automaten um ein eigenständiges System handelt.“

Die Ausstattung mit neuen Automaten in den Niederflurfahrzeugen GT6 und der in Betrieb befindlichen Flexitys sollte in der Ursprungsplanung bis Ende 2014 erfolgen. Anschließend sollten gelieferte Fahrzeuge direkt mit den neuen Fahrausweisautomaten ausgestattet werden. Dies konnte so nicht umgesetzt werden, da es im Verga-

beverfahren (durch juristische Verfahren) zu einer Verzögerung von mehr als 1,5 Jahren gekommen ist.“

Frage 3: Bei Baustellen der BVG kommt es immer wieder zu Kommunikationsproblemen zwischen den Kunden und der BVG (fehlende Aushänge, falsche Informationen oder Informationen erst am Beginn der Bauarbeiten). Wie sieht die BVG die Möglichkeiten diese Problematik zu ändern und Bauvorhaben kundenfreundlicher zu kommunizieren?

Antwort zu 3.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG AöR strebt zukünftig eine ganzheitliche Kommunikation für Ihre Kundinnen und Kunden an, die übergreifende und aufeinander aufbauende konsistente Fahrgastinformation bietet. Im ersten Schritt wurde die Einführung einer monatlichen Broschüre mit dem Titel „navi - Ihre Navigationshilfe für Linienveränderungen wegen Baumaßnahmen und Veranstaltungen“ ab August 2013 zur Fahrgastinformation für unsere Kunden realisiert.“

Auf der Basis der daraus abzuleitenden positiven Erfahrungen ist es im nächsten Schritt geplant, die Vor-Ort-Kommunikation der jeweiligen Baustellen zu betrachten und mögliche Standards u. Grundlagen festzulegen.“

Frage 4: Wieso wurden die Fahrgäste der Linie 12 unzureichend bzw. falsch über die Ausweich- bzw. Umfahrmöglichkeiten informiert, wie es der Fahrgastverband IGEB in der aktuellen Ausgabe der Zeitung „SIGNAL“ berichtet?

Antwort zu 4.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Unsere Fahrgäste wurden weder falsch noch unzureichend informiert. Vielmehr gibt es eine grundsätzliche Diskrepanz in der Auffassung zur Beschilderung der Bahnzüge bei Baumaßnahmen zwischen der BVG AöR und der IGEB. Wie in der Beratungsrunde mit der IGEB am 05.08.2013 festgestellt wurde, wünscht die IGEB die Zielbeschilderung mit dem tatsächlichen Endziel, während die BVG AöR aus Kundensicht (speziell für Gelegenheitskunden

und Touristen) der Philosophie folgt, das originale Endziel zu schildern.“

Frage 5: Findet ein Erfahrungsaustausch mit anderen regionalen Verkehrsgesellschaften, bezüglich der Kommunikation mit Kunden, bei der Thematik Baustellen und Informationen für den Kunden statt, insbesondere mit der VIP Potsdam deren Informationsmanagement vom IGEB ausdrücklich gelobt wird?

Antwort zu 5.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Mit den Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet Berlin/Potsdam, dem VBB sowie insbesondere mit der S-Bahn Berlin GmbH finden regelmäßig und anlassbezogen Abstimmungen zu Baumaßnahmen und deren Kommunikation statt.“

Darüber hinaus erfolgt ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch im Rahmen des VDV (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen).“

Frage 6: Wer ist für die Kommunikation von Baustellen auf Strecken der BVG zuständig, welche von Subunternehmen oder im Auftrag der BVG betrieben werden?

Antwort zu 6.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG AöR ist für die Kommunikation von Baustellen im Berliner Raum zuständig, auch wenn Linien hierbei von Subunternehmen bedient werden.“

Frage 7: Wie weit ist der Stand bei der Einführung von Niederflurfahrzeugen auf der Tram-Linie 21?

Antwort zu 7.:

Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG AöR beabsichtigt, auf der Linie 21 [beginnend] ab April 2014 Niederflurfahrzeuge des Typs GT6 einzusetzen.“

Frage 8: Welche Möglichkeiten sieht die BVG eine Anpassung der Betriebszeiten der Linie 21, auf Grund des gestiegenen Fahrgastaufkommens, durch die neuen Wohnbauten im Bereich Rummelsburg sowie der steigenden Attraktivität des Bereiches rund um das alte Funkhaus in der Nalepastraße?

Antwort zu 8.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG sieht derzeit keine zwingende Notwendigkeit und im Rahmen des gültigen Verkehrsvertrags auch keine Möglichkeit, die Betriebszeiten der Linie 21 weiter auszuweiten. In Absprache mit dem Aufgabenträger und dem Bezirk Treptow-Köpenick hat die BVG bereits vor wenigen Jahren auf entsprechende Wünsche und die gestiegene Nachfrage in den Tagesrandzeiten reagiert und das Fahrtenangebot der Linie 21 in der Spätverkehrszeit ausgedehnt.“

Trotzdem bleibt die Linie 21 nach wie vor eine der aufkommensschwächsten Linien im Straßenbahnnetz der BVG AöR.

Die notwendigen Kapazitätserweiterungen werden auf dieser Linie bis spätestens 2016 über den Einsatz der größeren Niederflurfahrzeuge im Austausch zu den derzeit eingesetzten Tatrafahrzeugen vorgenommen.

Die BVG wird die Entwicklung des Fahrgastaufkommens selbstverständlich beobachten und ggf. mit dem Aufgabenträger und dem Bezirk Anpassungen prüfen.“

Berlin, den 02. Dezember 2013

In Vertretung

C h r i s t i a n G a e b l e r

.....

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Dez. 2013)