

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Gunnar Lindemann (AfD)

vom 1. August 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 1. August 2024)

zum Thema:

**Fahrgastinformationen durch die BVG Berlin am 01.08.2024, Fahrzeug 5190
Linie M43 Richtung Tunnelstraße**

und **Antwort** vom 16. August 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. August 2024)

Senatsverwaltung für
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt

Herrn Abgeordneten Gunnar Lindemann (AfD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19868
vom 01.08.2024

über Fahrgastinformationen durch die BVG Berlin am 01.08.2024, Fahrzeug 5190 Linie M43
Richtung Tunnelstraße

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Berliner Verkehrsbetriebe AöR (BVG) um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist. Sie wird in der Antwort an den entsprechend gekennzeichneten Stellen wiedergegeben.

Frage 1:

Warum hat der Bus Nr. 5190, KFZ Kennzeichen B-V 5190 Linie M43 am 1. August 2024 gegen 18.00 Uhr außerplanmäßig an der Haltestelle Eichenstraße/Puschkinallee geendet und ist nicht bis zur Tunnelstraße gefahren?

Frage 2:

Warum wird in der BVG App, an der Haltestelle Erkstraße in Neukölln am Fahrgastinformationsanzeiger und in der Linienanzeige in o.g. Fahrzeug die Haltestelle Tunnelstraße als Endhaltestelle angezeigt, wenn der Bus vorher an der Eichenstraße endet?

Frage 3:

Warum hat der Busfahrer die Fahrgäste nicht darüber informiert, dass dieser Bus nicht bis zur Tunnelstraße fährt? Es waren etwa 20 Fahrgäste ohne jegliche Informationen in o.g. Bus „gestrandet“.

Frage 7:

Warum war der Fahrer des o.g. Busses nicht bereit oder in der Lage, die Fahrgäste über weitere Fahrtmöglichkeiten in Richtung Tunnelstraße zu informieren?

Frage 8:

Wie beurteilt die BVG das Handeln dieses Fahrpersonals unter dem Aspekt des Kundenservice?

Antwort zu 1 bis 3 sowie 7 und 8:

Die Fragen 1 bis 3 sowie 7 und 8 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet:

Die BVG teilt hierzu mit:

„Die Linie wurde an diesem Tag, zur Stabilisierung des Verkehrs auf der Linie, außerplanmäßig im Zeitraum zwischen 14:30 und 19:00 Uhr geteilt. Die Verzögerungen im Betrieb der Linie M43 ergaben sich vor allem aufgrund längerer Fahrzeiten durch Baustellen im Bereich der Neuköllner Karl-Marx-Straße und einer hohen Verkehrsbelastung im Bereich Ostkreuz.

Die Weiterfahrt nach Stralau war mit Umstieg weiterhin möglich.

Nach unseren Informationen wurden die vorgegebenen Kommunikationsketten eingehalten. Die Busse wurden mit der korrekten Zielbeschilderung (außen) versehen, die Fahrgäste wurden an der jeweils letzten planmäßigen Umsteigehaltestelle mittels Durchsage im Fahrzeug informiert, im Bedarfsfall und nach Rücksprache mit dem Fahrer konnten Fahrgäste außerplanmäßig bis zur nächsten Umsteigehaltestelle auf der Originalstrecke mitfahren.“

Frage 4:

Wie und wie oft schult die BVG Ihre Fahrpersonale im Umgang mit Fahrgästen und der Kommunikation mit Fahrgästen?

Frage 5:

Wurde der Fahrer des o.g. Fahrzeugs im Umgang mit den Fahrgästen und der Kommunikation mit Fahrgästen geschult? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, wann zuletzt, wie oft insgesamt und wurde dies überprüft?

Antwort zu 4 und 5:

Frage 4 und 5 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet:

Nach Angaben der BVG werden alle Fahrpersonale zweimal jährlich zum Umgang und Kommunikation mit Fahrgästen im Rahmen der Module für Führerscheinverlängerungen und im

Rahmen von Dienstunterweisungen geschult. Auch das eingesetzte Fahrpersonal ist turnusmäßig geschult worden.

Frage 6:

Warum hat der Fahrer des o.g. Busses die ca. 20 Fahrgäste nicht vorher, beispielsweise an der Haltestelle S Bahn Bahnhof Treptower Park, informiert, dass der Bus nicht bis zur Tunnelstraße fährt?

Antwort zu 6:

Die BVG teilt hierzu mit:

„Die Fahrgäste wurden bereits eine Station vor der Station S-Bahnhof Treptower Park (Haltestelle Beermannstraße) über die veränderte Linienführung informiert.“

Frage 9:

Wie beurteilt der Senat das Handeln dieses Fahrpersonals unter dem Aspekt des Kundenservice?

Antwort zu 9:

Gerade bei Störungen und Baustellen ist die Fahrgastinformation besonders wichtig, um die erforderlichen Abweichungen vom Regelangebot nachvollziehbar und verständlich zu kommunizieren. Gemäß § 25 des zwischen der BVG und dem Berliner Senat geschlossenen Verkehrsvertrages sind daher auch die Kommunikation und der Marktauftritt Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Dabei sind die Rahmenvorgaben des Nahverkehrsplan einzuhalten.

Berlin, den 16.08.2024

In Vertretung
Britta Behrendt
Senatsverwaltung für
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt