

Sonderthema

A) Bei der BVG (= Berliner Verkehrsgesellschaft) wird auch schon 'mal gelogen!

a) Brief an die BVG am 22. April 2020

Berlin-Steglitz, 22. April 2020

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit etwa 14 Tagen wird die Buslinie 187 von der Rubensstraße zum Grazer Damm umgeleitet, weil sich wohl an Rubensstraße Ecke Thorwaldsenstraße wegen eines Rohrbruches eine Baustelle mit Totalsperrung der Rubensstraße befindet.

Die Folge: Die Haltestellen "Auguste-Viktoria-Klinikum" und "Auguste-Viktoria-Klinikum Süd" werden seither nicht mehr angefahren. Eine entsprechende Ansage im Bus findet i. d. R. nicht statt.

Am letzten Montag hatte ich nach Suche im Internet den BVG-Kundenservice in der Holzmarktstraße angerufen (gegen 10:00 bis 10:18 Uhr). Ihr Mitarbeiter versprach, meine Mitteilung und Vorschläge weiterzuleiten.

Das ist offensichtlich nicht geschehen. Ich bin jeden Tag zwischen Nollendorfplatz (Wohnung) und Haltestelle Siemens-/Halske-Straße mit dem Bus 187 unterwegs - gestern Morgen auch zum Zahnarzt im Polikum (Haltestelle Auguste-Viktoria-Klinikum). – Ich rufe dann die Situation vor Erreichen der Haltestelle Rubensstraße/Grazer Platz jeweils in "meinem" Bus selbst aus: "Achtung! Umleitung! Wer zum Auguste-Viktoria-Klinikum bzw. Polikum möchte, muss hier aussteigen und vorlaufen."

Der heutige Busfahrer (ab Nollendorfplatz 10:37 Uhr) war dann sogar so freundlich und hat meine Ansage über Lautsprecher wiederholt.

A. Meine Vorschläge wegen der Umleitungsbewältigung:

1) Vor Erreichen der Haltestelle Rubensstraße/Grazer Platz klare Ansage über den Bus-Lautsprecher: "Umleitung Peter-Vischer-Straße zum Grazer Damm usw., wer zum AVK bzw. Polikum möchte, muss hier aussteigen und vorlaufen.

[das Gelände des AVK reicht im Osten zwar bis zum Grazer Damm und hat dort auch einen Eingang, aber dieser Eingang ist seit CORONA geschlossen: Die gesamte Ostseite des AVK zum Grazer Damm ist zu!!!];

[einige Bus-Fahrer der Linie 187 sind in den letzten zwei Wochen auch über den Grazer Platz zum Grazer Damm gefahren und haben damit die Haltestelle Rubensstraße/Grazer Platz nicht bedient, das sollte unterbunden werden!]

2) Die Einrichtung einer Ersatzhaltestelle Rubensstraße/Peter-Vischer-Straße - das ist nahe dem Eingang zu Polikum und AVK - wäre sinnvoll gewesen, aber ich bin ja nicht Planer bei der BVG!

3) in der umgekehrten Richtung gilt das natürlich auch!



B. Einige mit dieser Umleitung nicht zusammenhängende Fragen möchte ich hier zumindest erwähnen

1) Ich freue mich bei der Rückfahrt am Abend immer, wenn der Busfahrer die Innenbeleuchtung nicht heruntergeschaltet hat, dann komme ich endlich zum Lesen. Die Begründungen für dieses Herunterschalten sind sehr unterschiedlich, von der Spiegelung der Innenbeleuchtung in der Frontscheibe bis zum Wohlfühlen der spielenden Handy-Besitzer, die es dunkel lieben. Leider fahren auf der Buslinie 187 nur selten Doppeldecker, in denen bleibt immer volle Innenbeleuchtung erhalten.

2) der Nollendorfplatz ist ein wichtiger Umsteigebereich. Elektronische Anzeigetafeln an den Bushaltestellen wären hier sehr kundenfreundlich (zuverlässige Angabe vorausgesetzt)

Weitere Probleme der Buslinie 187 - ich benutze diese Buslinie seit 2010 regelmäßig, erst zum AVK und Polikum, seit Januar 2014 auch vom Wohnsitz zum Büro - haben sich durch CORONA erst einmal erledigt: die Pünktlichkeit/Regelmäßigkeit ist besser geworden.

C. Magazin BVG Plus

Immer sehr interessant, aber.

1) Im März-Heft des Magazins konnte die Umleitung von Bus 187 wohl noch nicht enthalten sein. Das werden Sie sicher berücksichtigen.

2) Seite 46, Service auf einen Blick:

Keine Telefon-Nummern, keine Postleitzahlen (sind auch für Navigatoren und Fahrplanauskünfte wichtig!) - das sollten Sie ändern.

Halten Sie Abstand (möglichst nicht mehr als 10 Minuten!), bleiben Sie gesund!

Mit freundlichen Grüßen

Reinhard M. W. Hanke

c/o Büro der Landsmannschaft Westpreußen e.V. Berlin:

Brandenburgische Straße 24 Steglitz, 12167 Berlin

Ruf: 030-257 97 533; Fax-Nr. auf Anfrage

b) Brief von R. Hanke an die BVG am 24.04.2020

Reinhard Hanke <westpreussenberlin@gmail.com> 12:11 (vor 44 Minuten)

Freitag, 24. April 2020

Sehr geehrte Damen und Herren,

bis heute Spätvormittag hat sich an der Situation nichts, aber auch garnichts geändert,

Ich habe nicht einmal eine Empfangsbestätigung von Ihnen bekommen.

Ich fahre i.d.R. 1mal/Tag in jeder Richtung mit dem Bus 187. Die Fahrgäste heute

Vormittag (Abfahrt des Busses von Haltestelle Nollendorfplatz gegen 09.57 Uhr) waren mir

für meine Ansage sehr dankbar, sie hat ihnen lange Wege erspart!

Warum bekommen Sie/sie das nicht in die Reihe, bei der Fülle von modernen

Kommunikationsmittel, die Ihnen heute zur Verfügung stehen!

Gruß

Reinhard M. W. Hanke

c/o Büro der Landsmannschaft Westpreußen e.V. Berlin:

Brandenburgische Straße 24 Steglitz, 12167 Berlin

Ruf: 030-257 97 533; Fax-Nr. auf Anfrage



c) Eingangsbestätigung am 27.04.2020 zum Brief von R. Hanke

Antwort zu 582510 - Eingangsbestätigung

BVG

09:00 (vor 2 Stunden) **27.04.2020**

Guten Tag Herr Hanke, vielen Dank für Ihre Anfrage. Ihr Anliegen ist in Bearbeitung. Dafür benötigen wir etwas Zeit, bitte haben Sie Verständnis dafür.

Betrachten Sie diesen Brief bitte als Zwischenbescheid.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse an unserem Unternehmen und wünschen Ihnen allzeit gute Fahrt mit Ihrer BVG.

Mit freundlichen Grüßen

G. Hofmann
Sachbearbeiterin
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Kundendialog VVM-M2 (IPLZ 43431)
Telefon: +49 30 19 449
Mail: info@bvg.de

[BVG Herz Logo]<<https://www.bvg.de/weilwirdichlieben>>

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Anstalt des öffentlichen Rechts
Holzmarktstraße 15-17, 10179 Berlin
Telefon: +49 30 256-0
Telefax: +49 30 256-49256
<http://www.BVG.de>

Vorstand:
Dr. Rolf Erfurt und Dirk Schulte

Vorsitzende des Aufsichtsrates:
Senatorin Ramona Pop
Sitz: Berlin
AG Charlottenburg, HRA 31152



d) Brief von R. Hanke an den B.Z.-Redakteur Gunnar Schupelius

Reinhard Hanke <westpreussenberlin@gmail.com> Mo., 27. Apr. 2020, 11:57

seit Sie vor gut einem Jahr über die Wahlen zum Gemeindegemeinderat der EKBO in dieser Rubrik "Mein Ärger mit" geschrieben hatten, lese ich mit Gewinn die B.Z., Vor einigen Wochen habe ich daher auch mit gutem Gewissen das Lesen der "Hauptstadt-FAZ" aufgegeben...(nur noch sonntags, wegen der Todesanzeigen!).

Aber: "Mein Ärger" mit "Meinem TV-Programm (heute auf Seite 24) besteht von Anfang an: warum fehlen Phoenix (z.B. auch die Debatten im Bundestag direkt übertragen) und TV 24 (stündlich Nachrichten usw.). Diese Sender informieren mich gut!

*

Ein anderes Problem habe ich mit der BVG. Da hätte ich mich wohl lieber an Sie wenden sollen, um das Problem zu lösen. Bei der BVG gibt es eben auch das Problem: wie erreiche ich den richtigen Mitarbeiter! Selbst wenn Sie Internet haben oder sich das BVG-Magazin vornehmen, wo sind da die Ansprechpartner. Arme Oma, armer Opa (vielleicht auch noch ohne Abitur oder Hochschulabschluss...).

Heute habe ich eine Zwischennachricht von der BVG erhalten, immerhin. Der ganze Vorgang für Sie im Anhang!

Beste Grüße

Reinhard M. W. Hanke

c/o. Landsmannschaft Westpreußen e.V. Berlin:

Brandenburgische Straße 24 Steglitz, 12167 Berlin

Ruf: 030-257 97 533

www.westpreussen-berlin.de

www.ostmitteleuropa.de

e) Brief von R. Hanke an B.Z.-Redakteur Gunnar Schupelius am 04.05.2020

Reinhard Hanke <westpreussenberlin@gmail.com> 04.05.2020, 10:50

an **schupelius**

Lieber Herr Schupelius,
die Umleitung geht jetzt in die 4. Woche und es gibt immer noch keine entsprechende Ansage in den Bussen der Linie 187.

Es sind nicht immer die Gesundesten, die ins Klinikum oder ins Polikum gehen, und durch diese Ignoranz weite Wege laufen müssen.
Auch eine Empfangsbestätigung von Ihnen - wie früher zu Kaisers Zeiten - wäre schön!
Reinhard M. W. Hanke



f) Schreiben R. Hanke an BVG

**Reinhard Hanke <westpreussenberlin@gmail.com>
10:33 (vor 1 Stunde)**

an BVG

...und auch nach drei Wochen (?) haben Sie es immer noch nicht geschafft, wie ich heute Morgen feststellen musste! Was sind wir doch für ein armseliges Land geworden (ich bin Jahrgang 1940).

Es sind nicht immer die Gesundesten die aufgrund des Versagens der BVG nun weite Wege haben, einem Fahrgast, der auch Opfer dieser fehlenden Informationen heute Morgen war, riet ich dann, bis zur Ecke Grazer Damm /Preller- Thorwaldsenstraße mitzufahren und dann durch die Thorwaldsenstraße zurück zum AVK usw. zu laufen. Die gesamte Ostseite des AVK am Grazer Damm ist geschlossen!
Grüß Hk

g) BVG an R. Hanke am 12. Mai 2020

11:40 Uhr

Sehr geehrte Herr Hanke,

in Ihrer E-Mail vom 27.04.2020 haben Sie mehrere Punkte angesprochen. Diese werden wir Ihnen gern beantworten.

Der Fachbereich informierte uns, dass die automatischen Innenansagen in den Bussen seit dem 27.04.2020 aktiv sind. Zusätzliche Informationen erfolgen über die Bordsprechanlage durch das Fahrpersonal. Dass der Zugang zum AVK von der Ostseite infolge der Coronakrise nicht möglich, ist bedauerlich, liegt aber nicht in der Verantwortung der BVG.

Abschließend weisen wir darauf hin, dass die Umleitung durch ein Ereignis notwendig ist, welches wiederum nicht in der Verantwortung der BVG liegt.

Wir bedanken uns bei Ihnen, dass Sie die Fahrgäste im Bus an Ihrem Wissen teilhaben lassen und damit unnötige Fußwege verhinderte.

Die Bushaltestelle am U-Bahnhof Nollendorfplatz ist wie weitere 6000 Bushaltestellen nicht für die Ausrüstung mit DAISY-Anzeigern vorgesehen. Aus Kostengründen können leider nur wenige Haltestellen aus unserem großen Busnetz ausgerüstet werden. Dabei sind Haltestellen mit besonders vielen Ein- und Umsteigern höher priorisiert. Derzeit gibt es für Bushaltestellen keine Planung, weitere Anzeiger aufzustellen.

Mit einem internetfähigen Handy können auch die Abfahrten der Haltestellen ohne DAISY-Anzeiger schnell abgerufen werden. Dazu rufen Sie auf Ihrem Handy die Seite mobil.bvg.de auf und geben unter "#Ist-Abfahrtszeiten" den Namen oder die Haltestellenummer ein. Sie erhalten dann die gleichen Anzeigedaten, die auch auf einem DAISY-Anzeiger angezeigt werden würden. Alternativ kann mit einem Fotohandy und einer zusätzlichen kostenlosen Handysoftware, den auf unseren neuen Aushangfahrplänen aufgedruckte QR-Code



abfotografieren. Die Handysoftware stellt dann automatisch eine Internetverbindung zu den Ist-Abfahrtszeiten der abgefragten Haltestelle her. Je nach Mobilfunkvertrag können dafür unterschiedlich hohe Verbindungsgebühren anfallen. Oder Sie nutzen einfach unsere BVG-App.

Ihre Anmerkungen zu unserem Magazin BVG-Plus haben wir dem Fachbereich zur weiteren Veranlassung übergeben.

Wir hoffen, wir konnten alles beantworten und würden Sie sehr gern zukünftig wieder von unserem Service überzeugen.

Mit freundlichen Grüßen

M. Seifert
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Kundendialog VVM-M21 (IPLZ 43431)
Telefon: +49 30 19 449
Mail: www.BVG.de/Kontakt

[BVG Herz Logo]<<https://www.bvg.de/weilwirdichlieben>>

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Anstalt des öffentlichen Rechts
Holzmarktstraße 15-17, 10179 Berlin
Telefon: +49 30 256-0
Telefax: +49 30 256-49256
<http://www.BVG.de>

Vorstand:
Dr. Rolf Erfurt und Dirk Schulte

Vorsitzende des Aufsichtsrates:
Senatorin Ramona Pop
Sitz: Berlin



h) Antwort von R. Hanke auf das BVG-Schreiben vom 12. Mai 2020

An Frau / Herrn
M. Seifert

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Kundendialog VVM-M21 (IPLZ 43431)
Telefon: +49 30 19 449
Mail: www.BVG.de/Kontakt

zur Kenntnis an den nicht antwortenden
B.Z-Redakteur Gunnar Schupelius

Ihre Antwort vom heutigen Tage, dem 12. Mai 2020 auf meine Beschwerde vom 27. April 2020 zur Umleitung der Buslinie 187 in der Friedenauer Rubensstraße zwischen Peter-Vischer-Straße und Thorwaldsen-Straße

Sehr geehrte(r) Frau /Herr Seifert!

Ich habe Ihre Antwort jetzt erwartet, denn seit heute, der Dienstag in der fünften Woche der Umleitung, ist die Umleitung aufgehoben., gestern bestand sie noch.

- Meine Ansage zur Umleitung im Bus war heute verfehlt, wurde vom Fahrer aber auch nicht korrigiert!

Ich nehme in der Folge zur Ihren einzelnen Antwortteilen Stellung:

BVG: Der Fachbereich informierte uns, dass die automatischen Innenansagen in den Bussen seit dem 27.04.2020 aktiv sind. Zusätzliche Informationen erfolgen über die Bordsprechanlage durch das Fahrpersonal. Dass der Zugang zum AVK von der Ostseite infolge der Coronakrise nicht möglich, ist bedauerlich, liegt aber nicht in der Verantwortung der BVG.

Antwort: Es ist nicht wahr, dass Ansagen zur Umleitung erfolgt sind, auch zusätzliche Informationen durch das Fahrpersonal wurden in der ganzen Zeit bis gestern, Montag, dem 11.05.2020, nicht gegeben.

Das Fahrpersonal kann i.d.R. hervorragend Busse lenken, aber von der Strecke, zuweilen auch von der deutschen Sprache, hat das Fahrpersonal i.d.R. wenig Ahnung.

Nach der Ansage "Grazer Platz" kam ohne Kommentar die Ansage für die nächste Haltestelle "Auguste-Viktoria-Klinikum" und der Bus landete am Grazer Damm. Kein Wort von Umleitung und geschlossenen Zugängen zum AVK von dieser Seite.

BVG: Abschließend weisen wir darauf hin, dass die Umleitung durch ein Ereignis notwendig ist, welches wiederum nicht in der Verantwortung der BVG liegt.

Antwort: Es sollte für die BVG ohne Belang sein, dass die Umleitung durch einen Rohrbruch an der Rubens- Ecke Thorwaldsenstraße nötig geworden ist/war. Die

Probleme einer Umleitung muss die BVG im Interesse ihrer Kunden lösen, eine Haltestelle an der Rubens- Ecke Peter-Vischer-Straße wäre - neben den Ansagen - für viele gehbehinderte Klienten von Polikum und Auguste-Viktoria-Klinikum eine zusätzliche Erleichterung gewesen.



BVG: Wir bedanken uns bei Ihnen, dass Sie die Fahrgäste im Bus an Ihrem Wissen teilhaben ließen und damit unnötige Fußwege verhinderte.

Antwort: So ist es! Leider!

BVG: Die Bushaltestelle am U-Bahnhof Nollendorfplatz ist wie weitere 6000 Bushaltestellen nicht für die Ausrüstung mit DAISY-Anzeigern vorgesehen. Aus Kostengründen können leider nur wenige Haltestellen aus unserem großen Busnetz ausgerüstet werden. Dabei sind Haltestellen mit besonders vielen Ein- und Umsteigern höher priorisiert. Derzeit gibt es für Bushaltestellen keine Planung, weitere Anzeiger aufzustellen.

Antwort: Die Haltestelle am U-Bahnhof Nollendorfplatz ist ein extrem häufiger Umsteigeort. Leider sind im Normalbetrieb die Busse gerade der Linie 187 oft sehr verspätet. Die BVG sollte eine Arbeitsgruppe bilden, die sich mit dem Problem beschäftigt.

Bei Staatsbesuchen - durch Moabit fahren dann wohl die Staatsgäste zwischen Flughafen Tegel und Regierungsviertel - ist die BVG mit dem Problem noch nie fertig geworden: dann sind eben einfach keine Busse gekommen. Die Buslinie sollte in solchen Fällen, oder grundsätzlich, geteilt werden.

Eine Anzeigetafel würde nicht nur mir helfen zu entscheiden, ob ich mit der U-Bahn zum Innsbrucker Platz vorfahren sollte, um dort den Bus 187 Richtung Lankwitz zu erreichen.

BVG: Mit einem internetfähigen Handy können auch die Abfahrten der Haltestellen ohne DAISY-Anzeiger schnell abgerufen werden. Dazu rufen Sie auf Ihrem Handy die Seite mobil.bvg.de auf und geben unter "#Ist-Abfahrtszeiten" den Namen oder die Haltestellenummer ein. Sie erhalten dann die gleichen Anzeigedaten, die auch auf einem DAISY-Anzeiger angezeigt werden würden. Alternativ kann mit einem Fotohandy und einer zusätzlichen kostenlosen Handysoftware, den auf unseren neuen Aushangfahrplänen aufgedruckte QR-Code abfotografieren. Die Handysoftware stellt dann automatisch eine Internetverbindung zu den Ist-Abfahrtszeiten der abgefragten Haltestelle her. Je nach Mobilfunkvertrag können dafür unterschiedlich hohe Verbindungsgebühren anfallen. Oder Sie nutzen einfach unsere BVG-App.

Antwort: Ich freue mich schon auf das internetfähige Handy, das Sie mir zur Verfügung stellen wollen.

Bitte melden Sie sich vorher beim mir, meine Zugangsdaten sind einfach und allen bekannt, im Unterschied zu Ihren und denen der BVG - arme Kunden!

BVG: Ihre Anmerkungen zu unserem Magazin BVG-Plus haben wir dem Fachbereich zur weiteren Veranlassung übergeben.

Antwort: Ich bin gespannt, und ich freue mich mit unserer alten (und alternden) Bevölkerung, dass Sie denen helfen, Kontakt mit der BVG zu bekommen.

Da Sie kein MAIL-Konto für meine Antwort vorgesehen haben, nutze ich unser Fax-Gerät, denn auch das habe ich (man will ja mit der BVG in Kontakt kommen).

Was wäre, wenn ich all die technischen Möglichkeiten nicht hätte, aber jetzt geht es noch, denn ich werde im Juli erst 80 Jahre, bin also ein junger Spund! Aber die armen alten Leute...



BVG: Wir hoffen, wir konnten alles beantworten und würden Sie sehr gern zukünftig wieder von unserem Service überzeugen.

Antwort: Tja, da gäbe es noch einiges, beispielsweise die nicht selten abends abgedunkelte Innenbeleuchtung (die Buslinie 187 wird i.d.R. mit Eindeckern betrieben, bei Doppeldeckern wäre das wohl prinzipiell nicht erlaubt). Zwei von dreißig Fahrern behaupten, sie müssten das tun, weil sich die Innenbeleuchtung in der Frontscheibe spiegeln würde und die Sicht auf die Straße behindert.

Wenn das wahr ist, dann hat Frau Nikutta die falschen Busse einkaufen lassen. Arme Deutsche Bahn, da ist ja jetzt das schlimmste zu befürchten.

Für die miserable Gesamtplanung des Verkehrs in Berlin werde ich mir wohl andere Gesprächspartner suchen müssen: z. B. U-Bahn-Bau (unter dem Empfangsgebäude des Flughafens Tegel soll ein Bahnhof im Rohbau für die U-Bahnlinie 5 von Hönow über Moabit zum Märkischen Viertel fertig sein. Und nach der bedauerlicherweise geplanten Stilllegung des Flughafens soll das Gelände intensiv und vielfältig genutzt werden: da werden Lösungen für den Verkehr schon jetzt nötig sein! Fangt endlich an mit Planung und Bau!).

Eine Kopie dieses Schreibens schicke ich auch an den **B.Z.-Redakteur Gunnar Schupelius** (Rubrik "Mein Ärger mit", aber er schreibt wohl lieber über seinen eigenen Ärger). Gunnar Schupelius hat zwar ein persönliches MAIL-Konto, aber auf die Schilderung meiner Probleme mit der BVG habe ich von ihm weder eine Empfangsbestätigung noch Sonstirgendetwas bekommen.

Datenschutz, Telefonwarteschleifen, Verheimlichen von Mail-Konten und direkten Telefon-Nummern u.a. m.: Kommunikation könnte anders laufen!

Aber unsere Vereine haben Verbreitungsmöglichkeiten, diese Vorgänge bleiben dokumentiert!

Mit freundlichen Grüßen
Reinhard M. W. Hanke

c/o Büro der Landsmannschaft Westpreußen e.V. Berlin:
Brandenburgische Straße 24 Steglitz, 12167 Berlin
Ruf: 030-257 97 533, Fax-Nr. auf Anfrage
www.westpreussen-berlin.be
www.ostmitteleuropa.de



i) R. Hanke an B.Z-Redakteur Gunnar Schupelius

Reinhard Hanke <westpreussenberlin@gmail.com> Di., 12. Mai, 14:24

an gunnar.schupelius; Bcc: ute

Sehr geehrter Herr Schupelius,

Sie können sich nun eine Empfangsbestätigung und ein Behandlung dieses Problems mit der BVG sparen: Seit heute ist die Umleitung in der Friedenauer Rubensstraße aufgehoben und prompt hat auch die BVG geantwortet.

Meine Antwort an die BVG-Antwort finden Sie im Anhang!

Mit freundlichen Grüßen
Reinhard M. W. Hanke

