

Senatsverwaltung für
Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz

Herrn Abgeordneten Stephan Schmidt (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/11565
vom 08.04.2022
über Chaotische Buslinien 124 und 133 nach Übertragung an Subunternehmer –
Was gedenken Senat und BVG zu tun?

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 an den entsprechend gekennzeichneten Stellen wiedergegeben sind.

Frage 1:

Wie viele Bürgerbeschwerden haben der Senat und/oder die BVG seit der Übertragung der Buslinien 124 und 133 an den Subunternehmer Firma Schröder zum 1. April 2022 erhalten bezüglich bspw. Unpünktlichkeiten, Routenverfehlungen, nicht vorhandener Stopptasten, fehlender Fahrkartenentwerter, fehlender Haltestellenansagen, Geschwindigkeitsüberschreitungen und anderer Unzulänglichkeiten? Bitte um detaillierte und vollständige Aufstellung der Beschwerdegründe.

Antwort zu 1:

Hierzu berichtet die BVG:

„Im Monat April gab es bisher zur Linie 124 insgesamt 65 Eingaben, zur Linie 133 waren es 67 Eingaben, die sich mit dem Thema Verspätung, Platzangebot und Ausstattung befassen.“

Bei der Senatsverwaltung für Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz sind einige wenige persönliche Beschwerden eingegangen. Daraus und aufgrund von eigenen Beobachtungen sowie ergänzenden Informationen ergeben sich folgende Problembereiche:

- Einsatz teils sehr alter Busse,
- Einsatz optisch nicht als BVG-Busse erkennbarer Fahrzeuge mit der Folge entsprechend irritierter Fahrgäste,
- nicht vorhandene oder nicht im Betrieb befindlichen Fahrzielanzeigen sowie die teils nicht vorhandenen Anzeigen im Fahrzeug und fehlende Anzeigen an den Haltestellen sowie fehlende Ansagen (Nichteinhaltung des Zwei-Sinne-Prinzips),
- nicht ausreichende Streckenkenntnis des Fahrpersonals,
- unregelmäßig fahrende Linien, teilweise Ausfall ganzer Fahrten auch hintereinander,
- Nichteinhaltung der Abgasnorm Euro VI,
- Ausstattung nicht zufriedenstellend, insbesondere fehlende oder ungewöhnliche Haltetaster.

Frage 2:

Wie bewertet der Senat die unterschiedlichen Gründe und was ist konkret angedacht, um Abhilfe zu schaffen?

Antwort zu 2:

Nach Ansicht des Senats dürfte das grundlegende Problem die nicht vorrausschauende und daher nicht rechtzeitig durchgeführte Ausschreibung der BVG sein, die ausreichend Zeit zwischen dem Zeitpunkt der Vergabe und der Betriebsaufnahme hätte sicherstellen müssen. Den Anbietern blieb nach der Bezuschlagung nur 6 Wochen Vorbereitung, was nicht ausreicht, um Fahrzeuge mit den durch das Land Berlin vorgegebenen und mit der BVG im Verkehrsvertrag vereinbarten Merkmalen - wie z.B. Fahrgastinformation, Barrierefreiheit oder Abgasstandards - zu beschaffen. Im Wissen um die nicht kurzfristig verfügbaren Fahrzeuge hat die BVG offenbar bereits mit der Ausschreibung für einen monatelangen Zeitraum niedrigere Standards akzeptiert, welche nicht den verkehrsvertraglichen Vorgaben des Landes entsprechen.

Der Senat wurde darüber nicht vorab informiert. Er hat nach Bekanntwerden der ersten Probleme von der BVG die Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustands gefordert und erwartet derzeit eine detaillierte Darstellung der Abhilfemaßnahmen und der entsprechenden Zeitpläne. Darauf aufbauend wird über Abzüge wegen Leistungsmangel zu entscheiden sein.

Frage 3:

Welche Anforderungen werden seitens der BVG an Subunternehmer, speziell die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Busse betreffend, gestellt?

Antwort zu 3:

Hierzu berichtet die BVG:

„Es gelten die gleichen Regeln des Verkehrsvertrages für alle Leistungserbringer, egal ob BVG, Tochterunternehmen oder Subunternehmen.“

Frage 4:

Wie werden Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit auf von Subunternehmen betriebenen Buslinien überprüft und ggf. sanktioniert?

Antwort zu 4:

Hierzu berichtet die BVG:

„Ausfälle werden erfasst, monetär bewertet und in Abzug gebracht. Die Pünktlichkeit wird erfasst und entsprechend bei beeinflussbaren Größen sanktioniert.“

Der Senat hat die BVG um eine Stellungnahme gebeten, wie die Erfassung von Ausfällen (Zuverlässigkeit) und der Fahrplanlage (für Bestimmung der Pünktlichkeit) sichergestellt wird und zwar auch für die Fälle, in denen die Fahrzeuge nicht in das Betriebsleitensystem integriert sind. Verkehrsvertraglich geregelt ist, dass Ausfälle nicht bezahlt werden. Andere Qualitätsparameter wie Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit und Verfrühungen gehen auch mit den Daten der Subunternehmer in das Bonus-Malus-System ein.

Frage 5:

Wie gedenken die BVG oder der Senat kurzfristig Abhilfe zu schaffen, um weitere Verspätungen und Ausfälle auf den Linien 124 und 133 zu verhindern?

Antwort zu 5:

Hierzu berichtet die BVG:

„...nach Bekanntwerden der Beschwerden wurde durch die Betriebsleitstelle Omnibus regelnd eingegriffen und unterstützendes Personal aus der BVG für den Betriebsablauf auf den Linien zur Verfügung gestellt. Die Linien verkehren seit Mitte der 14. KW stabil.“

Ergänzend werden nach Angaben der BVG seit dem 11. April durch den Ferienfahrplan freigewordene Fahrzeuge der BVG auf Mietbasis bei dem Subunternehmen eingesetzt. Während der Ferienwochen sollen die Fahrzeuge des Subunternehmens mit dem Betriebsleitsystem der BVG, mit Funk und Zielanzeigen ausgerüstet sowie an die BVG-Programme angebunden werden.

Frage 6:

Welche Kriterien muss ein Subunternehmer erfüllen, um den Zuschlag für Buslinie zu bekommen?

Antwort zu 6:

Hierzu berichtet die BVG:

„Im Teilnahmewettbewerb mussten Kriterien zum Jahresumsatz der letzten Geschäftsjahre, Erklärungen zu den geleisteten Betriebsstunden in den vergangenen Jahren und Erklärungen zur technischen Ausstattung erfüllt bzw. erläutert werden. Im Weiteren werden Wettbewerber nach Punkten wie Gesamtpreis, Fahrzeugeinsatzkonzept und Personaleinsatz bewertet. Nach diesen Kriterien wurde schlussendlich das wirtschaftlichste Angebot bezuschlagt.“

Die BVG hat mit der Ausschreibung Vorgaben auch zur Ausstattung der Fahrzeuge gemacht, die den verkehrsvertraglichen Standards entsprechen. Der Senat musste allerdings zur Kenntnis nehmen, dass die BVG diese Kriterien unabgesprochen für einen Zeitraum von ca. 8 Monaten auf ein nicht verkehrsvertragskonformes Niveau - z.B. bei Belangen der Barrierefreiheit und hinsichtlich der Schadstoffklasse der Motoren - abgesenkt hat.

Frage 7:

Wäre es sinnvoll, ein Beschwerdemanagement über kurze Wege (bspw. QR-Codes an Bushaltestellen) einzurichten, über das die Fahrgäste Verspätungen und Ausfälle direkt der zuständigen Stelle melden können um so speziell die Subunternehmer zu kontrollieren und ggf. bei häufigen Beschwerden kurzfristig eingreifen zu können?

Antwort zu 7:

Hierzu berichtet die BVG:

„Verspätungen und Ausfälle von Fahrzeugen werden zentral über die Leitstelle Omnibus der BVG erfasst. Über diesen Weg kann schnellstmöglich im Betrieb nachgesteuert werden. Fahrgäste können sich selbstverständlich jederzeit über die zentralen Beschwerde-Wege an die BVG wenden.“

Frage 8:

Wie wurden Fahrgäste der Linien 124 und 133 auf den Übergang an den neuen Subunternehmer und etwaige „Anlaufschwierigkeiten“ vorbereitet? Bitte die einzelnen Maßnahmen (z.B. Pressearbeit etc.) auflisten.

Antwort zu 8:

Hierzu berichtet die BVG:

„Unsere Kunden können jederzeit und überall in der Stadt mit einem regulären Linienbetrieb rechnen unabhängig davon, ob Subunternehmer eingesetzt sind oder nicht. Im Normalfall ist von einem Betriebsübergang zwischen Subunternehmen auch nichts für den Fahrgast zu merken, weshalb keine gesonderte Fahrgastinformation im Vorfeld stattfand. Mit den ersten Schwierigkeiten im Betriebsablauf erfolgten dann unmittelbar Informationen der BVG an die Presse, verschiedene Interessengruppen etc.“

Aus Sicht des Senats hätte es allerdings entsprechender Informationen bedurft, da bereits mit der Formulierung der Ausschreibung und spätestens nach der Zuschlagserteilung - als der Anbieterwechsel durch die Vergabe feststand - klar war, dass die landesseitig vorgegebenen Standards im ÖPNV nicht eingehalten werden. Hier hätte die BVG Vorkehrungen zur Abmilderung der absehbaren Folgen treffen müssen.

Frage 9:

Warum hat die BVG die Buslinien 124 und 133 an einen Subunternehmer vergeben und bedient diese nicht mehr selbst?

Antwort zu 9:

Hierzu berichtet die BVG:

„Die Linien wurden nach wirtschaftlichen Kriterien bewertet und ausgewählt.“

Frage 10:

Aus welchem Grund wurde der Vertrag mit dem Familienbetrieb Hartmann nicht verlängert?

Antwort zu 10:

Hierzu berichtet die BVG:

„Der Vertrag war ausgelaufen, eine Verlängerung war rechtlich nicht möglich und die Leistung musste vergaberechtlich neu ausgeschrieben werden.“

Frage 11:

Warum werden die Busse nicht im Vorfeld an die optischen technischen Voraussetzungen angepasst, sondern erst in der sogenannten „Übergangsphase“?

Antwort zu 11:

Hierzu berichtet die BVG:

„Alle eingesetzten Fahrzeuge entsprechen natürlich den rechtlichen Vorgaben. Der BVG-Standard liegt oberhalb der rechtlichen Vorgaben. Vergaberechtlich mussten wir, um keinen Wettbewerber zu benachteiligen, eine Übergangsfrist für unseren BVG-Standard zulassen.“

Aus Sicht des Senats hat die BVG bei der Konzeption des Vergabeverfahrens nicht die dafür notwendige Zeit eingeplant und stattdessen von sich aus einen ca. acht Monate andauernden Zustand eingeplant, in dem sie gegen die verkehrsvertragliche Leistungspflicht verstößt (siehe Antwort zu 2).

Frage 12:

Bis wann werden alle optischen Maßnahmen (Umlackierungen) und die bisher fehlenden Voraussetzungen (z.B. Anzeigetafeln usw.) umgesetzt sein?

Antwort zu 12:

Hierzu berichtet die BVG:

„Bis Ende der 17. KW ist die mögliche Umrüstung/Nachrüstung abgeschlossen. Zudem kauft der Subunternehmer nach und nach neue Fahrzeuge ein, die dann unmittelbar zum Einsatz kommen.“

Gegenüber dem Senat hat die BVG den Zulauf der vertragsgemäßen Fahrzeuge bis Januar 2023 benannt.

Frage 13:

Wie bewertet der Senat den Imageschaden der BVG aufgrund der aufgetretenen Probleme, die negative Presseberichterstattung und die Verärgerung der Kunden und wie gedenkt der Senat darauf zu reagieren?

Antwort zu 13:

Hierzu berichtet die BVG:

„Zu Betriebsbeginn am 3. April gab es leider einige Anlaufschwierigkeiten. Natürlich haben wir Verständnis dafür, dass die Fahrgäste insbesondere auf den Linien 124 und 133 unzufrieden waren. Der Standard entsprach vor allem an den ersten Tagen nicht dem hohen BVG-Niveau. Wir unterstützen den Dienstleister dabei, die Anlaufschwierigkeiten schnell zu überwinden, wobei jeden Tag sichtbare Verbesserungen erkennbar sind. Die anfänglichen Unannehmlichkeiten für unsere Fahrgäste tun uns sehr leid.“

Der Senat bedauert die seiner Ansicht nach begründete, negative Presseberichterstattung, da er mit den Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan und deren verkehrsvertraglicher Umsetzung ein Anforderungsmaßstab gesetzt hat, mit dessen Einhaltung sich die Kritik erübrigt hätte. Dieses vertragswidrige Verhalten der BVG ist nicht akzeptabel und wird von der Senatsverwaltung für Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz entsprechend gegenüber dem Vorstand und im Aufsichtsrat der BVG thematisiert werden.

Frage 14:

Wie viele Anträge auf Fahrgastentschädigungen wurden seit dem 1. April 2022 die Buslinien 124 und 133 betreffend gestellt (Anzahl und Summe in Euro) und wie viele Anträge wurden seitens der BVG bisher genehmigt (Anzahl und Summe in Euro)?

Antwort zu 14:

Hierzu berichtet die BVG:

„Die Anzahl der Anträge auf Entschädigung ist sehr gering. Es gab zur Linie 124 insgesamt vier Eingaben zur Erstattung, davon wurden bisher drei erstattet. Zur Linie 133 waren es sieben Eingaben, davon wurden bisher vier beglichen.“

Frage 15:

Wie viele Anträge auf Fahrgastentschädigungen wurden in den Jahren 2020, 2021 und 2022 1(1. Quartal) in Berlin insgesamt gestellt (Anzahl und Summe in Euro) und wie viele Anträge wurden seitens der BVG bisher genehmigt (Anzahl und Summe in Euro)?

Antwort zu 15:

Hierzu berichtet die BVG:

„Im 1. Quartal 2020 sind rund 350 Eingaben zur Erstattung erfasst, wobei nach Prüfung der Umstände 210 zugunsten des Fahrgastes beglichen werden konnten.“

Im 1. Quartal 2021 sind rund 100 Eingaben zur Erstattung eingegangen, wobei nach Prüfung rund 70 Fälle beglichen werden konnten.

Im 1. Quartal 2022 sind rund 200 Eingaben zur Erstattung erfasst, wobei nach Prüfung 95 Vorgänge beglichen werden konnten.“

Berlin, den 27.04.2022

In Vertretung
Dr. Meike Niedbal
Senatsverwaltung für
Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz