

Email an die BVG vom 19.11.2013

Sehr geehrte Damen und Herren,
im Februar 2012 habe ich zum ersten Mal an einer Bushaltestelle die dezente Bitte an Raucher gesehen, auf das Rauchen an Haltestellen zu verzichten. Bis heute hängen diese kleinen Plakate noch nicht an jeder Haltestelle, und selbst dort, wo sie hängen, zeigen sie keine Wirkung (gemessen an der Anzahl der achtlos zu Boden geworfenen Kippen direkt unter einem solchen Plakat). Ich wohne im Berliner Süden und bin täglich auf Buslinien angewiesen, um meine Zielorte zu erreichen. Es vergeht kein(!) Tag, an dem ich nicht vollgequalmt werde. Mich bei Regen unter das Wartehäuschen zu stellen ist für mich seit jeher undenkbar.

- 1.) Was plant die BVG in naher Zukunft zu unternehmen, um dieses Missstands endlich Herr zu werden?
- 2.) Was halten Sie von Aktionen anderer Verkehrsunternehmen, die das Problem engagierter angehen? Siehe hierzu auch: <http://www.ka-news.de/.../VBK-Kampagne-Mit-der>[<http://www.ka-news.de/.../VBK-Kampagne-Mit-der>]...

Mit frdl. Grüßen und der Bitte um Antwort,

●●●●● ●●●●●●●●

Antwort der BVG vom 06.01.2014

Sehr geehrte Frau ●●●●●●●●,

Ihre E-Mail vom 19.11.2013 haben wir erhalten. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Aus diesem Grund entspricht es der gängigen Praxis, dass wir auf alle Hinweise und Beschwerden in angemessener Weise reagieren. Sie hatten eine Frage zu rauchenden Personen in unseren Wartehallen. Die späte Beantwortung bitten wir zu entschuldigen. Im öffentlichen Straßenland bleibt der BVG nur, die Bitte an die Fahrgäste zu formulieren, auf das Rauchen zu verzichten. Kommunikation kann hier nur sehr begrenzt helfen. Ihnen ist ja selbst aufgefallen, dass der vorhandene Hinweis teilweise ignoriert wird. Im öffentlichen Nahverkehr, wo viele Menschen oft auf engem Raum zusammenkommen, geht es nicht ohne gegenseitige Rücksichtnahme. Dass diese nicht alle Mitmenschen an den Tag legen, finden auch wir sehr bedauerlich.

Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und wünschen Ihnen für die Zukunft stets gute und angenehme Erfahrungen mit unserem Angebot.

Mit freundlichen Grüßen

●●●●●●●● ●●●●●

Kundenservice