

A

Abgesandt
02. März 2007
IPG-BT-BS

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
Südliche Fürther Straße 5
90423 Nürnberg
Postanschrift: VAG · 90338 Nürnberg
Telefon: 0911 283 0
Telefax: 0911 283 4800

VAG · 90338 Nürnberg

Bürgerverein
Nürnberg-Hasenbuck e.V.
Herrn Dr. Gerhard Kunzmann
Herrn Hans Blendinger
Gerberstraße 6
90461 Nürnberg

Christa Frankenberger
Kundenbetreuung PK-KA
Telefon: 0911 283 4535
Telefax: 0911 283 4595
marketing@vag.de

Nürnberg, 2. März 2007

Sehr geehrter Herr Dr. Kunzmann,
sehr geehrter Herr Blendinger,

vielen Dank auch noch einmal für Ihren Brief. Gern wollen wir auf die angesprochenen Themen näher eingehen.

Dass unsere Verkehrsmittel und natürlich auch Betriebsanlagen von *allen* Fahrgästen bestmöglich genutzt werden können, ist uns seit vielen vielen Jahren ein großes Anliegen. Wie erfolgreich wir in der Umsetzung waren, zeigt nicht zuletzt der 1. Preis, der uns 2003 von der Konferenz der europäischen Verkehrsminister verliehen wurde „für besonders behindertengerechte Einrichtungen, Verkehrsleistungen und Infrastruktur“. Auch diese Auszeichnung ist uns Verpflichtung, dem selbst gesetzten hohen Qualitätsanspruch weiter gerecht zu werden.

Konkret bezogen auf unsere Aufzüge und Rolltreppen bedeutet das beispielsweise eine Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft für den Fall von Störungen, sprich auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten stehen immer Mitarbeiter zur Verfügung, um vor Ort ad hoc kleinere Reparaturen durchzuführen. Dazu kommen selbstverständlich die turnusmäßigen Wartungen als Voraussetzungen für eine hohe Verfügbarkeit und für die Verkehrssicherheit, die uns vom TÜV auch alljährlich bei den Prüfterminen bestätigt wird.

Nun werden Sie vielleicht einwenden, dass Ihnen dennoch gehäuft Kritik von Bürgern zu Ohren kommt, was die Verfügbarkeit des Aufzugs am Hasenbuck anbelangt. Richtig ist, dass wir in der ersten Jahreshälfte 2006 an diesem Aufzug größere Umbauarbeiten hatten, weswegen er für einige Zeit stillgelegt werden musste. Damals erhielt der Aufzug eine Verbesserung für den Fall eines Brandes im U-Bahn-Bereich:

Sobald ein Feuermelder Brandalarm auslöst, wird der Aufzug nun nicht mehr zum Bahnsteig hinunter fahren, sondern zur Oberfläche und sich dort sozusagen selbst außer Betrieb nehmen, damit nicht etwa ein Nutzer per Aufzug in den Gefahrenbereich fährt. Wir sind sehr froh, dass seit Jahresende nun bis auf wenige ältere Aufzüge, die ohnehin in Kürze erneuert werden, alle übrigen entsprechend umgerüstet sind, auch wenn es ein schwieriger Weg war, weil die externe Aufzugfirma auch im Anschluss an den Umbau über längere Zeit immer noch Nachbesserungsarbeiten leisten musste.

Kontakt:
Postfach Nürnberg Nr. 50980-852 (BLZ 760 100 88)
Sparkasse Nürnberg Nr. 1.011.500 (BLZ 760 601 01)
IBAN DE38760501010001011500

Vorsitzender des Aufsichtsrats Jürgen Pascher, Stellvert.
Vorsitzende Herbert Dornbrowsky (Vorstandsamt),
Jörgel Heiler, Dr. Rainer Müller
Stitz der Gesellschaft Nürnberg
Eingetragen beim Amtsgericht Nürnberg unter HRB 1072
Steuernummer 241/11000413

Ausgerechnet in diese Zeit fiel auch eine Störung am Türantrieb des Aufzugs Hasenbuck, die allerdings nur sporadisch auftrat, was es den Mitarbeitern erschwerte, die Ursache für den Fehler zu finden. Und als er sich dann hatte eingrenzen lassen, musste zunächst das betreffende Ersatzteil bestellt werden, so dass noch einmal Zeit ins Land ging, bis die Reparatur durchgeführt werden konnte.

Soviel zu den Problemen im vergangenen Jahr. Inzwischen ist Verfügbarkeit des Aufzugs im Bahnhof Hasenbuck wieder deutlich verbessert.

Sie bemängeln, es fehle ein Kommunikationsmedium, über das Fahrgäste eine Störung melden können. Weitgehend unbekannt in der Öffentlichkeit ist, dass sowohl die Aufzüge als auch die Rolltreppen im Fall des Falles *selbst* eine Störungsmeldung an unsere Leitstelle senden; das ist auch eine Voraussetzung dafür, dass wir tatsächlich schnell reagieren können, wie oben beschrieben.

Unabhängig davon ist unsere Leitstelle auch für Fahrgäste gut erreichbar, etwa über die Sprechstelle der Aufzugskabine und selbstverständlich auch via „Notruf“, der sich gekennzeichnet durch das rote Schild „Notruf/Nothalt“ auf jedem Bahnsteig findet. Sicher wünschen wir uns, dass er nur im Ausnahmefall verwendet wird, aber der ist bei einer solchen Störung gegeben, es braucht also niemand zu zögern, dann den Notruf zu drücken. Schließlich ist noch ein öffentliches Telefon in der Zwischenebene neben dem Kiosk installiert, über das Kontakt aufgenommen werden kann mit unseren Ansprechpartnern vom Servicetelefon unter 0911/283 4646. Und last but not least wäre auch noch das private Handy eine Möglichkeit.

Wie gerade schon angesprochen, ist auch die Rolltreppe am U-Bahnhof Hasenbuck in der Lage, Störungen selbsttätig an die Leitstelle zu melden. Aus unseren Störungsprotokollen wissen wir, dass technische Ausfälle dort nur in sehr geringem Umfang auftreten, sicher dank des erhöhten Aufwandes, den wir bei dieser älteren Fahrtreppe betreiben, um sie in technisch einwandfreiem Zustand zu halten. Dass der gegeben ist, bestätigt uns regelmäßig der TÜV.

Wenn die Treppe den Fahrgästen dennoch gelegentlich nicht zur Verfügung steht, dann hauptsächlich, weil *mutwillig* der Nothalt gezogen wurde. Da es sich um eine Treppe älteren Typs handelt, läuft sie in diesem Fall nicht automatisch wieder an, sondern muss vor Ort von Servicemitarbeitern der VAG in Betrieb gesetzt werden und dabei kann es im Einzelfall schon einmal zu einer kleinen Verzögerung kommen. Sie dürfen uns aber glauben, dass wir bei Rolltreppen und Aufzügen sehr darauf achten, sie immer schnellstmöglich wieder benutzbar zu machen mit Blick auf die Fahrgäste, die darauf angewiesen sind, das ist eine Selbstverständlichkeit.

Gut zu wissen ist sicher noch, dass die bewusste Rolltreppe im Erneuerungsprogramm der Stadt Nürnberg fest eingeplant ist.

Ihre Forderung nach einer weiteren Rolltreppe vom Zwischengeschoß zur Oberfläche wird von uns unterstützt. Allerdings ist die VAG nur die Betreiberin der U-Bahn; die Entscheidung über eine solche bauliche Veränderung fällt in die Zuständigkeit der Stadt Nürnberg.

Auch uns ist es selbstverständlich wichtig, dass unsere Kunden den U-Bahnhof Hasenbuck unbehelligt benutzen können. Schon seit einigen Jahren wird deshalb der Bahnhof verstärkt von Mitarbeitern im Aufsichtsdienst begangen, die unbedingt auch den Auftrag ha-

ben, für Sicherheit und Ordnung zu sorgen, sich also im positiven Sinne „einzumischen“ und gegebenenfalls Jugendliche aufzufordern, den Bereich zu verlassen. Im Fall des Falles wird dazu auch die Polizei hinzu gerufen. Sicher können wir keine permanente personelle Präsenz zeigen, aber verlassen Sie sich bitte darauf, dass wir an diesem Thema dran bleiben werden.

Freundliche Grüße

VAG
Verkehrs-Aktiengesellschaft



Dr. Rainer Müller

I. V.



Hermann Klodner