

# punkt 3

## Entschuldigungs- leistungen der S-Bahn Berlin im November und Dezember 2010

Für die andauernden Beeinträchtigungen in ihrem Verkehrsangebot bietet die S-Bahn Berlin als Geste des Bedauerns ein Entschuldigungspaket im Gegenwert von 70 Millionen Euro an.

**Zwei Monate Freifahrt** erhalten Inhaber von Jahreskarten und Abonnenten: Nutzer der VBB-Umweltkarte, des Schülertickets, der Geschwisterkarte für Schüler, des Tickets für Auszubildende/Schüler, des VBB-Abos 65plus, des Firmentickets und des Semestertickets.

**Günstiger oder länger gültig** sind feste oder gleitende Monatskarten im Einzelkauf.

**Einzelfahrausweise** gelten als Tageskarte an allen Wochenenden im November und Dezember 2010.

Alle Details auf den **Seiten 2 bis 4.**

**Auch wer jetzt noch ins Abo einsteigt, erhält zwei Monate Freifahrt**



# Keine Kompromisse in Sachen Sicherheit

Für einen sicheren Zugbetrieb hat die S-Bahn Berlin sehr komplexe technische Aufgaben zu lösen. Das geht derzeit noch einher mit Einschränkungen im Fahrplanangebot, die für die Fahrgäste sehr belastend sind. Die Werkstattkapazitäten wurden und werden erhöht, beim Austausch von Bauteilen – wie Radsätzen und Achsen – bestimmen Zulieferer die Termine. Die S-Bahn-Mitarbeiter bemühen sich

in allen Bereichen, Kundenvertrauen zurückzugewinnen. S-Bahn-Chef Peter Buchner: „Besonders jetzt ist die bestmögliche Information unserer Fahrgäste wichtig – durch die Serviceteams auf den Bahnhöfen, die Aufsichten, die Triebfahrzeugführer oder am Kundentelefon. Auch mit dem guten Niveau unserer Verkaufseinrichtungen müssen wir überzeugen, genauso wie mit der Sauberkeit in den Zügen.“

# Alle Abonnenten und Jahreskarten-Besitzer fahren zwei Monate kostenlos

## Monatskarten sind 15 Euro günstiger oder 14 Tage länger gültig Einzeltickets werden zu Tageskarten

Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin für Unannehmlichkeiten durch die Einschränkungen des Angebotes

### Regelungen für Monatskarten im Abonnement und Jahreskarten

**Alle Berliner, die im November und Dezember eine gültige Jahreskarte oder ein Abo haben, fahren 2010 beide Monate kostenlos.**

Dabei spielt es keine Rolle, ob ein Abonnement für die VBB-Umweltkarte, das Schülerticket, die Geschwisterkarte für Schüler, das Ticket für Auszubildende/Schüler, das VBB-Abo 65plus oder das Firmenticket genutzt wird.

Die Freifahrt wird unabhängig davon gewährt, bei welchem Verkehrsunternehmen das Abo abgeschlossen oder die Jahreskarte gekauft wurde.

**Voraussetzungen sind:** Abo oder Jahreskarte müssen im November und Dezember 2010 gültig

sein und mindestens einen Berliner Tarifbereich (Berlin AB, Berlin BC oder Berlin ABC) beinhalten. Natürlich darf das Abo nicht vor Ablauf eines Jahres gekündigt werden.

**Auch wer sein Abonnement oder seine Jahreskarte neu abschließt bzw. kauft, genießt die Vorteile dieser Regelungen.**

#### Das Abonnement per Einzug mit monatlicher Zahlung

Bei Abonnenten, deren Betrag monatlich abgebucht wird, erfolgt im November und Dezember 2010 kein Einzug des monatlichen Teilbetrages entsprechend der jeweiligen Tarifstufe.

#### Das Abonnement per Einzug mit Einmalzahlung

Bei Abonnenten, denen einmal jährlich der Gesamtbetrag abge-

bucht wird, wird in den Monaten November und Dezember jeweils 1/12 des Jahreskartenpreises der jeweiligen Tarifstufe auf das Konto zurücküberwiesen.

Bei Verträgen, die im November oder Dezember beginnen, wird zunächst der Gesamtbetrag abgebucht. Gleichzeitig wird jeweils ein Monatsbetrag gesondert gutgeschrieben. Abo-Besitzer erhalten ihre Gutschriften bzw. Erstattungen von dem Verkehrsunternehmen, bei dem der Vertrag abgeschlossen wurde.

#### Die Jahreskarte mit Einmalzahlung am Schalter

Kunden, die ihre Jahreskarte am Schalter noch zum vollen Preis bezahlt haben, bitten wir, zu einer der Verkaufsstellen von S-Bahn, BVG oder einem anderen Verkehrsunternehmen zu kommen, das die-

sen Service anbietet. Sie erhalten für die Monate November und Dezember jeweils 1/12 des Jahreskartenpreises der gewählten Tarifstufe in bar ausgezahlt. Dazu müssen die Jahreskarten-Wertabschnitte für November und Dezember 2010 abgegeben werden. Die Kunden erhalten stattdessen einen speziell gestalteten Wertabschnitt für November und Dezember 2010, der für den jeweiligen Monat als Fahrausweis gilt. Die Auszahlung ist bei der S-Bahn bis zum 31. März 2011 möglich.

Es wird empfohlen, vom 5. bis 25. eines Monats zu einer Verkaufsstelle zu kommen, da in dieser Zeit erfahrungsgemäß kaum mit Wartezeiten zu rechnen ist.

Kunden, die eine Jahreskarte mit Gültigkeit im November 2010 am Schalter neu kaufen, bezahlen seit April beim Erwerb zwei Monate weniger.

### Regelungen für Monatskarten im Einzelkauf

**Inhaber einer Monatskarte, die für einen Berliner Tarifbereich gültig ist, fahren 15 € günstiger oder zwei Wochen umsonst.**

#### Feste (kalendergebundene) Monatskarte:

Tickets, die im November oder Dezember 2010 gültig sind, werden in den Verkaufsstellen und an den Fahrausweisautomaten von S-Bahn\*, BVG und DB\* (an den Bahnhöfen) ab 1. Oktober 15 € günstiger verkauft.

\* Nur Berlin-Ticket S und 10-Uhr-Monasticket erhältlich.

Günstiger werden alle kalendergebundenen Monatskarten: die VBB-Umweltkarte, das Berlin-Ticket S, das 10-Uhr-Monasticket, sowie Azubi- und Schülertickets und Geschwisterkarten für Schüler.

Wer die Monatskarte bei anderen VBB-Verkehrsunternehmen zum vollen Tarifpreis erwirbt, kann sie ab dem 14. Januar 2011 bei allen Verkaufsstellen der S-Bahn abge-

ben und erhält den Betrag von 15 € ausgezahlt. Die Rückzahlung der 15 € ist in jedem Fall an den S-Bahn-Verkaufsstellen bis zum 31. März 2011 garantiert.

#### Gleitende (kalenderungebundene) Monatskarte:

Gleitende Monatskarten, deren Gültigkeit im November 2010 beginnt, gelten 14 Tage länger.

Ein Beispiel: Wer eine ab dem 25. November 2010 gültige Monatskarte besitzt, die laut Ticketaufdruck bis zum 24. Dezember 2010 gültig wäre, kann bis zum 7. Januar 2011 damit unterwegs sein. Dazu muss das Ticket nicht extra verlängert werden.

Gleitende Monatskarten gelten ab einem frei wählbaren Tag des Monats, erster möglicher Geltungstag für die Erstattungsregelung ist der 1. November 2010, letztmöglicher Gültigkeitsbeginn ist der 30. November. Die Regelung gilt für alle gleitenden Monatskarten: die VBB-Umweltkarte, das Azubi- und Schülerticket und die Geschwisterkarte für Schüler.

Um den Vorteil zu nutzen, spielt

es keine Rolle, bei welchem Verkehrsunternehmen die Monatskarte gekauft wurde.

**Tipp:** Prüfen Sie, ob Ihr Vorteil bei der festen oder der gleitenden Monatskarte größer ist.

→ Siehe Produktinformationen  
Seiten 3 und 4

### Regelungen für Semestertickets

**Studentinnen und Studenten an Berliner und Potsdamer Universitäten bzw. Hochschulen, der Technischen Hochschule Wildau und des Theologischen Seminars Elstal können im November und Dezember 2010 frei fahren.**

Voraussetzung ist, dass sie ein Semesterticket oder Trimesterticket für das Wintersemester 2010/2011 besitzen. Die S-Bahn hat mit den Studierendenausschüssen Lösungen gefunden, diese Zusage unbürokratisch umzusetzen. Die Umsetzung erfolgt durch den zuständigen Allgemeinen Studieren-

denausschuss (AStA), der die Studierenden zu gegebener Zeit über die Verfahrensweise informiert.

### Regelungen für Einzelfahrausweise

**Der Einzelfahrausweis gilt im November und Dezember 2010 an allen Wochenenden als Tageskarte.**

Fahrgäste, die die S-Bahn oder die anderen Berliner VBB-Verkehrsmittel nur gelegentlich nutzen, können an allen Wochenenden im November und Dezember eine Sonderregelung für das Einzelticket in Anspruch nehmen. Dann gelten in den Tarifbereichen Berlin AB, Berlin BC und Berlin ABC Einzelfahrausweise als Tageskarten. Das erstreckt sich auch auf den Einzelfahrausweis Fahrrad.

Das heißt, man muss nur einen Einzelfahrausweis für den gewünschten Tarifbereich lösen, in dem man dann den ganzen Tag bis 3 Uhr des Folgetages so oft man will in allen öffentlichen Verkehrsmitteln des VBB fahren kann.

# Alle Informationen zu den Tickets im Überblick

Preisvorteile im November und Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen

## VBB-Umweltkarte im Abonnement

- Wer täglich oder mehrmals in der Woche beispielsweise zur Arbeit mit den Öffentlichen unterwegs ist, fährt sehr preiswert mit der VBB-Umweltkarte im Abo.
- gilt mindestens ein Jahr lang rund um die Uhr
- übertragbar auf andere Personen (die VBB-Umweltkarte kann also weitergegeben werden, wenn der Besitzer sie selbst nicht nutzt, zum Beispiel im Urlaub)
- Mitnahme zusätzlicher Personen ist möglich: Mo-Fr von 20 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages sowie Sa, So und feiertags ganztägig ein Erwachsener und bis zu drei Kinder (6 bis 14 Jahre)
- zahlbar mit monatlicher oder jährlicher Abbuchung
- Monats-Wertabschnitte werden halbjährlich (je sechs Monate) per Post zugesandt

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
monatlich (Kosten pro Jahr)	690,00 €	700,00 €	855,00 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>57,50 €</b>	<b>58,33 €</b>	<b>71,25 €</b>
jährlich	670,00 €	685,00 €	830,00 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>55,83 €</b>	<b>57,08 €</b>	<b>69,17 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## VBB-Umweltkarte als Jahreskarte

- Vielfahrer können durch einmalige Zahlung am Schalter mit der Jahreskarte noch mehr sparen.
- gilt ein Jahr lang rund um die Uhr
- übertragbar auf andere Personen
- Mitnahme zusätzlicher Personen ist möglich: Mo-Fr von 20 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages sowie Sa, So und feiertags ganztägig ein Erwachsener und bis zu drei Kinder (6 bis 14 Jahre)
- zahlbar in bar oder mit Karte am Schalter
- Ausgabe aller zwölf Monats-Wertabschnitte

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
Einmalzahlung	670,00 €	685,00 €	830,00 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>55,83 €</b>	<b>57,08 €</b>	<b>69,17 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## VBB-Umweltkarte im Einzelkauf

- S-Bahn-Kunden, die sich weniger als ein Jahr binden wollen, wählen die Monatskarte im Einzelkauf.
- möglich als feste (kalendergebunden und gilt zusätzlich am letzten Tag des Vormonats und ersten Tag des Folgemonats) oder gleitende Monatskarte (frei wählbares Gültigkeitsdatum)
- gilt rund um die Uhr
- übertragbar auf andere Personen
- Mitnahme zusätzlicher Personen ist möglich: Mo-Fr von 20 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages sowie Sa, So und feiertags ganztägig ein Erwachsener und bis zu drei Kinder (6 bis 14 Jahre)
- zahlbar in bar oder mit Karte am Schalter oder Automaten

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
Einzelkauf, fest	72,00 €	73,00 €	88,50 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>
Einzelkauf, gleitend	72,00 €	73,00 €	88,50 €
<b>X Vorteil im November</b>	<b>32,52 €</b>	<b>32,97 €</b>	<b>39,97 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## Von diesen Vorteilen profitieren Abo-Kunden jederzeit

### Attraktive Rabatte genießen

Abo-Kunden bekommen Rabatte auf Eintrittskarten bei 14 Kooperationspartnern der S-Bahn Berlin, u.a. D!'s Dance School und Yorck-Kinogruppe. Details unter: [www.s-bahn-berlin.de/stammkunden](http://www.s-bahn-berlin.de/stammkunden)

### Mit dem Newsletter auf dem Laufenden

Abo-Kunden erhalten auf Wunsch monatlich die S-Bahn-News, die über aktuelle Veranstaltungen und Sport-Events sowie über Rabattmöglichkeiten und attraktive Gewinnspiele informieren. Jetzt registrieren unter: [www.s-bahn-berlin.de/stammkunden](http://www.s-bahn-berlin.de/stammkunden)

### Bequem, weil ohne Anstehen

Warteschlangen an Automaten und Verkaufsstellen gehören der Vergangenheit an. Da die Wertabschnitte zweimal jährlich – für je sechs Monate – nach Hause geschickt werden, brauchen Abo-Kunden nichts weiter tun.

## VBB-Abo 65plus

- Für Fahrgäste, die 65 Jahre und älter sind, unabhängig vom Einkommen.
- erhältlich nur als Abonnement
- gilt mindestens ein Jahr lang rund um die Uhr in allen Bussen und Bahnen in ganz Berlin und Brandenburg
- personengebunden, nicht übertragbar auf andere Personen
- Mitnahme zusätzlicher Personen ist nicht möglich
- 35 % günstiger als die VBB-Umweltkarte Berlin AB im monatlichen Einzelkauf
- zahlbar mit monatlicher oder jährlicher Abbuchung

➔ Mehr auf Seite 5

Zahlweise	Gesamtes VBB-Gebiet
monatlich (Kosten pro Jahr)	564,00 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>47,00 €</b>
jährlich	547,00 €
<b>X Vorteil pro Monat*</b>	<b>45,58 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin



## Semesterticket

Das Semesterticket gilt für Studierende, deren Fachhochschulen oder Universitäten mit dem Verkehrsunternehmen und dem VBB einen Semesterticketvertrag abgeschlossen haben. Sie erhalten automatisch bei Erstmatrifikation oder Rückmeldung zum Semesterbeginn alle nötigen Informationen, wie sie an das Ticket gelangen. Je nach Hochschule gelten dafür unterschiedliche Regelungen.

- gilt ein Semester lang rund um die Uhr
- gültig in allen VBB-Verkehrsmitteln des jeweiligen Tarifbereiches
- personengebunden und nur in Verbindung mit dem Studentenausweis gültig, nicht übertragbar auf andere Personen
- zahlbar mit den Semestergebühren und -beiträgen

Zahlweise	Berlin ABC
Berlin, Einmalzahlung	163,50 €
<b>X Vorteil pro Semester*</b>	<b>54,50 €</b>
Potsdam, Einmalzahlung	139,00 €
<b>X Vorteil pro Semester*</b>	<b>46,33 €</b>
Wildau, Einmalzahlung	136,00 €
<b>X Vorteil pro Semester*</b>	<b>45,33 €</b>

\* Ersparnis durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

# Alle Informationen zu den Tickets im Überblick

Preisvorteile im November und Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen

## Einzelfahrausweis

Für Fahrgäste, die mit den öffentlichen Verkehrsmitteln nur gelegentlich unterwegs sind.

- █ gültig für eine Fahrt in eine Richtung, Rück- und Rundfahrten sind also nicht möglich
- █ gilt 2 Stunden lang bis zum Erreichen des Fahrtziels
- █ Umsteigen und Fahrtunterbrechungen erlaubt
- █ Einzelfahrausweise werden für Kinder (6 bis einschließlich 14 Jahre) auch im Ermäßigungstarif ausgegeben

**An Wochenenden im November/Dezember 2010 gilt der Einzelfahrausweis als Tageskarte bis 3 Uhr des Folgetages!**

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
<b>Einzelkauf</b>	2,10 €	2,50 €	2,80 €
<b>Vorteil je Sa, So*</b>	<b>4,00 €</b>	<b>3,80 €</b>	<b>3,70 €</b>

\* Ersparnis durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin, im Vergleich zur Tageskarte

## 10-Uhr-Monatsticket

Für Fahrgäste, die ab 10 Uhr den Nahverkehr nutzen möchten.

- █ erhältlich nur als feste Monatskarte (kalendergebunden)
- █ gilt Mo-Fr ab 10 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages, Sa, So und feiertags ganztägig
- █ übertragbar auf andere Personen
- █ Mitnahme zusätzlicher Personen ist nicht möglich
- █ 29 % günstiger als die VBB-Umweltkarte im monatlichen Einzelkauf

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
<b>Einzelkauf, fest</b>	51,00 €	52,00 €	63,00 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## Berlin-Ticket S

Dieses Ticket gilt in Verbindung mit der gültigen „Kundenkarte Berlin-Ticket S“ oder dem „berlinpass“ für:

- Empfänger von Leistungen der Sozialhilfe (SGB XII)
- Empfänger von Leistungen zum Arbeitslosengeld II bzw. Sozialgeld (SGB II)
- Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz
- Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft des jeweiligen Leistungsempfängers
- Strafgefangene im offenen und geschlossenen Vollzug, die an Maßnahmen außerhalb des Justizvollzuges teilnehmen.

Die „Kundenkarte Berlin-Ticket S“ oder den „berlinpass“ erhalten Sie bei den jeweiligen Leistungsstellen, also den Bezirksämtern von Berlin (Geschäftsbereiche Soziales, Jugend, Grundsicherungsämter), dem Landesamt für Gesundheit und Soziales sowie den Arbeitsagenturen Berlin.

- █ erhältlich nur als feste Monatskarte (fester Kalendermonat)
- █ gilt rund um die Uhr im Berliner Teilbereich AB
- █ personengebunden und nur in Verbindung mit der „Kundenkarte Berlin-Ticket S“ oder dem „berlinpass“ gültig, nicht übertragbar auf andere Personen
- █ erhältlich nur im monatlichen Einzelkauf

Zahlweise	Berlin AB
<b>Einzelkauf, fest</b>	33,50 €

**Vorteil pro Monat\* 15,00 €**

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin



FOTO: DAVID ULRICH

## Azubi-/Schülerticket

Für Auszubildende und Schüler gibt es ein ermäßigtes Ticket. In den Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen erhalten sie gegen Vorlage eines Passbildes, des Ausbildungsvertrages (plus Personalausweis) oder des Schülerausweises (bzw. Bescheinigung) eine Kundenkarte.

- █ möglich als feste (kalendergebunden) oder gleitende Monatskarte (frei wählbares Gültigkeitsdatum)
- █ gilt rund um die Uhr
- █ personengebunden, nicht übertragbar auf Andere und nur in Verbindung mit dem Schüler-/Azubiausweis gültig
- █ Tarifbereich ist frei wählbar
- █ das Fahrrad kann im gewählten Berliner Tarifbereich unentgeltlich mitgenommen werden
- █ erhältlich im Abonnement (monatliche Abbuchung) oder Einzelkauf (Schalter oder Automat)

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
<b>Abo monatlich</b> (Kosten pro Jahr)	500,00 €	530,00 €	640,00 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>41,67 €</b>	<b>44,17 €</b>	<b>53,33 €</b>
<b>Einzelkauf, fest</b>	52,00 €	55,00 €	66,50 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>
<b>Einzelkauf, gleitend</b>	52,00 €	55,00 €	66,50 €
<b>Vorteil im November</b>	<b>23,48 €</b>	<b>24,84 €</b>	<b>30,03 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## Schülerticket/Geschwisterkarte

Berliner Schüler fahren im Tarifbereich Berlin AB besonders günstig. In den Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen erhalten sie gegen Vorlage eines Passbildes und des Schülerausweises I eine Kundenkarte, die zur Nutzung des Tickets berechtigt. Geschwisterkinder benötigen eine eigene Kundenkarte.

- █ möglich als feste Monatskarte (kalendergebunden) oder gleitende Monatskarte (frei wählbares Gültigkeitsdatum), aber nur für den Berliner Teilbereich AB
- █ gilt rund um die Uhr, auch in den Ferien
- █ personengebunden, nicht übertragbar auf Andere und nur in Verbindung mit dem Schülerausweis I gültig
- █ das Fahrrad kann unentgeltlich mitgenommen werden
- █ erhältlich im Abonnement (monatliche Abbuchung) oder Einzelkauf (Schalter oder Automat)

Zahlweise	Schülerticket Geschwisterkarte	
	Berlin AB	Berlin AB
<b>Abo monatlich</b> (Kosten pro Jahr)	260,00 €	160,00 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>21,67 €</b>	<b>13,33 €</b>
<b>Einzelkauf, fest</b>	26,00 €	16,00 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>15,00 €</b>	<b>15,00 €</b>
<b>Einzelkauf, gleitend</b>	26,00 €	16,00 €
<b>Vorteil im November</b>	<b>11,74 €</b>	<b>7,23 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

## Firmenticket

Für Mitarbeiter von Unternehmen, Behörden und Institutionen, die einen entsprechenden Vertrag mit einem Verkehrsunternehmen abgeschlossen haben.

- █ erhältlich nur als Abonnement
- █ gilt mindestens ein Jahr lang rund um die Uhr
- █ personengebunden, nicht übertragbar auf Andere
- █ Mitnahme zusätzlicher Personen ist möglich: Mo-Fr von 20 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages sowie Sa, So und feiertags ganztägig ein Erwachsener und bis zu drei Kinder (6 bis 14 Jahre)
- █ 5 % günstiger als die VBB-Umweltkarte im Abonnement bzw. als Jahreskarte
- █ zahlbar mit monatlicher oder jährlicher Abbuchung

Zahlweise	Berlin AB	Berlin BC	Berlin ABC
<b>Abo monatlich</b> (Kosten pro Jahr)	655,50 €	665,00 €	812,25 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>54,62 €</b>	<b>55,41 €</b>	<b>67,69 €</b>
<b>Abo, jährlich</b>	636,50 €	650,75 €	788,50 €
<b>Vorteil pro Monat*</b>	<b>53,04 €</b>	<b>54,23 €</b>	<b>65,71 €</b>

\* Ersparnis im November/Dezember 2010 durch die Entschuldigungsleistungen der S-Bahn Berlin

# In ganz Berlin und Brandenburg unterwegs

## Mit dem VBB-Abo 65plus einfach einsteigen und losfahren

**Die Senioren fahren nicht – wie Berufstätige – jeden Tag den gleichen Weg vom Wohnort zum Arbeitsplatz und zurück. Sie haben wechselnde Mobilitätsbedürfnisse. Mit dem verbundweiten VBB-Abo 65plus wird ihnen die Möglichkeit gegeben, jederzeit einzusteigen und loszufahren – in ganz Berlin und Brandenburg.**

Das VBB-Abo 65plus gibt es seit April 2009. Es kann von jedermann, der mindestens 65 Jahre alt ist, unabhängig vom Einkommen erworben werden. Das VBB-Abo 65plus ist personengebunden und ausschließlich im Abonnement erhältlich. Sie können zwischen monatlicher und einmal jährlicher Abbuchung wählen. Der Preis von 47 Euro im Monat ist äußerst günstig: Im Vergleich zur regulären Monatskarte (VBB-Umweltkarte für Berlin AB) spart der Kunde 35 Prozent. Wer ein Jahr im Voraus bezahlt, bekommt sogar noch einen Rabatt von drei Prozent:

Statt 564 Euro müssen nur 547 Euro bezahlt werden.

Das VBB-Abo 65plus kann rund um die Uhr genutzt werden. Das Ticket gilt in allen öffentlichen Verkehrsmitteln des VBB-Gesamtnetzes, also in ganz Berlin und Brandenburg. Auf Linienabschnitten außerhalb des VBB-Tarifgebietes gilt es nicht.

Die Kundenkarten für das VBB-Abo 65plus werden in allen Fahrkartenausgaben und Kundenzentren sowie im Abo-Center der S-Bahn Berlin unbefristet ausgestellt. Dazu sind der ausgefüllte Abo-Antrag, ein amtliches Personaldokument zum Altersnachweis und ein Lichtbild erforderlich. Die Wertabschnitte für das VBB-Abo 65plus werden dann durch das Abo-Center per Post versandt. Wenn Sie die Wertabschnitte sofort mitnehmen wollen, stehen Ihnen die S-Bahn-Kundenzentren Alexanderplatz, Friedrichstraße, Lichtenberg, Potsdam Hbf, Spandau und

Zoologischer Garten für den Abschluss des Abos zur Verfügung.

Die Wertabschnitte sind mit Monat und Jahr bezeichnet. Sie gelten vom letzten Kalendertag des vorhergehenden Monats 0 Uhr bis zum ersten Kalendertag des darauf folgenden Monats 24 Uhr.

Das VBB-Abo 65plus ist eine besonders günstige Zeitkarte, daher ist die unentgeltliche Mitnahme von Fahrrädern und Personen nicht gestattet. Es dürfen aber ein Hund, Kinderwagen und Gepäck unentgeltlich mitgenommen werden. Für das Fahrrad ist ein zusätzlicher Fahrausweis gemäß VBB-Tarif nötig.



- im Internet unter [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de)
- am S-Bahn-Kundentelefon (030) 29 74 33 33
- an allen S-Bahn-Fahrkartenausgaben, den Kundenzentren und im Abo-Center

## ZIELE FÜR DAS VBB-ABO 65PLUS

### Wanderung in der Döberitzer Heide

Ein 21 Kilometer langer Wanderweg rund um die Wildniskernzone ist in der Döberitzer Heide in diesem Sommer eröffnet worden. 13 Zugänge erlauben Besuchern den Zutritt von allen umliegenden Ortschaften aus. Vielfach kann man den Rundweg an Regionalbahnhöfen beginnen. 2004 sicherte die Heinz Sielmann Stiftung rund 3 600 Hektar dieser einzigartigen Oase nachhaltig für die Natur. In dem wildnisähnlichen Naherholungsgebiet leben Wisente, Przewalski-Wildpferde und Rotwild.



FOTO: SIELMANN STIFTUNG

[www.sielmann-stiftung.de/projekte/sielmanns\\_naturlandschaften/doebertzer\\_heide](http://www.sielmann-stiftung.de/projekte/sielmanns_naturlandschaften/doebertzer_heide)

**Wegweiser:** RE 2 bis Dallgow-Döberitz oder Elstal oder RB 21 bis Priort

### In die „Wildnis“ an der Oder

Das Nationalparkhaus in Criewen hat einen neuen Ausstellungsteil aufgebaut. Die multimediale Wildnisschau bietet den Besuchern einen spannenden Einblick in die Zukunft des Nationalparks Unteres Odertal. Mit einer Zeitreise in das Jahr 2095 werden fiktive landschaftliche Veränderungen für die Besucher sichtbar und das Nationalparkziel „Natur Natur sein lassen“ erlebbar. Im Mittelpunkt der Dauerausstellung des Hauses steht das 15 000 Liter fassende Oder-Aquarium mit über 20 heimischen Fischarten.



FOTO: NATIONALPARKHAUS

[www.nationalpark-unteres-odertal.de](http://www.nationalpark-unteres-odertal.de)

**Wegweiser:** RE 3 bis Angermünde, dann Bus 468 Richtung Schwedt bis Nationalparkhaus

### Zuschauen und Bio-Milch kosten

Nahe Teupitz/Halbe lädt in Münchehofe die Gläserne Molkerei zum Besuch ein. Mittels eines „gläsernen“ Ganges, der mitten durch die Produktionsanlage führt, erhalten Besucher einen umfassenden Einblick in die Herstellung von Bio-Milchprodukten. Von der Anlieferung der Milch bis zum Verpacken des Käses können Besucher bei der Arbeit zuschauen und an einer Milchbar die frische Bio-Milch probieren. Besucherzeiten: Mo-Fr 10 Uhr, auch an ausgewählten Samstagen 10 Uhr.



FOTO: GLÄSERNE MEIEREI

[www.gläserne-meierei.de](http://www.gläserne-meierei.de)

**Wegweiser:** S 46, RE 2 oder RB 14 bis Königs Wusterhausen, Bus 725, 11.27 Uhr Richtung Märkisch Buchholz (nicht 11.-22.10.) – auf diese Zeit ist die spezielle Führung mittwochs, 13 Uhr, angepasst

## Mit dem VBB-Abo 65plus und dem RE 7 zur SteinTherme nach Bad Belzig

**SteinTherme Bad Belzig**  
☎ (03 38 41) 38 800,  
[www.steintherme.de](http://www.steintherme.de)

### Eintrittspreise:

BadeWelt 3 Stunden inkl.  
Licht-Klang-Raum 10,50 €,  
Sauna- und BadeWelt 15 €,  
preisgünstige Familienkarten,  
Abend- und Sonnenaufgangstarife

**Wegweiser:**  
RE 7 im Stundentakt bis  
Bad Belzig, dann Bus 590  
oder ca. 30 min Fußweg



FOTO: STEINTHERME BELZIG, UWE TÖLLE

Manche mögen's heiß! Oder wenigstens schön warm, wenn der Sommer Federn lässt und der Herbst in unserer Region seinen bisweilen spröden Charme versprüht. Dann ist Thermen-Zeit. Und da an diesen Wohlfühltempeln im Land Brandenburg nun wahrlich kein Mangel herrscht, wird jeder sein individuelles Vergnügen finden – ob mit den Enkeln

im Spaßbad oder doch lieber in gesetzter Begleitung in der ruhigen SteinTherme von Bad Belzig (Foto).

Deren Credo wurde zur Wiedereröffnung nach der Sanierung ein wenig abgeändert. Ihre Betreiber wenden sich an alle, die in ruhiger Gelassenheit im gesunden Salzwasser planschen, sich von geübten Händen mit Massagen verwöh-

nen lassen oder vielleicht auch mal mit Freunden in der Banja etwas ausgelassener saunieren möchten. Dabei soll auch das namensgebende Element stärker ins Spiel kommen – von der La Stone- bis zur Klopsteinmassage.

Wer kann, sollte die Angebote an den Werktagen nutzen. Dann ist die Ruhe noch ein bisschen stiller.

## Service bei der S-Bahn Berlin

### Kundentelefon

Ab sofort sind wir rund um die Uhr für Sie da: ☎ 030 297-43333, Mo-So durchgehend 0 bis 24 Uhr!

### Kundenbüro im Ostbahnhof (Galerie)

**Abo-Center/Serviceschalter für Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE):**

Mo-Do 8.00 - 20.00 Uhr  
Fr 8.00 - 18.00 Uhr

**Sie erreichen das Abo-Center**

☎ 030 297-43555

Mo-Fr 6.00 - 22.00 Uhr  
Sa, So 7.00 - 21.00 Uhr

Fax: 030 297-43344

Mail: abo-center@s-bahn-berlin.de

**Sie erreichen den EBE-Service**

☎ 030 297-43686

Mo-Fr 6.00 - 22.00 Uhr  
Sa, So 7.00 - 21.00 Uhr

per Fax: 030 2844536789

Mail: ebe@s-bahn-berlin.de

### Kundenzentren

#### Alexanderplatz\*

Mo-Fr 6.30 - 21.00 Uhr  
Sa, So 8.00 - 21.00 Uhr

#### Friedrichstraße\*

Mo-Fr 6.00 - 22.00 Uhr  
Sa, So 7.00 - 22.00 Uhr

#### Hauptbahnhof

Mo-Fr 6.00 - 22.00 Uhr  
Sa, So 7.00 - 22.00 Uhr

#### Lichtenberg\*

Mo-Fr 6.00 - 21.00 Uhr  
Sa, So 8.00 - 17.00 Uhr

#### Ostbahnhof

Mo-Fr 6.00 - 21.00 Uhr  
Sa, So 7.00 - 21.00 Uhr

#### Potsdam Hauptbahnhof\*

Mo-Fr 6.00 - 21.00 Uhr  
Sa 6.30 - 21.00 Uhr  
So/Feiertag 7.00 - 21.00 Uhr

#### Spandau\*

Mo-Fr 6.00 - 21.00 Uhr  
Sa 8.00 - 20.00 Uhr  
So/Feiertag 8.00 - 21.00 Uhr

#### Zoologischer Garten\*

Mo-Fr 6.00 - 21.00 Uhr  
Sa, So 8.00 - 21.00 Uhr

\*Kundenzentren, in denen Abos abgeschlossen werden können

### Fahrkartenausgaben Auswahl

#### Potsdamer Platz

Mo-Fr 8.30 - 17.30 Uhr  
Sa, So 8.00 - 17.00 Uhr

#### Schönhauser Allee

Mo-Fr 6.00 - 19.45 Uhr  
Sa 8.00 - 17.00 Uhr

#### Südkreuz

Mo-Fr 6.00 - 19.45 Uhr  
Sa, So 8.00 - 17.00 Uhr

Die Pausenzeiten entnehmen Sie bitte den örtlichen Aushängen oder unter [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de) Stand: 27.09.2010

# Service und Verkauf bei der S-Bahn – alles unter einem Dach

Außer Fahrausweisen und Abos wird hier noch mehr geboten

Das Vertriebsnetz ist ein großes Plus der S-Bahn Berlin. Vom Abschluss eines Abonnements über Fahrplanauskünfte und dem Verkauf von Veranstaltungstickets: In den Verkaufsstellen der S-Bahn Berlin gibt es weit mehr als nur Fahrausweise.

### Acht zentrale Anlaufstellen – unsere Kundenzentren

Um sich zu informieren und Tickets zu kaufen, müssen die Kunden keine langen Wege zurücklegen, denn die acht S-Bahn-Kundenzentren sind in zentralen Bahnhöfen im gesamten Stadtgebiet zu finden.

➔ Siehe nebenstehende Servicespalte

Wer noch kein kostengünstiges Abonnement für die öffentlichen Verkehrsmittel besitzt, ist in den Bahnhöfen Alexanderplatz, Friedrichstraße, Lichtenberg, Potsdam Hauptbahnhof, Spandau und Zoologischer Garten an der richtigen Adresse. In diesen Kundenzentren können Sie ein Abonnement abschließen.

Auf Wunsch erhalten Sie eine sogenannte Startkarte, mit der sofort alle öffentlichen Verkehrsmittel genutzt werden können. Die Startkarte überbrückt den Zeitraum bis zum regulären Abo-Beginn und wird, je nachdem für wieviel Tage sie gilt, anteilig berechnet. Startkarten, deren Gültigkeit am 1. November (oder 1. Dezember 2010) beginnt, sind durch die Entschuldigungsleistungen kostenfrei. Kunden, die während der Abo-

Laufzeit eine Änderung der Anschrift oder Kontoverbindung mitteilen möchten, haben die Möglichkeit, auch dies in den genannten Kundenzentren zu erledigen. Natürlich können neue Stammkunden auch alle Wertabschnitte ihres Abos sofort mitnehmen, statt sie sich per Post zuschicken zu lassen.

### Die Experten – unser Abo-Center im Ostbahnhof

Im Abo-Center auf der Galerie im Ostbahnhof werden alle Abos, die bei der S-Bahn abgeschlossen werden, bearbeitet. Die Experten hier sind für jedes noch so knifflige Kundenanliegen ansprechbar.

➔ Öffnungszeiten siehe nebenstehende Spalte

Das Abo-Center auf der Galerie im Ostbahnhof



FOTOS: DAVID ULRICH

Auch Unternehmen, die sich für das Firmenticket interessieren, können sich hier fachkundig beraten lassen. Schließlich bietet das Firmenticket Vorteile: Die Mitarbeiter sind jederzeit mobil und sparen dabei. Voraussetzung ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Unternehmen und der S-Bahn Berlin.

Der kürzeste Weg zum Abo aber ist jener über Abo-Online unter [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de)

Zu den Vorteilen hierbei gehört auch, dass Sie Ihren Vertrag selbst verwalten können.

Änderungen der Anschrift oder der Kontonummer können direkt eingegeben werden.

### Im ganzen Netz verteilt – 37 Fahrkartenausgaben

Hier wird nicht nur das gesamte VBB-Angebot an Zeit- und Einzeltickets verkauft. Touristen, die mehrere Tage günstig in der Hauptstadt ohne Auto unterwegs sein wollen, werden hier gut beraten.

Besonders empfehlenswert sind die Berlin WelcomeCard und die Berlin CityTour Card, die Rabatte bei zahlreichen touristischen Partnern inklusive der Nutzung aller Verkehrsmittel bieten.

Eine Auflistung aller 37 Fahrkartenausgaben finden Sie im Internet unter [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de)

Einfach in der Rubrik „Tickets“ auf den Button „Verkauf und Kontakt“ klicken.

### Auf allen Bahnhöfen – unsere Fahrausweisautomaten

Auf allen S-Bahnhöfen stehen Fahrausweisautomaten zur Verfügung. Eine neue, noch nutzerfreundlichere Generation wird gerade in Dienst gestellt. Diese Multitalente verkaufen zusätzlich zu den VBB-Tickets Eintrittskarten für ausgewählte Sport- und Kulturveranstaltungen.

➔ Siehe Seite 7



Das S-Bahn-Kundenzentrum im Bahnhof Lichtenberg



In den Verkaufsstellen der S-Bahn erhalten Sie alle Infos zu den Entschuldigungsregelungen

➔ Siehe Seiten 2, 3 und 4

# Besser lesbar, einfacher zu bedienen

Die Hälfte der Bahnhöfe verfügt bereits über neue S-Bahn-Fahrausweisautomaten

Die S-Bahn Berlin setzt beim Verkauf des VBB-Tarifs auf die neue Generation von Fahrausweisautomaten, die mit vereinfachter Bedienung, verbesserter Lesbarkeit, mehr Informationen und zusätzlichen Servicefunktionen punkten. Die neuen Automaten, die bereits auf der Hälfte aller Bahnhöfe aufgestellt sind, wurden zur Wiedererkennbarkeit in der Optik an die der Deutschen Bahn angelehnt. Geplant ist, bis Dezember 400 Geräte auf Bahnhöfen in Betrieb zu nehmen – 100 Automaten mehr als ursprünglich vorgesehen. Derzeit werden pro Woche etwa 20 Ticketautomaten installiert.

Bei der neuen Generation fanden natürlich die Kundenwünsche Berücksichtigung – u.a. ein leistungsstärkeres und helleres Display für bessere Lesbarkeit. Auch das Touch-



FOTOS: DAVID ULRICH

Christian Hoge präsentiert einen Automaten der neuesten Generation

system, das durch Berühren des Bildschirms die Menüführung ermöglicht, ist leichter zu bedienen.

Um sich umfassend informieren zu können, ist im Display der Fahrausweisautomaten das S- und U-Bahn-Liniennetz aufrufbar. Ausgewählte Streckenabschnitte lassen sich durch eine Vergrößerungsfunktion detaillierter anschauen. Dazu berührt der Nutzer einfach die dargestellte Lupe, mit den Pfeilen entlang man

„Unsere Kunden profitieren von den neuesten technischen Entwicklungen und erhalten jetzt schneller ihre Tickets.“

Christian Hoge,  
Mitarbeiter im Vertriebsmanagement

nach links, rechts, oben und unten. Das integrierte Liniennetz hat den zusätzlichen Vorteil, dass es schnell aktualisiert werden kann.

Ein großes Plus der neuen Automaten ist die verbesserte Barrierefreiheit. Auch blinde und in ihrer Sehkraft beeinträchtigte Menschen finden sich durch Brailleschrift und weitere Funktionen gut zurecht. Und sogar eine Abstellfläche für Taschen besitzt die neue Automaten-Generation.

Neue Automaten bieten auch zahlreiche Event-Tickets an

Nicht nur VBB-Fahrausweise sind an den Automaten erhältlich. Unter der Rubrik „Berlin-Tipp“ gibt es ein umfangreiches Ticketangebot für kulturelle und touristische Veranstaltungen, die oftmals mit einem Preisvorteil verbunden sind. Die Offerten reichen von Berliner Attraktionen über Konzerte bis hin zu Ausstellungen und einmaligen Events. Es lohnt sich, diese Rubrik gelegentlich aufzurufen, da ständig neue Tipps hinzukommen. Ganz aktuell gibt es unkompliziert und mit Preisersparnis Tageskarten für Europas größte Jugendmesse „YOU 2010“, die noch bis zum 3. Oktober im einstigen Flughafen Tempelhof stattfindet.

## 1 Display und Touchsystem

Das neue Display ist doppelt so hell wie das der alten Automaten und leistungsstärker. Bilder, Schrift und Grafiken sind dadurch deutlicher erkennbar. Zudem ist ein leichter zu bedienendes Touchsystem installiert.

## 2 Mehr Informationen

Der Liniennetzplan ist im Display integriert und kann schnell aktualisiert werden. Zusätzlich gibt es Infos zu Veranstaltungen und Ausstellungen, verbunden mit Preisvorteilen für die Kunden. Die Infos sind in Englisch, Französisch, Polnisch, Türkisch und Spanisch abrufbar.

## 3 Leuchtende Felder

Grüne Leuchtfelder an den Bezahlrichtungen – ähnlich wie an Geldautomaten – signalisieren den Kunden deutlich, wo sie ihre Münzen, Scheine oder Karten eingeben müssen.



## 4 Barrierefreiheit

Für Blinde und Sehbehinderte sind durch Einleger in Brailleschrift an den Bezahlrichtungen spezielle Hinweise vorhanden. Mit den ertastbaren Informationen und durch die entsprechenden Pfeile werden sie fühlend zum Münzeingabeschlitz, zum Kartenleser und zum Eingabeschlitz für die Banknoten geführt.

## 5 Schnellwahl und Akustik

Als zusätzliche Neuerung werden noch in diesem Jahr in den Ecken des Displays die vier am häufigsten gewählten Tarifangebote zur Schnellwahl hinterlegt. Nach Berühren der jeweiligen Ecke wechselt der Automat sofort in den Verkaufsmodus – eventuelle Zwischenschritte sind dann nicht mehr nötig. Zur Unterstützung blinder und sehbehinderter Fahrgäste wird Mitte Oktober zusätzlich auch eine akustische Information aktiviert.

## Handy-Guthaben schnell und einfach aufladen

Das Handy-Guthaben kann einfach am Automaten aufgeladen werden. Nach Berühren des Buttons „Handykonto aufladen, Cash & Go“, der Auswahl des Mobilfunkanbieters (Telekom, ehemals T-Mobile, Vodafone, O<sub>2</sub> und e-plus) und des gewünschten Aufladebetrages ist die Handynummer zweimal einzugeben.

Die anschließende Zahlung kann wie beim Fahrausweisverkauf in bar oder per EC-Karte erfolgen. Nach Abschluss des Vorgangs ist das neue Guthaben bereits auf dem Handy verfügbar. Eine gesonderte Freischaltung durch Anruf bei einer Servicezentrale ist nicht erforderlich.

# Einfache Menüführung, schneller am Ziel

S-Bahn Berlin bietet mit neuem Internetauftritt mehr Komfort und Lesbarkeit

Regelmäßige Besucher von [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de) haben es längst bemerkt, die Internetseite wurde aufgeräumt, herausgeputzt und den Ansprüchen der Nutzer angepasst. Einfachheit, Klarheit und Übersicht – das waren die Prioritäten bei der Neugestaltung.

Schließlich gilt bei der Online-Suche das Gleiche wie im Schienenverkehr: Man möchte möglichst schnell und bequem ans Ziel kommen. Damit das möglichst reibungslos klappt, hat die Internetseite eine neue Aufmachung erhalten. Die Menüführung wurde

vereinfacht. So kann man schnell und unkompliziert auf alle Informationen zugreifen. Mit „Meine S-Bahn“ gibt es nun erstmalig auch einen persönlichen Bereich für S-Bahnkunden. Aber auch wer Lust hat, ein wenig zu stöbern, kann sich über die neue Webseite

freuen, denn sie ist mit mehr Inhalten gefüllt. So gibt z.B. das ausführliche Unternehmensprofil Auskunft über die Geschichte und die verschiedenen Arbeitsbereiche der S-Bahn Berlin.

## Reduzierte Themenbereiche – schnelle Übersicht

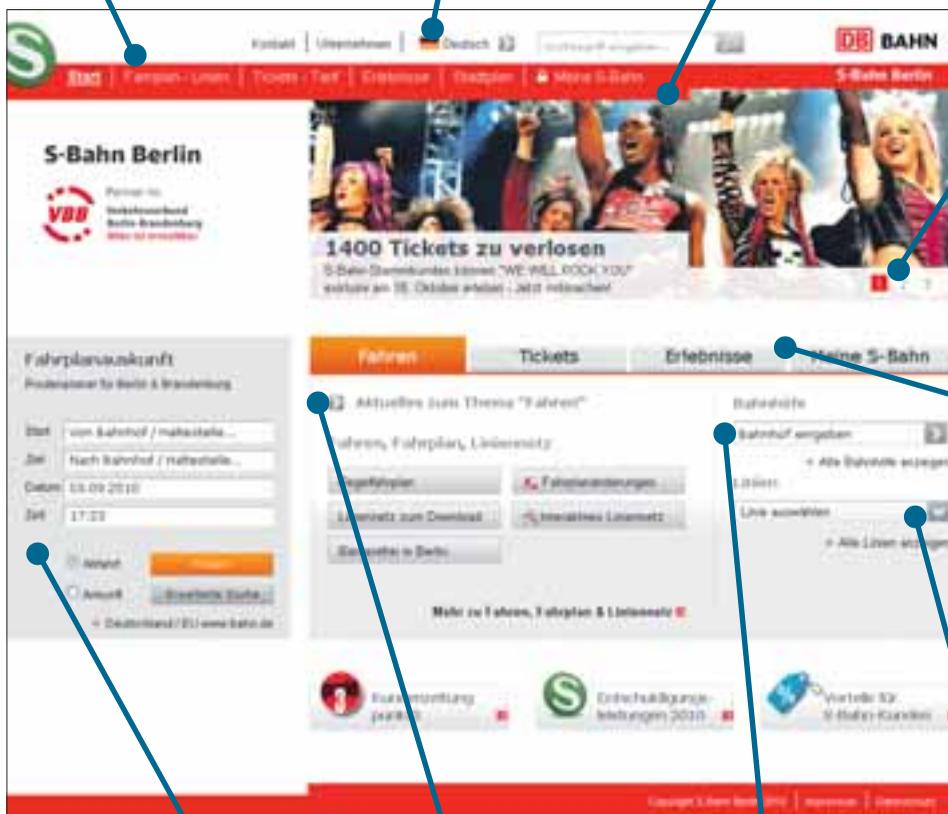
Das Wichtigste zuerst. Linien, Bahnhöfe, Fahrpläne und Baumaßnahmen – alles rund ums „Fahren“ findet sich unter einem Menüpunkt. Unter „Tickets“ ist alles zum Thema VBB-Tarif zusammengefasst. „Erlebnisse“ und „Stadtplan“ laden zum Stöbern ein.

## Umschalten zur englischen Seite

Wichtige Informationen für internationale Besucher. Die englische Seite ist auch thematisch angepasst. Sie gibt einen Überblick zu Touristentickets, den Wegen vom und zum Fernverkehr oder Flughafen sowie Vorschläge fürs Sightseeing.

## Zusätzliche Klappnavigation auf jeder Seite

„Verlaufen“ ist auf der neuen S-Bahn-Seite nicht möglich. Von überall findet man dank der Klappnavigation auf jeder Seite wieder direkt und ohne Umweg zu den verschiedenen Themenbereichen und ihren Unterpunkten zurück.



## Aktuelle Highlights aus dem S-Bahn-Angebot

Tolle Gewinnspiele, günstige Ticketangebote oder spannende neue Inhalte auf den Seiten der S-Bahn. Der Highlight-Bereich gibt Auskunft über Neuigkeiten und Anregungen, die verschiedenen Angebote kennen zu lernen.

## Die wichtigsten Inhalte direkt erreichbar

Ohne die Startseite zu verlassen, kann zwischen den vier Themenbereichen gewechselt werden. Diese zeigen dabei jeweils nur die wichtigsten Links und Informationen an.

## Linienübersicht ausklappbar

Kein Scrollen! Bei Bedarf erscheint nun gut lesbar das Klappenmenü, wenn man den Cursor auf der Linienübersicht bewegt. Ein Klick und alle Informationen zur ausgewählten Linie erscheinen.



## Fahrplanauskunft für alle Verkehrsmittel

Die Eingabe ist dank größerer Schrift, mehr Übersicht und Eingabeunterstützung komfortabel. Eine verbesserte Fahrplanauskunft folgt in den nächsten Wochen.

## Aktuelle Themen ausklappbar

Die Übersichtsseiten zu den Themenbereichen „Fahren“ und „Tickets“ sowie „Erlebnisse“ werden regelmäßig mit aktuellen Meldungen bestückt. Dank Ausklappen bleibt die Übersicht auf den Themenseiten erhalten.

## Eingabeunterstützung für Eilige

Ausschreiben von Bahnhofsnamen ist nicht nötig – einfach den Anfangsbuchstaben eintippen und die Eingabeunterstützung schlägt die Namen von Bahnhöfen vor.

### S-Bahn-Newsletter Jetzt registrieren – es lohnt sich!

Wer an Fahrplanänderungen auf seinem ganz persönlichen Fahrtweg interessiert ist, sich gern an einem Gewinnspiel beteiligt oder wer regelmäßig über das Neueste bei der S-Bahn Berlin informiert werden möchte, der kann per Internet den Newsletter abonnieren.

Je nach Informationsbedarf kann dabei zwischen vier Varianten des Newsletters gewählt werden.

#### Vollständiger Newsletter

Kommt einmal wöchentlich in den Computer „geflattert“ und enthält News, Stadt-Erlebnistipps, Gewinnspiele und Fahrplanänderungen.

#### Nur Fahrplanänderungen

Erscheint zwar auch wöchentlich, aber nur mit Informationen zu Fahrplanänderungen auf der persönlichen Fahrtroute. Diese muss natürlich vom Nutzer vorher eingegeben werden.

#### Nur Pressemitteilungen

Bei Bedarf und vorrangig für den Gebrauch in Medien werden aktuelle Informationen übermittelt.

#### Für Abonnenten

Vor allem für S-Bahn-Stammkunden interessant. Wer ein Abo besitzt, erhält einmal monatlich die wichtigsten S-Bahn-Neuigkeiten, Gewinnspiele und den Kundenbrief „S-BahnNews“.

Für alle Versionen ist die Registrierung unter [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de) nötig. Einfach „Meine S-Bahn“ anklicken.

„Meine S-Bahn“ ist der erste Schritt zur Zusammenführung und Vereinfachung der S-Bahn-Internetangebote mit persönlichen Informationen.

# Besandungsanlagen werden täglich kontrolliert

## Für mehr Sicherheit: Verändertes Betriebskonzept ab 4. Oktober

**Auf glitschigen Herbstblättern und nassen Wegen geraten nicht nur Fußgänger und Autos, sondern auch Züge ins Rutschen. Um die Haftreibung beim Bremsen und Anfahren der S-Bahnen zu erhöhen, haben die Hersteller sogenannte Besandungsanlagen eingebaut. Damit kommen die Züge auch im Falle verminderter Haftreibung auf den Schienen jederzeit rechtzeitig zum Stehen. Bei regelmäßigen Kontrollen wird festgestellt, ob ausreichend Bremsand in den dafür vorgesehenen Behältern unter den Fahrzeugen vorhanden ist und ob die Besandung der Schienen zuverlässig funktioniert.**

Die S-Bahn Berlin prüft ab 4. Oktober 2010 täglich die Funktionstüchtigkeit der Besandungsanlagen ihrer Fahrzeuge. Dazu hat das Unternehmen dem Eisenbahn-Bundesamt ein Betriebskonzept vorgelegt, das so auch akzeptiert wurde.

Bereits Anfang September hatte das Unternehmen die

wöchentliche Funktionsprüfung eingeführt. Davor lag der Rhythmus zwischen sieben und 14 Tagen.

Die täglichen Kontrollen finden außerhalb der Werkstätten auf geeigneten Abstellgleisen im S-Bahn-Netz statt. Die Aufgabe wird schwerpunktmäßig von den Triebfahrzeugführern durchgeführt und dauert bei 8 Wagen rund 25 Minuten. Der Zeitaufwand ergibt sich aus dem Umstand, dass derzeit nur ein geringer Teil der Fahrzeugflotte mit Füllstandssensoren ausgerüstet ist. Bis Mitte 2011 werden alle Züge der Baureihe 481 mit der elektronischen Füllstandskontrolle nachgerüstet, die den Prüfumfang wesentlich reduzieren wird.

#### Auf vier Linien muss umgestiegen werden

Auf den meisten Linien stehen geeignete Prüfgleise an den Endstationen zur Verfügung. Auf den Linien S 2, S 25, S 7 und S 75 müssen Fahrgäste jedoch bei einigen Fahrten

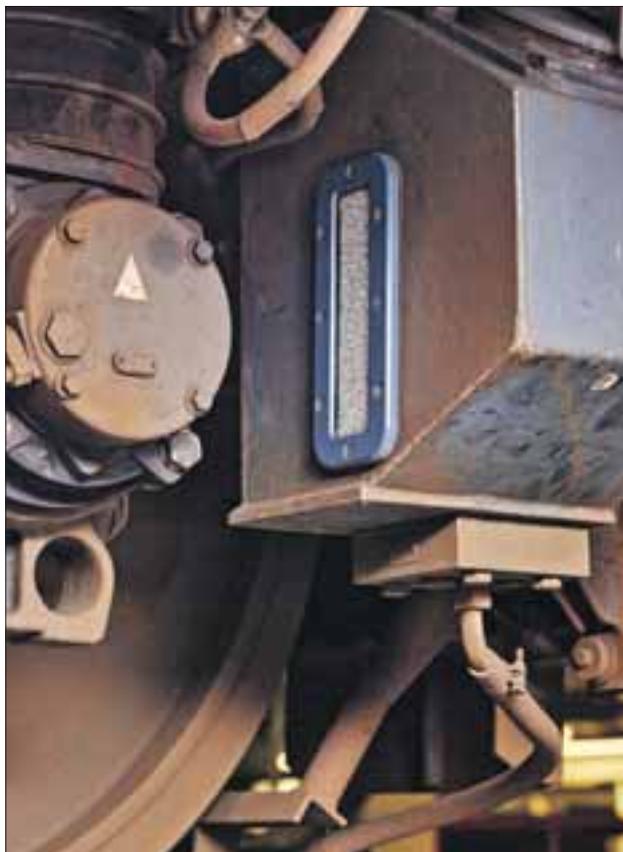
grundsätzlich umsteigen. Dafür wartet am gleichen Bahnsteig ein Anschlusszug. Die Fahrzeiten bleiben in jedem Fall unverändert. Dies betrifft Züge der Linie S 2 in beiden Richtungen am Potsdamer Platz und Züge der Linie S 25 in Richtung Hennigsdorf am Anhalter Bahnhof. Für die Linie S 7 ist dies nur in Fahrtrichtung Potsdam am Ostbahnhof vorgesehen und für Züge der Linie S 75 in Richtung Spandau am Bahnhof Lichtenberg. Betroffen sind unter der Woche täglich 45 Zugfahrten.

Die Fahrplanaushänge für die betroffenen Linien werden angepasst. Fahrten, bei denen ein Umsteigen erforderlich ist, sind gekennzeichnet.

➔ Siehe Übersicht Seite 10

Die Umsetzung der neuen Fristen für die Funktionsprüfung von Besandungsanlagen ist ein weiterer Baustein im Bemühen der Geschäftsführung, bei Fahrgästen und Bestellern das Vertrauen in die S-Bahn zurück zu gewinnen.

*Die Füllstandsanzeige befindet sich unterhalb des S-Bahn-Zuges.*



Feiner Quarzsand kommt zum Einsatz

FOTOS: DAVID ULRICH



Druckknopf zum Sanden im Cockpit

#### IMPRESSUM

##### punkt 3 Verlag GmbH

Panoramastraße 1, 10178 Berlin  
Telefon (030) 57 79 58 90,  
Fax (030) 57 79 58 91  
redaktion@punkt3.de,  
[www.punkt3.de](http://www.punkt3.de)

##### Redaktion:

Eva Hahn,  
Anette Schuster (S-Bahn Berlin)

##### Redaktionsschluss:

27. September 2010

Änderungen vorbehalten.  
Einzelangaben ohne Gewähr.

# S 2, S 25, S 7 und S 75: Ab 4. Oktober bitte umsteigen!

Ab 4. Oktober werden bei allen Zügen der S-Bahn Berlin täglich Kontrollen zur Funktionsfähigkeit der Besandungsanlagen durchgeführt. Deshalb muss auf den Linien S 2, S 25, S 7 und S 75 bei einigen Fahrten umgestiegen werden:

- ! bei der S 2 am Potsdamer Platz in beide Richtungen
- ! bei der S 25 am Anhalter Bahnhof in Richtung Hennigsdorf

- ! bei der S 7 am Ostbahnhof in Richtung Potsdam Hauptbahnhof
  - ! bei der S 75 in Lichtenberg in Richtung Spandau
- Die Weiterfahrt erfolgt grundsätzlich vom gegenüberliegenden Gleis am gleichen Bahnsteig. Die Fahrzeiten ändern sich dadurch nicht. Welche Fahrten das betrifft, zeigt die Übersicht unten.



FOTOS: DAVID URICH

## S2 Folgende Züge von Lichtenrade nach Buch werden in Potsdamer Platz ausgetauscht:

		Mo-Fr	Sa+So															
Lichtenrade	ab	5:04		5:24		5:44		6:04		8:04		15:04		15:44		16:24		16:46
Potsdamer Platz	↓	5:26	5:26	5:46	5:46	6:06	6:06	6:26	6:26	8:26	8:26	15:26	15:26	16:06	16:06	16:46	16:46	16:46
Buch	an		5:54		6:14		6:34		6:54		8:54		15:54		16:34		17:14	

## S2 Folgende Züge von Bernau nach Blankenfelde werden in Potsdamer Platz ausgetauscht:

		täglich																
Bernau	ab	8:24		9:04		9:44		10:24		11:24		12:04		12:44		13:24		13:24
Potsdamer Platz	↓	9:02	9:02	9:42	9:42	10:22	10:22	11:02	11:02	12:02	12:02	12:42	12:42	13:22	13:22	14:02	14:02	14:02
Blankenfelde	an		9:33		10:13		10:53		11:33		12:33		13:13		13:53		14:33	

## S25 Folgende Züge von Teltow Stadt nach Hennigsdorf werden in Anhalter Bahnhof ausgetauscht:

		täglich	Sa+So	Sa+So												
Teltow Stadt	ab	9:26		10:06		10:46		11:26		12:26		13:06		13:46		14:26
Anhalter Bahnhof	↓	9:48	9:48	10:28	10:28	11:08	11:08	11:48	11:48	12:48	12:48	13:28	13:28	14:08	14:08	14:48
Hennigsdorf	an		10:27		11:07		11:47		12:27		13:27		14:07		14:47	15:27

## S7 Folgende Züge von Ahrensfelde nach Potsdam Hbf werden in Ostbahnhof ausgetauscht:

		Mo-Sa	Mo-Sa	Mo-Sa	Mo-Sa	Mo-Sa	Mo-Sa	täglich								
Ahrensfelde	ab	7:40		8:20		9:00		9:40		10:20		11:00		11:40		12:20
Ostbahnhof	↓	8:04	8:04	8:44	8:44	9:24	9:24	10:04	10:04	10:44	10:44	11:24	11:24	12:04	12:04	12:44
Potsdam Hbf	an		8:55		9:36		10:16		10:55		11:35		12:15		12:55	13:35

		täglich														
Ahrensfelde	ab	13:00		13:40		14:20		15:00		15:40		16:20		17:00		17:40
Ostbahnhof	↓	13:24	13:24	14:04	14:04	14:44	14:44	15:24	15:24	16:04	16:04	16:44	16:44	17:24	17:24	18:04
Potsdam Hbf	an		14:15		14:55		15:35		16:15		16:55		17:35		18:15	18:55

		täglich	täglich	täglich	täglich	täglich	täglich									
Ahrensfelde	ab	18:20		19:00		19:40										
Ostbahnhof	↓	18:44	18:44	19:24	19:24	20:04	20:04									
Potsdam Hbf	an		19:35		20:15		20:55									

## S75 Folgende Züge von Wartenberg nach Spandau werden in Lichtenberg ausgetauscht:

		täglich	Sa+So	Mo-Fr	täglich											
Wartenberg	ab	8:16		8:56		9:36		10:16		10:56		11:36		12:16		
Lichtenberg	↓	8:29	8:30	8:33	9:09	9:10	9:49	9:50	10:29	10:30	11:09	11:10	11:49	11:50	12:29	12:30
Spandau	an		9:17	9:19		9:57		10:37		11:17		11:57		12:37		13:17

# Die roten Engel fliegen weiter

VBB-Begleitservice wird ausgebaut / S-Bahn Berlin übernimmt die Sachkosten für drei Jahre

**❖ Tonio Haas fällt ein Stein vom Herzen, als er hört, dass es den Bus&Bahn-Begleitservice des VBB weiter geben wird. Für ihn ist das Projekt in den vergangenen Wochen zu einer existenziellen Frage geworden, denn der 32-Jährige ist seit einem halben Jahr blind. Sein ganzes Leben hat sich binnen kurzer Zeit völlig verändert. Der studierte Betriebswirtschaftler muss sich gänzlich neu orientieren. Deshalb erwirbt er seit drei Wochen Grundfähigkeiten wie die Brailleschrift oder den Umgang mit der Blindensoftware für Computer in der Blindenschule in Steglitz. Bei einer professionellen Mobilitätstrainerin hat er die Grundfertigkeiten zur Orientierung im Nahverkehr erhalten.**

Trotzdem freut er sich, dass er den Begleitservice nutzen kann, denn noch weiß er nicht, wo sichere Wege, Ampeln mit akustischem Signal, Aufzüge oder eben auch Stolperstellen auf seinem Weg sind. Aber er will alles so schnell es geht lernen, um ein Stück Unabhängigkeit zurück zu erlangen. „Ohne den Begleitservice müsste ich täglich mit dem Taxi zur Schule fahren. Das kann ich mir gar nicht leisten. Ich bin sehr, sehr dankbar, dass das Projekt weitergeführt wird,“ sagt er. Ziel ist es, dass Tonio Haas diesen alltäglichen Weg mit seinem Begleiter übt, um ihn dann selbständig und sicher bewältigen zu können.

## Mobilitätshelfer sind gut geschulte Berlin-Experten

Sein „individueller Begleitservice“ heißt an den meisten Tagen der Woche Klaus Sagwitz. Der war lange im Speditionsgeschäft, ehe er für längere Zeit arbeitslos wurde. Als ihm sein Job-Center den Begleitservice antrug, zögerte er keine Sekunde. „Ich kann auf Menschen zugehen, ihnen zuhören und geduldig bin ich auch. Ich hatte wirklich große Lust, diese Aufgabe zu übernehmen und ich habe es keinen Moment bereut.“

Mobilitätshelfer wurde er dennoch nicht von heute auf morgen. 2008 begann alles mit einer gründlichen Schulung, die ein Vierteljahr lang dauer-



FOTOS: DAVID ULRICH

*Mobilitätsservice ist Geben und Nehmen – demnächst werden etwa hundert Helfer unterwegs sein*

te. Auf dem Stundenplan standen unter anderem Verkehrsgeografie – das Kennenlernen des Berliner Nahverkehrsnetzes –, das Training barrierefreier Mobilitätswege, Tarifkenntnis, Erste Hilfe, Deeskalationstraining, zielgruppenspezifische Kommunikation und vieles mehr. „Wir haben sogar selbst versucht, uns mit verbundenen Augen in der Stadt zu orientieren. So weiß ich, wie schwer es Tonio hat,“ erzählt Klaus Sagwitz. Inzwischen möchte er seinen „Dienst am Menschen“ – Job mag er nicht sagen – keinesfalls mehr missen. „Noch nie habe ich bei einer Arbeit so viel Dankbarkeit erlebt, wie bei dieser. Wann hört man im Leben schon mal:



*„Noch nie habe ich bei einer Arbeit soviel Dankbarkeit erlebt, wie bei dieser.“*

Klaus Sagwitz, Mobilitätshelfer

„Sie sind ein Engel“. Und selbst wenn man oft genug auch Seelenschuttablageplatz ist – wenn es dem anderen hilft, bin ich das gern.“

Der politische Wille des Senats, den Bus&Bahn-Begleitservice fortzusetzen, war von Anfang an da. Hilft dieses Projekt doch nicht nur mobilitätseingeschränkten Berlinerinnen und Berlinern, mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein, sondern auch arbeitslosen Menschen, in einen geregelten und angemessen bezahlten 40-Stunden-Job zurückzukehren. Von Beginn an war das Unterfangen erfolgreich. Binnen kurzer Zeit gingen täglich bis zu 50 Bitten um Begleitung ein. „Die Jüngste unter unseren Schützlingen ist 17 Jahre und wird zur Blindenschule begleitet, die Älteste ist 100 und möchte gelegentlich zum Kaffeekränzchen ins Seniorenzentrum“, berichtet Klaus Sagwitz.

Doch dann endeten am 31. Juli 2010 die meisten Arbeitsverträge, die bislang über den Öffentlichen Beschäftigungssektor (ÖBS) gefördert worden waren. Trotz intensiver Bemühungen war es zunächst nicht gelungen, die Bewilligungen für den weiteren Einsatz der Helfer zu erhalten. Statt 60 Begleitern waren im August nur noch neun im Einsatz. Damit waren dann

**📍** Buchungsanfragen derzeit noch Mo-Fr 9-15 Uhr, Begleitung derzeit Mo-Fr 7-15.30 Uhr  
Servicebüro: ☎ (030)25 414 414 oder [www.vbbonline.de](http://www.vbbonline.de)  
Bitte Begleitwunsch spätestens am Vortag buchen!  
Begleitet werden mobilitätseingeschränkte (geh- oder sehbehindert) und ältere Menschen, die Bus und Bahn nur schwer alleine benutzen können oder Hilfe an komplizierten Umsteigepunkten benötigen. Die Kunden müssen in der Lage sein, den Weg auch zu bewältigen. Der Service ersetzt nicht den Berliner Sonderfahrdienst (ehemals „Telebus“) und arbeitet mit den bezirklichen Mobilitätsdiensten zusammen. Begleitet wird im gesamten Stadtgebiet von Berlin (inklusive Flughafen Schönefeld).

wochentags nur noch zwölf bis fünfzehn Begleitungen möglich. Der Wochenendservice musste ganz eingestellt werden. „Inzwischen haben mehrere Job-Center wieder Geld bereitgestellt. Wir haben derzeit 27 Begleiter und hoffen, dass es in absehbarer Zeit zirka 100 werden. Dann können wir wieder den vollen Service anbieten“, freut sich Heike Rau, die den Mobilitätsservice beim VBB organisiert.

## Die roten Jacken bezahlt die S-Bahn

Der Begleitservice ist kostenlos. Die Mitarbeiter werden über die Job-Center finanziert. Von den betrieblichen Einschränkungen bei der S-Bahn seit Sommer 2009 sind auch mobilitätseingeschränkte Fahrgäste betroffen. Deshalb übernimmt die S-Bahn Berlin die Sachaufwendungen des Begleitservices für drei Jahre. Das sind die Kosten für die Bekleidung der Mitarbeiter, Telefonkosten zwischen Personal und Einsatzzentrale oder für die Kommunikation mit den Kunden.

Tonio Haas und Klaus Sagwitz sind inzwischen fast schon Freunde. Der 63-jährige hat nur einen Wunsch – man möge ihn diese Arbeit mindestens bis zur Rente machen lassen.

## Rund um die Uhr erreichbar – das Kundentelefon der S-Bahn Berlin

Erhöhten Beratungsbedarf erkannt: Mehr S-Bahn-Service-Mitarbeiter im Call-Center

☒ Berlin schläft nie: Das gilt jetzt auch für das Kundentelefon der S-Bahn Berlin, das ab sofort rund um die Uhr erreichbar ist. Der Nachtschwärmer, der nicht weiß, welche Linie ihn nach Hause bringt oder der Tourist, der sich fragt, wie er vom Flughafen Schönefeld mit der S-Bahn in die In-



FOTO: DAVID ULRICH

nenstadt kommt: Sie alle finden kompetente Hilfe bei den Mitarbeitern am Kundentelefon. „Wir können bei allen Fragen zur S-Bahn Berlin garantiert weiterhelfen“, ist sich Kundenberaterin Yvonne Reichmuth sicher. Seit sechs Jahren erteilt sie Telefonauskünfte im Call-Center der S-Bahn Berlin. „Wir haben den hohen Beratungsbedarf unserer Kunden erkannt und deshalb die Mitarbeiterzahl in diesem Bereich erhöht“, erklärt der Leiter des Kundenservices, Matthias Arndt. Auch Anfragen per E-Mail, Fax oder Brief werden vom S-Bahn-Kundenservice bearbeitet.

Stets versuchen die Mitarbeiter, so schnell wie möglich zuverlässige Antworten zu geben. Selbstverständlich wissen sie bei Fahrplanauskünften um die aktuelle Verkehrssituation. Dabei hilft ihnen ein spezielles Computer-System. Werden sie mit einer kniffligen Frage konfrontiert, die nicht sofort zu beantworten ist, erkundigen sie sich in den Fachbereichen und rufen auf Wunsch den Ratsuchenden zurück.



Auskünfte am S-Bahn-Kundentelefon rund um die Uhr:  
☎ (030) 297 - 43333

Matthias Arndt,  
Leiter des  
Kundenservices  
S-Bahn Berlin

# Sicher fahren, gut informieren

## Triebfahrzeugführer trainieren die Kundenansprache

☒ Christian Dyhr steuert die S 7 nach Ahrensfelde. Bisher ist es eine ruhige Schicht für den Triebfahrzeugführer. Nichts Außergewöhnliches ist passiert. Die automatische Stationsansage informiert die Fahrgäste im Zug, die Aufsicht die Kunden auf den Bahnhöfen. An 14 der 29 Stationen auf seiner Strecke zwischen Potsdam und Ahrensfelde aber ist es der Triebfahrzeugführer, der sich selbst den Abfahrtauftrag erteilt und die Kunden auf dem Bahnsteig per Mikrofon und Beschallungsanlage über die bevorstehende Abfahrt des Zuges informiert.

Das ist aber unter Umständen nicht die einzige Situation, in der er seine Fahrgäste direkt anspricht. „Ich weiß, dass es für die Fahrgäste bei einem unplanmäßigen Halt wichtig ist, dass ihnen jemand sagt, was passiert ist und wann oder wie es weitergeht.“

Christian Dyhr hat kein Problem damit, in ein Mikrofon zu sprechen. Er hat früher als Aufsicht gearbeitet. Doch es ist nicht jedermann gegeben, mit korrekten und verbindlichen Ansagen an die Fahrgäste auf eine Ausnahmesituation zu reagieren. Also muss das trainiert werden, denn exakte Information gehört zum selbstverständlichen Service eines Verkehrsunternehmens.

### Kein Mitarbeiter darf sprachlos sein

Deshalb schult die S-Bahn Berlin derzeit alle 940 Triebfahrzeugführer. „Unser Unter-



Triebfahrzeugführer Christian Dyhr fertigt am Zug ab

nehmen will auch bei der Fahrgastinformation im Zug für mehr Servicekompetenz sorgen“, erläutert Thomas Olbrich, Chef aller S-Bahn-Triebfahrzeugführer. Er hat das Ausbildungsprogramm mit entwickelt. An Fallbeispielen werden Betriebsituationen durchgespielt und die entsprechenden Informationsvarianten geübt. Die wichtigsten sind in einem Merkblatt zusammengefasst, das jeder Lokführer im Dienst bei sich hat.

„Wir haben zum Beispiel gelernt, dass die Formulierung ‚Die Weiterfahrt verzögert sich um unbestimmte Zeit‘ nicht gut ankommt bei den Fahrgästen“, erläutert Christian Dyhr.

genüber den Fahrgästen sein, das darf er eben nicht.“

### Auch Verkehrsgeografie will gelernt sein

Und weiter Christian Dyhr: „Ich muss mich als Triebfahrzeugführer nicht nur mit der Technik auskennen, sondern ich muss auch die Verkehrsgeografie Berlins einigermaßen drauf haben, um den Fahrgästen Alternativen aufzeigen zu können. Das ist ja gerade der Vorzug des dichten Berliner Verkehrsnetzes – irgendwie kommt man meistens auch auf anderen Wegen ans Ziel“. Für etwa 50 S-Bahn-Stationen hat der erfahrene Triebfahrzeug-



Sicher fahren und gut informieren: Triebfahrzeugführer Christian Dyhr und Thomas Olbrich, Leiter der TeamleiterTf

„Das kann ich verstehen. Also sage ich ihnen doch besser: Ich erkundige mich und informiere Sie umgehend.“ Und Thomas Olbrich ergänzt: „Deshalb haben alle Triebfahrzeugführer Handys mit eingespeicherten Telefonnummern sämtlicher Ansprechpartner, die Informationen zu der jeweiligen konkreten Situation haben könnten. Von der Transportleitung bis zu den Aufsichten auf den Bahnhöfen sind alle für den ‚Kollegen in Erklärungsnot‘ erreichbar. Die Aussage ‚Ich weiß ja auch nichts‘ darf es einfach nicht geben. Ob der Kollege tatsächlich Einfluss auf die Weiterfahrt hat oder ob beispielsweise ein Feuerwehreinsatz den Zeitrahmen diktiert, steht auf einem anderen Blatt. Nur völlig sprachlos ge-

führer die wichtigsten Umsteigemöglichkeiten im Kopf. Auch dazu will Thomas Olbrich in Zukunft alle seine Leute schulen.

„Triebfahrzeugführer bei der S-Bahn zu sein, ist ein Versprechen an die Fahrgäste, sie sicher und pünktlich von A nach B zu bringen. Und wenn das mal nicht klappt, dann müssen die Kunden angemessen informiert werden“, resümiert Christian Dyhr den Lehrgang und seine Verantwortung. „Ich wünsche mir, dass es uns rasch gelingt, die S-Bahn wieder zum Rückgrat des Berliner Nahverkehrs zu machen und dass die Fahrgäste uns Triebfahrzeugführer nur freundlich ansprechen, weil sie eine Frage haben, nicht weil sie Frust ablassen wollen.“

# 150 Mitarbeiter für Sauberkeit

## Erweitertes Konzept für die Reinigung der S-Bahn-Züge



FOTO: VIKTOR STRASSE

☒ **Sonntagfrüh kann es in der S-Bahn vorkommen, dass man erstmal die Rückstände des Vorgängers vom Sitz fegen muss, ehe man es sich bequem machen kann. Oder eine Bierflasche rollt nervtötend im Wagen von einer zur anderen Seite. „Nach den Wochenenden sind die S-Bahn-Wagen aus dem Nachtverkehr schon ziemlich verschmutzt“, bestätigt Michael Rühmann, Teamleiter im Bereich Reinigung bei der S-Bahn Berlin.**

Doch das will das Verkehrsunternehmen mit einem erweiterten Reinigungskonzept in den Griff bekommen. Nach dem Nachtverkehr werden an 13 Endpunkten jetzt alle Wagen verstärkt gereinigt, auch feucht gewischt, so Rühmann. Wischen dauert bei einem Wa-



„Der Fahrgast möchte täglich in saubere Züge steigen. Darauf reagieren wir auch mit mobilen Einsatzteams.“

Michael Rühmann,  
Teamleiter im Bereich Reinigung

gen 16 Minuten, fegen nur vier. Gemeinsam mit vier Reinigungsmeistern koordiniert er den Einsatz von insgesamt 150 Reinigungskräften der DB Services Nordost GmbH, die für die S-Bahn Berlin die Fahrzeugreinigung übernimmt. Unterschieden wird nach Grob-, Feucht-, Grund-, Bedarfs- und Unterwegsreinigung.

Bei der Grobreinigung, die vor jeder ersten und zweiten Fahrt sowie künftig auch noch nach Ende der Hauptverkehrszeit erfolgt, werden Müll und andere Verunreinigungen beseitigt sowie der Boden gekehrt. Feuchtreinigung der Böden ist spätestens alle 14 Tage fällig. Bei Bedarf auch häufiger – siehe oben. Täglich gar im Herbst und Winter, wenn Blättern und Schneematsch nicht anders beizukommen ist.

Bei der Grundreinigung spätestens nach 16 Wochen wird „von Grund auf“ gesäubert: vom Führerstand über die Sitzbezüge bis hin zu den Fenstern. Und bei der Unterwegsreinigung werden – der Name sagt's – bei Bedarf und im laufenden Betrieb Müll und Verschmutzungen entfernt.

### Auf dem Ring wird unterwegs gereinigt

In den Abstellanlagen sowie in den Werkstätten Grünau, Oranienburg, Friedrichsfelde und Wannsee sind täglich Reinigungskräfte im Einsatz. An

sieben Standorten wird unterwegs gereinigt, wenn die S-Bahn-Züge – wie etwa auf dem Ring – keine Standzeiten haben. „In Zahlen ausgedrückt, werden rund 3 960 Wagen an 23 Standorten in der Zeit von 5 bis 22.45 Uhr gereinigt“, erklärt Michael Rühmann. Dafür sind durchschnittlich fünfzig Mitarbeiter beschäftigt.

Neu im Konzept und ab Januar Wirklichkeit: Unverzüglich werden Verunreinigungen beseitigt, wenn etwa die Gefahr besteht, dass Fahrgäste sich ihre Kleidung verschmutzen. Kippt mal einem Kunden eine ganze Flasche Saft aus, soll ein mobiles Team den Schaden sofort beseitigen. „Entweder verständigt uns der Triebfahrzeugführer oder es soll dann auch möglich sein, dass uns Reisende darüber informieren. Dafür werden die jetzt zehn mobilen Teams aufgestockt“, erklärt Michael Rühmann.



Von Eimer bis Schrubber: FOTO: DAVID ULRICH  
Ausrüstung der Reinigungskräfte

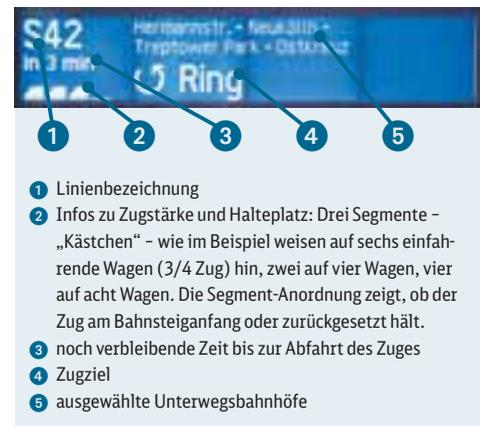
## Neue LCD-Anzeiger und Vitrinen bieten Infos auf einen Blick

In die Ausstattung der S-Bahnhöfe wird weiter investiert

☒ Wer auf einen S-Bahnhof kommt, möchte nicht lange nach Informationen suchen. Deshalb investiert die DB Station&Service AG, die für die Bahnhöfe verantwortlich zeichnet, in neue, zuverlässige und übersichtliche Systeme zur Kundeninformation für S-Bahn-Fahrgäste. Dazu zählen die LCD-Anzeiger, von denen auf einen Blick ablesbar ist, welche Linie wann und mit welchem Ziel in den Bahnhof einfährt.

☒ Siehe Grafik

Das Ziel von DB Station&Service ist es, dass 577 neue Zugzielanzeiger auf 134 S-Bahnhöfen installiert werden. Bereits jetzt informieren 298 dynamische Anzeiger auf 56 Stationen. In diesem Jahr werden weitere Bahnhöfe mit LCD-Anzeigern ausgestattet, z.B. Spandau und Stresow.



Weiterführende Informationen, wie etwa komplette Fahrpläne oder die Beförderungsbedingungen, finden sich in den neu gestalteten Infovitrienen, die durch ihr einheitliches Design von Weitem zu erkennen sind. In diesem sowie im kommenden Jahr sollen 239 Infovitrienen in Berlin und Brandenburg erneuert werden und das einheitliche Erscheinungsbild erhalten. 65 S-Bahn-Stationen sind bereits mit den neuen Kästen ausgestattet worden. Für das Austauschprogramm werden hauptsächlich Bundesmittel eingesetzt und auch das Land Brandenburg beteiligt sich an den Kosten.

# Wie S-Bahn-Züge jetzt gewartet und instand

Wege aus der Krise: die S-Bahn Berlin setzt ein neues Programm zur Qualitätssicherung um

Als die S-Bahn Berlin im August zum Tag der offenen Tür in ihre modernste Werkstatt nach Grünau einlud, interessierte die Besucher vor allem das neue Programm zur Qualitätssicherung und Instandsetzung. Mit Unterstützung des Mutterkonzerns Deutsche Bahn wurden dafür Maßnahmen in die Wege geleitet, um die in der Vergangenheit entstandenen Probleme Schritt für Schritt in den Griff zu bekommen und die Fahrzeugkapazität wieder zu erhöhen. Dass dies kein Spaziergang ist und viel Zeit kostet, wurde bei den gezeigten Prüfverfahren sehr deutlich.

Um wieder mehr Züge auf die Schienen zu bekommen, hat die S-Bahn Berlin auch ihre Werkstattkapazitäten erweitert. Im Dezember 2009 reaktivierte die S-Bahn Berlin die Werkstatt Erkner für die mobi-



*„Um Zuverlässigkeit anbieten zu können, die unsere Fahrgäste erwarten, arbeiten wir sieben Tage die Woche rund um die Uhr.“*

**Katrin Ruschke,**  
Werkleiterin Grünau

le betriebsnahe Instandhaltung, im Januar 2010 folgte die Werkstatt Friedrichsfelde für die betriebsnahe Instandhaltung. Im gleichen Monat ver-

briefte die Geschäftsführung eine Bestandsgarantie für das Werk Schöneeweide bis 2017. Zur Entlastung der eigenen Kapazitäten beauftragte die S-Bahn Berlin die DB Werke Wittenberge und Dessau mit der Durchführung fälliger Revisionsarbeiten an den Zügen der Baureihe 485. Zudem fiel der Beschluss, zur Verstärkung des knappen Fahrzeugparks zunächst abgestellte Viertelzüge der Baureihe 485 zu reaktivieren. Die S-Bahn Berlin beschäftigt für diese Herausforderungen 300 zusätzliche Mitarbeiter; alle Azubis des Unternehmens wurden übernommen. Die Zahl der Ausbildungsplätze wurde von 24 auf 30 erhöht. Außerdem kann nun auch der Beruf Industriemechaniker/in bei der S-Bahn Berlin erlernt werden. Die Ausbildung erfolgt in der Fahrzeuginstandhaltung.



FOTOS: DAVID ULRICH

## Übersicht zu technischen Prüfverfahren und Änderungen bei der Instandhaltung

### Die Ultraschallprüfung

Eine Ultraschallprüfung, bei der mögliche Materialfehler entdeckt werden können, wird nach einer Laufleistung mit unterschiedlichen Intervallen je Baureihe vorgenommen. Dabei wird ein Messkopf in die Achse eingeführt, eventuelle Fehler sind auf einem Monitor ablesbar. Die damit betrauten Mitarbeiter haben eine Spezialausbildung erhalten. Die Methode wird an allen Radsätzen eines Fahrzeuges angewendet. Eine Stunde dauert es, um ein Radpaar zu prüfen.

### Die Wirbelstromprüfung

Mit der Wirbelstromprüfung werden die Räder eines S-Bahn-Wagens auf Oberflächenrisse beziehungsweise oberflächennahe Risse untersucht. Dabei wird eine Spule benötigt, die ein wechselndes Magnetfeld erzeugt, um im zu untersuchenden Material Wirbelströme auszulösen. Für dieses Verfahren müssen die zu prüfenden Teile nicht ausgebaut werden, was Zeit spart. Bei einem negativen Befund wird selbstverständlich ein Austausch vorgenommen.

### Neuer Standard in den Werkstätten

Durch das Projekt AQua (Aufbau Qualitätssicherung) wurde die Prozesslandschaft in allen Werkstätten der S-Bahn Berlin neu gestaltet und auf den Standard von DB Regio angehoben. Beispielsweise werden seit dem 1. Juli 2010 alle Fahrzeuge nach erfolgter Instandhaltung durch zwei geschulte Mitarbeiter – nach dem Vier-Augen-Prinzip – für den Fahrbetrieb freigegeben.

### Tägliche Kontrolle der Besandungsanlagen

In den Baureihen 480 und 481 werden die Besandungsanlagen, die die Bremswirkung erhöhen, ab 4. Oktober 2010 täglich kontrolliert. Nach Möglichkeit erfolgt dies in den Abstellanlagen außerhalb der Hauptverkehrszeiten. Bei den Linien S 2, S 25, S 7 und S 75 wird dies im laufenden Betrieb realisiert, so dass Züge am Bahnsteig ausgetauscht und aus dem Verkehr genommen werden müssen.

➔ Siehe Seiten 9 und 10



# gesetzt werden

## S-Bahn-Betriebswerkstatt Friedrichsfelde bleibt dauerhaft erhalten

7,5 Millionen Euro sind nötig, um die S-Bahn-Betriebswerkstatt Friedrichsfelde dauerhaft zu erhalten. Der Vorstand der DB Regio AG stimmt dieser Investition zu. Damit erhält die S-Bahn Berlin – ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der Bahn – die Möglichkeit, die Werkstattkapazitäten dauerhaft den gestiegenen Instandhaltungsanforderungen ihrer Züge anzupassen. Die ehemalige Betriebswerkstatt Friedrichsfelde war im Januar dieses Jahres zunächst provisorisch in Betrieb genommen worden. So konnten die vorhandenen Standorte Grünau, Wannsee und Oranienburg kurzfristig bei einfachen Arbeiten in der betriebsnahen Instandhaltung unterstützt werden.

Dem Engagement und Improvisationstalent der Mitarbeiter ist es zu verdanken, dass das Werk Friedrichsfelde seitdem trotz eingeschränkter Infrastruktur zur Stabilität des S-Bahn-Betriebes beitragen kann. Bis zum Jahr 2012 wird die Werkstatt Friedrichsfelde stufenweise zu einem vollwertigen Werk im Drei-Schicht-Betrieb hochgefahren. In einer ersten Stufe gibt es Geld für die Instandsetzung der Werkhalle und für die Planungen zur Sanierung der Gleisanlagen. Während der Bauzeit stehen mindestens acht Arbeitsstände zur Wartung von Zügen zur Verfügung. Am Ende können dauerhaft 15 Arbeitsstände genutzt werden.

## der S-Bahn-Fahrzeuge

### Instandsetzung der Fahrzeuge der Baureihe 485

Ziel ist es, eine große Anzahl von Fahrzeugen der Baureihe 485 für den Fahrbetrieb wieder zur Verfügung zu stellen. Deshalb werden die Wagenkästen dieser Fahrzeuge

im Werk Wittenberge zunächst saniert, im Werk Dessau erfolgt die Revision der Wagen. Außerdem werden die Radsätze komplett erneuert.

### Bauteile werden bei Bedarf ausgetauscht

In extremen Witterungssituationen werden einzelne Bauteile, wie die Klimaanlage in den Führerständen und Fahrmotoren, unverhältnismäßig hoch belastet. Deshalb werden konstruktive Änderungen vorgenommen, die das Ausfallrisiko senken. Bei Bedarf werden diese Bauteile ausgetauscht. Das Programm läuft über mehrere Jahre.

### Einmaliges Austauschprogramm

Um die Prüfintervalle für die Radsätze der Fahrzeuge der Baureihe 481 wieder verlängern zu können, werden in einem einmaligen Tauschprogramm sämtliche Radsätze dieser Fahrzeuge gegen neue getauscht.



# Ansprechpartner auf dem Bahnsteig

120 Kundenberater auf S-Bahnhöfen im Einsatz

**Gerade wer nur gelegentlich mit der S-Bahn unterwegs ist oder an einer noch unbekanntem Station aussteigt, hat öfter das Bedürfnis zu fragen. Und da kommen dann die „KIN-S“ gerade recht. 120 Kundenbetreuer im Nahverkehr S-Bahn – so erklärt sich die Abkürzung – sind fast im gesamten Netz unterwegs, um immer dann für die Fahrgäste zur Stelle zu sein, wenn es einmal nicht weitergeht.**



FOTOS: DAVID ULRICH

Die Kundenbetreuer, leicht an ihrer Unternehmensbekleidung und der roten Mütze mit der Aufschrift „Service“ zu erkennen, sind meist zu zweit unterwegs. „Die Teams haben für ihren Einsatz einen bestimmten Streckenabschnitt zugewiesen bekommen. Das kann beispielsweise der Abschnitt zwischen Strausberg Nord und Biesdorf sein“, erklärt Frank Myrow, Teamleiter Aufsichten/Service bei der S-Bahn Berlin.

Ausgestattet sind die Kundenbetreuer mit Rucksäcken, in denen sie den VBB-Atlas, eine „Tariffibel“ und weitere Informationsmaterialien haben, falls sie nachschlagen müssen. Denn alles kann man bei einem 332 Kilometer langen Streckennetz mit 166 Bahnhöfen und 15 Linien nicht detailliert auswendig wissen. Die Kundenbetreuer sind auch mit Streckennetz-Faltblättern – Netzspinnen genannt – ausgerüstet, die sie den Fahrgästen aushändigen können. Werden die KIN-S



Frank Myrow ist für das Einsatzkonzept und die rund sechs Wochen dauernde Schulung der Mitarbeiter zuständig: „Die KIN-S müssen über gute verkehrsgeografische Kenntnisse der Region verfügen. Außerdem lernen sie alles über das System S-Bahn, wie etwa Details zur Zugtaktung sowie die Tarife und die Beförderungsbedingungen.“ Natürlich wird auch großer Wert auf freundliche und zuvorkommende Beratung gelegt. „Die KIN-S sind angehalten, Fahrgäste, die sich suchend umsehen, auch selbst anzusprechen, um Hilfe anzubieten“, so der Teamleiter weiter.

*„Die KIN-S gehen auf die Fahrgäste zu, wenn sie merken, dass unsere Kunden Hilfe benötigen“*

Frank Myrow (links im Bild), Teamleiter Aufsichten/Service

mit einer kniffligen Frage konfrontiert, auf die sie einmal keine Antwort wissen, holen sie per Mobiltelefon die gewünschte Information ein.

Die KIN-S sehen auch nach, ob auf den Bahnhöfen alles funktioniert, wie zum Beispiel bei den Aufzügen und Fahrtreppen. Bei Störungen können sie sich rasch bei den Fachleuten um die schnelle Behebung des Problems bemühen.



Die S-Bahn informiert:

# Alle Abonnenten fahren **zwei Monate kostenlos.**



**Alle Berliner, die im November und Dezember eine gültige Jahreskarte oder ein Abo haben, fahren 2010 beide Monate kostenlos.**

Dies ist eine Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten durch die Einschränkungen des S-Bahn-Angebots. Sie erhalten die zwei Freifahrt-Monate zusätzlich zu den regulären Abo-Vorteilen – unabhängig davon, ob Sie Ihr Abo monatlich oder jährlich bezahlen. Kunden, die sich für die jährliche Abbuchung entschieden haben, bekommen den Betrag automatisch zurücküberwiesen. Bei monatlicher Zahlweise werden im November und Dezember keine Beträge abgebucht. Wer seine Jahreskarte am Schalter erworben hat, bekommt den Betrag bei den S-Bahn-Verkaufsstellen bar ausgezahlt.

Alle weiteren Informationen erhalten Sie an den S-Bahn-Verkaufsstellen, der Abo-Hotline 030 29743-555 oder unter **[www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de)**.

**Die Bahn macht mobil.**

