

# **Antworten auf offen gebliebene Fragen beim Sprechtag für S-Bahn-Fahrgäste am 19.9.2016**

Schriftlich nachgereicht am 30.9.2016

durch Matthias Arndt, Leiter Kundendialog, S-Bahn Berlin GmbH

- **Warum wurden die bevorstehenden Bauarbeiten auf der S2 vom 14.10. bis 14.11.2016 im Bereich Berlin-Blankenburg - Bernau (b Berlin) bislang nicht angekündigt und wie soll der Ersatzverkehr angesichts der Straßenbauarbeiten realisiert werden?**

Alle erforderlichen Maßnahmen zur Fahrgastinformation wurden umgehend eingeleitet. Erste Informationen waren bereits auf unserer Homepage [www.s-bahn-berlin.de](http://www.s-bahn-berlin.de) (unter „Fahrplanänderungen“) abrufbar, enthielten jedoch noch keine umfassenden Details, da diese noch nicht final feststanden. Nunmehr wurden die Informationen unter [www.s-bahn-berlin.de/bauinformationen/details/blankenburg-bernau/4532](http://www.s-bahn-berlin.de/bauinformationen/details/blankenburg-bernau/4532) vervollständigt. Noch vor Beginn der Streckensperrung erfolgt eine Verteilung der bewährten Bauflyer in den Zügen.

- **Der Bahnhof Berlin-Lichterfelde Ost hinterlässt zurzeit einen sehr unansehnlichen Eindruck. Wann ist mit Reparaturen bzw. einer Modernisierung zu rechnen?**

Beim Bahnhof Berlin-Lichterfelde Ost handelt es sich um einen so genannten Mischbahnhof, der durch die DB Station & Service AG betreut wird. Auf Nachfrage wurde uns bekannt, dass die Bahnhofshalle ab Mitte Oktober innerhalb der nächsten zwei Jahre saniert wird. Hauptsächlich handelt es sich um Abdichtungsarbeiten, um das Bauwerk vor eindringender Feuchtigkeit aus dem Gleisbereich zu schützen. Außerdem werden die Lichtkuppeln instand gesetzt und die Beleuchtungsanlagen erneuert. Eine grundlegende Instandsetzung der Fenster und Türen ist nicht geplant. Hier wird aufgrund des aktuellen Hinweises eine Überprüfung stattfinden und notwendige Reparaturen veranlasst.

- **In der Verkaufsstelle im Terminal des Flughafens Schönefeld konnte wiederholt nur bis zu einem Betrag von 10 Euro gewechselt werden? Wieso ist das so?**

Die Vermutung, die Verkaufsstelle sei nicht ausreichend mit Wechselgeld versorgt, konnte nicht bestätigt werden. Im Gegenteil: Der Wechselgeldbestand ist sogar höher als in anderen Verkaufsstellen. Informationen über Engpässe oder Abweisungen liegen uns nicht vor und konnten auch durch die Verkäufer vor Ort bestätigt werden, Vorsorglich haben wir das Verkaufspersonal zum Umgang mit Wechselgeld nochmals unterwiesen.

Die S-Bahn Berlin GmbH bedankt sich herzlich für die verschiedenen Qualitätshinweise, die teils individuell beantwortet wurden und zur Abarbeitung in die Fachbereiche gegeben wurden.