



Montag, 6. Dezember 2004

**Beschwerden WIBUS**

Fallnummer:	Eingang:	Beschw.-Art	Beschwerdeinhalt:
7061	09.11.2004	Bedienung der Haltestellen	Am Berufsschulzentrum Liniennetz nicht eingehalten
7042	09.11.2004	Verspätung	Bus L 39 kommt nicht oder mit Verspätung über 20 Min. Verspätung, ein Stück zu Fuß gelaufen
7058	09.11.2004	Verspätung	Seit 3 Monaten jeden Morgen zu spät L28
7059	09.11.2004	Verspätung	Ausfall, zu Fuß gegangen L 28 abends
7060	09.11.2004	Verspätung	Täglich zu spät, L 18
7048	09.11.2004	Verspätung	jeden Morgen 10 Min. zu spät
7062	09.11.2004	Verspätung	zu Spät schon öfters
7047	09.11.2004	Verspätung	Falsches Fahrziel
7038	09.11.2004	Verspätung	L 48 kam nicht
7044	09.11.2004	Verspätung	L 28 ständig unpünktlich
7067	09.11.2004	Verspätung	jeden Morgen bis zu 20 Min. Verspätung
7068	09.11.2004	Verspätung	L 48 ausgefallen
7033	09.11.2004	Verspätung	Verspätung L21
7049	09.11.2004	Verspätung	Seit 7 Wochen täglich 4-20 Min Verspätung L 28
7050	09.11.2004	Verspätung	15 Min. verspätung L 21
7039	09.11.2004	Verspätung	L 15, Verspätung
7065	09.11.2004	Verspätung	L 15 zu früh oder Ausfall
7054	09.11.2004	Verführung	erst der 2. Bus nach Plan, stank nach Diesel
7057	09.11.2004	Anschluss	Fahrzeug schlechter Zustand, Frontscheibe beschlagen
7086	10.11.2004	Sonstiges	Nötigung
7090	10.11.2004	Umgang mit Verkehrsteilnehmern	Heizung nicht eingeschaltet
7062	10.11.2004	Umgang mit Fahrgästen	Begann seine Fahrt mit 10 Min. Verspätung
7089	10.11.2004	Umgang mit Fahrgästen	Haktwunsch nicht verstanden
7076	10.11.2004	Bedienung der Haltestellen	mind. 4x in der Woche 10 Min. Verspätung
7068	10.11.2004	Verspätung	L 33 kam nicht
7074	10.11.2004	Verspätung	Ausfall
7087	10.11.2004	Verspätung	Hast. Siegfriedring nicht bedient
7102	11.11.2004	Fahrweise	Ausfall, der nächste Überfüllt, keine Motorleistung
7099	11.11.2004	Verspätung	L 28 verspätung
7096	11.11.2004	Verspätung	L 22 Überfüllung u. Verspätung
7112	11.11.2004	Verspätung	defekte Sitz
7110	12.11.2004	Sonstiges	Schlechter Umgangsformen bei WIBus Fahrer
7159	12.11.2004	Umgang mit Verkehrsteilnehmern	Fahrweg
7116	12.11.2004	Umgang mit Fahrgästen	L 21 ausfall
7115	12.11.2004	Verspätung	Vergammeltes Buse
7120	15.11.2004	Sonstiges	Unhöflicher Busfahrer
7123	15.11.2004	Umgang mit Fahrgästen	

### Muster

1	2	3	4	5	6	7	8	9		Guides
2	4	5	3			16			1.	2
1		2	2	3		13			2.	5
2		2		1	1	11			3.	8
1	1		1			1	1		4.	4
	1	1	1	1					5.	3
		1							6.	5
3	1	2	1			18			7.	2
1		1	1						8.	2
									9.	
									10.	
									11.	
									12.	
									13.	
<p>1 = Beschwerden Verspätung/Verführung                  2 = Beschwerden Unkenntnis (nicht aus Fahrweg)                  3 = Beschwerden Fahrtechnik/Zielanzeige                  Verkehrssicherheit, DF-Bus, Sprache und Funk                  Zielanzeige/Zusatzschild                  4 = Beschwerde Ausfälle auch Haltestellen ausgelassen                  5 = Beschwerde Ausfall durch Unfall                  6 = Beschwerde Fahrzeuge                  7 = Anrufe bei Kundenservice, Verkehrsleitzentrale und                  Pförtner (Inhalt bezog sich auf 1, 2, 3, 4 und 6)                  8 = Ablöseprobleme /Dispofehler                  9 = Postkartenaktion</p>									14.	
									15.	
									16.	
									17.	
									18.	
									19.	
									20.	
									21.	
									22.	
									23.	
									24.	
									25.	
									26.	
									27.	
	28.									
	29.									
	30.									
	31.									

Beschwerde Nr.: ..... vom: .....

extern  intern

Datum des Vorfalls: <sup>2x</sup> 26/27. 10.

Wochentag: .....

Haltestelle: Poststraße

Zeit: 18:49 Linie: 23

Fahrtrichtung: Breckenheim

Kurs: 2311 Wagen: 214/93

Busunternehmen: .....

Fahrer: ~~.....~~

<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Unpünktlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> zu früh ab OBH: _____ Min.</li> <li><input type="checkbox"/> zu spät ab OBH: _____ Min.</li> <li>1. <input checked="" type="checkbox"/> zu früh ab Hst.: <u>3</u> Min.</li> <li><input type="checkbox"/> zu spät ab Hst.: _____ Min.</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Anschlüsse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. <input checked="" type="checkbox"/> Anschlüsse nicht erreicht</li> <li><input type="checkbox"/> Anschlüsse nicht abgewartet</li> <li><input type="checkbox"/> Probleme bei Ablösung/Übergabe</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Fahrzeug</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> untermotorisiert</li> <li><input type="checkbox"/> technische Mängel</li> <li><input type="checkbox"/> Geruchsbelästigung</li> <li><input type="checkbox"/> Heizung zu warm</li> <li><input type="checkbox"/> Heizung aus/zu kalt</li> <li><input type="checkbox"/> Fahrzeug außen verschmutzt</li> <li><input type="checkbox"/> verschmutzter Fahrgastraum</li> <li><input type="checkbox"/> verschmutzte Polster/Sitze</li> <li><input type="checkbox"/> fehlerhafte Liniennr./Fahrzielanzeige</li> <li><input type="checkbox"/> Bus ohne Zusatzschild</li> <li><input type="checkbox"/> Bus zu voll/kein GOM</li> </ul>	<p>2. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ausfall für Fahrgast</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bus ist an Hst. vorbeigefahren</li> <li><input type="checkbox"/> Hst. nicht angefahren/vergessen</li> <li><input type="checkbox"/> Kurs komplett ausgefallen</li> <li><input type="checkbox"/> kein EW</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Fahrpersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> unfreundlich/unhöflich</li> <li><input type="checkbox"/> keine Ortskenntnis/verfahren</li> <li><input type="checkbox"/> Kritik am Fahrstil (anfahen, bremsen)</li> <li><input type="checkbox"/> Verkehrssicherheit/StVO</li> <li><input type="checkbox"/> keine Infos an Fahrgäste</li> <li><input type="checkbox"/> mangelnde Kenntnisse des RMV-Tarifs</li> <li><input type="checkbox"/> mangelnde Deutschkenntnisse</li> <li><input type="checkbox"/> Fahrer ohne Dienstkleidung</li> <li><input type="checkbox"/> Fahrer raucht im Fahrzeug</li> <li><input type="checkbox"/> Falschparker</li> <li><input type="checkbox"/> Funkprobleme</li> <li><input type="checkbox"/> VLZ über Störungen zu spät/n. informier</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Verkehrsunfall/Fahrzeugbeschädigung</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lob</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges</p>
---	---

Stellungnahme am: 17. 11. angefordert

Stellungnahme erfolgt  Stellungnahme nicht erfolgt

~~Auslöser = A~~ 100.- €

*J. A. 2012*

Achtung 2 Fälle

vorab per Fax  
 ESWE / LNG  
 Herr Jörg Gerhard  
 Gartenfeldstraße 18  
 65189 Wiesbaden

ESWE / LNG / Verkehrsleistungen
4.11.04
Wiesbaden - U / Dep. - 3.11.04
6869-1

Im Fall 6899

Eingegangen
04.11.2004
ESWE Verkehr



  
 Wiesbaden-Breckenheim

Wiesbaden, den 02.11.2004

## Linie 23 / 2. Beschwerde und Kostenerstattung

Sehr geehrter Herr Gerhard,

mit Schreiben vom 27.10.04 hatte ich mich bereits über das Nichteinhalten der fahrplanmäßigen Abfahrtszeiten beschwert. Am 28.10.04 war die Linie 12 wieder vor 18:43 Uhr an der Haltestelle Poststraße, die Linie 23 jedoch wieder entweder zuvor abgefahren oder ausgefallen, was ich mangels anderer Passanten nicht erfragen konnte.

Am 29.10.04 erreichte die Linie 12 um 18:40 Uhr die Haltestelle Poststraße. Ich erkundigte mich bei einer dort wartenden Passantin nach der Linie 23 und mußte erfahren, daß diese bereits abgefahren sei. Daraufhin bat ich den Fahrer der Linie 12 (Wagen 43), auf seiner im Bus befindlichen Uhr nach der Zeit zu sehen. Diese zeigte nun 18:41 Uhr an. Da die Linie 23 nachweislich wieder mindestens 3 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit abgefahren war und es nicht zumutbar ist, vier Abende hintereinander 20 Minuten auf den nächsten Bus zu warten, habe ich mir - wie bereits im Schreiben vom 27.10.04 angekündigt - von dem Fahrer der Linie 12 ein Taxi bestellen lassen. Den hierfür entrichteten Betrag i.H.v. 13,50 € überweisen Sie mir bitte bis zum 12.11.04 auf mein Konto: Nassauische Sparkasse, BLZ 510 500 15, Kto. 18 60 15 339. Für Rückfragen stehe ich Ihnen Mo - Fr. von 08:00 bis 17:00 Uhr unter 06172 / 92 52 - 72 zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

