



Diese zwei sind die „Detektive“ vom Nahverkehr

Schwerin • Eine Passantin überquert die Straße zwischen einer Kolonne. Ein Bus muss daraufhin scharf bremsen. Einige Fahrgäste im Bus stürzen und stoßen sich. Im Nachhinein wenden sie sich an den Nahverkehr und fordern Schadensersatz. Das ist das Stichwort für Petra Klatt und Matthias Spielmann. Sie bilden die Abteilung „Schaden, Recht, Versicherung“ und managen die verschiedenen Schadensfälle aktiv und zeitnah.

Gibt es einen Verkehrsunfall, Personen- oder Vandalismusschäden erfahren Petra Klatt und Matthias Spielmann spätestens am nächsten Tag davon. „Jedes besondere Ereignis müssen unsere Fahrer sofort an die Leitstelle funken und berichten – das ist Dienstweisung“, so die Schadensbearbeiterin. „Sämtliche Informationen werden im Tagesbericht erfasst, den wir uns dann von unseren Rechnern aus aufrufen können. Sowohl der Tagesbericht und die Vorfalldaten als auch Gesetzmäßigkeiten, Verordnungen und die Allgemeinen Beförderungsbedingungen bilden die Grundlage für unsere Arbeit.“

Die Besonderheit beim Nahverkehr: Das Unternehmen ist Selbstversicherer. Das bedeutet, Petra Klatt und Matthias Spielmann bearbeiten alles in Eigenregie und haben nicht



V.l.: Am Rechner können die Schadensbearbeiter Matthias Spielmann und Petra Klatt den Tagesbericht aufrufen und sämtliches Material zur Fallaufklärung einsehen Foto: maxpress

nur zu Fahrgästen, sondern auch zu Versicherungen und Krankenkassen Kontakt. „Unser Vorteil ist, dass wir involviert und vor Ort sind. Wir kennen unsere Fahrzeuge. Wenn von einer bestimmten Kurve die Rede ist, wissen wir genau, welche gemeint ist“, sagt Matthias Spielmann. Das bringe einen unheimlichen Zeitvorteil mit sich. „Als Betroffener will man sich nicht allzu lange damit rumschlagen“, so Petra Klatt weiter. „Man hat viele Fragen, ist verunsichert oder verärgert. Das können wir absolut nachvollziehen und wollen entsprechend schnell Antworten geben.“

Um einen Sachverhalt objektiv bewerten zu können, schauen sich die beiden auch das Videomaterial aus den Fahrzeugen an. Oftmals ist dann zu erkennen, dass sich vor allem ältere Fahrgäste gar nicht oder nur an ihrem Rollator festhalten. Selbst bei normaler

Fahrdynamik kann das gefährlich werden. Und kein fester Halt bedeutet nach Rechtsprechung leider grobe Fahrlässigkeit. Das heißt: Kein Anspruch auf Schmerzensgeld, keine Zuzahlung für Behandlungen oder dergleichen. „Mit Ausnahme können wir das Material auch gemeinsam mit den Betroffenen sichten. Denn letztendlich ist mir wichtig, dass die Leute verstehen, wie es zu einer Situation kam. Einen vernünftigen, netten Ausgang will doch jeder. Viele rufen deshalb auch nochmal an und bedanken sich“, sagt Petra Klatt. Wenn sie und Matthias Spielmann bei so einem sensiblen Thema also noch positives Feedback bekommen, haben sie alles richtig gemacht. „Ich erinnere mich gerne an eine ältere Frau, die sogar im Büro vorbeikam und mir zeigen wollte, dass es ihr wieder besser geht. Wir haben Walzer getanzt.“ ml



Im Stadtbild fallen sie genauso auf wie auf dem Cover des neuen Fahrplanheftes – die ersten drei E-Busse der Landeshauptstadt Fotos: NVS

Bewegung beim Nahverkehr

Neuer Fahrplan wurde erarbeitet und ist seit 21. Juni gültig

Schwerin • Trotz der Ereignisse des ersten Halbjahres und der mit dem Corona-Virus verbundenen Maßnahmen stellt der Nahverkehr auch weiterhin ein stabiles Fahrplanangebot für seine Fahrgäste sicher. „Es ist für uns höchste Priorität, dass Sie Ihrem gewohnten Alltag nachgehen und unsere Busse und Straßenbahnen rund um die Uhr nutzen können. Wir haben in diesem Fahrplan zur besseren Anschlussicherung auf einigen Linien weitere Anpassungen vorgenommen“, sagt NVS-Geschäftsführer Wilfried Eisenberg.

Neu ist zum Beispiel die Trennung des Fahrplanes auf der Buslinie 8 in Schule und Ferien. Auf den anderen Linien mit einzelnen Schülerverkehrsfahrten bleibt es bei der

üblichen Markierung im Heft mit den Sonderzeichen. Die mit „Grün“ gekennzeichneten Seiten informieren weiterhin über den Samstagsfahrplan, welcher auch am 24. und 31. Dezember gilt. Bei „Rot“ finden NVS-Kunden den Sonn- und Feiertagsfahrplan und die Hinweise zu den Sonderfahrplänen stehen auf den mit „Blau“ markierten Seiten.

Das neue Fahrplanheft ist für 1,50 Euro erhältlich. Für Abo-Kunden ist es nach Vorlage des Anschreibens kostenlos. Darüber hinaus gibt es den Fahrplan sowie sämtliche aktuelle Meldungen auch im Internet unter www.nahverkehr-schwerin.de. Telefonische Auskünfte erhalten Fahrgäste unter (0385) 39 90-222.

Der Erlebnispass für Schwerin

Schwerin • Schwerin und sein Umland bieten ein außergewöhnlich vielfältiges Freizeit- und Erlebnispotenzial. Ein Tages- oder Zweitagesbesuch reicht kaum aus, um dieses voll auszuschöpfen.

Das **Schwerin-Ticket** ist daher mehr als ein Fahrschein. Neben freier Fahrt mit den Bussen und Bahnen im Gesamtnetz des NVS bietet der Kultur- und Erlebnispass der Stadt Schwerin Touristen, Gästen und Einheimischen auch zahlreiche Ermäßigungen von acht bis 100 Prozent – so etwa für die meisten Schweriner Museen, das Planetarium, den Bootsverleih Seehof und den Zoo. Jeder Ticketinhaber erhält in der Tourist-Information am Markt das Malbuch „Emma und Leo erkunden die Stadt“ kostenfrei.

Preise:
Tagesticket 5,70 Euro (Erwachsene) / 3,40 Euro (Kinder bis 14 Jahre).
2-Tages-Ticket 8,40 Euro / 4,30 Euro.



Nahverkehr Schwerin GmbH
Ludwigsluster
Chaussee 72
19061 Schwerin
Postfach 16 01 62
19091 Schwerin

Zentrale
Telefon:
(0385) 39 90-0
Fax:
(0385) 39 90-999

Fahrplanauskunft
Telefon:
(0385) 39 90-222

Kundendienst
Telefon:
(0385) 39 90-333

**Leitstelle
Straßenbahn
und Bus**
Telefon:
(0385) 39 90-444

Abo-Service
Telefon:
(0385) 39 90-555

Tarifauskunft
Telefon:
(0385) 39 90-666

Service Parken
Telefon:
(0385) 39 90-446

**Schadens- und
Unfallbearbeitung**
Telefon:
(0385) 39 90-161
(0385) 39 90-162

Internet:
www.nahverkehr-schwerin.de

E-Mail:
info@nahverkehr-schwerin.de

Unser Tipp:

Das nächste Rollator- und E-Scooter-Training findet am 8. September 2020 statt. Anmeldungen bitte unter (0385) 39 90-333.