



Boto Töpfer: „Wir sind hart geblieben, aber immer kollegial.“

## HOTLINE UND FUNKGERÄT

Die Arbeit des Leitstellendienstes ist streng und konsequent. Das führte anfangs zu Unmut. Mittlerweile hat sich das Blatt komplett gewendet.

**W**enn Hunderte Messebesucher die Hallen verlassen, muss den vielen Fahrgästen möglichst schnell zum Taxi verholfen werden. Darin besteht die Grundaufgabe des Messeleitdienstes. Zweites Ziel ist, dass die Fahrer gut auf die Halteplätze geleitet werden und schnell ihre Fahrgäste bekommen. Der Mann des TVB ist in diesen Fällen Boto Töpfer. Er setzt die von ihm selbst mitkonzipierte Arbeit um.

Angesichts des häufigen Staus auf dem Messedamm kam ihm die Idee, die Schlange über den AVUS-Parkplatz zu lenken (siehe Skizze auf Seite 7). Prompt beschleunigte sich der Verkehrsabfluss merklich. „Wir sprechen vor jeder Messe mit der Messe GmbH, wie die sich die Halteplätze vorstellen, machen Verbesserungsvorschläge und finden gemeinsam

die erfolgversprechendste Lösung.“ Neben Halle 9 wurde kurz vor der IFA 2015 ein Taxihalteplatz auf dem Gelände eingerichtet. An der neuen Ausfahrt darf man nur rechts abbiegen – was zu Anfang 90 Prozent missachteten. Viele blockierten

den Verkehr, indem sie warteten, bis sie links abbiegen konnten. Boto Töpfer schlug vor, an der Ausfahrt eine Tafel aufzustellen, die die Taxen ebenfalls über die alte Jafféstraße zum AVUS-Parkplatz leitet. Der Anteil der Taxifahrer, die das Linksabbiegeverbot beachteten,

verdoppelte sich prompt: Seitdem halten sich 20 Prozent an das Schild. Häufig hilft die Polizei, die Quote auf 100 Prozent zu erhöhen, indem sie ein blau-weißes Auto neben die Ausfahrt stellt.

Was die Fahrer betrifft, hat der Leitdienst es mit drei Hauptproblemen zu tun: die Ablehnung von „zu kurzen“ Fahrten und von bargeldloser Zahlung sowie verschmutzte bzw. beschädigte Fahrzeuge. Seit Herbst 2015 werden Fahrer, die kurze Fahrten oder bargeldlose Zahlung verweigern, weggeschickt, so wurde es auch von der Messe GmbH gefordert. Das war bis Mitte 2016 eine aufreibende Tätigkeit, denn es gab – auch von umstehenden Fahrern – viele böse Blicke, oft auch Proteste, manchmal Beschimpfungen. Auch krasse Fälle kamen vor. Ein weggeschickter Fahrer kam mit einem sportlich durchtrainierten Verwandten zurück, der sich aggressiv vor dem Leitdienstmitarbeiter aufbaute und ihn bedrohte.

Seit 2016 hat der Leitstellendienst deshalb eine Hotline zum Sicherheitsdienst der Messe und Funkgeräte, sodass im Notfall in kürzester Zeit Hilfe zur Stelle ist. Boto Töpfer berichtet: „Wir sind im Umgang mit dem Problem hart geblieben und haben die Linie weiter durchgezogen – ohne Sheriffmanieren, sondern zivil und kollegial. Wir haben den Fahrern geduldig, aber bestimmt gesagt, was in der Taxiordnung steht.“

Letzten Herbst dann der überraschende Umschwung: „Plötzlich passierte es oft, kaum dass wir einen Fahrer z. B. wegen Kreditkartenverweigerung weggeschickt hatten, dass viele Türen aufgingen und die anderen Fahrer begeistert ihre Zustimmung aussprachen. „Richtig so! Solche Kollegen wollen wir hier nicht haben, endlich geht ihr gegen die vor.“ ■ ar

*Dies ist nur ein verkürzter Ausschnitt aus dem Originalbericht. Die ungekürzte Fassung können Sie [lp@kvgt.fvgkcd.fgt.hqri.gpf.gp.Ugk/vg.nachlesen](mailto:lp@kvgt.fvgkcd.fgt.hqri.gpf.gp.Ugk/vg.nachlesen).*

### »Richtig so! Solche Kollegen wollen wir hier nicht haben.«

*Umstehende Fahrer zum Platzverweis für Verweigerer*

#### LABO-KONTROLLEN

Zur Grünen Woche 2017 kontrollierte an den Messe-Halteplätzen fleißig das LABO. Es gab „nur tipptopp saubere Taxen“ und so gut wie keine Probleme mehr mit Fahrt- und Kreditkartenverweigerung. „Die Fahrer scheinen eine bessere Einstellung zur Dienstleistung entwickelt zu haben, was uns sehr freut“, sagt TVB-Vorstandsmitglied Boto Töpfer.

#### TAXIVERBAND BERLIN BRANDENBURG E. V.

Franklinstraße 18  
10587 Berlin  
Telefon: +49 (0)30 / 24 33 54 08  
Telefax: +49 (0)30 / 86 09 07 70  
taxiverband@t-online.de  
www.taxiverband-berlin.de

**Presserechtlich verantwortlich für diese Seite:** Detlev Freutel  
**Redaktion:** Axel Rühle (ar)



www.taxi-times.taxi

# TAXI times

## BERLIN

## WAS MAN **ALS FAHRER** SO NICHT MITBEKOMMT

Die Arbeit des Leitstellendienstes bei einer Messe umfasst mehr, als der Funkzentrale ab und zu Bedarf zu melden und Taxis heranzuwinken. Boto Töpfer blickt mit uns hinter die Kulissen.

UNGEKÜRZTE ORIGINALFASSUNG DES ARTIKELS  
„**HOTLINE** UND **FUNKGERÄT**“; TAXI TIMES 1/2017, SEITE 25

**D**as An- und Abfahren des Messegeländes ist eigentlich kein Problem – so lange gerade keine größere Messe stattfindet, denn dann treten jede Menge Herausforderungen auf. Dann muss dafür gesorgt werden, dass den vielen Fahrgästen an den Taxihalteplätzen möglichst schnell zum Taxi verholpen wird. Das Taxi soll präsent und für die Fahrgäste komplikationslos innerhalb kurzer Zeit erreichbar sein. Darin besteht die Grundaufgabe des Messeleitdienstes.

Zweites Ziel ist natürlich, dass die Fahrer gut auf die Halteplätze geleitet werden, schnell ihre Fahrgäste bekommen und dass dabei keine Verwirrung aufkommt und kein Verkehrschaos entsteht, damit alles zügig abläuft und sie auch gerne schnell wiederkommen. Wenn sie eine Stunde warten müssen, kommen sie eher nicht wieder. Die Taxi Times berichtete im Oktober 2015 in ihrem Titelthema darüber, wie Boto Töpfer die von ihm selbst mit konzipierte Arbeit umsetzte. Inzwischen kann er uns etliche Erfahrungen weitergeben.

Das Verkehrschaos ist nur die eine Sache, dazu später. Was die Fahrer betrifft, hat der Leitdienst es mit drei hauptsächlichen Problemen zu tun, und diese Probleme ließen sich mit einem Minimum an gutem Willen einfach lösen. Problem Nr. 1 ist die Ablehnung von Fahrten, die nach Meinung des Fahrers „zu kurz“ sind. Wer rechnen kann, weiß: An fünf kürzeren Touren in einer Stunde verdient man mehr als an zwei längeren, da nicht nur die ersten sieben Kilometer ein Drittel mehr kosten als alle weiteren,



FOTO: Messe Berlin GmbH, Gestaltung: Taxi Times

Taxi Times Berlin, Ausgabe 5/2015

sondern weil zudem jede Tour eine weitere Grundgebühr und meist auch Trinkgeld bringt. Das sei nur als Trost erwähnt.

Unabhängig davon gilt selbstverständlich die Beförderungspflicht ausnahmslos für alle, und wer das nicht akzeptieren möchte, möge sich einen anderen Job suchen. Das zweite Ärgernis ist die Ablehnung der bargeldlosen Zahlung durch einige Kollegen. Wir wissen nicht, welches Problem mancher damit hat, aber Verständnis dafür ist ebenfalls fehl am Platze. Die Annahme beispielsweise von Kreditkarten ist seit dem 8. Mai 2015 Pflicht, Punkt. Problem Nr. 3 sind Fahrzeuge mit unzumutbarem äußeren Erscheinungsbild (Verschmutzungen, schlecht reparierte Karoserieschäden, großflächig beschädigte Folien, schwarze statt elfenbeinfarbene Stoßfänger etc.).

Boto Töpfer berichtet, wie er und seine Kollegen nach einer „Eingewöhnungsphase“ die Fahrer immer wieder ansprachen. Bei Ablehnung kurzer Touren oder „keine Lust“ auf bargeldlose Zahlung wurde darauf hingewiesen, dass das gegen das Gesetz ist. Nach einem halben Jahr („wir wollten ja niemanden überfallen“) gab es dann Meldungen an Zentralen und LABO. Ab Herbst 2015 wurden Taxifahrer, die kurze Fahrten oder bargeldlose Zahlung verweigerten, weggeschickt. Solche Maßnahmen funktionieren dann, wenn das komplette Team an allen Halteplätzen konsequent mitmacht, und so wurde es auch von der Messe GmbH gefordert. Das war bis Mitte 2016 eine sehr aufreibende und undankbare Tätigkeit, denn es gab von den Fahrern, die drumherum standen, viele böse Blicke, oft auch Proteste, manchmal Beschimpfungen.

Einmal wurde ein Fahrer explizit aufgefordert, einen Fahrgast trotz kurzer Strecke zu befördern. Er lehnte ab, ließ den Fahrgast stehen und lud einfach einen anderen Fahrgast ein. Keine halbe Stunde später kam der Fahrer mit seiner Taxe zurück und hatte einen sportlich durchtrainierten Verwandten dabei, der sich aggressiv vor dem Leitdienstmitarbeiter aufbaute und ihn bedrohte. Offenbar meint mancher Kollege, für ihn gelten keine Gesetze, sondern das Faustrecht.

Wegen solcher Bedrohungen hat der Leitstellendienst seit 2016 auch eine Hotline zum Sicherheitsdienst der Messe, der von der Firma Gegenbauer ausgeübt wird, damit bei Bedrohungen der Messeleitdienstler sofort tatkräftige Unterstützung bekommt. „Das hat die Messe dankenswerterweise sofort gemacht. Ein konstruktives Gespräch mit Messe GmbH und Gegenbauer, und uns wurden Funkgeräte zu unserer persönlichen Sicherheit zur Verfügung gestellt.“ Die Geräte sind technisch gut ausgestattet und im Netz der Security eingebunden, so dass im Notfall in kürzester Zeit Hilfe zur Stelle ist. „Wir sind im Umgang mit dem Problem hart geblieben und haben die Linie weiter durchgezogen – ohne Sheriffmanieren, sondern zivil, in sachlichem Ton und kollegial. Wir haben den Fahrern geduldig aber bestimmt gesagt, das und das steht in der Taxiordnung ...“.

Letzten Herbst, etwa um die InnoTrans herum, verzeichnete Boto Töpfer einen überraschenden Meinungsumschwung: „Vorher stand die Mehrheit uns bei Problemen mit einzelnen Fahrern noch feindlich gegenüber. Plötzlich passierte oft folgendes: Ein Fahrer, den wir zum Beispiel wegen Kreditkartenverweigerung wegschickten, fuhr sehr schnell davon. Kaum war er hundert Meter weg, gingen viele Türen auf, und die anderen Fahrer sprachen begeistert ihre Zustimmung aus. Wir sollten bloß so weitermachen, solche Kollegen wollten sie hier nicht haben, endlich gingen wir wirksam gegen die vor. Es kamen auch Bemerkungen wie ‚sorgt doch mal dafür, dass auch das LABO euch unterstützt und hier Kontrollen macht‘. Das war aber gar nicht nötig, das machte das LABO sowieso schon.“

Kürzlich war Grüne Woche. An den Halteplätzen am Messegelände gab es viele LABO-Kontrollen. Es gab zumindest am Halteplatz Süd fast keine Probleme mehr mit Fahrt- und Kreditkartenverweigerung. Außerdem fuhrten trotz winterlichen Wetters mit wenigen Ausnahmen nur „tiptop saubere“ Taxen die Messe an. Ob die Leitdienstarbeit Früchte zeigt oder ob es mehr an den Kontrollen des LABO oder an beidem lag, lässt sich schwer sagen. „Aber die Fahrer scheinen eine bessere Einstellung zur Dienstleistung entwickelt zu haben, was uns sehr freut. Oder die anderen bleiben wegen der Kontrollen einfach weg.“

Die Aufgaben des Leitstellendienstes bestehen aber nicht hauptsächlich aus Auseinandersetzungen mit dienstleistungsfernen Fahrern, sondern mehr aus Routinearbeiten: pünktlich Erscheinen, bei Messe und Zentrale anmelden (Taxi Berlin ist der Auftraggeber), Halteplatz einrichten. Verkehrshütchen („Pilonen“) müssen aufgestellt werden. Morgens werden z. B. an den Halteplätzen je nach Bedarf zwei bis fünf Ausladespuren eingerichtet. Im Laufe des Tages ändert sich das von rechts nach links: Die Ausladespuren werden immer weniger und die Einladespuren immer mehr. Am Abend ist links nur noch eine Ausladespur, alle anderen sind Einladespuren. „Man hat schon alle Hände voll zu tun und muss sich auch durchsetzen.“ Boto Töpfer sorgt unter anderem dafür, dass genügend (aber möglichst nicht deutlich zu viele) Fahrzeuge da sind – mittels Handyverbindung zur Funkzentrale mit Vorrangschaltung oder mit Funkgerät –, damit die Fahrgäste nicht in der Kälte warten müssen.

Aufgrund der Verkehrssituation in der westlichen Innenstadt kommt aber fast immer am Nachmittag, meist um 15 Uhr herum, der Zeitpunkt, an dem nicht mehr so schnell genügend Taxen angefahren kommen, um die aus den Hallen strömenden Massen von Menschen abzutransportieren. Das bleibt meist bis etwa 19 Uhr so. „Dann betreuen wir auch die wartenden Fahrgäste: mit freundlichen Gesprächen, Großraumtaxen organisieren, Schlange bilden, Kette aufstellen usw. Manchmal können wir nicht viel mehr bieten als Humor, aber auch das ist eine große mentale Hilfe, die dafür sorgt, dass der Fahrgast am Ende ein gutes Gefühl von der Messe mitnimmt – sofern der Fahrer das anschließend nicht zerstört. Wir sorgen auch für Deeskalation zwischen Fahrern und Fahrgästen, sprechen mit allen (,sie müssen sich etwas gedulden, wir organisieren schon wieder Taxen‘ usw.).“

Die Verkehrsprobleme bei Messen treten aber nicht erst nachmittags auf: Viel zu viele Aussteller und Messebesucher reisen mit eigenen Fahrzeugen an und staunen dann, wie wenig Parkmöglichkeiten das Berliner Messegelände bietet. Schon morgens herrscht regelmäßig Stau von Parkplatz 18 an der Jafféstraße am City Cube vorbei über den Messedamm, oft bis auf den Stadtring Nord. Das wäre nach Boto Töpfers Einschätzung theoretisch mit einem großem Parkhaus an der Jafféstraße zu lösen, am besten mit drei Einfahrtspuren und vielen Etagen. Doch er weiß selbst, dass das politisch nicht gewollt ist, denn jeder Senat, egal ob rot, schwarz oder grün, wird sich hüten, mit mehr Parkplätzen noch mehr Individualverkehr zum Messegelände zu locken.



FOTO: Taxi Times

Boto Töpfer, Verantwortlicher des Taxi-Leitstellendienstes

Boto Töpfer konzipiert nicht nur, er packt auch selbst engagiert mit an.

Wenn Boto Töpfer während seiner Leitstellentätigkeit bei Messen manchmal an der Ausfahrt vom Haupteingang Süd im Tunnel entlanglief und die abfahrenden Taxen kaum schneller waren als er zu Fuß, da es eine Ewigkeit dauerte, bis sie zweimal links in den Messedamm abgebogen waren, dachte er darüber nach, wie man den Verkehrsabfluss beschleunigen könnte. So entstand in seinem Kopf die Idee, die Schlange über den AVUS-Parkplatz zu lenken, um den Stau auf dem Messedamm zu umfahren. Die Messe GmbH und die Behörden machten mit, und prompt beschleunigte der Verkehrsabfluss sich merklich.

Töpfer, der einst Geographie studierte und den Bereich Westend/Charlottenburg von Kindesbein an kennt, fühlte sich durch den Erfolg angespornt und suchte weiter nach Stellen, an denen man die Verkehrssituation am Messegelände verbessern oder zumindest entschärfen könnte. Regelmäßig wirkt er an den verkehrstechnischen Vorbereitungen von Messen mit, wenn Funkgesellschaft, Messegesellschaft und Behörden sich miteinander abstimmen: „Wir sprechen vor jeder Messe ein paar Wochen im Voraus mit der Messe GmbH, wie die sich die Halteplätze vorstellen – mit Beschilderung und allem drum und dran –, wir machen Verbesserungsvorschläge und finden gemeinsam die erfolgversprechendste Lösung.“ Beispiel: Neben Halle 9 wurde kurz vor der IFA 2015 eine neue Einfahrt vom Messedamm gebaut und ein Taxihalteplatz auf dem Gelände eingerichtet. An der neuen Ausfahrt 20 Meter weiter hat der Messedamm eine durchgezogene Mittellinie, und man darf, bekräftigt durch ein großes, blaues Schild, nur rechts abbiegen – was zu Anfang 90 Prozent missachteten, denn nach links geht es in die Innenstadt, da wollen die meisten hin. Also blockierten viele den Verkehr, indem sie sich in den Weg stellten und warteten, bis sie endlich mit einem mehr oder weniger gefährlichen Manöver links abbiegen konnten. Oder sie hielten sich an die Straßenverkehrsordnung und wendeten an der nächsten Unterbrechung des Mittelstreifens, auf Höhe der Einfahrt zur Verwaltung des Messegeländes. Auch das vergrößerte das ganze Chaos natürlich nochmals.

2016 schlug Boto Töpfer vor, an der Ausfahrt eine Tafel aufzustellen, die die Taxen ebenfalls über die alte Jafféstraße zum AVUS-Parkplatz leitet, damit sie auch von Halle 9 aus staufrei in alle Richtungen wegkommen (hauptsächlich in Richtung Kurfürstendamm, Neue Kantstraße und Kaiserdamm). Die Messe GmbH hielt das für sinnvoll und stimmte sofort zu. Die Grafikabteilung entwarf gemeinsam mit Boto Töpfer die Tafel, die wenig später dort aufgestellt wurde. Der Anteil der Taxifahrer, die das Linksabbiegeverbot beachten, verdoppelte sich prompt: Seitdem halten sich 20 Prozent an das Schild. Häufig hilft die Polizei, die Quote auf 100 Prozent zu erhöhen, indem sie ein blau-weißes Auto neben die Ausfahrt stellt.

Der Schleichweg über den AVUS-Parkplatz bewährte sich. Für Taxifahrer hat er zwei Vorteile: Beispielsweise spart man bei Abfahrt von Halle 9 in Richtung Neue Kantstraße beim alltäglichen Stau auf dem Messedamm nicht nur erheblich Zeit, der Umsatz erhöht sich zudem völlig legal um gut 1,50 Euro. Auch ist der Weg denkbar einfach: von der ehemaligen Jafféstraße nicht links zum City Cube, sondern rechts in die Unterführung und dann immer geradeaus. Wer auf den Stadtring Süd möchte, biegt einfach nach dem ersten Tunnel rechts in Richtung Schönefeld ab. Auch hier geht es deutlich schneller, und der Umsatz erhöht sich fast ebenso.

Auch für den nachmittäglichen Stau, der bei der bevorstehenden 25. Fruit Logistica zu erwarten ist, hat Boto Töpfer sich etwas einfallen lassen: Wer von der nördlichen Innen-

stadt oder vom Flughafen Tegel aus den Haupteingang Süd anfahren und nicht im Messedamm im Stau stehen möchte, fährt vom Kaiserdamm kommend folgende Route: A100 bis Abfahrt „Messedamm / ICC“ (unter dem ICC durch), links in die Halenseestraße, rechts in die Einfahrt zum AVUS-Parkplatz, 80 Meter bis es nicht mehr geradeaus geht, rechts abbiegen, wieder bis zum Anschlag (diesmal 220 Meter), und schließlich rechts (Wegweiser Richtung Magdeburg / Leipzig) in die Durchfahrt zur alten Jaffestraße. Wer die Route noch nicht kennt, sollte sie vor Beginn der Messe einmal zu einem verkehrsschwachen Zeitpunkt ausprobieren.

Der AVUS-Parkplatz eignet sich unabhängig von Messen noch für weitere Situationen als Stauumfahrung: Wer die AVUS stadteinwärts kommt und zum Kurfürstendamm möchte, kann bei zugestauter Einfädelung auf den Stadtring Süd über den Parkplatz zur Halenseestraße abkürzen. Wer auf der AVUS stadteinwärts kommt und auf den Stadtring Nord möchte, es am Dreieck Funkturm aber nicht rechtzeitig auf die mittlere oder rechte Spur geschafft hat, kann über den Parkplatz etwas umständlich zum richtigen Abzweig fahren und spart den Umweg über den Rathenauplatz. Nur eine Abfahrt auf die AVUS in Richtung Potsdam hat der Parkplatz nicht zu bieten. Wer vom Messe-Haupteingang Süd oder von Halle 9 aus nach Zehlendorf oder Nikolassee möchte, der hat schlechte Karten und fährt am besten durch den Auerbachtunnel.

Von Boto Töpfers Erfahrungen und seinem Blick für Schwachstellen im Straßenverkehr sollen künftig auch Taxifahrer an anderen neuralgischen, massenverkehrsträchtigen Staufallen profitieren. Als er kürzlich sechs Tage lang am Velodrom den Leitstellendienst während des Sechs-Tage-Renens leitete, sah er den Auftrag als Möglichkeit, sein „Qualitätskonzept“ auf andere Örtlichkeiten zu übertragen. Die Arbeit vor Ort empfand er als sehr interessant, weil die Situation in Prenzlauer Berg zwar eine ganz andere war als am Messengelände in Westend, letztendlich aber doch entscheidende Parallelen aufwies. Auch hier funktionierte nicht nur die Zusammenarbeit zwischen Leitstelle und Funkzentrale, sondern ebenso die zwischen seinem Leitstellendienst und dem Sicherheitsdienst der Firma Best hervorragend und reibungslos. Da auch die Taxifahrer hier sehr professionell und konstruktiv mitarbeiteten, beschreibt Töpfer es als durchweg positive Erfahrung, wie das Taxigewerbe sie sich bei Großveranstaltungen wünscht. „Wir konnten immer für ausreichend Taxen sorgen. Die Fahrer arbeiteten sehr professionell. So hat es Spaß gemacht.“

In Zukunft sollen ähnliche Konzepte unter anderem an der Mehrzweckhalle am Ostbahnhof an der Mühlenstraße erprobt werden. Als nächstes steht aber erst eine weitere Pflichtübung bevor: die 25. Fruit Logistica, bei der sich wieder einmal zeigen wird, ob die Taxifahrer es verstehen, örtliche Gegebenheiten und verkehrsbeschleunigende Maßnahmen des Leitstellendienstes zu ihrem und unser aller Vorteil zu nutzen.

*(aufgezeichnet von Axel Rühle, 29.1.2017)*



FOTO: Axel Rühle / Taxi Times

Boto Töpfer beim Gespräch in der TVB-Geschäftsstelle