

BVG-App schaltet Fahrgäste aus: Hacker-Alarm statt Hilfe!

Die BVG-App behandelt Fahrgäste fälschlicherweise als Hacker, was zu Login-Problemen führt. Erfahren Sie mehr über die technischen Schwierigkeiten und Kundenfeedback zur App.



Berlin, Deutschland - Nicht jeder Fahrgast der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) hat das Gefühl, dort willkommen zu sein. Die BVG-App, die für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Berlin unerlässlich ist, hat kürzlich für reichlich Unmut gesorgt. Nutzer berichteten, dass ihnen der Login in der BVG-Fahrinfo-App verwehrt wurde. Der Grund dafür? Die App stufte die Anfragen der Fahrgäste fälschlicherweise als Angriffe ein und behandelte sie wie potenzielle Hacker. Diese Erkenntnis wirft ein beunruhigendes Licht auf die digitale Benutzerfreundlichkeit des größten kommunalen Bus- und Bahnbetreibers in Deutschland, der im vergangenen Jahr für 1,12 Milliarden Fahrten genutzt wurde.

Die BVG-App dient dazu, Fahrverbindungen zu recherchieren und Tickets zu erwerben. Doch an einem Dienstag blieben die Anfragen eines Nutzers, der Informationen zu seiner Route suchte, unbeantwortet. Stattdessen erhielt er die frustrierende Mitteilung des Chatbots, dass es eine Störung beim Login gibt. „Zurzeit gibt es leider sporadisch technische Probleme mit dem Login und der Registrierung“, lautete die kurze Auskunft. Auf Nachfrage teilte Nils Kremmin, ein Sprecher der BVG, mit, dass die Ursache des Problems inzwischen behoben sei. „In diesem konkreten Fall hat der Schutzmechanismus unserer App einige Fahrgastanfragen fälschlicherweise für Angriffe gehalten“, erklärte er.

Technische Probleme und Benutzerfreundlichkeit

Der temporäre Ausfall des Logins bleibt ärgerlich für die Nutzer, denn Stabilität ist grundlegend, damit die App ihrer Funktion gerecht werden und die BVG in der realen Welt entlasten kann. „Unsere Fahrgäste sollen uneingeschränkt mit uns unterwegs sein“, betonte Kremmin, während er auf die Notwendigkeit hinwies, dass die App zuverlässig funktioniert. Doch diese technischen Störungen sind nicht neu. Bereits im September 2024 berichtete eine Redakteurin der Berliner Zeitung von Problemen mit der BVG-App, die sie erleben musste. „Tickets verschwinden aus der App, die Bezahlungsfunktion geht nicht und die Servicehotline ist eine Farce“, lautet ein bedauerlicher Befund.

In ihrem Erfahrungsbericht beschrieb die Redakteurin, dass ihr ordnungsgemäß gekaufter Deutschlandticket in der App plötzlich nicht mehr angezeigt wurde, während ein Kontrollieren eine erhöhte Gebühr für den erhöhten Beförderungsentgelt für 60 Euro verhängte. „Das passiert häufiger“, wurde sie von einem Kontrolleur informiert. Lange Ladezeiten beim Ticketkauf und unzuverlässige Informationen über Abfahrten trugen zur generellen Unzufriedenheit der Nutzer bei. Eine durchschnittliche Bewertung von 1,4 auf einer Skala von 1 bis 5 belegt die weit verbreitete Unzufriedenheit mit der Anwendung.

Antworten der BVG und Ausblick

Die BVG hat auf die Kritik reagiert und erklärt auf der Bewertungsseite von Google, dass das Feedback ernst genommen wird. „Die neue Version ist nicht allzu beliebt“, schreibt das Unternehmen. „Wir tun alles, um die App wieder auf Kurs zu bringen.“ Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der neuen Funktionalität, die im Sommer vergangenen Jahres mit einer grundhaften Erneuerung der App eingeführt wurde. Trotz einer zweimonatigen Testphase kamen es auch bei der neuen Anwendung zu Störungen, die laut BVG-Team oft schnell behoben werden.

Für Nutzer, die Tickets über die BVG-App kaufen möchten, gibt es zudem spezifische Informationen zu 4-Fahrten-Tickets. Beim Kauf können Nutzer die erste Fahrt mit dem +/- Button abwählen oder weitere Fahrten für Mitreisende hinzufügen. Die bezahlten Abschnitte werden unter dem Menüpunkt „Tickets“ angezeigt, und Nutzer können die einzelnen Abschnitte aktivieren, nachdem sie diese erklärt haben.

Die vielen Schwierigkeiten und Unannehmlichkeiten, die die BVG-App mit sich bringt, werfen die Frage auf, was die nächste unangenehme Überraschung für die Nutzer sein könnte. Experten und Fahrgäste hoffen, dass rasch Verbesserungen vorgenommen werden, um das Vertrauen in die digitale Lösung der BVG zurückzugewinnen.

Für ausführliche Informationen siehe **Berliner Zeitung** und **BVG**.

Details	
Vorfall	Cyberkriminalität
Ursache	Technische Probleme, Schutzmechanismus
Ort	Berlin, Deutschland
Quellen	• www.berliner-zeitung.de • www.bvg.de

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de