

Fanbeirat der Eisbären, c/o Michael Leinhoß, Große Leege-Str. 51A, 13055 Berlin

EHC Eisbären Management GmbH
Geschäftsführer
Billy Flynn
Q207, Friedrichstr. 76

10117 Berlin

Berlin, 29. Oktober 2009

Offener Brief zur aktuellen Entwicklung

Sehr geehrter Herr Flynn,

wir, die Mitglieder des Fanbeirats der Eisbären, wenden uns heute mit diesem offenen Brief an Sie, die Verantwortlichen der o2-World und alle anderen, die direkt oder indirekt für die nachfolgend angesprochenen Unzulänglichkeiten Verantwortung tragen.

Mit diesem Brief reagieren wir auf die Tatsache, dass wir in den letzten Wochen und Monaten immer wieder hingehalten werden, wenn es um die Umsetzung versprochener Zusagen oder von angekündigten Maßnahmen geht.

Sie haben immer wieder betont - zuletzt auf dem Fanstammtisch am 23. Oktober 2009 - dass Sie das Produkt „Eisbären Berlin“ u.a. deshalb für so erfolgreich halten, weil - basierend auf einer jahrzehntelangen Fankultur - die Fans aus dem Stehplatzbereich mit großer Leidenschaft hinter ihrem Verein stehen und mit der unverwechselbaren Stimmung in der Fankurve einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass die neue Heimstätte der Eisbären von so vielen Besuchern angenommen wurde.

Um so unverständlicher erscheint es uns, dass viele der in den letzten Monaten herbeigeführten Veränderungen erst umgesetzt wurden, nachdem eben diese Fans ihren Unmut über das schleppende Vorankommen zum Ausdruck gebracht haben.

Auch jetzt sind wir wieder an einem Punkt angekommen, an dem viele Fans das Gefühl haben, dass nur durch weiteren Druck die Veränderungen erreicht werden können, die letztlich dazu beitragen sollen, dass die Fans sich in der neuen Halle beheimatet fühlen, dass die Identifikation der Fans mit ihrem Verein erhalten und die Fankultur nicht zerstört wird und dass somit das Produkt „Eisbären Berlin“ auch in ferner Zukunft erfolgreich ist.

Wir - und mit uns viele, viele Fans - sind uns im Klaren, dass nicht alles so wie „früher“ sein kann. Und wir wollen auch kein „Zurück“.

Wir möchten, dass wir zukünftig als gleichberechtigte Partner in die Entscheidungsfindung bei allen wichtigen Fragen, die das Fanleben der Eisbären betreffen, einbezogen werden. Dazu gehört aus unserer Sicht auch, dass dies bereits in einer Phase geschieht, in der diese Entscheidungen noch beeinflussbar sind.

Da wir in den zurückliegenden Monaten - bis hin zum angesprochenen Stammtisch - zunehmend das Gefühl vermittelt bekommen haben, dass wir in einigen Punkten nicht ernst genommen werden bzw. dass sich Entscheidungen immer wieder verzögern, bis seitens der Fans leidenschaftlich darum gekämpft wird, haben wir auf einer Sitzung des Fanbeirates am 27. Oktober folgendes beschlossen:

Erstens:

Der Fanbeirat setzt mit sofortiger Wirkung die Gespräche mit den Eisbären und der o2-World aus - und zwar so lange, bis wir wieder über konkrete Ergebnisse sprechen können bzw. zumindest in Vorbereitungen einbezogen werden, bei denen konkrete Ergebnisse zeitnah absehbar sind. Wir erwarten hierzu Einladungen von den Verantwortlichen.

Zweitens:

Wir haben Kontakt zum Bauamt und zum Behindertenverband aufgenommen und erhoffen uns davon, deren Bedenken und Vorbehalte gegen und Auflagen für bauliche Veränderungen zu erfahren, um so besser in die Lage versetzt zu sein, die Aussagen der Verantwortlichen von o2 und EHC zu beurteilen.

Drittens:

Der Fanbeirat wird sich aktiv in die Vorbereitung und Durchführung weiterer Protestaktionen gegen die Hinhaltepraktiken von offizieller Seite einbringen und sich an diesen beteiligen. Dazu werden wir u.a. eng mit der Fan-Base „WIR“ zusammenarbeiten.

Wir betonen ausdrücklich, dass es uns hierbei nicht um ein „Gegeneinander“ geht! Es ist unser Anliegen, gemeinsam mit den Fans und den Verantwortlichen von o2 und EHC die Fankultur der Eisbären zu erhalten bzw. wieder neu zu beleben.

Um zu verdeutlichen, an welchen Punkten wir dringenden Handlungsbedarf sehen, haben wir diese in einer Anlage zu diesem Brief beigefügt. Betrachten Sie die Erläuterungen zu diesen Punkten an vielen Stellen durchaus auch als Beweis dafür, mit wie viel Leidenschaft die Fans zu ihrem Verein stehen.

Wir wünschen uns, genau diese Leidenschaft immer auch im Handeln der Verantwortlichen bei den Eisbären und bei der o2-World zu spüren.

Dazu bedarf es zunächst einmal weniger Reden sondern mehr Taten.

Der Fanbeirat der Eisbären Berlin

PS: Dieser Brief wird von uns auf geeigneten Wegen gegenüber den Fans der Eisbären veröffentlicht und geht sinntensprechend auch an die Verantwortlichen der o2-World sowie in den nächsten Tagen auch an die Presse und Sponsoren.

Anlage: Dringend notwendige Veränderungen aus Sicht des Fanbeirates

Dringend notwendige Veränderungen aus Sicht des Fanbeirates

Preis-Struktur

Mit Interesse haben wir vernommen, dass es Anliegen der Eisbären ist, mehr junge Zuschauer in der Halle begrüßen zu können, um so auch eine Basis für eine zukünftig immer gut gefüllte Halle zu schaffen. Auch wir sehen durchaus mit Sorge, dass die Fankurve „immer älter“ wird. Aber auch in den anderen Hallenbereichen ist es nicht so, dass diese von jungem Publikum überrannt wird.

Ein Grund hierfür erscheint uns auch die Entscheidung, im Unterrang keine ermäßigten Karten anzubieten (außer Stehplatztribüne). Diese Entscheidung bitten wir dringend zu überdenken. „Hautnah“ erlebt (also im Unterrang) birgt Eishockey nun einmal mehr positives „Suchtpotential“ als aus der „Vogelperspektive“.

Ebenso ist es für uns nicht nachvollziehbar, dass die Zahl der ermäßigten Karten innerhalb der Blöcke begrenzt ist. Dies ist uns noch aus keiner anderen Halle bekannt geworden und widerspricht ebenfalls dem erklärten Anliegen. Wir erwarten hier sowohl ein deutliches Umdenken als auch das auf dem Stammtisch am 23. Oktober angebotene Einbeziehen der Fans bei der Findung besserer Lösungen.

Weiterhin fordern wir, noch einmal prinzipiell die Preisstruktur zu überarbeiten. „Zufallsprodukte“ wie der (nach einem Aufschrei der Betroffenen) wiederbelebte Treuerabatt auf teilweise drastisch erhöhte Ticketpreise müssen der Vergangenheit angehören - und Dauerkarten müssen zukünftig auch wieder einen finanziellen Vorteil gegenüber Einzeltickets von Discountern oder Sponsoren haben.

Wir sehen in diesem Punkt durchaus akuten Handlungsbedarf und regen an, sich kurzfristig dazu zu verständigen. Wir sehen auch die verbleibenden Spiele der laufenden Saison schon als Möglichkeit, für das Produkt „Eisbären Berlin“ zu werben und Aktionen gerade zur Gewinnung jugendlicher Zuschauer umzusetzen. Warum also bis zur neuen Saison warten?

Cateringrabatte

Wir befürworten ausdrücklich die Einführung der Rabatte in diesem Bereich. Wir erwarten, dass die Zusage zur Einführung eines elektronischen Bezahlsystems im Dezember 2009 eingehalten wird, da wir den gegenwärtigen Zustand des „Rabattmarken-Systems“ zum Einen für die Fans als auf Dauer unzumutbar betrachten und dieses zum Anderen wohl kaum zum Bild der „modernsten Arena“ Deutschlands passt.

Fan-Bögen / Fan-Räume

Wir begrüßen die Bereitstellung neuer Bögen und verbinden damit die Hoffnung, dass diese auch als Aufenthaltsraum nutzbar sind. Es wäre wünschenswert, wenn die Gesamtzahl der Bögen wie zum gegenwärtigen Zeitpunkt beibehalten werden kann, da dies aus unserer Sicht das Minimum darstellt um Fantreffen in angemessenem Rahmen, Lagermöglichkeiten in ausreichendem Umfang sowie eine sanitäre Notausstattung! zu sichern.

Mittelfristig - und damit meinen wir spätestens zum Start in die neue Saison - gehen wir davon aus, dass eine Lösung für Fan-Räume angeboten wird, die auch im Winter und bei größerer Nachfrage voll nutzungsfähig ist. Vorstellbar wäre zum einen die von AEG und Eisbären im Juni angesprochene Einrichtung von neuen Räumlichkeiten in Form einer Containerlösung in der Nähe der o2-World. Dabei gehen wir davon aus, dass im Rahmen dieser Lösung auch Räumlichkeiten (mindestens im gleichen Umfang wie jetzt in den Fan-Bögen) bereitgestellt werden, die von den Fans selbst verwaltet und bewirtschaftet werden können. Aber auch eine Erweiterung der Kapazität der Bögen einschließlich deren Ausbau (v.a. vollständige Trockenlegung) und sanitäre Grundausstattung wäre ein gangbarer Weg.

Blue Room

Die Durchführung von Fantalks im blue room der o2-World hat sich bereits jetzt als gute Einrichtung bewährt. Prinzipiell begrüßen wir deshalb, dass dieser Raum jetzt nach den Spielen als Treffpunkt für die Fans zur Verfügung steht und dass sich in Sachen Gestaltung auch schon einige Dinge getan haben.

Nicht zufriedenstellend ist die Tatsache, dass es nach wie vor nicht gelingt durchzusetzen, dass auf der Monitorwand nach dem Spiel Eishockey gezeigt wird. Dies wäre aus unserer Sicht ein wichtiges Gestaltungsmittel, damit sich die Fans dort noch heimischer fühlen. Auch die angekündigte Anbringung von zusätzlichen Eisbärenlogos u.ä. bedarf nach wie vor der Umsetzung.

Stehplatzkurve

Mit Erschrecken haben wir eine Bemerkung innerhalb des Berichts des Pressesprechers zum Stammtisch zur Kenntnis genommen, dass die Stehplatztribüne an sich als Errungenschaft zu betrachten ist. Und auch wenn es vielleicht nicht so gemeint war. Es bleibt der Beigeschmack.

Wir fordern ein klares Bekenntnis, dass zur jetzigen Lösung im Stehplatzbereich - Tribüne für ca. 2.000 Plätze und ca. 600 Stehplätze im zentralen Bereich darüber - keine Alternative geplant ist.

Tische und Stühle am „Heimspiel“

In allen anderen Hallenbereichen haben die Besucher die Möglichkeit, ihre Speisen und Getränke abzustellen - teils auf Stehtischen, teils auf Ablageboarden. Ausgerechnet in dem Bereich, wo die Besucher zu großen Teilen stehen und somit auch während des Spiels keine Möglichkeit haben, Speisen und Getränke abzustellen, gibt es diese Möglichkeit auch nach über einem Jahr noch nicht.

Hier erwarten wir umgehendes Handeln - in einem der dort vorhandenen Zuschauerkonzentration entsprechendem Umfang.

Dabei sind wir - wie schon mehrfach erwähnt - auf keine spezielle Lösung festgelegt.

Info-Stand des Fanbeirates

Seit Beginn der Saison haben wir mit Unterstützung der Eisbären eine Info-Wand im Einsatz, mit der wir die Fans über aktuelle Ereignisse, Fanaktivitäten wie z.B. Auswärtsfahrten, Fanwettbewerbe u.ä. hinweisen können. Diese Wand hat nachweislich dazu beigetragen, dass der Info-Stand des Fanbeirates noch besser wahrgenommen wird.

Leider ist das Aufstellen dieser Wand mit der Auflage verbunden, dass hierfür vom Fanbeirat eine „Feuerwache“ gestellt werden muss, die auch während des Spiels darauf achtet, dass niemand die Wand in den Gang schiebt, oder eben ggf. auch einen Brand zu löschen hat. Dies war uns seinerzeit als Zwischenlösung angekündigt worden, bis endgültig geklärt ist, welche anderen Auflagen diese Wache ersetzen könnten - allerdings wird zur Zeit die Zwischenlösung als Dauerzustand eingerichtet.

Wir erwarten, dass umgehend eine andere Lösung für das Aufstellen der Wand gefunden wird.

Des Weiteren weisen wir in diesem Zusammenhang darauf hin, dass bei der Planung zum vorher aufgeführten Punkt berücksichtigt wird, dass der Info-Stand des Fanbeirates auch weiterhin an der angestammten (oder zumindest einer ähnlich zentralen) Position platziert wird.

Darüber hinaus möchten wir gern eine Antwort auf unsere Anfrage, wo wir in den anderen Hallenbereichen unsere Informationen für die Fans veröffentlichen können (natürlich außer der aufwendigen und der Modernität der Halle widersprechenden und jetzt praktizierten Lösung des an die Fenster Klebens) und wo wir ggf. mit unserem zweiten Info-Stand Präsenz zeigen dürfen.

Presseartikel

In den vergangenen Jahren hatte der Fanbeirat stets die Möglichkeit, mit eigenen Beiträgen im Saison-Guide bzw. im Eisbären-Live präsent zu sein. Im diesjährigen Saison-Guide konnten wir uns erstmalig nicht in dieser Form zu Wort melden. Wir gehen davon aus, dass dies nicht aus böser Absicht passiert ist, sondern ggf. einem Versäumnis hinsichtlich der Information und einem damit verbundenen auftretenden Terminproblem geschuldet war. Das ist nicht schön, kann aber mal passieren.

Trotzdem möchten wir vorsorglich darauf hinweisen, dass wir erwarten, zukünftig wieder rechtzeitig informiert zu werden, wann unsere Beiträge vorliegen müssen, damit diese in den jeweiligen Veröffentlichungen abgedruckt werden können.

Gestaltungsmöglichkeiten im Hallenumlauf

Nach wie vor gleicht der Hallenumlauf der o2-World einer kalten Bahnhofshalle. Nur an den bunten Schals und Trikots der Besucher kann man erkennen, dass man zum Eishockey in der Halle weilt. Wir haben in den letzten Wochen mit eigenen Materialien und auf eigene Kosten ein wenig versucht, diesen Bereich auszugestalten - sehen hier aber auch den Hallenbetreiber und die Eisbären selbst in der Pflicht!

Wir erwarten deshalb, dass endlich die notwendigen Schritte eingeleitet werden, dass - wie versprochen - die nicht gebrandeten Säulen mit Eishockeymotiven gestaltet werden können und möglichst zusätzliche Gestaltungsmöglichkeiten (Klapprahmen, Aufsteller o.ä.) bereitgestellt werden.

In diesem Zusammenhang gehen wir auch davon aus, dass unsere Anfrage nach Fanartikeln (nicht unbedingt aus der aktuellen Kollektion) zur Gestaltung dieses Bereiches endlich beantwortet wird.

Sonderzug

Immer wieder betonen die Eisbären, wie wichtig Ihnen die Unterstützung ihrer Fans auch bei Auswärtsspielen ist. Dafür wird von den Fans gerne sehr viel Zeit und Geld „geopfert“. Um so erschreckender war es für uns zu beobachten, wie wenig Leidenschaft seitens der Verantwortlichen in die Organisation des Sonderzuges der Saison gesteckt wurde.

Nicht nur, dass wochenlang unsere Anfrage nicht beantwortet wurde - als dann der Termin stand, gab es weder intensive Werbung auf der Homepage der Eisbären noch Werbung in der Halle. Auch unsere Bitte, eine Anmeldeöglichkeit innerhalb der Fankurve zu schaffen, wurde abgelehnt - VIP's werden sicher nicht ans andere Ende der Halle geschickt, wenn sie etwas kaufen möchten. Zudem war die einzige Stelle in der Halle, wo die Anmeldung möglich war, anfangs nicht einmal deutlich gekennzeichnet (und auch jetzt kündigt nur ein A4-Ausdruck davon).

Nun steht der Zug kurz vor der Absage - wegen mangelnder Beteiligung. Damit ginge ein weiteres Stück Fankultur der Eisbären verloren.

Wir fordern, dass nun alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, diesen Zug doch noch stattfinden zu lassen.

Kompetenz, Entscheidungsbereitschaft und Freundlichkeit des Personals

Auch wenn die Eisbärenfans in erster Linie aus Leidenschaft für Ihren Verein die Spiele besuchen - sie sind letztlich auch zahlende Kunden der o2-World und der Eisbären. Natürlich zahlen die Stehplatzfans bei einem Spiel nicht so viel wie ein Besucher im zentralen Sitzbereich - aber sie kommen dafür zu jedem Spiel, dass ihnen irgendwie möglich ist - und das ist sicher in der Mehrzahl deutlich öfter als ein „Sitzplatzbesucher“. Trotzdem bekommt man immer wieder das Gefühl vermittelt, Besucher „2. Klasse“ zu sein - besonders wenn man ein Trikot trägt oder anders als „Stehplatzfan“ erkennbar ist.

Es ist uns unverständlich, warum uns bis heute immer wieder über Unfreundlichkeit an den Ein- und Ausgängen (kein „Guten Tag“ oder „Herzlich Willkommen“ oder „Auf Wiedersehen“ oder „Bis bald mal wieder“), an den Cateringständen (teilweise ist das Angebot nicht einmal bekannt oder das Bier ist ohne Krone) oder seitens der Ordnungskräfte (kennen die Ausgangsregelung nicht oder scheuen sich, Abstimmung mit Supervisoren o.ä. Kompromisse und somit Lösungen zu suchen) berichtet wird.

Diesbezüglich erwarten wir eine deutliche verbesserte Einflussnahme auf die entsprechenden Dienstleister ggf. durch Auflagen und/oder Kontrollen. Denn Anspruch darf es aus unserer Sicht nicht sein, dass sich die Kunden erst beschweren müssen. Anspruch muss es doch sein, dass es zu keinen Beschwerden kommt.