

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Marion Platta (LINKE)

vom 12. Dezember 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Dezember 2016) und **Antwort**

Berliner Bäder-Betriebe (BBB): Premiumkarte – stimmt die Leistung?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Premiumkarten haben die BBB bisher im Jahr 2016 verkauft (bitte die zum ermäßigten Preis erworbenen Premiumkarten gesondert ausweisen)?

Zu 1.: Nach Angabe der Berliner Bäder-Betriebe (BBB) wurden in diesem Jahr 842 Neukundinnen und Neukunden für Premiumkarten gewonnen. Davon erwarben 261 die Premiumkarte zum ermäßigten und 581 zum vollen Preis.

2. Wie schätzen die BBB den Grad der Attraktivität der BBB-Premiumkarte seit ihrer Einführung ein?

Zu 2.: Nach Aussage der BBB ist die Premiumkarte nach wie vor bei Vielschwimmerinnen und Vielschwimmern, insbesondere auch bei den Frühschwimmerinnen und Frühschwimmern beliebt. Die Stammkundinnen und Stammkunden fühlen sich durch dieses Produkt mit den BBB verbunden. Zusätzliche Bonusleistungen (Kurs- bzw. Saunabesuche) spielen dabei eine geringere Rolle. Premiumkundinnen und -kunden legen besonderen Wert auf stabile Öffnungszeiten ihres Stammbades.

3. Wie hoch waren die Einnahmen, die 2016 durch den Verkauf von Premiumkarten bisher erzielt wurden und wie hoch ist deren Anteil an den Gesamteinnahmen der BBB aus dem Verkauf von Eintrittskarten und an den Gesamteinnahmen der BBB in diesem Jahr bisher?

Zu 3.: Gemäß Angabe der BBB liegt der Umsatz aus Premiumkarten (Stand: November 2016) bei rund 546.000 €. Dabei hat der Umsatz aus Premiumkarten einen Anteil von 3,6 % an den Gesamteinnahmen aus Eintrittskarten und einen Anteil von 3,0 % an den Gesamteinnahmen.

4. Wie viele Beschwerden liegen den BBB bisher von Besitzer/innen der Premiumkarten vor und welche Beschwerdegründe werden angeführt?

Zu 4.: Zum 13.12.2016 lagen den BBB 64 Beschwerden vor. Das entspricht 5% aller diesjährigen Besitzerinnen und Besitzern von Premiumkarten. Schwerpunkte der Beschwerden waren Einschränkungen bei den Öffnungszeiten, unplanmäßige Schließzeiten und unzureichende Informationen darüber.

5. In wie vielen Fällen forderten bisher Premiumkartenbesitzer/innen ihr Geld zumindest anteilig zurück, weil die damit zugesagten Leistungen nicht zur Verfügung stehen?

Zu 5.: Laut Aussage der BBB gab es in 17 Fällen Forderungen nach Teilerstattung bzw. unentgeltlicher Verlängerung der Premiumkarte.

6. In welchen Fällen bestehen nach Auffassung der BBB berechnete Ansprüche auf zumindest eine teilweise Zurückzahlung des Kaufpreises für eine Premiumkarte, in welchen nicht?

Zu 6.: Die Premiumkarte gilt in allen von den BBB betriebenen Schwimmbädern. Bei einer Änderung der Öffnungszeiten eines Bades besteht grundsätzlich die Möglichkeit, das gleiche Bad zu einer anderen Zeit oder ein anderes Bad zu nutzen.

Die Premiumkarte sichert den freien Zutritt in alle Bäder der BBB innerhalb der Zeit des jeweils stattfindenden öffentlichen Badebetriebs. Ausweislich der Allgemeinen Vertragsbedingungen ergibt sich aus der Premiumkarte jedoch kein Anspruch zur Nutzung eines bestimmten Bades oder eines bestimmten Angebotes. Vor diesem Hintergrund ist die Rücknahme der Premiumkarte oder eine unentgeltliche Verlängerung ebenso wie eine Teilerstattung des Kaufpreises grundsätzlich nicht vorgesehen.

Anderes gilt bei einer Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund.

Sollte es in Einzelfällen Premiumkartenbesitzerinnen bzw. -besitzer geben, die aufgrund der Verschiebung der Frühschwimmzeiten von 6.00 Uhr auf 6.30 Uhr aus beruflichen Gründen überhaupt keine Möglichkeit sehen ihr regelmäßiges Frühschwimmen fortzuführen, sind die BBB bereit, in Einzelfällen eine vorzeitige Beendigung des Vertrages zu prüfen.

7. In wie vielen Fällen wurde bisher durch die BBB der Kaufpreis für eine Premiumkarte vollständig oder teilweise zurückgezahlt? In welcher Höhe verloren die BBB dadurch Einnahmen?

Zu 7.: Nach Aussage der BBB gab es Teilerstattungen bisher nur in den seltenen Einzelfällen, in denen eine Vertragsfortführung aus wichtigem Grund nicht möglich war (z.B. schwere Erkrankung der Kundin/des Kunden, dauerhafter Umzug in eine andere Stadt).

Es gab insgesamt 4 vorzeitige Kündigungen wegen Erkrankungen mit einem Einnahmeverlust in Höhe von 1.569 € sowie 5 vorzeitige Kündigungen wegen eines Wegzugs mit einem Einnahmeverlust in Höhe von 759 €.

8. In wie vielen Fällen wird Klage gegen die BBB geführt, weil die mit dem Erwerb der Premiumkarte verbundenen Leistungen nicht bzw. nicht mehr zur Verfügung stehen? Falls bereits abgeschlossene Verfahren vorliegen, wie war der Ausgang dieser Klagen?

Zu 8.: Gemäß BBB gibt es aktuell ein Klageverfahren. Die gerichtliche Entscheidung steht Anfang Januar 2017 aus. Klageverfahren aus der Vergangenheit sind nicht bekannt.

9. Wie stehen der BBB-Aufsichtsrat und der Senat als aufsichtführende Behörde zu Vorwürfen, dass durch Einschränkungen der Öffnungszeiten an gewohnten Standorten, insbesondere die personalbedingte Einschränkung des Frühschwimmens, die Nutzer/innen der Premiumkarten nur noch eingeschränkt die zugesagten Leistungen in Anspruch nehmen können?

10. Wie bewerten es BBB-Aufsichtsrat und der Senat als aufsichtführende Behörde, dass die mit Kauf der Premiumkarte verbundene Festlegung der Inanspruchnahme von Kursen oder Saunabesuchen ins Leere läuft, wenn diese dann am gewünschten Ort und in der gewünschten Zeit nicht stattfinden?

Zu 9. und 10.: Es wird auf die Antworten zu den Fragen 6 und 7 verwiesen.

Einschränkungen von Öffnungszeiten einzelner Bäder sind für alle Beteiligten nicht zufriedenstellend. Bedauerlicherweise lassen sich diese nicht immer vermeiden.

Dennoch hat sowohl für die BBB als auch den BBB-Aufsichtsrat und den Senat die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden (insbesondere auch der Stammkundinnen und Stammkunden) der BBB einen hohen Stellenwert. Gleichermaßen wird die Kritik von Kundinnen und Kunden ernst genommen.

Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass die für den Sport zuständige Senatsverwaltung die Staatsaufsicht über die BBB (siehe § 17 Absatz 1 Satz 1 Bäder-Anstaltsgesetz – BBBG) ausübt. Die Aufsicht beschränkt sich im Wesentlichen auf eine Rechtsaufsicht, d.h. die Rechtmäßigkeit der Verwaltung ist sicherzustellen (siehe § 28 Absatz 3 Allgemeines Zuständigkeitsgesetz Berlin – AZG).

Als erste Ergebnisse der Bemühungen zur Personalgewinnung und einer besseren Organisation sind nach Aussage der BBB die unplanmäßigen personalbedingten Schließungen von Bädern insgesamt rückläufig. Zudem konnte das Kursangebot verbessert werden.

11. Inwiefern sind BBB-Aufsichtsrat und der Senat als aufsichtführende Behörde der Meinung, dass Inhaber/innen von teuren Premiumkarten die Einschränkungen bei den BBB-Angeboten hinnehmen müssen, weil sie ja unter Inkaufnahme zusätzlicher Wegezeiten und anderer Unannehmlichkeiten entsprechende Angebote in der ganzen Stadt nutzen können?

12. Was gedenken BBB-Aufsichtsrat und der Senat als aufsichtführende Behörde zu tun, um die Stammkundschaft der BBB, darunter viele Premiumkartenbesitzer/innen, nicht weiter zu verprellen, sondern das Angebot zur Verfügung zu stellen, für das bezahlt wurde?

Zu 11. und 12.: Es wird auf die Antwort zu Frage 6 verwiesen.

Berlin verfügt mit 62 Bädern über eine sehr umfangreiche und wohnortnahe Bäderinfrastruktur. Im Falle einer Schließung eines bestimmten Bades wird es als zumutbar erachtet auf ein anderes umliegendes Bad auszuweichen.

Darüber hinaus arbeiten die BBB selbstverständlich daran, durch Personalgewinnung, Vereinheitlichung von Öffnungszeiten und Optimierung der Personaleinsatzplanung das von den Kundinnen und Kunden erwartete Leistungsangebot der Bäder zu gewährleisten und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

13. An wen können sich Kundinnen und Kunden der BBB wenden, wenn sie als Premiumkartenbesitzer/innen unzufrieden sind und ihr Geld zumindest teilweise zurückhaben möchten? Welches Angebot können ihnen die BBB zum Ausgleich machen, wenn keine Rückzahlungen erfolgen sollen?

Zu 13.: Die Kundinnen und Kunden, die eine Premiumkarte besitzen, können sich wie alle anderen Gäste bei Beschwerden und mit ihren Anliegen an das Kundenzentrum der BBB wenden. Die Erläuterung der allgemeinen Vertragsbedingungen und das Angebot von möglichen Alternativbädern führten nach Aussage der Kundenbetreuung bisher dazu, dass Premiumkunden anfänglich geäußerte Forderungen – bis auf den zu 8. genannten Fall - nicht weiter verfolgten.

Wie bereits dargelegt, bestehen in der Regel keine Ausgleichsansprüche und werden deshalb auch keine entsprechenden Angebote unterbreitet. Die BBB legen vielmehr ein Hauptaugenmerk darauf, dass die Bäder wieder zuverlässig öffnen, das Leistungsangebot weiterentwickelt und die Kundeninformation verbessert wird.

Berlin, den 21. Dezember 2016

In Vertretung

Christian Gaebler
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Dez. 2016)