

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Ole Kreins (SPD)

vom 30. August 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. September 2013) und **Antwort**

Fahrzeitgarantie der BVG- ein Beispiel für die Berliner S-Bahn?

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

Die Kleine Anfrage betrifft teilweise Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher die BVG AöR um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend gekennzeichnet wiedergegeben.

Frage 1: Unter welchen Voraussetzungen gewährt die BVG AöR Fahrgästen Entschädigungsleistungen oder Kompensationsleistungen für verspätete oder ausgefallene Verkehrsmittel?

Antwort zu 1.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG AöR gewährt ihren Kundinnen und Kunden Entschädigungsleistungen im Rahmen der Kundengarantien, sobald die Betroffenen aufgrund eines nachweislichen Verschuldens der BVG ihr Reiseziel um mehr als 20 Minuten verspätet erreichen. Tritt die Verspätung in der Zeit von 05:00 Uhr bis 23:00 Uhr auf, erhält der Fahrgast als Entschädigung einen Einzelfahrschein (immer Berlin ABC - also im Regelfall etwa 33 % über dem eigentlichen Fahrpreis), in der Zeit von 23:00 Uhr bis 05:00 Uhr auch die Taxikosten bis zu 25,- EUR. Abonnementkunden können sich den Wert des Einzelfahrscheins auf ihr ABO-Konto gutschreiben lassen. Sollten Kunden den Fahrschein nicht benötigen, kann er (ggf. gegen Bargeld) an jeder BVG-eigenen Verkaufsstelle umgetauscht werden.

Darüber hinaus erstattet die BVG Reinigungskosten, wenn sich Kunden nachweislich in unseren Fahrzeugen beschmutzen.“

Frage 2: Handelt es sich hierbei um eine freiwillige Leistung oder einen vertraglich vereinbarten Standard? Wurde diese Leistung im derzeit gültigen Verkehrsvertrag fixiert?

Antwort zu 2.: Die BVG AöR bietet freiwillig seit 1997 die in Antwort zu Frage 1 beschriebenen Kundengarantien auf Kulanzbasis an. In dem seit 2008 gültigen Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG AöR wird hierzu festgehalten: „Ausgehend von den bestehenden BVG-Kundengarantien wirkt die BVG in Umsetzung des Nahverkehrsplanes [...] aktiv an der Erarbeitung einer Fahrgastcharta der in Berlin tätigen Verkehrsunternehmen mit, die einheitliche Fahrgastrechte für den gesamten Berliner ÖPNV formulieren soll.“

Frage 3: Wie ist das Antragsverfahren zur Entschädigung von Fahrgästen geregelt? Sind webbasierte oder fernmündliche Antragsstellungen möglich?

Antwort zu 3.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Hierzu sind die Garantie-Flyer in Druckform oder elektronisch auf der BVG-Website erhältlich. Eine fernmündliche Antragsstellung ist bei der Erstattung von Taxi- oder Reinigungskosten nicht möglich, da hier die entsprechenden Quittungen von den Kunden abgefragt werden.“

Frage 4: Wird die Fahrzeitgarantie derzeit beworben? Wenn ja wie?

Antwort zu 4.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die Garantien werden im Internet dauerhaft beworben. Dazu gehören das Kontaktformular, die Bedingungen und der Garantie-Flyer. Darüber hinaus bewirbt die BVG AöR die Garantien in unregelmäßigen Abständen in der Kundenzeitschrift BVG-plus.“

Frage 5: Wie hoch waren die Entschädigungsleistungen in den Jahren 2010, 2011 und 2012? Wie hoch war die durchschnittliche Entschädigungshöhe für die genannten Jahre?

Antwort zu 5.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die Entschädigungsleistungen betragen im Jahr

2010: 5.760,- EUR,
2011: 5.250,- EUR und
2012: 3.501,- EUR.“

Frage 6: Kann der Bürokratieaufwand für die BVG AöR beziffert werden? Wenn ja, wie hoch ist dieser?

Antwort zu 6.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die Bearbeitung erfolgt im Rahmen des regulären Beschwerdemanagements. Eine Zuordnung der Kosten auf die Bearbeitung der Entschädigungsleistungen ist nicht möglich.“

Frage 7: Ist seitens der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Verkehr eine Weiterführung bzw. Weiterentwicklung dieser Entschädigungsleistung geplant?

Frage 8: Können die o.g. Regelungen der Fahrzeitgarantie als Beispiel für eine nutzerfreundliche und bürokratiearme Entschädigungspraxis, auch bei der Ausschreibung des Teilnetzes der Berliner S-Bahn (Ring+Zubringer) implementiert werden?

Antwort zu 7. und 8.: Der Senat misst der Weiterentwicklung der Fahrgastrechte als wichtiges Element eines attraktiven öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) eine hohe Bedeutung bei. Ein Teilbereich der Fahrgastrechte sind die Entschädigungsleistungen für verspätete oder ausgefallene Fahrten. Neben den kulanzbasierten Entschädigungsleistungen der BVG bestehen gesetzliche Regelungen, die auf der europäischen Fahrgastrechtverordnung (VO (EG) 1371/2007) basieren. Diese gelten auch im VBB-Gebiet, aber nur im Eisenbahnverkehr (einschließlich Regional- und S-Bahnverkehr). Zur Ausweitung der Entschädigungsregelungen auf alle anderen Verkehrsunternehmen im VBB-Gebiet sind einheitliche verbundweite Lösungen zu finden. Nur so wirken diese für die gesamte Reisekette und nur so werden sie für die Fahrgäste verständlich. Dementsprechend wurde der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) beauftragt, gemeinsam mit den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen eine Konzeption für die verbundweite Einführung von Fahrgastrechten im VBB-Gebiet zu entwickeln.

Berlin, den 27. September 2013

In Vertretung

Christian Gaebler

.....
Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Okt. 2013)