

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten Gerwald Claus-Brunner (PIRATEN)

vom 01. September 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. September 2014) und **Antwort**

#### Umtausch von Fahrausweisen für den ÖPNV nach Tarifänderung

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

Die Schriftliche 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 Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) und die S-Bahn Berlin GmbH um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie werden nachfolgend gekennzeichnet wiedergegeben.

Frage 1: Wie lange besteht für Inhaber von durch Tarifänderung ungültig gewordener Fahrscheine (VBB/BVG/S-Bahn) das Recht zum Umtausch dieser in gültige Fahrscheine? Wenn der Umtausch nicht möglich ist, womit erklärt sich dies?

Antwort zu 1: Die Umtausch- und Erstattungsfrist endet fünf Monate nach Inkrafttreten des neuen Tarifes. Diese Regelung ist in § 10 Absatz 9 im Teil A des Tarifes des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB-Tarif) enthalten.

Die BVG hat hierzu ergänzend übermittelt:

„Der VBB-Tarif basiert auf der Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (VOAllgBefBed), zuletzt geändert am 08.11.2007. Hiernach ist vorgesehen, dass nicht genutzte Fahrausweise innerhalb 1 Woche nach Ablauf ihrer Gültigkeit zur Erstattung vorzulegen sind. Diese Frist ist eine Ausschlussfrist, nach deren Ablauf der Anspruch auf Erstattung zurückzuweisen ist; der Ablauf der Gültigkeit bestimmt sich nach dem Inkrafttreten des neuen Tarifs.“

Die im VBB zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen haben sich im Einvernehmen mit der Genehmigungsbehörde entschieden, von der VOAllgBefBed. zugunsten der Fahrgäste eine abweichende Regelung zu treffen. Daher ist in § 10 Abs. 9 VBB-Tarif geregelt, dass im Voraus erworbene, nicht genutzte Fahraus-

weise (außer Zeitkarten) erst 14 Tage nach Inkrafttreten einer Tarifänderung ihre Gültigkeit verlieren und so ungültig gewordene Fahrausweise innerhalb von 5 Monaten nach Inkrafttreten des geänderten Tarifs umgetauscht werden können oder der Kunde sich die Fahrausweise erstatten lassen kann.“

Frage 2: Wie verhält sich der Stichtaggebundene Verfall der Gültigkeit von Fahrscheinen im Vergleich zu Postwertzeichen, zu denen nach einer Tarifänderung fristlos Ergänzungen erworben werden können?

Antwort zu 2: Die BVG hat hierzu übermittelt:

„Da es für Postwertzeichen keine Umtausch-/Erstattungsmöglichkeiten gibt, arbeitet die Post mit Ergänzungsmarken. Eine Umsetzung dieser Praxis für Fahrausweise im VBB würde vor dem Hintergrund der breiten Palette an Fahrausweisen einen erheblichen Aufwand bei der erforderlichen Umstellung der Vertriebstechnik erfordern, welcher in keinem Verhältnis zur erwarteten Inanspruchnahme durch die Kunden steht.“

Frage 3: Wie informieren die Verkehrsdienstleister ihre Kunden über den Ablauf der Umtauschfrist ungültig gewordener Fahrkarten außerhalb eines Vermerks in den AGB?

Antwort zu 3: Die BVG hat hierzu übermittelt:

„Die BVG informiert ihre Fahrgäste umfassend über anstehende Tarifänderungen, über die Gültigkeit der Tickets des alten Tarifs sowie über die Möglichkeiten, Fahrausweise des alten Tarifs umzutauschen bzw. sich diese erstatten zu lassen, u. a. über folgende Kanäle:

- Internetauftritt der BVG mit täglich ca. 400.000 Besuchern
- Kundenmagazin PLUS mit einer Auflage von 300.000 Stück monatlich
- Monitore in allen Kundenzentren der BVG
- Aushänge und Plakate in allen BVG-Verkaufsstellen
- U-Bahn-Fernsehen

- diverse Infovittrinen auf den Bahnhöfen / an den Haltestellen der BVG

Des Weiteren wird zu jedem Tarifwechsel eine umfassende Pressemitteilung vom VBB sowie ggf. von den beteiligten Verkehrsunternehmen herausgegeben.“

Die S-Bahn Berlin GmbH hat hierzu übermittelt:

„Unseren Kunden stehen im Vorfeld bzw. zum Zeitpunkt eines Tarifwechsels neben ausführlichen Pressemitteilungen jeweils folgende Informationen zur Verfügung:

- a) Kundenzeitung ´punkt 3´: Hier wird im Vorfeld umfänglich auf die bevorstehende Tarifmaßnahme inklusive Umtausch- und Erstattungsfrist hingewiesen.
- b) S-Bahn-Website:  
Auf <http://www.s-bahn-berlin.de/aboundtickets/infobroschueren.htm#2> kann bspw. durch Eingabe des Suchbegriffs "Umtausch" die entsprechende Info abgerufen werden.
- c) Fahrkartenausgaben und Kundenzentren  
In unseren Verkaufsstellen besteht jederzeit die Möglichkeit, sich bezüglich des Umtausches von Fahrausweisen zu erkundigen.
- d) Informationsplakat des VBB zur bevorstehenden Tarifmaßnahme, welches auf Bahnhöfen ausgehangen wird.
- e) Tarifspiegel (Auszug aus dem VBB-Tarif mit den wichtigsten Tarifpositionen).

Im allgemeinen Informationsplakat des VBB (unter d) sowie im vereinfachten Tarifspiegel (unter e) ist der Umtausch allerdings nicht explizit erwähnt, da hier der Schwerpunkt auf der Kommunikation des Termins sowie der neuen Fahrpreise liegt.“

Frage 4: Gibt es Planungen, die Kunden bei einer zukünftigen Tarifänderung besser über die Umtauschfristen zu informieren? Betrachtet der Senat diese Idee als wünschenswertes Vorhaben?

Antwort zu 4: Der Senat hat die Verkehrsunternehmen bereits vor einiger Zeit die Verkehrsunternehmen darum gebeten, die Informationen zu den Umtauschbedingungen von VBB-Fahrausweisen bei Tarifänderungen zu verbessern. Die Verkehrsunternehmen haben daraufhin ihre Informationen verbessert bzw. haben zugesagt, dies bei zukünftigen Tarifänderungen vorzusehen.

Die S-Bahn Berlin GmbH hat hierzu übermittelt:

„Sofern im nächsten Jahr eine Tarifanpassung erfolgt, werden wir in der Ankündigung dieser Tarifmaßnahme einen Hinweis auf die Umtauschbedingungen integrieren. Die Umtauschbedingungen werden sich, sofern eine Tarifanpassung umgesetzt wird, in verschiedenen Printmedien und auf der Website der S-Bahn Berlin wiederfinden.“

Bereits im letzten Jahr hat die S-Bahn Berlin ihre Webseite neu gestaltet und dabei besonderen Wert auf Übersichtlichkeit und einfache Bedienung gelegt. Darüber hinaus wurde durch eine spezielle App die mobile Nutzung ermöglicht. Die Gestaltung der Suchfunktion zum Thema ´Umtausch und Erstattung bei Tarifwechsel´ wird derzeit optimiert, so dass der Kunde zukünftig mittels Eingabe des Suchbegriffs ´Umtausch´ oder ´Erstattung´ direkt zur tariflichen Detail-Information verlinkt wird. Die erforderlichen Informationen zum Thema ´Erstattung´ waren bisher ausschließlich über den Web-Link zur aktuellen Tarifausgabe (pdf) verfügbar.“

Berlin, den 17. September 2014

In Vertretung

C H R I S T I A N G A E B L E R

.....

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Sep. 2014)