Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 12 373
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Mario Czaja (CDU)

vom 28. September 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. September 2017)

zum Thema:
Veränderte 4-Fahrten-Fahrkarten bei der Berliner S-Bahn

und **Antwort** vom 13. Oktober 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Okt. 2017)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für
Umwelt, Verkehr und Klimaschutz

Herrn Abgeordneten Mario Czaja (CDU)
über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/12373
vom 28. September 2017
über Veränderte 4-Fahrten-Fahrkarten bei der Berliner S-Bahn

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

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

Frage 1:
Ist dem Senat bekannt, dass die Berliner S-Bahn beschlossen hat, entwertbare 4-Fahrten-Karten auch auf 2 Abschnitten auszugeben?

Antwort zu 1:
Ja.

Frage 2:
Ist diese Entscheidung mit dem Senat im Vorfeld besprochen und durch das Land als Auftraggeber der Verkehrsleistung genehmigt worden?

Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Die Information zur neuen Ausgabeform erfolgte durch DB Regio im Facharbeitskreis Tarif & Vertrieb beim VBB [Anm.: Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg] am 08.05.2017 und wurde durch die beteiligten Verkehrsunternehmen zur Kenntnis genommen. Eine gesonderte Genehmigung zur Anpassung der Ausgabeform ist dafür nicht erforderlich. Die Vorteile der Umstellung (verkürzter Zeitbedarf zur Ausgabe der Tickets, umweltschonende Papiereinsparung) konnten nachvollzogen werden.“

Frage 3:
Gilt diese Regelung auch bei der BVG?

Antwort zu 3:
Die BVG hat hierzu übermittelt:
„An den Automaten der BVG ist eine Ausgabe von 4-Fahrten-Karten auf zwei Abschnitten nicht vorgesehen. Es müsste zum einen ein neues Papier genutzt sowie zum anderen die Automatensoftware umgestellt werden. Der Aufwand wäre damit zum aktuellen Zeitpunkt zu hoch."

Frage 4:
Warum wird beim Druckvorgang an den Automaten trotzdem angegeben, dass vier Fahrkarten und ein Beleg ausgegeben werden?

Antwort zu 4:
Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Diese Aussage ist falsch. Bereits bei der Auswahl des Tickets wird im Tarifhinweis (rechts oben) dargestellt, dass 2 Einzelabschnitte mit jeweils 2 Fahrten ausgegeben werden. Beim abschließenden Druckvorgang wird ebenfalls angezeigt, dass nur 2 Belege ausgegeben werden. Die Ausgabe eines dritten Beleges würde nur in dem Fall erfolgen, wenn der Kunde bargeldlos zahlt."

Frage 5:
Kann der Senat nachvollziehen, dass es dadurch zu Irritationen bei den Kunden kommt, die dieses Fahrscheinangebot nutzen?

Antwort zu 5:
Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Nach Aussage des Kundendialogs der S-Bahn wurde die Umstellung auf
2 Einzelabschnitte mit jeweils 2 Fahrten nach anfänglich vereinzelten Irritationen nun grundsätzlich angenommen. Es liegen uns nur noch vereinzelt Anfragen vor, wo die Kunden jedoch die vorhandenen Info-Texte nicht gelesen haben. Die Änderungen wurden in den üblichen S-Bahn-Medien (z.B. punkt 3, Internetauftritt, Radio) kommuniziert."

Frage 6:
Wie viele Beschwerden hat es seit der Umstellung gegeben?

Antwort zu 6:
Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Zum Verkaufsstart am 01.08.2017 wurden noch 490 Beschwerden registriert, während bereits am 02.08. nur noch 20 Beschwerden diesbezüglich erfolgten. In den Monaten August/September 2017 wurden täglich noch zwischen 2 und 4 hauptsächlich schriftliche Anfragen gestellt. Per Oktober 2017 sind keine neuen Anfragen zur 4-Fahrten-Karte registriert worden."

Frage 7:
Welche Informationen hat es an die Fahrgäste im Vorfeld dieser Umstellung gegeben?

Antwort zu 7:
Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Die Information der Fahrgäste erfolgte bei der S-Bahn zum Zeitpunkt des Verkaufsbeginns am 01.08.2017 und wurde sowohl im Internet auf der S-Bahn-Website, als Radio-Spot im Berliner Rundfunk als auch in der ´punkt 3´ veröffentlicht. Aufgrund einer fehlenden Information unseres technischen Dienstleisters zur Freischaltung der neuen Funktion an den S-Bahn-Automaten war eine frühere Mitteilung leider nicht möglich."

Frage 8:
Welche Informationen sind von nun an für die Fahrgäste geplant?

Antwort zu 8:
Die S-Bahn Berlin hat hierzu übermittelt:
„Neben der Anpassung der Menüführung sind derzeit keine weiteren Informationen geplant."

Frage 9:
Gibt es weitere Hinweise in diesem Zusammenhang, die der Senat oder die BVG geben möchte?

Antwort zu 9:
Nein

Die BVG hat hierzu übermittelt:
„Wir haben keine weiteren Hinweise."

Berlin, den 13.10.17

In Vertretung

Kirchner
.....
Senatsverwaltung für
Umwelt, Verkehr und Klimaschutz