



öffentlich

| Vorlage | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
| Betreff | | | |
| Richtlinie zur ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR | | | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum | lfd. Nr. BPL |
| AöR | I/IX/2019/0570 | 03.06.2019 | 25 |

| <u>Beratungsfolge</u> | <u>Zuständigkeit</u> | <u>Sitzungstermin</u> | <u>Ergebnis</u> |
|--|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Unternehmensbeirat der VRR AöR | Empfehlung | 24.06.2019 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR | Empfehlung | 25.06.2019 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR | Empfehlung | 27.06.2019 | <input type="checkbox"/> |
| Verwaltungsrat der VRR AöR | Entscheidung | 02.07.2019 | <input type="checkbox"/> |

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat und der Ausschuss für Tarif und Marketing empfehlen dem Verwaltungsrat den dargestellten Änderungen der Richtlinie „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ zuzustimmen.

Begründung/Sachstandsbericht:

Die Richtlinie „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ soll unter „4.3 Zuordnung der Ausstattungselemente zu den Haltestellenkategorien“ Punkt „3.16 Tarif-/Preisinformation“ angepasst werden. Bei Haltestellen mit mittlerer bis geringer Verkehrsbedeutung soll künftig die Kategorie „sollte situationsbedingt vorhanden sein“ zur Anwendung kommen.

Konkret erfolgt folgende Änderung:

- 4.3 Zuordnung der Ausstattungselemente zu den Haltestellenkategorien, Tabelle Punkt 3.16 Tarifinformation/Preisinformation, Kategorie Bus 2: X – Das Ausstattungselement sollte situationsabhängig vorhanden sein.

Ergänzung von 4.2.3.16 Tarifinformation/Preisinformation:

„Die Tarif-/Preisinformation gehört für alle Haltestellenkategorien zur Mindestausstattung. Lediglich für Haltestellen der Kategorie „Bus 2“ (Bushaltestellen mit mittlerer oder geringerer Verkehrsbedeutung) gilt, dass diese Informationen je nach verkehrlicher Bedeutung vorhanden sein müssen. Die Entscheidung hierüber wird den Verkehrsunternehmen überlassen.

Wird kein Tarifaushang angebracht, muss das VU einen Hinweis anbringen, wo die Tarifinformationen erhältlich sind. Das kann z. B. ein Aufdruck auf dem Aushangfahrplan oder ein Hinweis am Haltestellenmast mit Nennung von Kundencentern, Servicenummer oder Webseite sein.“

Hintergrund zur Anpassung der Richtlinie

Das Anbringen von Tarifaushängen als laminierte Pläne im Format DIN A4 (teilweise in DIN A3) ist für die Verkehrsunternehmen mit einem hohen personellen und finanziellen Aufwand verbunden. Bei den aktuellen Informationsgewohnheiten steht diesem Aufwand nicht immer ein entsprechender Nutzen gegenüber. Dies gilt insbesondere für Haltestellen mit geringer verkehrlicher Bedeutung, die nur selten von Kunden und öffentlichen Verkehrsmitteln frequentiert werden.

Die vorgeschlagene Änderung der Richtlinie bezieht sich lediglich auf einen Teil der Haltestellen der Kategorie Bus 2, welchen eine mittlere bis geringe verkehrliche Bedeutung zugemessen wird. Die Entscheidung, ob an einer Haltestelle dieser Kategorie ein Tarifaushang erfolgen soll, kann nur durch das VU getroffen werden, das genaue Kenntnis über die örtlichen Gegebenheiten besitzt. Als Ersatz für den Tarifaushang muss an den Haltestellen ein Hinweis angebracht werden, wo die Kunden die Tarifinformationen erhalten können. Zudem handelt es sich ausschließlich um Bushaltestellen, bei denen eine Information vor Fahrtantritt persönlich durch den Busfahrer/in erfolgen kann. Somit kommen weiterhin auch Nutzer ohne Zugang zu digitalen Systemen zu einer entsprechenden kostenlosen Information.

Die Informationspflicht aus dem Personenbeförderungsgesetz bezieht sich nicht auf Tarifsondern ausschließlich auf Fahrplaninformationen. Diese sollen mit dieser Richtlinienanpas-

sung explizit nicht eingeschränkt werden.

Zur Illustration sind hier beispielhaft Haltestellen dargestellt, an welchen nach Ansicht der Vestischen (als Beispiel) kein Tarifaushang zwingend erforderlich ist:



Hoher Personal- und Materialaufwand

Durch die jährlichen Preis- und regelmäßig aufkommenden Tarifierpassungen sind die Verkehrsunternehmen gezwungen, für jeden verkauften Tarif mindestens einmal im Jahr die Tarifaushänge an allen Haltestellen auszutauschen. Dies geht mit einem hohen Aufwand an

Material und Personal einher. Die Aushänge müssen teilweise individuell je Haltestelle erstellt, gedruckt, laminiert und an allen Haltestellen im zuständigen Verantwortungsbereich angebracht werden. Für viele VU sind diese Tätigkeiten nicht mit eigenem Personal realisierbar, weshalb zusätzlich für mehrere Wochen externe Mitarbeiter eingestellt werden müssen. Zudem müssen die allgemeinen Tarifaushänge in Bezug auf Übergangstarife und Wabenüberlappungen aufwendig nachbearbeitet werden.

Niedrige Relevanz der Tarifinfos an Haltestellen

Ein großer Anteil der ÖPNV-Kunden verfügt im VRR über einen Zeitfahrausweis und benötigt daher im gesamten VRR lediglich ein Zusatzticket, wenn eine Fahrt über das gewählte Tarifgebiet hinausführen soll. Daher sind die Informationen des Tarifaushangs hauptsächlich für Gelegenheitsfahrer relevant. Hier kann jedoch davon ausgegangen werden, dass der Kunde bereits vor dem Weg zur Bushaltestelle über das zu zahlende Beförderungsentgelt und auch die Dauer der kompletten Reisekette informiert sein möchte. Hierfür ist der Tarifaushang nicht der geeignete Weg, wenn sich die Fahrt nicht auf eine Linie beschränkt. Kunden haben umfassende Möglichkeiten, sich in Vorverkaufsstellen, beim Fahrpersonal oder Kundenbetreuern, über Broschüren, die telefonische Auskunft (Schlaue Nummer) oder über digitale Informationsangebote sowohl über gewünschte Fahrtverbindungen, als auch über die erhältlichen Tickets und deren Preise zu informieren.

Keine Vorgaben durch das PBefG

Die Informationspflicht der Verkehrsunternehmen im ÖPNV ist im Personenbeförderungsgesetz (PBefG) geregelt. Das PBefG unterscheidet bei der Informationspflicht nach „Beförderungsbedingungen und -entgelten“ (§ 39) sowie nach „Fahrplänen“ (§ 40). In beiden Fällen beschränkt sich das PBefG bei der Veröffentlichung auf die „ortsübliche Bekanntmachung in den zum Aufenthalt der Fahrgäste bestimmten Räumen“. Es besteht also keine gesetzliche Vorgabe, dass Tarif-/Preisinformationen an jeder Haltestelle verfügbar sein müssen.

Ergänzung der Aushangfahrpläne

Um für alle Fahrgäste den Zugang zu den relevanten Informationen zu gewährleisten, werden die an allen Haltestellen auszuhängenden Linienfahrpläne um einen Hinweis ergänzt, wo und wie sich die Kunden über Preise und Tarife informieren können. Dieser Hinweis wird in die Druckvorlagen übernommen, welche die VU innerhalb der EFA (Auskunft) nutzen, um die Fahrpläne zu generieren.

Inhaltlich wird der Hinweis wie folgt aufgebaut werden:

„Informationen zu Preisen und Tarifen erhalten Sie beim Busfahrer, in unseren KundenCentern, unter www.vestische.de oder unter der Schluen Nummer: 01806 / 504030 **“

* 20 Cent/Anruf aus dem Festnetz; max. 60 Cent/Anruf aus Mobilfunknetzen

Im Nachgang zur Änderung der Richtlinie wird der VRR die Umsetzung nach zwölf Monaten bei den VU abfragen und eine Bilanz hinsichtlich der Anwendung der neuen Regelung ziehen und hierzu berichten. Über diesen Zeitraum sollen Kundenrückmeldungen, die sich auf die entfallenden Tarifaushänge beziehen, von den VU an den VRR weitergeleitet, dort gesammelt und in die Berichterstattung einbezogen werden.