



öffentlich

| Vorlage | | | |
|--|--|-------------------|--------------|
| Betreff | | | |
| Wichtige kurzfristige und befristete tarifliche und vertriebliche Sonderregelungen durch die Corona-Situation | | | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum | lfd. Nr. BPL |
| AöR | M/IX/2020/0716 | 30.03.2020 | |

| <u>Beratungsfolge</u> | <u>Zuständigkeit</u> | <u>Sitzungstermin</u> | <u>Ergebnis</u> |
|----------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Verwaltungsrat der VRR AöR | Entscheidung | 01.04.2020 | <input type="checkbox"/> |

Beschlussvorschlag:

Der Verwaltungsrat der VRR AöR beschließt die dargelegte Vorgehensweise zu tariflichen und vertrieblichen Sondermaßregelungen aufgrund der Corona-Situation:

1. Vertriebliches

Die Pflicht zum Vertrieb von Tickets gem. VRR-Vertriebsrichtlinie (Pkt. 2.2.3) wird zunächst befristet bis zum 30.04.2020 ausgesetzt.

Die Anwendung der NRW-Beförderungsbedingungen wird in Bezug auf die Pflicht zum Lösen eines Tickets gemäß dieser Vorlage angepasst.

2. Tarifliches

Abonnenten wird gem. Tarifbestimmungen eine Abo-Pause ermöglicht, wobei auf die physikalische Hinterlegung des Tickets verzichtet wird. Abonnenten im 1. Vertragsjahr erhalten ein Sonderkündigungsrecht ohne finanzielle Nachteile. Es erfolgt keine Berechnung von Unterschiedsbeträgen zwischen Abonnement und Monatskarte oder fixe Gebühren.

Begründung/Sachstandsbericht:

In Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen (VU) empfiehlt die VRR AöR Schutzmaßnahmen zur Reduzierung der Ansteckung mit dem Corona-Virus (Covid-19). Hierzu sollen direkte Kontakte zwischen Fahrgästen und Betriebspersonal vermindert werden, um damit die Wahrscheinlichkeit für mögliche Übertragungen zu minimieren. Zielsetzung ist es, den Zugang zur öffentlichen Mobilität aufrecht zu erhalten und gleichzeitig die Ansteckungswahrscheinlichkeit vermindern. Um ggf. anstehende Schadensersatzansprüche direkt gegenüber dem VRR zu verhindern, wurden alle vertrieblichen und tariflichen Sonderregelungen als fakultative Regelung (Kann-Regelung) verfasst.

1. Vertriebliche Sondermaßnahmen

Kein Ticketverkauf mehr durch Fahrpersonal

Als Maßnahme zur Vermeidung von Kontakten zwischen Fahrpersonal und Fahrgästen empfiehlt die VRR AöR, dass keine Tickets mehr beim Fahrpersonal gekauft werden können. Angesichts der außergewöhnlichen Situation und der Pflicht zur Aufrechterhaltung des öffentlichen Verkehrs ist diese Maßnahme notwendig. Die Fahrgäste sollen gebeten werden, ihre Tickets auf den weiteren Vertriebskanälen zu erwerben, beispielsweise an den Fahrausweisautomaten (FAA), an Vorverkaufsstellen der VU oder über die digitalen Kanäle (Webshop, Apps). Ist keine Möglichkeit zum Erwerb eines Tickets vorhanden, können Tickets ausnahmsweise auch bei Gelegenheit an der nächstmöglichen Haltestelle gelöst werden.

Die Pflicht zum Vertrieb von Tickets gem. VRR-Vertriebsrichtlinie (Pkt. 2.2.3) wird zunächst befristet bis zum 30.04.2020 ausgesetzt und wie folgt zur Anwendung gebracht: „Jedes VRR-Verkehrsunternehmen kann es den Kunden ermöglichen, beim jeweiligen Verkehrsunternehmen ein eingeschränktes Ticketsortiment zu kaufen.“

Die NRW-Beförderungsbedingungen werden wie folgt angewendet:

„Beim Einstieg soll der Fahrgast einen für die Fahrt gültigen Fahrausweis haben. Falls nicht, muss er diesen so bald wie möglich lösen.“

Diese Regelung gilt zunächst befristet bis zum 30.04.2020 und kann danach durch Beschluss des Vorstands der VRR AöR jeweils angemessen verlängert werden.

2. Tarifliche Sondermaßnahmen

Im Sinne eines kulantem Umgangs mit den Kunden*Innen wird eine erweiterte Erstattungsregelungen und eine Sonderkündigungsregelung für Kunden im 1. Vertragsjahr empfohlen.

Gemäß den allgemein gültigen Erstattungs- und Umtauschregelungen haben Kunden bisher schon grundsätzlich einen Anspruch auf Erstattung. Diese Regelung gilt für Tickets mit unbeschränkter Fahrtenzahl (Zeittickets), als auch bei Tickets mit begrenzter Fahrtenzahl (Bartickets). Bereits entwertete Tickets sind von einer Erstattung ausgeschlossen. Die Erstattung erfolgt, sobald das Ticket physisch beim ausgebenden VU hinterlegt wird.

Bei einer Hinterlegung oder Rückgabe innerhalb der Geltungsdauer des Tickets wird eine Rückzahlung des anteiligen Fahrpreises vorgenommen.

Die nachfolgenden Sonderregelungen zur Hinterlegung und Sonderkündigung von VRR-Tickets wurden mit den Verkehrsunternehmen abgestimmt, sollen ab sofort und zunächst bis zum 19.04.2020 gelten:

a. Abonnenten (Ticket1000/Ticket2000/BärenTicket, Firmenticket und SchokoTicket Selbstzahler):

Abonnenten wird auf Nachfrage bzw. im Dialog zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden eine Abo-Pause ermöglicht. Die Kunden teilen den VU hierzu den Start und das Ende der Abo-Pause mit. **Auf die physikalische Hinterlegung des Tickets wird verzichtet.** Die Kunden erhalten eine Information, dass ihr Ticket gesperrt wird. Die Erstattung richtet sich nach den allgemeinen Erstattungsregelungen im VRR. Da die vereinbarte Nutzenschwelle mit dem 17. Tag eines Kalendermonats erreicht wird, sind für den Monat März keine Erstattungen vorgesehen.

Abonnenten im 1. Vertragsjahr wird darüber hinaus eine Sonderkündigungsrecht ohne finanzielle Nachteile ermöglicht. Insoweit werden keine Nachberechnungen zu Unterschiedsbeträgen zwischen Abonnement und Monatskarte vorgenommen oder fixe Gebühren beim Bären- und SchokoTicket berechnet.

b. Monatskartenkäufer:

Für Fahrgäste mit Monatskarten sind keine Sonderregelungen vorgesehen, hier gelten die bekannten Erstattungsregelungen.

Bei Monatswertmarken des Monats März 2020 können diese bis zum 3. Werktag im April 2020 ihre Gültigkeit behalten. Wertmarken für den Monat April 2020 können bereits am 3. letzten Werktag des Monats März 2020 zur Fahrt genutzt werden.

c. Gelegenheitskunden:

Die Tickets des Bartarifsortiments behalten ihre Gültigkeit und können bis Ende März 2021 zur Fahrt mit Bus und Bahn genutzt werden. Außerdem greift die allgemeine Regelung das Tickets jederzeit zurückgegeben und werden erstattet können, wenn sie noch nicht entwertet sind.

Die Kunden werden des Weiteren gebeten, ihre Erstattungswünsche für Tickets des Bar-sortiments erst nach Ende der aktuellen Corona-Situation in den KundenCentern zu melden.