

Stellungnahme zum Antrag



Stadt Karlsruhe
Grötzingen

FDP-Ortschaftsratsfraktion

Vorlage Nr.: **2022/0184**

Verantwortlich: **Dez. 1**

Dienststelle: **KVV**

KVV-App

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Ortschaftsrat Grötzingen	23.02.2022	4	x	

Kurzfassung

Der Karlsruher Verkehrsverbund (KVV) hat sich in den Jahren 2017 – 2019 intensiv mit einer Tarifstrukturreform befasst, um zum einen die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen und zum anderen die Strukturen zu schaffen, um für die zukünftigen gesellschaftlichen wie auch technischen Entwicklungen gerüstet zu sein. Im Jahr 2019 wurde dann durch den Aufsichtsrat nach Vorlage durch die Geschäftsleitung ein Maßnahmenkatalog beschlossen, um die erarbeiteten Ziele zu erreichen.

Die Geschäftsleitung des KVV kann die Kritik einzelner Fahrgastgruppen nachvollziehen, die hier gerne am Status Quo festgehalten hätten. Dieser Kundschaft wird mit größtmöglicher Transparenz im direkten Kundendialog begegnet, zudem bietet der KVV zahlreiche Schulungen an, um die Neuerungen allen interessierten Fahrgastgruppen zu erklären. Die Termine hierfür sind auf der Webseite des KVV unter www.kvv.de einzusehen. Die Geschäftsleitung ist gleichzeitig fest davon überzeugt, dass die beschriebenen Maßnahmen, die in breitem Konsens getroffen wurden, richtig sind, um die Zukunftsfähigkeit des Verkehrsverbundes sicherzustellen und sieht insbesondere nach der Diskussion in der letzten Sitzung des Aufsichtsrates am 19.01.2022 diese Überzeugung durch alle Mitglieder im Aufsichtsrat bestätigt.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen Erträge (Zuschüsse und Ähnliches)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzüglich Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>			

Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden

Ja

Nein Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen:

Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik)

Umschichtungen innerhalb des Dezernates

Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu.

CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridortheema:	
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

Erläuterungen

Der Karlsruher Verkehrsverbund (KVV) hat sich in den Jahren 2017 – 2019 intensiv mit einer Tarifstrukturreform befasst, um zum einen die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen und zum anderen die Strukturen zu schaffen, um für die zukünftigen gesellschaftlichen wie auch technischen Entwicklungen gerüstet zu sein. Die einzelnen inhaltlichen Entwicklungsschritte wurden jeweils in den Sitzungen des KVV-Aufsichtsrates dargestellt und konstruktiv-kritisch durch das Gremium begleitet.

Eine Maßnahme hierbei war es, die für die Gesamtheit der Kundinnen und Kunden im KVV bisher nicht einheitlich geregelte und daher nicht einfach zu verstehende Systematik der Fahrkartentwertung zu vereinheitlichen und das veraltete und im Unterhalt für alle Verkehrsunternehmen aufwändige und teure System der zu entwertenden Fahrkarten samt der dazugehörigen Entwerter abzuschaffen. Zukünftig erfordert die Nutzung des ÖPNV von der Gelegenheitskundschaft statt mehreren Vorgängen – Kauf, (Aufbewahrung bei 4er-Karte), Entwerten – nur noch einen Vorgang, den Kauf der Fahrkarte.

Insgesamt schafft der KVV damit eine einheitliche, transparente und somit kundenfreundliche Regelung für das gesamte Verbundgebiet, die auch bei vielen anderen Mobilitätsanbietern im Nah- und Fernverkehr – etwa der Deutschen Bahn – sowie in großen Teilen des KVV seit vielen Jahren gängige Praxis ist.

Der KVV möchte noch einmal ausdrücklich betonen, dass, im Gegensatz zu vielen Äußerungen, die Papierfahrkarten nicht abgeschafft wurden und der Kauf einer Fahrkarte über das Smartphone eine Ergänzung und strategische Weiterentwicklung für die Zukunft darstellt. Dass die Ergänzung des Vertriebs um digitale Optionen konsequent und notwendig ist, zeigt die am Ende der Stellungnahme beigefügte Statistik zur vermehrten Nutzung von Smartphones in den unterschiedlichen Altersgruppen.

Nicht zu bestreiten ist, dass es zu Beginn auch technische Hürden bei der App zu meistern galt, dies ist aber durch Nacharbeiten gelungen, sodass die App nun ein stabiler Bestandteil der Vertriebsstrategie ist. Durch ein Update am 04.01.2022 wurden die Schwierigkeiten beim Registrierungsprozess sowie beim Bezahlvorgang behoben, auch die Datenbasis der Fahrplandaten wurde nochmals optimiert, sodass Abweichungen in den Angaben zur Fahrzeit nicht mehr vorkommen. Auch der Kauf von Fahrkarten über die App durch Kinder ist problemlos möglich, wenn eine zahlungsberechtigte Person (ab 18 Jahre) die App auf dem Smartphone des Kindes installiert, sich dort anmeldet und ein akzeptiertes Zahlungsmittel hinterlegt (Prinzip „Eltern kaufen für ihre Kinder“). Darüber hinaus arbeitet der KVV bereits an einer Lösung, dem sog. „Familienkonto“, damit Kinder nach Anmeldung der App durch die Eltern noch einfacher Tickets kaufen können. Eine Umsetzung erfolgt voraussichtlich bis Ende 2022.

Neben der Optimierung der technischen Aspekte prüft der KVV derzeit im Vorfeld der nächsten Aufsichtsratssitzung am 11.03. auch, im Tarif KVV.Luftlinie zeitnah ein sogenanntes „Best-Price“-System einzuführen, das stets den günstigsten Preis aus Luftlinien- und

Wabentarif zur Preisfindung heranzieht. Diese Option bietet den Fahrgästen absolute Preis-Sicherheit.

Weiterhin ist es jedem Fahrgast möglich, an jedem Zustieg zum ÖPNV-System eine Einzelfahrkarte in Papierform zum sofortigen Fahrtantritt mit den gängigen Zahlungsmitteln zu erwerben. Entlang der Strecken im Schienenpersonen-Nahverkehr (SPNV) in Karlsruhe-Grötzingen steht an jedem Haltepunkt ein Fahrkartenautomat, der neben dem Vollsortiment an Fahrkarten auch die gängigsten Bezahlmöglichkeiten anbietet. Neben Bargeld kann nun eine Fahrkarte per Giro- oder Kreditkarte und Apple- oder GooglePay komfortabel kontaktlos bezahlt werden. Durch das konsequente Ausstatten aller Haltepunkte wurde somit die Vertriebsqualität insgesamt deutlich erhöht.

Neben diesen Fahrkartenautomaten verkauft auch das Fahrpersonal in den Bussen Einzel- und Tageskarten, sodass auch hier die lückenlose Versorgung gewährleistet ist. Im Vorfeld einer Fahrt können (bei Bedarf sogar vordatierte) Tageskarten bequem im KVV-Webshop, an allen stationären Fahrkartenautomaten und in der Vorverkaufsstelle in der Grötzinger Ortsverwaltung gekauft werden, für die es im Übrigen keine Pläne zur Schließung gibt.

In Bezug auf die vom KVV erhobene Bearbeitungsgebühr bei der Erstattung von Fahrkarten gelten die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des KVV, welche als Teil des Gemeinschaftstarifs nach Maßgabe des Personenbeförderungsgesetzes vom Innenministerium Baden-Württemberg, vom Landesbetrieb Mobilität Rheinland-Pfalz sowie vom Regierungspräsidium Karlsruhe genehmigt wurden.

Gemäß § 10 Abs. 5 wird im Falle der Erstattung von Beförderungsentgelten von dem zu erstattenden Betrag ein Bearbeitungsentgelt von 5,00 Euro sowie eine etwaige Überweisungsgebühr von 1,50 Euro abgezogen. Diese Regelung ist nicht neu und besteht bereits seit vielen Jahren in dieser Form. Tarifänderungen und dadurch ungültig werdende Fahrkarten sind in den Beförderungsbedingungen ausdrücklich vorgesehen. Bei jeder Tarifänderung wird den Kundinnen und Kunden eine ausreichend bemessene Aufbrauchfrist von sechs Monaten eingeräumt.

Der KVV weist darauf hin, dass nicht genutzte Fahrkarten jederzeit in den Kundenzentren erstattet bzw. gegen aktuelle Fahrkarten umgetauscht werden können. Der KVV wendet hier seiner Kundschaft gegenüber stets ein sehr kulantem Verfahren an und nimmt auch Fahrkarten entgegen, welche nach den Beförderungsbedingungen nicht mehr umgetauscht werden müssten, da die Aufbrauchfrist von sechs Monaten überschritten wurde. Dies ist seit vielen Jahren gelebte Praxis. Somit können auch Fahrkarten, die vor Dezember 2019 gekauft wurden, noch zurückgegeben werden.

Im Sinne der Kundinnen und Kunden wurde die Aufbrauchfrist der bereits zum 01.08.2021 abgeschafften 4er-Karten um weitere sechs auf nunmehr 12 Monate bis zum 12.06.2022 verlängert. Sollten diese Fahrkarten umgetauscht werden, fallen keine Erstattungsgebühren an.

Die Geschäftsleitung des KVV kann die Kritik einzelner Fahrgastgruppen, die auf unterschiedlichsten Kanälen an den KVV herangetragen wurde, nachvollziehen. Diesen Personen bietet der KVV regelmäßig Schulungen an, um die Neuerungen zu erklären. Die Termine hierfür sind auf der Webseite des KVV unter www.kvv.de einzusehen. Die Geschäftsleitung ist gleichzeitig fest davon überzeugt, dass die beschriebenen Maßnahmen, die in breitem Konsens getroffen wurden, richtig sind, um die Zukunftsfähigkeit des Verkehrsverbundes sicherzustellen und sieht insbesondere nach der Diskussion in der letzten Sitzung des Aufsichtsrates am 19.01.2022 diese Überzeugung durch alle Mitglieder im Aufsichtsrat bestätigt.

Der KVV hat parallel zu dieser Umstellung auf entwertete Fahrkarten vor allem im Bereich der Tageskarten sein Angebot deutlich vergünstigt und ausgeweitet. So ist beispielsweise eine Tageskarte Citysolo für eine Person bereits zum Preis von zwei Einzelfahrkarten 2 Waben zu erwerben, womit der Kauf einer zweiten Einzelfahrkarte entfällt und alle zusätzlichen Fahrten bis Ende des Betriebstages eingeschlossen sind. Zudem sind alle Kinder zur kostenfreien Mitnahme eingeschlossen. Somit ist auch der bisherige preisliche Vorteil der 4er-Karte hinfällig. Für die nächste Aufsichtsratsitzung am 11.03.2022 wird neben der oben erläuterten „Best-Price“-Systematik im Tarif „KVV.luftlinie“ auch der Vorverkauf von Einzelfahrkarten mit einer Gültigkeit für einen ganzen Tag je Richtung vorbereitet. So kann diese Karte dann, nach Umsetzung in den verschiedenen Verkaufsgeräten, bis zu 6 Wochen im Voraus an allen Fahrkartenautomaten, Kundenzentren, Verkaufsstellen und im Web-Shop zum Selbstaussdruck bezogen werden.

Anlage: Anteil der Nutzer von Smartphones nach Altersgruppen

Quelle:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/459963/umfrage/anteil-der-smartphone-nutzer-in-deutschland-nach-altersgruppe/>

