

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Danny Freymark (CDU)

vom 08. August 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. August 2013) und **Antwort**

Fahrkartenautomaten der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

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

Die Kleine 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 BVG AöR um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend gekennzeichnet wiedergegeben.

Frage 1: Wie viele Fahrkartenautomaten der BVG gibt es in Berlin und inwieweit kann mit Kleingeld, Geldscheinen oder bargeldlos bezahlt werden (Bitte um Aufstellung der Anzahl)?

Antwort zu 1.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Aktuell ergibt sich folgender Bestand:

Stationäre Automaten: Gesamt: 720, davon 695 in Betrieb und 25 Reserve.

An allen stationären Automaten kann mit Kleingeld und bargeldlos gezahlt werden, an ca. 65 % mit Geldscheinen.

Mobile Automaten: Gesamt: 572, davon 399 in Betrieb und 173 Reserve

An den mobilen Automaten kann ausschließlich mit Kleingeld bezahlt werden.“

Frage 2: Wie hoch ist der prozentuale Anteil von defekten Fahrkartenautomaten im Jahr und in welchen Zeitintervallen werden diese wieder in Stand gesetzt?

Antwort zu 2.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die Anzahl der defekten Automaten wird nicht erfasst. Stattdessen wird die monatliche Verfügbarkeit gemäß Verkehrsvertrag ermittelt. Dabei werden Fahrkartenautomaten auf einem Bahnhof zu einer Gruppe zusammengefasst.

Die Verfügbarkeit wird pro Gruppe ermittelt und daran gemessen, ob der Kunde jederzeit auf jedem Bahnhof Fahrscheine erwerben kann. Die durchschnittliche Verfügbarkeit für Juli lag bei 99,77 %, die für das Jahr 2012 betrug 99,76 %. Automatenstörungen werden im Durchschnitt innerhalb von 24 Stunden behoben.“

Vor der Umstellung des Messverfahrens auf Automatengruppen im Jahr 2009 hat die BVG dem Senat die Verfügbarkeit einzelner Automaten gemeldet. Im Jahr 2008 lag diese bei 99,0 %. Bei der Interpretation des Wertes ist zu beachten, dass Teilfunktionsstörungen (bspw. eine gestörte Annahme von Münzen, so dass nur eine Zahlung mit EC-Karte möglich ist) nicht als Automatenausfall gewertet werden.

Frage 3: Welche Gründe liegen dafür vor, dass oftmals insbesondere Kleingeld durch den Automaten nicht angenommen und wieder ausgegeben wird?

Antwort zu 3.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die Automaten sind Ziel von Manipulationsversuchen, so dass die Münzerkennungseinheit beschädigt oder beeinträchtigt wird. Weitere Ursachen sind verschmutztes oder stark abgenutztes Geld, so dass die feine Sensorik das Geld nicht mehr erkennen kann.“

Frage 4: Was können BVG-Kunden tun, wenn ein Fahrkartenautomat offensichtlich defekt ist bzw. das Kleingeld nicht anerkennt?

Antwort zu 4.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Bei Automatenstörungen oder Fehlfunktionen können sich die Kunden über die Info-Säule melden. Dort wird die Störung aufgenommen und dem Kunden mitgeteilt, wie er sich bezüglich des Fahrscheinerwerbs verhalten kann.“

Frage 5: Welche Maßnahmen plant bzw. unternimmt die BVG, um die reibungslose Abwicklung des Fahrkartenkaufs dem Kunden gegenüber zu garantieren?

Antwort zu 5.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die BVG AöR befindet sich gerade im Prozess der Beschaffung von neuen Fahrausweisautomaten. Diese werden mit moderner Technik ausgestattet, die u.a. zu 100 % den bargeldlosen Zahlungsverkehr sowohl bei den stationären als auch mobilen Automaten unterstützen werden.

Die BVG AöR wird auch weiterhin die sehr hohe Verfügbarkeit (s. Frage 2) sicherstellen, um den Kunden den Fahrscheinerwerb zu ermöglichen.

Neben den Fahrkartenautomaten steht den BVG-Fahrgästen außerdem eine Vielzahl von BVG-Kundenzentren, Reisemärkten und Agenturen zur Verfügung.“

Berlin, den 04. September 2013

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 11. Sep. 2013)