

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Tommy Tabor (AfD)**

vom 25. Juni 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Juni 2018)

zum Thema:

**Berlin: BVG und Ihr Forderungsmanagement – Verbraucherschutz  
gewährleistet?**

und **Antwort** vom 10. Juli 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. Jul. 2018)

Herrn Abgeordneten Tommy Tabor (AfD)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/15 434

vom 25. Juni 2018

über „Berlin: BVG und Ihr Forderungsmanagement – Verbraucherschutz gewährleistet?“

---

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nur zum Teil in eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) Anstalt öffentlichen Rechts um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wurde bei der Beantwortung berücksichtigt.

1. Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) arbeiten aktuell mit Ihrem Forderungsmanagement mit der Firma infoscore Forderungsmanagement GmbH zusammen. Das heißt, bei Ausfall der Zahlung (erhöhtes Forderungsentgelt) schickt die FA Infoscore direkt eine Mahnung an den Schuldner heraus. Die Mahngebühren in Höhe von 59,49 € sind damit nahezu genauso hoch wie der eigentlich geschuldete Betrag in Höhe von 60 €.

Wie steht der Senat zu dieser Praxis, dass dem Schuldner eine nahezu 100 prozentiger Aufschlag auferlegt wird?

2. Ist es aus Sicht des Senates eher unlauter, Mahngebühren in dieser Höhe zu fordern?

Zu 1. und 2.: Die Gebühren fallen für die Durchführung der Forderungseinziehung an, wenn das erhöhte Beförderungsentgelt nicht gezahlt wird. Dieser Prozess erfordert einen erheblichen Aufwand. Die Mahngebühren halten sich im gesetzlichen Rahmen.

Der Fahrgast, der die Leistungen der BVG nutzt, ohne einen gültigen Fahrschein zu lösen, erhält die Gelegenheit, das gemäß der Beförderungsbedingungen zu entrichtende erhöhte Beförderungsentgelt innerhalb angemessener Frist zu zahlen, nachdem er vom Kontrollpersonal ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wurde. Erfolgt die Zahlung innerhalb dieser Frist, fallen keine weiteren Gebühren an.

3. Wie steht der Senat zur Praxis der übermittelten Zahlungsaufforderung des erhöhten Beförderungsentgeltes? Es wird lediglich ein ausgedrückter Zettelstreifen dem Fahrgast übergeben. Zählt das bereits als ein qualifiziertes Dokument? Sollte nicht jeder Verbraucher das Recht haben, dass man auf postalischem Wege nochmals informiert wird?

4. Ist aus Sicht des Senates der Verbraucher hier ausreichend informiert und geschützt?

Zu 3. und 4.: Dem Fahrgast wird neben dem Ausdruck aus dem Erfassungsgerät eine Zahlungsaufforderung übergeben. Mit der persönlichen Aushändigung der Zahlungsaufforderung ist eine unmittelbare Kenntnisnahme der Zahlungsaufforderung durch den ohne Fahrschein angetroffenen Fahrgast gewährleistet. Einer weiteren postalischen Zustellung bedarf es nicht, da dieses Verfahren kosten- und zeitaufwändig wäre. Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass Kundinnen und Kunden Zahlungsaufforderungen erst erreichen, wenn diese die Forderung bereits beglichen haben. Nur in dem Fall, dass der ohne gültigen Fahrausweis angetroffene Fahrgast die Annahme der Belege verweigert, erfolgt eine postalische Information an ihn.

5. Am 25.05.2018 trat die neue DSGVO in Kraft. Wie verhält es sich nach neuer Regelung mit dem Datenschutz, wenn persönliche Daten auf dem ausgehändigten Zettelstreifen zu verorten sind? Vollständiger Name, Vorname, Geburtsdatum und Adresse, mit Kontrollstelle, Datum und Uhrzeit? Der Kontrolleur wird wiederum verschlüsselt erwähnt.

Zu 5.: Der Fahrgast wird mittels des Ausdruckes aus dem Erfassungsgerät über die Daten, die im Zusammenhang mit der Fahrausweiskontrolle gespeichert werden, informiert. Da der Zettelstreifen mit den personenbezogenen Daten den Betroffenen selbst überreicht wird, sind Datenschutzverstöße nicht erkennbar.

6. Auf dem Zettelstreifen ist nicht zu erkennen, dass diese bereits die endgültige Zahlungsaufforderung ist. Wie ist aus Sicht des Senates hier der Verbraucher ausreichend informiert?

Zu 6.: Dem Fahrgast werden persönlich die Forderungshöhe und die Zahlungsfrist durch die Aushändigung der Zahlungsaufforderung mitgeteilt. Es wird daher davon ausgegangen, dass die Fahrkartenkontrolleurinnen und Fahrkartenkontrolleure betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher über das Verfahren zur Forderungsregulierung eindeutig informieren.

Berlin, den 10. Juli 2018

In Vertretung

Christian R i c k e r t s

.....  
Senatsverwaltung für Wirtschaft,  
Energie und Betriebe