

## **Kleine Anfrage**

**des Abg. Fabian Gramling CDU**

**und**

## **Antwort**

**des Ministeriums für Verkehr**

### **Fahrkartenautomaten im VVS**

Kleine Anfrage

Ich frage die Landesregierung:

1. Welche Anforderungen werden an Fahrkartenautomaten im ÖPNV in Baden-Württemberg gestellt?
2. Wer ist für den Aufbau und die Instandhaltung der Fahrkartenautomaten im Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS) zuständig?
3. An welchen Standorten befinden sich Fahrkartenautomaten im Landkreis Ludwigsburg und in welchem technischen Zustand befinden sich die Geräte?
4. Wie beurteilt sie die Kundenfreundlichkeit der Fahrkartenautomaten im VVS, insbesondere mit Blick auf die Bedienerfreundlichkeit und den Informationsumfang zur Streckenführung sowie Abfahrts- und Ankunftszeiten?
5. Welche Bedeutung misst sie den Fahrkartenautomaten unter Berücksichtigung der vorhandenen Alternativen (bspw. Online-Tickets) bei?
6. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden ergriffen, um die Nutzerinnen und Nutzer des ÖPNV in Baden-Württemberg an den Haltestellen bestmöglich über die jeweiligen Fahrstrecken, die Zahl der Umstiege sowie Abfahrts- und Ankunftszeiten zu informieren?

21. 07. 2020

Gramling CDU

## Begründung

Der schnelle und unkomplizierte Kauf von Tickets für den ÖPNV sind für den Kundenkomfort und die Akzeptanz des ÖPNV wichtig. Nachdem im Frühjahr 2020 an Bahnhöfen entlang der Frankenbahn, u. a. in Besigheim, zeitweise überhaupt keine Fahrkartenautomaten mehr standen, stellt sich die Frage, wo in diesem Bereich welche Zuständigkeiten liegen und welche Anforderungen vonseiten des Landes an die Fahrkartenautomaten gestellt werden.

## Antwort

Mit Schreiben vom 10. August 2020 Nr. 3-3892.02/1703 beantwortet das Ministerium für Verkehr die Kleine Anfrage wie folgt:

*1. Welche Anforderungen werden an Fahrkartenautomaten im ÖPNV in Baden-Württemberg gestellt?*

Anforderungen an die Fahrkartenautomaten werden durch die jeweiligen Aufgabenträger oder durch die Verkehrsunternehmen selbst definiert. In den Verkehrsverträgen des Landes mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen des Regionalverkehrs sind umfangreiche Vorgaben, beispielsweise zu Zahlungsmitteln, Barrierefreiheit, Angebotsspektrum, Außendesign, Spracheinstellungen.

*2. Wer ist für den Aufbau und die Instandhaltung der Fahrkartenautomaten im Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS) zuständig?*

In der Regel die Verkehrsunternehmen; DB Regio und Go-Ahead bedienen sich dabei der DB Vertrieb als Vertriebsdienstleister.

*3. An welchen Standorten befinden sich Fahrkartenautomaten im Landkreis Ludwigsburg und in welchem technischen Zustand befinden sich die Geräte?*

Detaillierte Unterlagen liegen uns nur für den Regionalverkehr vor; für die S-Bahn Stuttgart ist der Verband Region Stuttgart zuständig. An allen S-Bahn-Stationen gibt es Fahrausweisautomaten der DB Vertrieb. Auch in Vaihingen (Enz) stehen Fahrausweisautomaten der DB Vertrieb, welche von Go-Ahead beauftragt wurde. Fahrausweisautomaten von Abellio stehen im Landkreis Ludwigsburg an folgenden Standorten: Ludwigsburg, Bietigheim-Bissingen, Besigheim, Walheim, Kirchheim (Neckar), Ellental, Sachsenheim und Sersheim.

Es liegen bislang keine Hinweise vor, dass einzelne Automaten von Go-Ahead oder Abellio seit längerem defekt oder zerstört wären. Die Automaten werden außerdem im Rahmen des Qualitätssystemsystems im Regionalverkehr regelmäßig auf ihre Funktionsfähigkeit und Schadensfreiheit überprüft.

*4. Wie beurteilt sie die Kundenfreundlichkeit der Fahrkartenautomaten im VVS, insbesondere mit Blick auf die Bedienerfreundlichkeit und den Informationsumfang zur Streckenführung sowie Abfahrts- und Ankunftszeiten?*

Es gab immer wieder Klagen, dass die Benutzerführung der DB-Fahrausweisautomaten zu umständlich sei. Verkehrsministerium und Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) haben daher 2018 unter Einbeziehung der Eisenbahnverkehrsunternehmen von einer darauf spezialisierten Firma Grundzüge einer neuen einheitlichen Benutzerführung entwickeln lassen, die für eine große Zahl der Ticketkäufer eine Vereinfachung darstellen soll. Abellio hat als erstes Unternehmen diese Benutzerführung an seinen neuen Automaten umgesetzt. Dabei kommt es natürlich zu gewissen Umgewöhnungsprozessen bei bisherigen Nutzer/-innen der DB-Automaten. Trotz entsprechender Vorgaben ist die Fahrplan-

auskunftsfunktion bisher an den Abellio-Automaten noch nicht umgesetzt. Allerdings sollten die Automaten nicht prioritär als Instrument zur Fahrplanauskunft und Reiseplanung genutzt werden, da dies oft längere Zeit braucht und daher Fahrgäste behindert, die rasch eine Fahrkarte benötigen.

*5. Welche Bedeutung misst sie den Fahrkartenautomaten unter Berücksichtigung der vorhandenen Alternativen (bspw. Online-Tickets) bei?*

Fahrkartenautomaten sind trotz der Zunahme digitaler Ticketformen weiterhin ein wichtiges und unverzichtbares Angebot für einen unkomplizierten Fahrausweiserwerb. Dies gilt angesichts der zeitlich eng begrenzten Gültigkeit von Verbundfahrausweisen für Einzelfahrten insbesondere für den Fahrausweiserwerb unmittelbar vor Fahrtantritt. Automaten haben weiterhin Vorteile für Menschen ohne Bankverbindung (v. a. Kinder und Jugendliche) sowie für Gäste von außerhalb, die sich nicht erst Ticket-Apps des örtlichen Verbunds installieren wollen.

*6. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden ergriffen, um die Nutzerinnen und Nutzer des ÖPNV in Baden-Württemberg an den Haltestellen bestmöglich über die jeweiligen Fahrstrecken, die Zahl der Umstiege sowie Abfahrts- und Ankunftszeiten zu informieren?*

Über Ankunfts- und Abfahrtszeiten informiert die DB Station & Service als Stationsbetreiberin über ausgehängte Abfahrts- und Ankunftspläne sowie (einschließlich aktueller Abweichungen) über Anzeiger an den Bahnsteigen und z. T. auch an zentraler Stelle im bzw. am Bahnhof. In personenbedienten Verkaufsstellen müssen auch Taschenfahrpläne der einzelnen Linien vorgehalten werden; dort gibt es auch Auskunft zu Fahrtstrecken und Umstiegen. Informationsvitrinen an den Bahnsteigen können von den Eisenbahnverkehrsunternehmen auch zum Aushang von Liniennetzen genutzt werden.

In Vertretung

Dr. Lahl

Ministerialdirektor