

**Betreff:****Deutschlandticket****Organisationseinheit:**

Dezernat I

0120 Referat Stadtentwicklung, Statistik, Vorhabenplanung

**Datum:**

24.06.2025

**Beratungsfolge**

Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 111 Hondelage-Volkmarode (zur Kenntnis)

**Sitzungstermin**

21.08.2025

**Status**

Ö

**Sachverhalt:**

Zur Anfrage vom Bezirksbürgermeister Ulrich Volkmann vom 30.05.2025 nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

Zu 1)

Klarstellung zum Vorgehen

Die BSVG und der VRB streben grundsätzlich einen kulanten Umgang mit Fahrgästen an, sollten diese unverschuldet keinen Fahrausweis vorzeigen können. Das heißt, wer sein Ticket aufgrund einer technischen Störung nicht vorzeigen kann, muss kein erhöhtes Beförderungsentgelt bezahlen und auch eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 7 Euro fällt nicht an.

Richtig ist, wer mit Bus oder Stadtbahn fährt, muss in Besitz eines gültigen Tickets sein und dieses auch vorzeigen können. Wer sein Ticket über das Handy bezieht, muss es auch darüber wiedergeben. Das heißt zum Beispiel auch, dass der Akku des Handys genügend geladen ist oder der Fahrgast die Pin der App weiß, um sie im Falle einer Kontrolle vorzuzeigen. Kann man bei einer Kontrolle kein gültiges Ticket nachweisen, wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) von 60 Euro fällig. Fahrgäste, die eigentlich ein Ticket haben, dieses bei einer Kontrolle aber nicht vorzeigen können (zum Beispiel, weil der Handyakku leer war), können ihren Fahrschein innerhalb einer Woche bei der BSVG nachreichen. Damit reduziert sich das erhöhte Beförderungsentgelt auf 7 Euro (Bearbeitungsgebühr).

Wenn der Fahrgast sein Ticket ohne eigenes Verschulden nicht vorzeigen kann, zum Beispiel, wenn eine technische Störung der App vorliegt, wird kein erhöhtes Beförderungsentgelt fällig. Auch die Bearbeitungsgebühr in Höhe von 7 Euro entfällt in der Regel nach Prüfung des Vorgangs. So wurde auch in dem nun öffentlich gewordenen Fall gehandelt: Der betroffenen Kundin wurde die Zahlung in Höhe von 7 Euro erlassen.

Ob eine technische Störung vorliegt, lässt sich im Hintergrundsystem des technischen Dienstleisters nachvollziehen. Der VRB, dem die BSVG angehört, betreibt verbundweit einen Kundenservice, der alle Fragen zur App beantwortet. Dieser ist unter [info@vrb-online.de](mailto:info@vrb-online.de) erreichbar. Diese Kontaktadresse steht insbesondere auch für Rückfragen zu technischen Problemen oder zur fehlerhaften Funktionalität der App zur Verfügung. Der VRB-Kundenservice besitzt einen Zugang zum Hintergrundsystem des Ticketshops und kann prüfen, ob der Fahrgast zum Zeitpunkt der Kontrolle über ein aktives Ticket verfügte.

Vorgehen im Störungsfall

Liegt eine Störung im Ticketshop vor, informiert der VRB direkt nach Bekanntwerden die zugehörigen Verkehrsunternehmen. Diese informieren dann wiederum ihr Fahr- und Prüfpersonal über die Störung, sodass schnellstmöglich Kenntnis über die Störung besteht und ein entsprechend kulanter Umgang mit den Fahrgästen gewährleistet werden kann. Das Prüfpersonal der BSVG ist darauf sensibilisiert, bei der Fahrausweisprüfung fehlerhafte Kontrollen, die auf eine (noch nicht kommunizierte) technische Störung zurückzuführen sind, kulant im Sinne des Fahrgastes handzuhaben.

Im Einzelfall kann es dennoch zur Erhebung eines EBs kommen. Wie geschildert, wird der Vorgang fallen gelassen, wenn die Überprüfung ergibt, dass der Fahrgast unverschuldet aufgrund einer technischen Störung sein Ticket nicht vorzeigen konnte.

In diesen Fällen kann sich der Fahrgast also an den Kundenservice von BSVG oder VRB wenden, um den Fall prüfen zu lassen.

#### Verbindungsabbrüche in den Apps des VRB und der BSVG

Technische Störungen in den Apps des VRB und der BSVG sind die Ausnahme. Laut eigener Angabe haben die Systeme eine Verfügbarkeit von über 99 Prozent. Treten Störungen auf, sind diese im Normalfall innerhalb weniger Minuten behoben.

Der VRB und die BSVG befinden sich dennoch in einem iterativen Prozess mit den zuständigen Dienstleistern, um die Verfügbarkeit der App und die Nutzererfahrung zu verbessern. Auch werden nach Vorfällen, wie dem nun öffentlich gewordenen, intern noch einmal geltende Regelungen geprüft, bei Bedarf verbessert und das zuständige Personal sensibilisiert.

#### Zu 2)

Nein, ein Foto des Tickets in Verbindung mit dem Personalausweis kann nicht als Alternative akzeptiert werden. Bundesweit entsteht durch Betrug mit gefälschten D-Tickets ein Schaden, der in Studien auf eine dreistellige Millionenhöhe pro Jahr geschätzt wird.

Fotos beziehungsweise Screenshots von ÖPNV-Tickets haben keinerlei Sicherheitsmerkmale und sind sehr anfällig für Fälschungen. Durch Bildbearbeitungsprogramme können Persönlichkeitsmerkmale abgeändert werden. Neuerdings können KI-gestützt auch Bilder eines vermeintlichen Tickets selbst generiert werden.

Die BSVG stellt in Kontrollen regelmäßig Betrugsversuche fest, bei denen manipulierte oder gefälschte Fotos/Screenshots als Fahrausweis genutzt werden.

Eine Lockerung dieser Regel, um dem Ausnahmefall einer technischen Störung in der App vorzubeugen, würde ein erhöhtes Betrugsrisiko darstellen, dass sich negativ auf die Einnahmensicherung der BSVG und damit auch auf den städtischen Haushalt auswirken könnte.

#### Zu 3)

Nein, aus den zuvor genannten Gründen hat die BSVG keine entsprechende Regelung kommuniziert. Insbesondere an die Mitarbeitenden des Prüf- und Serviceteams der BSVG wurde aber kommuniziert, dass bei Kontrollen das Vorliegen einer technischen Störung als Grund für das Fehlen einer Fahrtberechtigung in Betracht gezogen werden soll, um im Zweifelsfall möglichst kulant zu agieren.

Werner

#### Anlage/n:

keine

