



AKB

29.1.2022

Stellungnahme der Karlsruher Bürgervereine zur KVV-Änderung des Fahrscheinvertriebs

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Dr. Mentrup, sehr geehrter Herr Dr. Pischon,

wir wenden uns heute an Sie in Ihren Funktionen als Aufsichtsratsvorsitzender bzw. als Geschäftsführer der KVV. Schon seit der Abschaffung der 4er-Karte und erst recht nach der Abschaffung einer nicht entwerteten Fahrkarte für den Karlsruher ÖPNV häufen sich bei uns die Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern über ihre Unzufriedenheit mit diesen Änderungen.

Leider erleben wir hier eine Umstellung auf überwiegend App basierte Buchungen, die nicht berücksichtigt, dass man damit einen großen Teil der Fahrgäste von einem einfachen Zugang zu einer Fahrkarte entkoppelt. In den BNN vom 19.01.2022 werden Sie, Herr Dr. Pischon, zitiert, dass nur noch 1,4 % der Fahrten mit einer Viererkarte absolviert worden seien. Das klingt erst einmal wenig. Die KVV gibt ihre Fahrgastzahlen auf ihrer eigenen Internetseite für 2019 mit 167 Mio. Fahrgästen/Jahr an. 1,4 % entsprechen 2,3 Mio. Fahrgäste/Jahr. Das ist keine Kleinigkeit! Dabei sind die Einzelfahrscheine noch nicht berücksichtigt.

Wir bestreiten nicht, dass die Zukunft digital sein wird und dass hier eine Zunahme zu verzeichnen ist. Aber wir stellen fest, dass der Fahrgastanteil von Menschen, die nicht selbstverständlich das Smartphone nutzen können oder wollen, einfach noch zu groß ist, um hier schon eine solche Wende einzuleiten. Das führt nicht zu einer schnelleren Digitalisierung, sondern zu einer Verkehrswende in die falsche Richtung, indem diese Bevölkerungsgruppe teilweise wieder auf das Auto umsteigen könnte oder durch die Pandemie umgestiegen ist und durch diese Umstellung nicht zurückgeholt werden kann. In Karlsruhe sind 20 % der Bevölkerung ab 6 Jahren (ein Alter, ab dem frühestens der selbständiger Fahrkartenkauf möglich ist) über 65 Jahre alt, allein 10 % über 75 Jahre alt. Und wenn man sich schon der Probleme wie fehlende Fahrkartenautomaten, Schwierigkeiten bei der Bedienung und der Lesbarkeit durch Lichteinstrahlung oder Höhe der Automaten bewusst ist, sollte man die Probleme dann nicht beseitigen, BEVOR man eine solche Änderung einführt? Kundenservice geht anders.

Warum stören sich so viele Fahrgäste daran, dass sie keine nicht entwerteten Fahrscheine mehr auf Vorrat kaufen können? Die Antworten sind einfach und zahlreich. Entlang der Buslinien finden sich nur selten Fahrscheinautomaten. Hier müsste man also immer das Ticket beim Einsteigen direkt beim Fahrer erwerben. Wie viel Zeit es kostet, bis 3-4 oder mehr Fahrgäste ein Ticket bar bezahlt haben, kann sich jeder selbst ausrechnen. Sind Automaten vorhanden, ist die Bedienung immer mit einem Zeitaufwand verbunden. Es gibt häufig eine Schlange und schnell ist die Bahn weg. Das Argument, es fahre ja alle paar Minuten eine Bahn, stimmt schlicht nicht. Es fährt nicht jede Linie alle 5 Minuten und man verpasst beim Umsteigen seine An-



schlüsse. Das kann bei manchen Stadtbahn-, Straßenbahn- und Buslinien eine Wartetdauer von bis zu 40 Minuten nach sich ziehen.

Da es in den Straßenbahnen der KVV nur Automaten mit der Bezahlungsmöglichkeit bar oder aufladbare Geldkarte gibt, kritisieren Ältere, mobilitätseingeschränkte oder behinderte Personen, Menschen mit viel Gepäck, Kinderwagen oder Kleinkindern an der Hand zu Recht, wie kompliziert es ist, bei Fahrtantritt an einem solchen Automaten eine Fahrkarte zu erwerben, während man sein Gepäck/sein Kind aus dem Blick verliert. Auch das Sturzrisiko ist erhöht, wenn man bei anfahrender Bahn am Automaten steht. Fehlt das passende Geld, passiert es häufig, dass der Automat nicht wechseln kann und der Fahrgast muss an der nächsten Haltestelle mit Automat die Bahn wieder verlassen.

Es gibt im gesamten Gebiet der KVV nur ca. 130 Fahrscheinautomaten an Haltestellen, aber immer nur auf einer Seite. Wer auf der anderen Seite schnell einen Fahrschein braucht, hat bei modernen langen Bahnsteigen einen entsprechend langen Weg und muss die Gleise zweimal überqueren. Die drei Service-Center der KVV sind an Hauptbahnhof, Marktplatz und der Durlacher Allee zu finden. Ansonsten bleibt einem nur der digitale Erwerb. Und was mache ich mit einem Grundschulkind, dem ich noch kein Smartphone in die Hand geben möchte, dass aber auch mit der Bedienung eines Automaten überfordert ist?

Es mag ja ein erreichbares Ziel sein, dass die Regiomove App zukünftig bundesweit für den Ticketkauf verwendet werden kann, aber aktuell sind wir davon noch weit entfernt. Nein, der Fahrgast in Karlsruhe muss sich mit zwei Apps und der KVV Fahrplanauskunft herumschlagen, wenn er Tickets per App erwerben und vorher feststellen will, ob Standard oder Luftlinie günstiger ist. In unseren Augen kommt die Umstellung viel zu früh und hängt einen Teil der Bevölkerung, von den jüngsten bis zu den ältesten Fahrgästen einfach ab. Als öffentliches Unternehmen MUSS der KVV auf Menschen mit Handicap oder besonderen Bedürfnissen Rücksicht nehmen und darf diese nicht vom Nahverkehr ausschließen - selbst wenn es sich nur um wenige Menschen handeln sollte. Es ist eine Frage der Haltung – diese Art von Barrierefreiheit sollte der KVV, der als öffentliches Unternehmen hoch subventioniert wird, als seine unternehmerische Verpflichtung ansehen.

Wir können auch nur schwer der Argumentation folgen, die einerseits Kostengründe anführt, die gegen den Erhalt der Entwerter in den Bahnen sprechen, aber dann einräumt, dass die bestehenden Fahrkartenautomaten verbessert und ihre Anzahl erhöht werden muss. Um allerdings das Angebot den Bedürfnissen anzupassen, müsste die Anzahl deutlich erhöht werden. Es wäre sicherlich günstiger, die Entwerter zu erhalten.

Es wird also immer eine erhebliche Zahl an Menschen geben, die mit nicht entwerteten Einzel- oder Viererfahrtscheinen unterwegs sein wollen oder müssen und für die die Nutzung der Ticket-Automaten eine kaum zu bewältigende Hürde darstellt. Häufig lassen sich diese Personen (zumeist ältere Gelegenheitsfahrer oder auch Gäste



in Karlsruhe) dann von Freunden oder Verwandten Tickets auf Vorrat kaufen, die sie dann nur noch bei Fahrtantritt entwerfen müssen. Auch Eltern können zukünftig für ihre Kinder im Voraus kein Ticket mehr kaufen.

Daher fordert die Arbeitsgemeinschaft Karlsruher Bürgervereine e. V., dass der bisherige Vorverkauf von Papiertickets ohne Gültigkeit sowie die Möglichkeit, dieses Ticket in Bahn und Bus zu entwerfen, solange bestehen bleibt, bis eine technische Alternative zur Verfügung steht, mit der insbesondere Personen ohne digitales Equipment oder mit Einschränkungen für das Bedienen von Ticketautomaten ihre Fahrt bezahlen können. Das könnte z. B. eine aufladbare Karte im Kreditkartenformat sein, wie sie in vielen Ländern benutzt wird.

Cc:
Fraktionen des Karlsruher Rathauses
Stadtseniorenrat Karlsruhe e. V.
Kreisseniorenrat Landkreis Karlsruhe e.V.
BNN