

KVV Karlsruher Verkehrsverbund GmbH

V6-KU4

Tullastraße 71, 76131 Karlsruhe, Germany, T +49 (0) 721 6107-0, F +49 (0) 721 6107-5009

info@kvv.karlsruhe.de, www.kvv.de

Tram 1, 2, 6 und S4, S5, S7, S8, S51, S52 Haltestelle: Tullastraße/Verkehrsbetriebe



Bewegt alle.

KVV GmbH, Postfach 1140, 76001 Karlsruhe

Herrn
Sebastian Weber

Per E-Mail: SBW.BFW-aktiv@web.de

Thomas Seitz,
ku.seitz@kvv.karlsruhe.de

T +49 (0)721 6107 5814
F +49 (0)721 6107 5809

Karlsruhe, 29.11.2021

Abschaffung Blockfahrkarten und Entwerter

Sehr geehrter Herr Weber,

von Herrn Oberbürgermeister Dr. Mentrup wurde ich gebeten auf Ihre E-Mail vom 19.11.2021 zu antworten. Gerne möchte ich Ihnen vorweg den Sachverhalt schildern, der zum Wegfall der 4er-Karte bzw. unserer Blockfahrkarten geführt hat und anschließend erläutern, welche Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs die Fahrgäste zukünftig haben.

Die 4er-Karte war sicher viele Jahre ein zeitgemäßes Produkt für unsere Kunden, jedoch reduzierte sich die Nachfrage in den letzten Jahren durchaus kontinuierlich und deutlich. Diese Entwicklung ist in erster Linie auf die inhaltlich und technisch erweiterte Vertriebslandschaft (mobile Automaten und Fahrscheindrucker in Bahnen und Bussen, stationäre Automaten an allen Haltestellen im SPNV und Ausbau digitaler Vertriebswege wie Handytickets und Webshop) zurückzuführen. Folgerichtig konnte die 4er-Karte in den hohen Preisstufen 6 und 7 Waben bereits vor einigen Jahren eingestellt werden.

Aufgrund der über die Zeit deutlich gesteigerten Zuverlässigkeit und Qualität der erweiterten Vertriebswege war in den letzten Jahren auch in den unteren Preisstufen der 4er-Karte eine deutlich gesunkene Nachfrage zu verzeichnen. Diese betrug im letzten „normalen“ Jahr 2019 nur noch knapp 20 % an allen Einzelfahrkarten und 1,4 % an allen Fahrten im KVV. Der dem gegenüberstehende Verwaltungsaufwand, insbesondere auch im Bereich der umzutauschenden nicht genutzten Karten, stand dazu in keinem Verhältnis mehr.

Bereits im Jahr 2019 wurde vom Aufsichtsrat beschlossen, alle zu entwertenden Fahrkarten abzuschaffen. Die erneute Beschlussfassung zur Abschaffung der 4er-Karte erfolgte in der Sitzung am 26.04.2021, indem die Umsetzung aller strukturellen Tarifmaßnahmen zum 01.08.2021 beschlossen wurde.

Geschäftsführer: Dr. Alexander Pischon
HRB 106831 Amtsgericht Mannheim
Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

Gesellschafter: Stadt Karlsruhe
Landkreis Karlsruhe, Landkreis Germersheim
Landkreis Rastatt, Stadt Baden-Baden
Landkreis Südliche Weinstraße, Stadt Landau

Bankverbindung:
Sparkasse Karlsruhe
IBAN: DE57 6605 0101 0009 1311 11
BIC: KARSDE66

In dieser Sitzung wurden aber eben nicht nur die Abschaffung der 4er-Karte beschlossen, sondern im Gegenzug auch die deutliche Preisreduktion der Tageskarten in den Preisstufen City und Regio auf den Preis von zwei Einzelfahrkarten, um so gerade auch Kunden der ehemaligen 4er-Karte die Möglichkeit zu bieten, ihre Hin- und Rückfahrt zu einem sehr günstigen Preis durchzuführen und zusätzlich noch spontane Fahrten auf den Hin- und Rückwegen und am Zwischenziel zu ermöglichen. Somit konnten wir die Komplexität für die Gelegenheitskunden im Sinne der Tarifstrukturreform auf nur zwei Produktgruppen reduzieren, nämlich die Einzelfahrkarte für den Kunden, der nur einen Weg fahren möchte, und die Tageskarten für Kunden, die einen zusätzlichen Mobilitätsbedarf in Form von Hin- und Rückfahrt oder sogar darüber hinaus haben.

Zudem möchte ich betonen, dass die Verkehrsunternehmen im KVV ständig an der Optimierung des zuverlässigen stationären Vertriebs arbeiten. So wurden in den letzten Wochen an allen Haltepunkten im SPNV flächendeckend neue Automaten aufgestellt. Im Stadtgebiet und im Umland von Karlsruhe verkaufen die Fahrer in allen Bussen ein umfangreiches Sortiment an Fahrkarten und in allen Bahnen der VBK – Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH sind mobile Fahrkartenautomaten eingebaut. Darüber hinaus werden ergänzend zum bisherigen Angebot in unserer App „regiomove“ ab 12.12.2021 die neuen Tarifmodelle „KVV.luftlinie“ und die bereits in der Presse oft erwähnte „KVV.homezone“ zu kaufen sein. Während die „KVV.homezone“ eher Zeitkarteninhaber, also Dauernutzer des ÖPNV anspricht, besteht mit dem Tarifmodell „KVV.luftlinie“ für diejenigen Nutzer ein preislich sehr attraktives Angebot zur Verfügung, die den ÖPNV nicht täglich nutzen.

Mit dieser Entscheidung einher geht die Abschaffung der Entwerter. Das Entwerfen der Tickets in den Bussen und Bahnen im Verbundgebiet ist dann nicht mehr notwendig. Was bei vielen Mobilitätsanbietern im Nah- und Fernverkehr sowie in Großteilen des KVV bereits schon länger gängige Praxis ist, wird nun vollständig umgesetzt.

Damit schaffen wir für unsere Fahrgäste eine einheitliche, transparente und somit kundenfreundliche Regelung für unser gesamtes Verbundgebiet. Unsere Fahrgäste müssen ihr Ticket nicht nochmal extra in einer Bahn oder in einem Bus entwerfen, damit sie mit einem gültigen Fahrschein unterwegs sind. Das hat in der Vergangenheit auch zu einigen Diskussionen mit unseren Fahrausweisprüfern geführt, wenn ein Fahrgast mal aus Versehen vergessen hatte zu stempeln. Auch der ÖPNV-Branchenverband VDV (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen) hatte seinen Verkehrsunternehmen schon vor einiger Zeit empfohlen die Tarifbestimmungen zu vereinheitlichen und nur noch entwertete Tickets zu verkaufen.

Letztmalig werden am 11. Dezember 2021 unentwertete Fahrscheine ausgegeben. Für diese Fahrscheine gilt dann, wie bisher nach jedem Tarifwechsel, eine Aufbrauchsfrist von sechs Monaten bis zum 11. Juni 2022. Danach verlieren diese Fahrscheine, wie gewohnt, ihre Gültigkeit. Nicht entwertete Tickets können dann noch bis zum 31.12.2022 in den KVV-Kundenzentren umgetauscht werden. Sobald die sechsmonatige Aufbrauchsfrist für die alten Fahrscheine im nächsten Frühjahr verstrichen ist, werden sukzessive alle Entwerter aus den Fahrzeugen aller Verkehrsunternehmen im KVV ausgebaut. Ab dem 1. Juli 2022 wird es dann bei allen Verkehrsunternehmen im KVV keine Entwerter mehr in den Bussen und Bahnen geben.

Der Abschied von den Entwertern spiegelt auch das sich ändernde Kundenverhalten wider. Die Zahl der Einzelfahrscheine, die in Papierform gekauft werden und bislang noch abgestempelt werden müssen, ist in den letzten Jahren kontinuierlich zurückgegangen. Neben der großen Anzahl an Zeitkartenkunden, die ihre Karten gar nicht abstempeln müssen, kaufen sich immer mehr Fahrgäste die Einzeltickets digital über unsere Apps, die dort dann schon entwertet sind. So wurden die Entwerter in den Fahrzeugen immer weniger genutzt. Zudem sind viele Entwerter am Ende ihrer Lebensdauer angekommen und die veraltete Technik sehr wartungsintensiv. Oder sie werden oft durch Vandalismus beschädigt. Deshalb macht es auch betriebswirtschaftlich Sinn, die Apparate nun zum Sommer 2022 auszubauen.

Sehr geehrter Herr Weber, ich hoffe, ich konnte Ihnen mit meinen Erläuterungen aufzeigen, dass die Abschaffung der 4er-Karten bzw. der Blockfahrscheine keine leichte und kurzfristige Entscheidung darstellt, sondern auf Basis langjähriger Entwicklungen beruht und sich an einer zukunftsorientierten Strategie sowie an wirtschaftlichen Fakten orientiert. An den KVV werden im Zuge der Digitalisierung und durch den Wandel in der Gesellschaft neue Anforderungen gestellt. Wir sind uns bewusst, dass dies auch Veränderungen für die Fahrgäste mit sich bringt, sind aber auch der Ansicht, dass wir als Management den Auftrag haben, immer wieder alles infrage zu stellen und auch mal Gewohnheiten zu verändern, um schlussendlich Neues zulassen zu können. Es würde mich freuen, wenn Sie unsere neuen Tarifoptionen einmal ausprobieren würden und wir Sie von ihrem Nutzen überzeugen könnten. Gerne würde ich Sie zukünftig wieder als zufriedenen Kunden in unseren Fahrzeugen begrüßen und verbleibe

mit freundlichen Grüßen

Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV)



Dr. Alexander Pischon
Geschäftsführer

Im Folgenden möchte ich Ihnen nun in kompakter Form die Antworten auf Fragen geben, die bei uns in den letzten Tagen eingegangen sind und die wir als die für die Kunden wichtigsten Informationen erachten.

Welche Möglichkeiten zum Kauf von Fahrkarten gibt es ab dem 12.12.2021?

Analoger Vertrieb:

stationäre Fahrkartenautomaten

mobile Fahrkartenautomaten in den Trams der VBK und den Linien S1/S11 und S2

Verkauf beim Busfahrer in allen Bussen

KVV-Kundenzentren

private Verkaufsstellen

Digitaler Vertrieb:

KVV-Web-Shop

KVV-App regiomove

DB Navigator

Wird der Verkauf von Papierfahrkarten eingestellt?

Nein, Papierfahrkarte wird es weiterhin an allen stationären und mobilen Fahrkartenautomaten, Fahrscheindruckern in den Bussen, Kundenzentren und Vorverkaufsstellen geben.

Gibt es in den Kundenzentren und Vorverkaufsstellen noch Einzelfahrkarten?

Ja, es werden weiterhin Einzelfahrkarten, allerdings zum sofortigen Fahrtantritt, verkauft.

Wann kaufe ich idealerweise meine Einzelfahrkarte und wann meine Tageskarte?

Die Einzelfahrkarte ist direkt vor Fahrtantritt am stationären Automaten an der Haltestellen, am mobilen Automaten in der Bahn oder beim Busfahrer zu kaufen. Alternativ kann die Einzelfahrkarte auch über die verschiedenen digitalen Vertriebskanäle wie bspw. regiomove einfach und unkompliziert gekauft werden.

Tageskarten können an allen stationären Fahrkartenautomaten, im KVV-Web-Shop und in den Kundenzentren und Vorverkaufsstellen mit einem vorgewählten Geltungstag im Vorverkauf gekauft werden. In den Bahnen und Bussen können Tageskarten zum sofortigen Fahrtantritt gekauft werden.

Kann ich nach dem 12.12. noch meine vorhandenen unentwerteten Fahrkarten nutzen?

Ja, es gibt für alle vor dem 12.12.2021 gekauften Fahrkarten eine 6 monatige Aufbrauchfrist, d. h. alle Fahrkarten können bis zum 30.06.2022 verwendet werden.

Gibt es nach dem 12.12.2021 noch Entwerter in den Bahnen und Bussen?

Ja, es wird bis zum 30.06. noch Entwerter geben, um die noch gültigen Fahrkarten innerhalb der Ablauffrist nutzen zu können.

Was passiert, wenn ein Fahrkartenautomat defekt ist oder kein Wechselgeld mehr hat?

Wie bisher auch, löst der Kunde bei Um- oder Ausstieg eine für seine Relation gültige Fahrkarte an einem funktionierenden Automaten. Sollte er während der Fahrt ohne Fahrkarte vom Prüfpersonal kontrolliert werden, verweist der Fahrgast auf das defekte Gerät. Nach Überprüfung der Angaben durch die Fachabteilung wird dann selbstverständlich kein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben.

Was passiert, wenn der Busfahrer keinen Fahrschein verkaufen kann?

Wie bisher auch, wird der Fahrgast vom Busfahrer mitgenommen und gebeten, bei Um- oder Ausstieg eine für seine Relation gültige Fahrkarte an einem funktionierenden Automaten zu kaufen. Sollte er während der Fahrt ohne Fahrkarte vom Prüfpersonal kontrolliert werden, verweist der Fahrgast auf den Busfahrer.

Welche Möglichkeiten haben Fahrgäste, insbesondere Kinder und Senioren, die nur bedarfsweise den ÖPNV nutzen und bisher 4er- oder zu entwertende Fahrkarten genutzt haben?

Neben den sehr günstigen Senioren- und Ausbildungstarifen (Karte ab 65, Ausbildungs-Monatskarten und SchoolCard) steht für den Gelegenheitsverkehr immer der Fahrkartenkauf über den stationären Automaten an der Haltestelle oder der Verkauf beim Busfahrer zur Verfügung. Empfohlen wird hier bei Hin- und Rückfahrt die im Rahmen der Abschaffung der 4er-Karte eingeführte preisreduzierte Tageskarte (der Preis einer Tageskarte entspricht nur noch dem Preis von zwei Einzelfahrkarten) bzw. Tageskarte Kind, sodass ein weiterer Kaufvorgang entfällt.

Digital kann die App regiomove auch von Kindern, die ein Smartphone besitzen, genutzt werden, nachdem eine auf den volljährigen Erziehungsberechtigten bezogene Zahlungsart hinterlegt wurde.

Wie gehe ich mit nicht genutzten Fahrkarten um?

In der Regel erfolgt der Kauf von Fahrkarten des Bartarifs anlassbezogen zeitnah vor der Fahrt. Insofern ist das Risiko, eine sofort gültige Einzelfahrkarte zu kaufen und diese dann nicht zu nutzen, relativ gering. Beim Kauf einer vordatierten Tageskarte kann diese selbstverständlich vor dem Geltungstag zurückgegeben werden. Nach dem Geltungstag können die Karten auf Antrag ebenfalls zur Erstattung eingereicht werden.