SIGNALARCHIV.DE

Verkehrsrecht & Tarife

Änderung der VBB-Tarif- und Beförderungsbedingungen

aus SIGNAL 06/2005 (Dezember 2005/Januar 2006), Seite 21 (Artikel-Nr: 10002824)

Hans-Werner Franz, Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB)

Hans-Werner Franz, VBB-Geschäftsführer (Foto: Kai-Uwe Heinrich)

Die wichtigsten Änderungen vom 1.8.2005 im Überblick

Seit Beginn meiner Tätigkeit als Geschäftsführer des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg engagiere ich mich dafür, den öffentlichen Nahverkehr in der Wirtschaftsregion Berlin-Brandenburg und die Kommunikation mit den Kunden zu verbessern. Ein Beitrag dafür sind leicht verständliche und nachvollziehbare Tarif- und Beförderungsbestimmungen. Denn diese regeln die Rechte und Pflichten zwischen den Fahrgästen und den Verkehrsunternehmen. Die Aufgabe des VBB besteht vor allem darin, die Interessen der Kunden zu vertreten und in Einklang mit politischen Vorgaben und den 44 Verkehrsunternehmen zu bringen. Die Änderungen, die nun zum 1.August 2005 in Kraft getreten sind, sind das Ergebnis eines intensiven Abstimmungsprozesses mit unseren Partnern und ein weiterer Schritt in Richtung Kundenorientierung.

VBB verbessert Kommunikation mit den Fahrgästen

Einfach, schnell und umfassend will der Kunde auch über den erforderlichen Fahrausweis informiert werden. Vorbild können hier andere Branchen sein: Kunden entscheiden sich bei Wahlmöglichkeiten oft für einfache Lösungen, wie die so genannten Flatrates beim Mobilfunk oder im Internet. Deshalb ist das Ziel des VBB, die Tarifstrukturen so einfach wie möglich zu gestalten. Neben den Tarifstrukturen ist eine einfache und verständliche Sprache in den Tariftexten wichtig. Bisher lasen sich die Tarif- und Beförderungsbedingungen wie ein Gesetzestext, deshalb werden sie überarbeitet. Auch für Fahrgäste ausländischer Herkunft soll das Angebot leicht zugänglich sein. Der Internetauftritt des VBB ist daher seit kurzem viersprachig. Neben Deutsch ist das Angebot auch auf Englisch, Türkisch und Polnisch abrufbar.

Um die wesentlichen Informationen dem Fahrgast schnell mitzuteilen, wurde die Broschüre »kurz & bündig" neu aufbereitet. Sie zeigt die verschiedenen Angebote nach den Mobilitätsbedürfnissen auf und erläutert sie für jeden verständlich. Die Broschüre hilft bei der Wahl des Fahrscheines, vom Einzelfahrschein bis zur Monats- oder Gruppenkarte und klärt auf über die Mitnahmeregelungen für Familie, Hund und Rad.

Neben der Kommunikation, die stetig weiterverbessert wird, hat der VBB geprüft, ob die Bestimmungen der Tarif- und Beförderungsbedingungen sinnvoll, plausibel und zeitgemäß sind. Dabei gab es zwei wesentliche Änderungen:

Bahnsteigkarten sind passé

Von Wegezoll wurde Anfang November in den Medien berichtet. Am Bahnhof Papestraße dient der Bahnsteig der S-Bahn auch als Personenüberführung über die Fernbahn. Eine Fahrkartenkontrolle auf dem Bahnsteig führte zu heftiger Medienresonanz. Bislang durften die Bahnsteige nur mit einem gültigen Fahrschein

betreten werden. Das wurde geändert, die Bahnsteige dürfen nun auch ohne Fahrschein betreten werden. Damit hat der VBB verschiedenen Bedürfnissen und neuen Entwicklungen Rechnung getragen. Moderne Bahnhöfe sind oft Einkaufszentren mit Bahnanschluss und auch der Kiosk auf dem Bahnsteig verkauft nicht nur an Fahrgäste. Gern werden U-Bahnhöfe von Fußgängern benutzt, um nicht beim Überqueren einer Kreuzung an der Ampel warten zu müssen. All diese Menschen sind keine Schwarzfahrer, sondern willkommene Gäste. Deshalb dürfen Bahnhöfe nun auch ohne Fahrausweis betreten werden.

Rückgabe von Zeitkarten vereinfacht

Einfacher wird die Rückgabe von nicht personengebundenen Zeitkarten. Denn es liegt auf der Hand, dass der Kunde bei Krankheit, Unfall oder Tod die bezahlte Monatskarte nicht in Anspruch nehmen kann. Bei personenbezogenen Zeitfahrausweisen war die Rückgabe aus besonderem oder vorhersehbarem Grund schon früher möglich. Seit dem 1. August 2005 gilt diese Regelung auch für nicht personenbezogene Zeitkarten. Sind die Fahrausweise nicht oder nur teilweise genutzt, können sie zurückgegeben werden. Der Restwert wird dann erstattet. Bis zu dem Tag der Rückgabe der Fahrkarte werden Einzelfahrten vom Erstattungsbetrag abgezogen. Dabei geht der VBB von zwei Fahrten je Geltungstag aus. Werden Zeitkarten mit der Post zurückgegeben, gilt für die Berechnung das Datum des Poststempels. Stirbt der Kunde, gilt der Todestag. Diese Neuregelung schafft mehr Gerechtigkeit.

Tarifverbesserungen

- Verbessert wurde das Brandenburg-Berlin-Ticket. Es gilt nun verbundweit mit nur einer Ausnahme, der Linie 88 der Schöneiche-Rüdersdorfer-Straßenbahn. Damit wurde das Angebot für die Fahrgäste attraktiver und einfacher.
Gruppenkarten wurden günstiger. Durch eine Absenkung des Berechnungsfaktors für den Bartarif von 65 Cent auf 55 Cent gegenüber dem Einzelfahrausweis wird die Gruppenfahrt attraktiver.
Die 7-Tage-Karte wurde zur 7-Tage-VBB-Umweltkarte und durch die Mitnahmeregelungen bei Umweltkarten besonders attraktiv. Montags bis freitags von 20 Uhr bis 3 Uhr des Folgetages und sonnabends, sonn- und feiertags können ganztägig ein Erwachsener und bis zu drei Kinder von 6 bis 13 Jahren mitgenommen werden.
Die 8-Uhr-Karte für Cottbus wurde in den VBB-Tarif aufgenommen. Die dortigen SPNV-Unternehmen erkennen das Ticket an. Das ist ein wichtiger Schritt in Richtung Tarifvereinheitlichung.

VBB im Dialog mit Kunden

Der VBB legt großen Wert darauf mit den Fahrgästen ins Gespräch zu kommen. Das Fahrgastforum wurde als Sprachrohr der Nutzer des ÖPNV eingerichtet. Ziel ist es, die Wünsche und Meinungen der Berliner und Brandenburger Bevölkerung noch stärker in die Arbeit des VBB einfließen zu lassen. Außerdem formuliert das Forum Empfehlungen zu wesentlichen kundenrelevanten Maßnahmen im Verbundraum aus Fahrgastsicht.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

http://signalarchiv.de/Meldungen/10002824.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten