



# Rat der Stadt Haan

## Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr

### 39. Sitzung des Ausschusses für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr

am

Dienstag, dem 23.06.2020, um 17:00  
Uhr

#### TOP - Mitteilungen

#### **Gremienarbeit im VRR - Eingabe eines Haaner Bürgers vom 10.06.2020**

Ein Haaner Bürger hat mit Email vom 10.06.2020 eine Beschwerde bzgl. des neuen Fahrkartenautomatens am Haaner Bahnhof und des Kundenservices im VRR eingereicht und um diesbezügliche Gremienarbeit im VRR gebeten (Anlage 1).

Die Verwaltung hat die Beschwerde zunächst mit Mail vom 15.06.2020 an den VRR AÖR mit der Bitte um Stellungnahme weitergeleitet. Am 16.06.2020 ist seitens des VRR und des Dienstleisters Transdev Vertrieb GmbH hierzu Stellung genommen worden (siehe Anlage 2).

Aus Sicht der Verwaltung gibt es im Hinblick auf den in Rede stehenden Fahrkartenautomaten, von dessen Ausführung auch ein Exemplar am Bahnhof Gruiten aufgestellt wurde, sowohl gelungene, sicherlich aber auch weiter zu verbessernde Funktionalitäten und Bedienungseigenschaften.

Zur Frage, wo nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel möglicherweise Anfangsprobleme vorliegen bzw., was als nutzerfreundlich empfunden wird, wird es unterschiedliche Erfahrungen und Sichtweisen der Nutzer geben. Dem Fachamt liegt über diese Bürgereingabe hinaus derzeit keine weitere Beschwerde zu den neuen Fahrkartenautomaten im Stadtgebiet vor.

Seitens des VRR bzw. Transdev wurden bereits Maßnahmen zur Verbesserung des im unglücklichen Verlauf leider nicht akzeptablen Kundenservices getroffen.

Der Kreis Mettmann ist im Zweckverband VRR. Dadurch sind Vertreter des Kreises in den Gremien des VRR vertreten. Die Verwaltung hat den Kreis Mettmann über den Vorgang in Kenntnis gesetzt, so dass sich dieser ein überörtliches Bild über Rückäußerungen zur Vertriebsdienstleitung machen und entsprechend tätig werden kann.

In beigefügter Stellungnahme teilt der VRR mit, dass Transdev direkt mit dem Kunden in Verbindung treten und sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen wird. Die 54,60 €, die der Bürger als finanziellen Schaden nennt, werden erstattet. Der Bürger wurde hierüber am 17.06.2020 von der Verwaltung informiert (siehe Anlage 3)

**Gesendet:** 10.06.2020 12:07

**Betreff:** Greminenarbeit im VRR AöR

>>>

Verteiler:

Stadt Haan  
Frau Bürgermeisterin  
Dr. Bettina Warnecke  
Am Rathaus 1  
42781 Haan

Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr (SUVA)  
Am Rathaus 1  
42781 Haan

Sehr geehrte Frau Bürgermeisterin, sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin Bürger der Stadt Haan und wende mich heute an Sie als die Zuständigen des politischen Gremiums im VRR AöR.

Wir, die Einwohner und Gewerbetreibenden der Stadt Haan, tragen mit unseren Kommunalabgaben in erheblichem Maße zur Finanzierung des VRR bei.

An dieser Stelle kann ich jetzt nur noch für mich sprechen. Ich glaube, dass ich damit auch zu Recht verlangen kann, dass der VRR AöR alle Angelegenheiten des ÖPNV im Sinne der Nutzer kundenorientiert und im Einzelfall kundenfreundlich behandelt.

Ich habe leider eine gegenteilige Erfahrung machen müssen und gebe zur Verdeutlichung mein Erlebnis vom 08.06.2020 auf dem Bahnsteig 1, Bahnhof Haan, wieder.

*Am Vormittag des 08.06.2020 habe ich im Zeitraum von ca. 10:35 - 10:55 Uhr versucht, auf dem Bahnhof in Haan, am grünen Abellio Automaten, Automatennummer 625201, für eine Gruppenreise nach Bonn-Mehlem Fahrkarten und Zusatzkarten für Fahrräder zu ziehen. Bereits beim erstmaligen Eingeben der für den Fahrkartenkauf erforderlichen Daten, musste ich feststellen, dass die Eingabemaske wenig benutzerfreundlich ist und bin fast über die eingebaute Falle gestolpert. Während die Eingaben im Bereich meines Sichtfeldes gefordert werden, taucht rechts ganz unten der Hinweis auf, "Ticket bereits entwertet" bzw. "Ausgabe ohne Entwertung". Da ich mit EC-Karte gezahlt habe, musste ich noch nicht einmal die grüne Bestätigungstaste "Bezahlen" unter dem Touchscreen "Ticket bereits entwertet" drücken und hätte beinahe den Hinweis übersehen. Zum Glück habe ich bei den Schöner Tag Gruppentickets NRW darauf geachtet.*

*Anschließend habe ich allerdings ein Fiasko durchmachen müssen als ich ebenfalls benötigte Zusatztickets für Fahrräder ziehen wollte. Ich habe wieder das Fahrtziel eingegeben und auf Fahrradticket gedrückt, dann kam die Frage nach weiteren Tickets und in der Eingabemaske tauchte nur noch der Begriff Zusatztickets auf, ich habe meine Anforderung in gutem Glauben entsprechend erweitert. Dann habe ich mehrere Versuche mit "Ausgabe ohne Entwertung" über EC-Karte getätigt, und es passierte folgendes:*

**Variante 1:** Es wurde ein entwertetes Fahrradtagesticket NRW und ein nicht entwertetes 4er Zusatzticket ausgedruckt;

**Variante 2:** Es wurde ein entwertetes Fahrradtagesticket und vier entwertete ZusatzTickets ausgedruckt

**Variante 3:** Es wurde ein nicht entwertetes Zusatzticket und vier entwertete Zusatztickets ausgedruckt.

**Variante 4:** Es wurde ein entwertetes Fahrradtagesticket, ein nicht entwertetes Zusatzticket und drei entwertete Zusatztickets ausgedruckt

*Und dabei habe ich vor jeder EC-Zahlung stets den Touchscreen "Ausgabe ohne Entwertung" gedrückt.*

*Das hat mich, naiv, unerfahren im Umgang mit solchen Apparaten oder auch aufgrund meines Alters von über 60 Jahren zu dumm wie ich scheinbar bin, erst mal 74,50 Euro gekostet.*

### Und jetzt kommt, worüber ich stinksauer bin!

Ich habe die am Automaten angegebene Telefon-Nummer 0395 430 84 32 angerufen und um Hilfe gebeten. Eine Frau Kuhn oder Kühn sagte mir, ich müsse ins Reisezentrum nach Solingen oder Wuppertal fahren, dort würde mir geholfen.

Ich bin unverzüglich mit dem Zug nach Sol. Hbf. gefahren. Dort erklärte man mir im DB-Reisezentrum pauschal, mir nicht helfen zu können, da die Tickets nicht von der DB stammten sondern von Abellio, die seien zuständig.

Ich habe dann versucht, draußen am Ticketautomaten herauszubekommen, wer zuständig ist, keine Angaben, noch nicht mal ein Hinweis, an wen ich mich wenden muss.

Ein auf dem Bahnsteig anwesender DB Stations-Mitarbeiter nahm sich dann der Sache insoweit an, dass er die unmittelbar zuvor gelösten Tickets mit "nicht benutzt" kennzeichnete, zum Beweis mit "DB Station&Service AG, Bahnmanagement Düsseldorf Bf. Solingen Hbf." stempelte und mir empfahl, mich an die gegenüber des Bahnhofs befindliche VRR-Ticketzentrale der Stadtwerke Solingen zu wenden.

Dort wurde ich wiederum mit der Begründung abgewiesen, die Tickets seien von Abellio und das Abellio Kundencenter Remscheid sei zuständig.

Zunächst bin ich mit Bus und Bahn zurück nach Hause gefahren und habe versucht, mit Abellio über Telefon in Verbindung zu treten. Ergebnis war, dass ich zunächst in eine automatische Telefon-Endlosschleife geriet, das automatische Telefonsystem dann für Beschwerden dass Drücken einer Zahl auf der Telefonastatur vorgab, worauf das Besetzzeichen ertönte.

Ich bin dann aus Verzweiflung mit dem Auto nach Remscheid zum Abellio Kundencenter gefahren. Zu meinem Erstaunen bekam ich auch dort die Auskunft, eigentlich nicht zuständig zu sein. Die Mitarbeiterin war aber um eine Lösung vor Ort bemüht und versuchte über interne telefonische Wege in der Angelegenheit einen Ansprechpartner ausfindig zu machen. Sie erfuhr aber lediglich, dass ich noch am 08.06.2020 eine E-Mail mit Begründung und Fotos an [automat-vrr@transdev.de](mailto:automat-vrr@transdev.de) richten müsse.

Schließlich gab sie mir die Empfehlung, mich als letzte Möglichkeit. an die Transdev Ticket-Verkaufsstelle im Hbf. Remscheid zu wenden.

Der Mitarbeiter dort konnte mir dann aber auch nicht helfen, da seine telefon. Versuche ebenfalls einfach weggedrückt wurden und der Ticket- Computer der Verkaufsstelle angeblich keine Erstattung des Kaufpreises zuließ.

Ich habe gezwungenermaßen noch am gestrigen Abend in aller Eile eine Mail mit Fotos an o. g. E-Mail-Adresse geschickt, um die eigentlich völlig unangemessene gesetzte Frist nicht zu versäumen, und bekam wie zum Hohn die automatische Antwort, dass es Transdev aufgrund von Corona nicht möglich sei, zeitnah auf meine E-Mail zu antworten.

Ich habe 11 entwertete Zusatztickets á 3,60 € und 3 entwertete Fahrradtagestickets NRW á 5,00 €. Mir ist ein Schaden von 54,60 € entstanden für ein Computerprogramm bedingtes Problem, dass ich nicht zu verantworten habe. Und dann hat man mich kreuz und quer durch die Gegend geschickt.

Die im Auftrag des VRR AöR aufgestellten Automaten sind nach meinem Dafürhalten nicht nur nicht kundenfreundlich, sondern für jeden, der sie nicht regelmäßig bedient eine "Bauernfalle". Wie viele Nutzer mögen schon ihr Geld verloren haben, weil sie die Touchscreen Funktion "Ticket bereits entwertet" bzw. "Ausgabe ohne Entwertung" nicht beachtet haben und sich angesichts des hohnschreienden Kundenservice anschließend damit begnügt haben, den finanziellen Schaden selbst zu tragen.

Ich habe mir diese Behandlung nicht gefallen lassen, mich per E-Mail an Transdev und den VRR AöR gewendet wie auch den Fahrgastverband Pro Bahn eingeschaltet.

Und ich habe an Sie die Bitte, sich zum Sprachrohr für nutzerfreundliche Automaten und ernstgemeinten Kundenservice im VRR AöR zu machen. Sie sind diejenigen, die über die Finanzmittel zur Finanzierung des VRR AöR verfügungsberechtigt sind.

Mit freundlichen Grüßen

**Gesendet:** 16.06.2020 17:11

**Betreff:** AW: Fahrkartenautomaten und Kundenservice im VRR

Hallo Frau Böhm,

nachfolgend nehmen wir und unserer Dienstleister Transdev Vertrieb GmbH wie folgt Stellung:

Im Nachhinein können wir die einzelnen Bedienschritte, die zum Erwerb der Tickets geführt haben, nicht mehr nachvollziehen, wissen aber um die Herausforderung bei der Bedienung.

Dies liegt u.a. auch an den komplizierten Tarifgestaltung der einzelnen Tarife.

Um insbesondere auch älteren Menschen die Bedienbarkeit von Fahrkartenautomaten zu erleichtern, wurden Seniorenvertretern bei der Erstellung der Bedienoberfläche für die Automatensoftware involviert und haben entsprechende Hinweise gegeben, die berücksichtigt wurden.

Es stellt durchaus eine Herausforderung dar, die Bedienbarkeit der Automaten soweit zu erleichtern, dass diese selbsterklärend ist. Erschwerend kommt hinzu, dass sich viele Kunden an die Bedienoberfläche der DB-Automaten gewöhnt haben.

Unser Dienstleister arbeitet stetig an der Verbesserung der Bedienbarkeit und Performance der Automaten und bittet um Verständnis, dass gerade im ersten Jahr nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel noch nicht alles so reibungslos läuft, wie es sollte.

Der Kunde hat sich richtigerweise an die Transdev-Automatenstörhotline gewandt und hat dort auch die korrekte Information erhalten, dass Bartickets in Verkaufsstellen vor Ort erstattet werden. Leider hat die Kollegin im Servicecenter nicht explizit darauf hingewiesen, dass der Kunde sich an ein VRR-/Abellio Kundencenter wenden muss, so dass es zu dem Missverständnis kam, dass der Kunde zum DB-Reisezentrum gegangen ist. Transdev hat bereits die besagte Kollegin direkt darauf angesprochen und im Teammeeting noch einmal alle Kolleginnen nachgeschult, dass Anrufer auch explizit darauf hingewiesen werden, dass es sich nicht um DB-Reisezentren handelt.

Positiv war die Unterstützung seitens eines DB-Stations-Mitarbeiters. Die Kennzeichnung der Tickets als „unbenutzt“ ist sinnvoll gewesen.

Leider wurde der Kunde dann in das Kundencenter der Stadtwerke Solingen geschickt, die eine Erstattung abgelehnt haben und den Kunden dann wiederum ins Abellio-Reisezentrum nach Remscheid geschickt haben. Dort wurde der Erstattung ebenfalls nicht statt gegeben, dafür aber der Hinweis, sich an die E-Mail-Adresse automat-vrr@transdev.de zu wenden.

Der Transdev-Agenturpartner in Remscheid, der ebenfalls von dem Kunden aufgesucht wurde, ist nicht berechtigt, Erstattungen vorzunehmen. Aus dem Grund ist diese Funktion an der Kasse auch deaktiviert. Dies konnte natürlich die Mitarbeiterin im Abellio-Reisezentrum nicht wissen.

Der Kunde hat sich richtigerweise an die besagte E-Mail-Adresse gewendet. Transdev liegen alle Informationen und die Kontaktdaten vor.

Transdev wird direkt mit dem Kunden in Verbindung treten und sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen. Unser Vertriebsdienstleister wird zudem eine Erstattung der 54,60 Euro vornehmen.

Der Kunde erhält von uns eine ähnlich formulierte Antwort.

Wir hoffen, wir konnten den sehr unglücklich verlaufenden Fall ein wenig aufklären und hoffen, den Vorgang damit abschließen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

i. A.

Manuel Bänsch

Betriebswirt (VWA)

Fachgruppe Vertragscontrolling SPNV

Finanzierung/Qualität/Vertrieb

---

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR

Abteilung SPNV-Wettbewerb/Vertragsmanagement/Planung

Augustastr.1

45879 Gelsenkirchen

**Gesendet:** 17.06.2020 13:50

**Betreff:** Gremienarbeit im VRR AÖR

Sehr geehrter Herr ,

mit Email vom 10.06.2020 haben Sie eine Beschwerde bzgl. des neuen Fahrkartenautomatens am Haaner Bahnhof und des Kundenservices im VRR eingereicht und um diesbezügliche Gremienarbeit im VRR gebeten.

Wie bereits am 15.06.2020 mitgeteilt, habe ich die Beschwerde zunächst mit Mail vom 15.06.2020 an den VRR AÖR mit der Bitte um Stellungnahme weitergeleitet.

Gestern Nachmittag ist seitens des VRR und des Dienstleisters Transdev Vertrieb GmbH hierzu Stellung genommen worden.

Zusammenfassend wird mitgeteilt, dass der Dienstleister stetig an der Verbesserung der Bedienbarkeit und Performance der Automaten arbeitet. Es wird um Verständnis gebeten, dass gerade im ersten Jahr nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel noch nicht alles so reibungslos läuft, wie es sollte. Seitens des VRR bzw. Transdev wurden bereits Maßnahmen zur Verbesserung des im unglücklichen Verlauf leider nicht akzeptablen Kundenservices getroffen.

Transdev wird direkt mit Ihnen in Verbindung treten und sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen. Der Vertriebsdienstleister wird zudem die 54,60 €, die Sie als finanziellen Schaden nennen, erstatten.

Die Verwaltung wird Ihre Eingabe mit der vorgenannten Stellungnahme und dieser Antwort zudem dem Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr am 23.06.2020 vorlegen.

Darüber hinaus ist der Kreis Mettmann im Zweckverband VRR. Dadurch sind Vertreter des Kreises in den Gremien des VRR vertreten. Die Verwaltung setzt den Kreis Mettmann über den Vorgang in Kenntnis, so dass sich dieser ein überörtliches Bild über Rückäußerungen zur Vertriebsdienstleistung machen und entsprechend tätig werden kann.

Mit freundlichen Grüßen

Bettina Warnecke

**GARTENSTADTHAAN** 

Bettina Warnecke

Bürgermeisterin

Kaiserstraße 85

42781 Haan

Tel. 02129/911-100

Fax 02129/911-102

[buergermeisterin@stadt-haan.de](mailto:buergermeisterin@stadt-haan.de)