

Zweckverband Nahverkehr Westfalen – Lippe NWL

5. Sitzung der Verbandsversammlung NWL am 19.03.2009
in Siegen-Geisweid

Öffentliche Sitzung

TOP: 3

Vorlage: 03/09

Mobilitätsgarantie NRW

Grundlagen:

ÖPNV-Gesetz NRW

Berichterstatter:

Herr Volmer

Begründung:

- siehe Fortsetzungsblätter –

Kosten:

Beschlussfassung NWL:

Vorherige Zustimmung der Mitgliedsverbände erforderlich:	Ja:		Nein:	X
--	-----	--	-------	----------

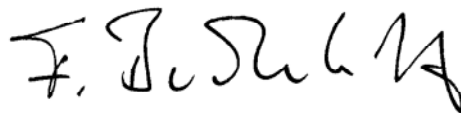
Einfache Mehrheit:	X	2/3 Mehrheit:		Einstimmig:	
--------------------	----------	---------------	--	-------------	--

Beschlussvorschlag:

1. Die Verbandsversammlung nimmt den Sachstandsbericht zur NRW-Mobilitätsgarantie zur Kenntnis.
2. Die Verbandsversammlung empfiehlt den Mitgliedsverbänden ZRL, ZVM, VVOWL, ZWS und nph, dem Projekt „NRW-Mobilitätsgarantie“ zuzustimmen und darauf hinzuwirken, dass die Verkehrsunternehmen die Mobilitätsgarantie in den jeweiligen Regionen umsetzen.
3. Bei einer wesentlichen Überschreitung des Betrages von 100.000 €/Jahr für den Aufwand der Mitgliedsverbände erfolgt eine erneute Beratung in der Verbandsversammlung.



Winfried Stork
Verbandsvorsteher NWL



F. Beckehoff
Vorsitzender der Verbandsversammlung

Mobilitätsgarantie NRW**Begründung:****1. Anlass**

Im Dezember 2008 wurde auf Initiative und Einladung des MBV eine „temporäre Landesarbeitsgruppe Mobilitätsgarantie“ erstmalig einberufen. Teilnehmer der Arbeitsgruppe sind neben einer Reihe von kommunalen Verkehrsunternehmen die Verkehrsverbünde und -gemeinschaften, die DB Regio NRW GmbH, stellvertretend für die NE-Bahnen die NordWestBahn GmbH, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), das KompetenzCenter Marketing NRW beim VRS sowie der NWL. Das MBV strebt im Rahmen dieser Initiative an, eine landesweite Mobilitätsgarantie möglichst zum 01. August 2009 einzuführen.

Das Projekt verfolgt nicht die Absicht, bundes- und europaweite Bestrebungen zur Verbesserung der Fahrgastrechte überflüssig zu machen oder diese zu ergänzen. Die Überlegungen der nordrhein-westfälischen „Tariflandschaft“ laufen auf eine freiwillige, nicht gesetzlich motivierte Kundengarantie hinaus, die in den nordrhein-westfälischen Verbundtarifen und im NRW-Tarif zur Anwendung kommt. Das derzeit im bundesweiten Gesetzgebungsverfahren befindliche „Fahrgastrechteverordnung-Anwendungsgesetz“ richtet sich in erster Linie an Fahrgäste des Fernverkehrs. Hierbei geht es im Wesentlichen um das Recht solcher Fahrgäste, im Falle von Ankunftsverspätungen einen Teil des Fahrgeldes erstattet zu bekommen. Eine Doppelbegünstigung aus der „NRW-Mobilitätsgarantie“ und der Bundesgesetzgebung für den gleichen Vorfall wird ausdrücklich ausgeschlossen.

2. Mobilitätsgarantien in NRW

Beispiele für Mobilitätsgarantien finden sich in NRW bereits im VRR, VRS und AVV. Im **VRR** wird inzwischen auf alle Tickets des VRR-Tarifes eine Mobilitätsgarantie angeboten. Im Rahmen dieser Garantie können alle Fahrgäste im Falle einer Abfahrtsverspätung von mehr als 20 Minuten ohne eine zumutbare Fahrtalternative im Nahverkehr ein Taxi bis zu einem Höchstwert von 15 EUR in Anspruch nehmen. Inhaber des Ticket2000 (Monatskarte bzw. -abo mit verschiedenem Zusatznutzen) und des Barenticket (Seniorenabo des VRR) erhalten sogar bis zu 30 EUR. Alternativ können Züge des Fernverkehrs genutzt werden, deren Fahrausweise ohne Preislimit erstattet werden. Ausnahmen gelten lediglich für „höhere Gewalt“ (Unwetter, Streik, Bombendrohungen u. ä.).

Die Finanzierung erfolgt im VRR durch das verursachende Verkehrsunternehmen. Pro Jahr erstatten die Verkehrsunternehmen so ca. 93.000 € (2007) an ihre Fahrgäste. Dabei werden über 90 % der Anträge positiv beschieden, wobei im Durchschnitt pro Erstattungsfall 18,58 € vergütet werden. 2/3 der Erstattungsfälle entfallen auf den SPNV, 1/3 auf den ÖPNV.

Im **VRS** wurde zunächst mit sog. „GarantieTickets“ gearbeitet (ein netzweit gültiges VRS-TagesTicket zu ähnlichen Konditionen wie im VRR). Zielsetzung war dabei, die

Mobilitätsgarantie NRW

finanziellen Aufwendungen für Kundenauszahlungen möglichst gering zu halten. Es wurden daraufhin jährlich bis zu 11.000 Anträge auf GarantieTickets gestellt, wobei ein erheblicher Missbrauch im Spiel war: Es wurden Anträge aufgrund von Informationen über verspätete Fahrzeuge gestellt, auch wenn diese nicht wirklich benutzt worden waren. Sogar bei Internet-Auktionshäusern waren die GarantieTickets erhältlich.

Aus diesem Grund wurde zwischenzeitlich auch im VRS auf eine Taxikostenerstattung umgestellt, wobei je nach Fahrausweis max. 15 € bzw. 30 € (nur Abonnenten) erstattet werden. Die Erstattungsquote ist mit ca. 50 % deutlich niedriger als im VRR, befindet sich dann aber auch in der Größenordnung von durchschnittlich ca. 18 € für Taxifahrten. Die Gesamterstattung liegt verbundweit erheblich unterhalb derer im VRR (etwa 10.000 € jährlich). Mehrere Fahrgäste können sich ein Taxi teilen, wobei die Erstattungsbeträge dann pro Person gelten (jeder muss aber eine eigene Taxi-quittung einreichen). Alternativ können Fernzüge benutzt werden, deren Fahrausweise bis zu 30 € erstattet werden, wobei diese Regelung aber kaum eine Rolle spielt (Fernzüge kommen im VRS ausschließlich zwischen Köln und Bonn infrage). Bedingung ist, dass die Verspätung im Verantwortungsbereich des benutzten Verkehrsunternehmens liegt, bei „höherer Gewalt“ wird nicht erstattet.

Im **AVV** gilt derzeit eine GarantieTicket-Regelung, wobei diese aufgrund ähnlicher Erfahrungen wie im VRS ab dem 01.04.2009 ebenfalls auf die Taxikostenerstattung umgestellt wird.

Im Bereich des Busverkehrs gibt es auch in Westfalen Mobilitätsgarantien: So bietet die WVG-Gruppe ihren Fahrgästen eine „Pünktlichkeitsgarantie“ an: ab 20 Minuten Verspätung werden bis zu 25 € Taxikosten erstattet. Zusätzlich bietet die WVG an definierten Umsteigepunkten eine „Anschlussgarantie“: Der Busfahrer ruft ein Taxi und händigt dem Fahrgast einen Taxigutschein aus, falls der Anschlussbus nicht warten kann. Auch in Bielefeld bietet das kommunale Verkehrsunternehmen „mo-Biel“ eine Mobilitätsgarantie an. In beiden Fällen sind die Aufwendungen für die jeweilige Regelung sehr niedrig und eher als Marketingmaßnahme zu verstehen.

3. Ausgestaltung der NRW-Mobilitätsgarantie

Die NRW-Mobilitätsgarantie soll – ausgehend von den bereits bestehenden Regelungen in NRW – ebenfalls eine Abfahrtsgarantie sein (Eintreten des Garantiefalles bei Verspätungen größer als 20 Minuten am Abfahrtsbahnhof). Die formulierten Anforderungen sind als Mindeststandard zu verstehen, individuelle, darüber hinaus gehende Regelungen für einzelne Räume oder Fahrausweisarten sind möglich.

Die Mobilitätsgarantie wird für die Inhaber von Fahrausweisen der nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes angeboten. Nicht begünstigt sind sämtliche Fahrausweise des Tarifes der Deutschen Bahn AG (BB DB).

Mobilitätsgarantie NRW

Es werden bis zu 20 € an Taxikosten erstattet. Mehrere Fahrgäste können sich ein Taxi teilen, wobei die Taxifahrt dann teurer werden darf. Jeder Mitfahrer muss in einem solchen Fall aber eine eigene Taxiquittung vorlegen (Teilung des Gesamtbetrages, max. 20 € pro Fahrgast).

Alternativ wird ein Fernzugfahrtschein für die betreffende Relation in unbeschränkter Höhe erstattet.

Je Fahrgast ist ein entsprechender Antrag beim betroffenen Verkehrsunternehmen zu stellen, wobei die Belege im Original einzureichen sind.

Im Falle von Garantieausschlüssen müssen diese für den Kunden absehbar sein bzw. rechtzeitig kommuniziert werden.

Die Mindeststandards werden in den Beförderungsbedingungen festgehalten. Über den Mindeststandard hinausgehende Regelungen werden örtlich bekannt gegeben.

4. Betroffenheit der SPNV-Aufgabenträger

Im Rahmen der Diskussion ist deutlich geworden, dass die EVU die Befürchtung haben, künftig einer Doppelbelastung zu unterliegen: Einerseits seien Kundenerstattungen und ein zusätzlicher Verwaltungsaufwand, andererseits Abzüge der Aufgabenträger aufgrund von Nicht- oder Schlechtleistung („Pönaln“) zu finanzieren. Während bezüglich des Verwaltungsaufwandes auf die vorzuhaltenden und bereits über die Verkehrsverträge finanzierten Stellen im Bereich „Beschwerdemanagement“ verwiesen werden kann, ist im Bereich der Kundenerstattungen tatsächlich eine Doppelbelastung anzuerkennen.

Insofern wird eine landesweite Regelung in Westfalen nur dann zustande kommen, wenn sich die SPNV-Aufgabenträger bereit erklären, die tatsächlich realisierten Kundenauszahlungen zu Ihren Lasten von den „Pönaln“ abzusetzen. Hier ist allerdings die Einschränkung zu machen, dass im Bereich des Nettovertrages mit der DB Regio NRW ein relativ niedriger Deckel für Abzüge aus Nicht- und Schlechtleistungen existiert. Das Erreichen dieses Pönaldeckels wird folglich durch die Verrechnung der Kundenerstattungen mit den Schlechtleistungen nur leicht verzögert. Bei Überschreitung des Pönaldeckels entfällt die Doppelbelastung und damit die Verantwortung der Aufgabenträger. Zudem stehen dort die Fahrgelderlöse dem Unternehmen zu. Ziel in den Nettoverträgen mit der DB Regio NRW GmbH sollte daher sein, eine weitere Absenkung des Deckels zu vermeiden.

5. Abschätzung des Aufwandes

Aufgrund der Tatsache, dass bisher kaum eigene Erfahrungen mit einer Mobilitätsgarantie im SPNV Westfalens vorliegen, kann der Aufwand nur grob abgeschätzt werden. Dabei können die bekannten Werte aus VRS (bis zu 10.000 € jährlich) und VRR (bis zu 100.000 € pro Jahr) als Orientierungsgrößen herangezogen werden.

Mobilitätsgarantie NRW

Eine ähnliche Regelung im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), die sich jedoch ausschließlich an Inhaber von persönlichen RMV-Jahreskarten richtet und nur bei Nutzung des SPNV greift, bleibt vom Aufwand her im niedrigen vierstelligen Bereich (ca. 1.500 EUR jährlich).

Es ist davon auszugehen, dass die Gesamtkosten der Mobilitätsgarantie für den SPNV im NWL sehr wahrscheinlich diejenigen des VRR (ca. 100.000 € pro Jahr) unterschreiten werden. Im VRS – der auch nennenswerte ländliche Räume umfasst – wird die Erfahrung gemacht, dass die Inanspruchnahme vor allem in städtischen Bereichen erfolgt, wo 20 € pro Taxifahrt vielfach auskömmlich sind.

6. Empfehlung des NWL

Die „NRW-Mobilitätsgarantie“ stellt einen Beitrag zur Verbesserung des Kundendienstes im ÖPNV dar, die positiv kommuniziert werden kann. Insgesamt wird das Image des öffentlichen Verkehrs durch ein solches Projekt verbessert. Da auf Basis der Erfahrungen anderer Räume zu erwarten ist, dass der Aufwand für die Kunden-erstattungen überschaubar bleibt, empfiehlt der NWL seinen Mitgliedsverbänden ZVM, ZRL, VVOWL, ZWS und nph, diesem Projekt zuzustimmen und darauf hinzuwirken, dass die Verkehrsunternehmen die Mobilitätsgarantie in den jeweiligen Regionen umsetzen. Sollten sich diese Erwartungen nicht bestätigen und der jährliche Aufwand für die Mitgliedsverbände den Betrag von 100.000 € wesentlich überschreiten, erfolgt eine erneute Beratung in der Verbandsversammlung.

Als Bedingung für das Zustandekommen der Mobilitätsgarantie wird eine flächendeckende Anwendung der Mobilitätsgarantie bei allen Verkehrsunternehmen in Westfalen gefordert. Eine isolierte Einführung im SPNV scheidet aus.