
Sitzungsvorlage
zur 71. Verbandsversammlung am 24. September 2019 – TOP 7 –
(öffentlich)

Betr.: Mobilitätsgarantie im VBN

Sachverhalt:

Die derzeitigen vier VBN-Kundengarantien (Pünktlichkeit, Anschluss, Niederflur, Sauberkeit) wurden in den Jahren 2006 und 2007 entwickelt und mit Pilotprojekten in Bremen-Nord und im Landkreis Verden eingeführt. Bis Ende 2008 erfolgte die flächendeckende Einführung in den Stadtverkehren Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg sowie im Regionalbusverkehr auf ausgewählten Linien (insb. Linien der Bedienungsebene 1 und 2).

Art und Umfang der Kundengarantien haben sich seitdem nur unwesentlich verändert. Mit einer umfassenden Evaluation in den Jahren 2015 und 2016 wurden die Bedingungen der VBN-Kundengarantien analysiert, eine Auswertung der Inanspruchnahme vorgenommen und die Garantieregelungen anderer Verbünde ausgewertet. Auf Basis der Evaluierungsergebnisse wurde das beigefügte Konzept von VBN und ZVBN zur Weiterentwicklung der VBN-Kundengarantien erarbeitet und auch mit den SPNV-Aufgabenträgern abgestimmt.

Ausgestaltung der VBN-Mobilitätsgarantie

Das Konzept zur Weiterentwicklung der VBN-Kundengarantien sieht die Einführung einer VBN-Mobilitätsgarantie¹ vor. Diese beinhaltet eine weitgehende Pünktlichkeitsgarantie unter Einbeziehung von Anschlussverbindungen und ein ergänzendes Konzept zur einzelfallbezogenen Erstattung von Taxikosten. Durch die Beschränkung der Gültigkeit auf ausgewählte Verkehrsunternehmen und Linien des straßengebundenen ÖPNV wurde bisher ein großer Kundenkreis von der Inanspruchnahme der Kundengarantien ausgeschlossen. Durch die Integration sämtlicher VBN-Verkehrsleistungen in eine Mobilitätsgarantie, inklusive des SPNV, werden alle Kunden erreicht. Abgeschafft werden hingegen die Sauberkeits-, Niederflur- und die separate Anschlussgarantie, weil diese in der Vergangenheit rein quantitativ keine Rolle gespielt haben.

Aufgrund der verkehrlichen Beziehungen des VBN zum Verkehrsverbund Großraum Verkehr Hannover (GVH) und der dort bereits bestehenden Garantieregelungen, orientiert sich das Zielkonzept am dortigen Regelungsumfang. Somit sind bereits drei VBN-SPNV-Unternehmen (DB, metronom, erixx) grundsätzlich mit der Garantie vertraut. Langfristig ermöglicht die Vergleichbarkeit der Leistungen eine Ausweitung des Gültigkeitsbereichs über Verbundgrenzen hinweg (bspw. gesamter SPNV in Niedersachsen).

¹ Der Name Mobilitätsgarantie ist ein Arbeitstitel. Im Zuge der Umsetzung wird aus Gründen der Vermarktung u.U. ein anderer Name gewählt.

Im beigefügten Konzept werden die Ziele, Bedingungen und der weitere Regelungsumfang zur Einführung der VBN-Mobilitätsgarantie beschrieben. Ferner beinhaltet das Konzept Aussagen zur Abwicklung, den Kosten und zur Finanzierung der Mobilitätsgarantie.

In der nachstehenden Tabelle werden die wesentlichen Merkmale der vorgesehenen Mobilitätsgarantie im Unterschied zu den bisherigen VBN-Kundengarantien und den Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr zusammengefasst dargestellt.

	VBN-Mobilitätsgarantie (Zielkonzept)	VBN-Kundengarantien (bisheriger Umfang)	Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr
Leistung	Pünktlichkeitsgarantie, unabhängig von der gewählten Verbindung; Anschlussverbindungen werden berücksichtigt	Pünktlichkeitsgarantie Anschlussgarantie Sauberkeitsgarantie Niederflurgarantie	Pünktlichkeit
Entschädigungsanspruch ab...	... verspäteter Zielankunft von >20 Minuten	... verspäteter Zielankunft von >15 Minuten	... verspäteter Zielankunft von >60 Minuten
Verkehrsmittel	alle Verkehrsmittel, die mit dem VBN-Tarif nutzbar sind	nur Stadtverkehre Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst, Oldenburg und ausgewählte Regionalbuslinien	nur Eisenbahnverkehr
Anschlussverbindungen	innerhalb des VBN abgedeckt	nur an bestimmten Umsteigepunkten und zu definierten Zeiten	nur innerhalb des Eisenbahnverkehrs
Erstattungsbeträge	50% Erstattung des Ticketpreises, jedoch mindestens 2,00 Euro (1,00 Euro für Kinder und Kurzstrecke), oder pauschale Entschädigung von Zeitkarteninhabern	Ausgabe von Garantietickets	25%-50% des Fahrpreises
Taxikosten-erstattung	teilweise bis 25 Euro	teilweise bis 15 Euro	ohne Rechtsanspruch; im Einzelfall entscheiden EVU abweichend
Rechtlicher Anspruch	freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch	freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch	Rechtsanspruch

Abwicklung, Kostenschätzung und Finanzierung

Die Abwicklung der Mobilitätsgarantie erfolgt zentral durch die VBN GmbH. Dadurch wird eine neutrale Bewertung jedes einzelnen Falls ermöglicht. Mit der zentralen Abwicklung geht auch die Auszahlung von Entschädigungsleistungen einher.

Der finanzielle Aufwand für die Mobilitätsgarantie setzt sich aus fixen und variablen Kosten zusammen. Zu den Fixkosten gehören die Kosten zur Anschaffung und Nutzung des Softwaretools zur Antragsabwicklung und die Personalkosten zur Antragsbearbeitung. Die variablen Kosten sind die Entschädigungszahlungen an anspruchsberechtigte Kunden. Aus der im Konzept dargestellten Aufwandsabschätzung ergeben sich jährlich Kosten von rd. 180.000 Euro. Die Kosten belaufen sich damit auf weniger als 0,1% der VBN-Gesamteinnahmen. Knapp 45% der Kosten entfallen auf die Abwicklungskosten (Personal und Software) und etwa 55% auf die Entschädigungskosten.

Die Finanzierung der Aufwendungen erfolgt durch die jeweiligen Aufgabenträger (ZVBN, LNVG, Land Bremen). Durch die verursachergerechte Zurechnung der einzelnen Garantiefälle ist jedoch gewährleistet, dass die in den jeweiligen Verkehrsverträgen mit den Verkehrsunternehmen verankerten finanziellen Sanktionsregelungen bspw. für Verspätungen und verpasste Anschlüsse weiterhin greifen. Die Finanzierung auf Seiten des ZVBN soll über den ZVBN-Förderfonds erfolgen.

Das beigefügte Konzept wurde den Mitgliedern des begleitenden Arbeitskreises, dem Gemeinsamen Arbeitskreis Qualität, der VBN-Arbeitsgruppe Qualität sowie dem Fahrgastbeirat in der 23. KW zur Kenntnis gegeben. Grundsätzliche Einwände gab es bis zum Ende der Rückmeldefrist am 01.07. keine. Es gab jedoch die deutliche Anregung, die Evaluierung in zwei Jahren auch aus Fahrgastsicht vorzunehmen und dann gegebenenfalls Finanzierungsvorbehalte stärker in den Hintergrund zu rücken.

In der Gesellschafterversammlung der VBN GmbH wird das beigefügte Konzept in der Sitzung am 18.09.2019 beraten.

Die Umsetzung ist für Mitte 2020 geplant. Nach spätestens zwei Jahren ist eine umfassende Evaluierung und ggf. Anpassung der Garantie vorgesehen.

Beschlussvorschlag:

Die Verbandsversammlung stimmt dem beigefügten Konzept „Mobilitätsgarantie im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen – Konzept zur Weiterentwicklung der Kundengarantien“ zu.

Mobilitätsgarantie

im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Konzept zur Weiterentwicklung der Kundengarantien

Beschlussvorlage – August 2019

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Zielkonzept	4
3	Bedingungen und Regelungsumfang	5
4	Abwicklungskonzept	10
5	Kostenschätzung	13
6	Finanzierung	16
7	Weiteres Vorgehen	17
	Abbildungsverzeichnis	18
	Tabellenverzeichnis	18
	Abkürzungsverzeichnis	19

1 Einführung

Die vier VBN-Kundengarantien (Pünktlichkeit, Anschluss, Niederflur, Sauberkeit) wurden in den Jahren 2006 und 2007 entwickelt und mit Pilotprojekten in Bremen-Nord und im Landkreis Verden eingeführt. Bis Ende 2008 erfolgte die flächendeckende Einführung in den Stadtverkehren Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg sowie im Regionalbusverkehr auf ausgewählten Linien (insb. Linien der Bedienungsebene 1 und 2).

Art und Umfang der Kundengarantien haben sich seitdem nur unwesentlich verändert. Mit einer umfassenden Evaluation in den Jahren 2015 und 2016 wurden die Bedingungen der VBN-Kundengarantien analysiert, eine Auswertung der Inanspruchnahme vorgenommen und die Garantieregelungen anderer Verbünde ausgewertet. Auf Basis der Evaluierungsergebnisse wurden Varianten zur Weiterentwicklungen vorgestellt und Empfehlungen zu einer umfassenden Neuentwicklung der Kundengarantien gegeben. Die Empfehlungen wurden ebenfalls mit den SPNV-Aufgabenträgern abgestimmt.

Mit dem vorliegenden Konzept liegt eine detaillierte Beschreibung der geplanten Änderungen vor. Die Kernelemente des Konzepts sind

- die Einführung der VBN-Mobilitätsgarantie (Pünktlichkeit ohne Ausschlussgründe, auch bei Anschlussverbindungen),
- die Integration sämtlicher SPNV-Leistungen,
- die Abschaffung der Niederflur- und Sauberkeitsgarantie aufgrund mangelnder Bedeutung bei der Inanspruchnahme sowie
- eine verbesserte Entschädigungsregelung für die große Gruppe der Inhaber von Zeittickets.

Mit diesen Maßnahmen wird eine von Kunden als selbstverständlich erwartete Serviceleistung eingeführt.

Das vorliegende Konzept beschreibt die Bedingungen und Erstattungsregeln, die geplanten Maßnahmen zur Abwicklung der Garantie und eine grobe Kostenschätzung.

2 Zielkonzept

Das Zielkonzept zur Weiterentwicklung der VBN-Kundengarantien sieht die Einführung der VBN-Mobilitätsgarantie¹ vor. Diese beinhaltet eine weitgehende Pünktlichkeitsgarantie unter Einbeziehung von Anschlussverbindungen und ein ergänzendes Konzept zur einzelfallbezogenen Erstattung von Taxikosten. Durch die Beschränkung der Gültigkeit auf ausgewählte Verkehrsunternehmen und Linien des straßengebundenen ÖPNV wurde bisher ein großer Kundenkreis von der Inanspruchnahme der Kundengarantien ausgeschlossen. Durch die Integration sämtlicher VBN-Verkehrsleistungen in eine Mobilitätsgarantie, inklusive des SPNV, werden alle Kunden erreicht. Abgeschafft werden hingegen die Sauberkeits-, Niederflur- und die separate Anschlussgarantie, weil diese in der Vergangenheit rein quantitativ keine Rolle gespielt haben. Oberstes Ziel der Maßnahmen ist die Steigerung der Fahrgastzufriedenheit im VBN, durch eine von Kunden als selbstverständlich erwartete Serviceleistung.

Aufgrund der verkehrlichen Beziehungen des VBN zum Verkehrsverbund Großraum Verkehr Hannover (GVH) und der dort bereits bestehenden Garantieregelungen, orientiert sich das Zielkonzept am dortigen Regelungsumfang. Somit sind bereits drei SPNV Unternehmen (DB, metronom, erixx) grundsätzlich mit der Garantie vertraut. Langfristig ermöglicht die Vergleichbarkeit der Leistungen eine Ausweitung des Gültigkeitsbereichs über Verbundgrenzen hinweg (bspw. gesamter SPNV in Niedersachsen).

SPNV-Integration

Die SPNV-Integration ist ein wesentlicher Bestandteil des vorliegenden Konzeptes. Der SPNV deckt bedeutende Anteile der Fahrgastnachfrage im Verbundgebiet ab, so dass von der Integration viele Fahrgäste profitieren werden.

Pünktlichkeitsgarantie

Um den weiteren Reiseverlauf einschätzen und planen zu können, möchten Fahrgäste im Störfall (Ausfälle, Verspätungen, etc.) stets über Umfang und Dauer der Störung informiert werden. Warum eine Störung eingetreten ist und wer dafür verantwortlich ist, ist jedoch nur von sekundärem Interesse. Primäres Interesse gilt der Erfüllung der jeweiligen Mobilitätsbedürfnisse. Mit der Umsetzung des Konzeptes wird die Pünktlichkeit der angebotenen Verbindungsalternativen daher ohne Anschlussgründe garantiert. Erst ab dem zweiten Tag einer Großstörung entfällt die Garantie, vorausgesetzt der VBN und seine Unternehmen informieren fristgemäß über die Störung. Bereits vorab bekannt gemachte und in den Solldaten berücksichtigte Störungen werden nicht von der Garantie abgedeckt. Die Mobilitätsgarantie sichert somit auch eine qualitativ hochwertige Solldatenpflege durch die Verkehrsunternehmen.

Ergänzende Garantieleistungen

Für mobilitätseingeschränkte Personen und im Falle von besonders hohen Verspätungen wird unter bestimmten Voraussetzungen die (Weiter-)Fahrt mit einem Taxi ermöglicht. Näheres wird in Kapitel 3 (Taxikosten-Erstattung) erläutert.

¹ Der Name Mobilitätsgarantie ist ein Arbeitstitel. Im Zuge der Umsetzung wird aus Gründen der Vermarktung u.U. ein anderer Name gewählt.

3 Bedingungen und Regelungsumfang

Mit der VBN-Mobilitätsgarantie wird ein einfaches und fahrgastfreundliches Instrument eingeführt. Zur Gewährleistung einer nachvollziehbaren Abwicklung der Garantiefälle gelten eindeutige Bedingungen zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen. Die Bedingungen beziehen sich auf die garantierten Verbindungen, die eingeschlossenen Ticketarten und die einzuhaltenden Fristen.

Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr sind auf der Basis einer EU-Verordnung² geregelt. Der Regelungsumfang zielt dabei in erster Linie auf den Schienenpersonenfernverkehr (SPFV) ab und nicht auf Fahrgäste des SPNV. Für den straßengebundenen ÖPNV gibt es keine rechtlich verankerten Regelungen zur Entschädigung von Fahrgästen. Auch die Mobilitätsgarantie stellt eine freiwillige Leistung der Aufgabenträger im VBN und kein Fahrgastrecht dar.

Garantierte Verbindungen im VBN

Im Rahmen der Mobilitätsgarantie sind alle über den FahrPlaner dargestellten Verbindungen (Soll-Fahrpläne) des straßen- und schienengebundenen Nahverkehrs im VBN abgedeckt (+ IC zwischen Bremen Hbf. und Augustfehn). Eine Ausnahme stellen Fahrtabschnitte dar, die mit einem AnrufSammelTaxi (AST) zurückgelegt werden müssen³. AST verkehren nicht zum VBN-Tarif (siehe auch Abschnitt Berechtigte Tickets und Entschädigungshöhe).

← Verbindungen

Bremerhaven Hbf
Bremen Rotes-Kreuz-Krankenhaus

12:42 +12 RS2 13:48 +0
1:06h 1x 12,95 €
⚠ Der Anschluss kann voraussichtlich nicht erreicht werden.
⚠ Es liegt 1 Meldung vor.

12:42 +12 RS2 13:58 +0
1:16h 1x 12,95 €
🔄 Fahrtmöglichkeit gemäß aktueller Verkehrslage.
⚠ Es liegt 1 Meldung vor.

Maßgeblich für den Anspruch auf Entschädigung ist die Verspätung am Zielort. Unabhängig von der gewählten Verbindung innerhalb des VBN, mit oder ohne Umstieg, werden Zielankünfte ab einer Verspätung von mehr als 20 Minuten entschädigt. Eine gesonderte Festlegung bestimmter Umsteigepunkte und Einschränkungen hinsichtlich der Zeiträume gibt es für Anschlüsse nicht.

Bei Verspätungen stellt der FahrPlaner ggf. Fahrtalternativen gemäß der jeweils aktuellen Verkehrslage dar. Dabei handelt es sich nicht um planmäßig angebotene Soll-Fahrplan-Verbindungen, so dass die Garantie diese Verbindungen nicht umfasst. Abbildung 1 zeigt eine beispielhafte Verbindungsauskunft. Die erste Fahrtmöglichkeit mit Ankunft um 13:48 Uhr ist der Soll-Fahrplan. Durch die Verspätung der RS2 kann der Anschluss am Bremer Hauptbahnhof jedoch nicht er-

Abbildung 1: Beispiel einer Verbindungsauskunft mit Angaben gemäß aktueller Verkehrslage

² Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

³ Im Verbundgebiet gibt es unterschiedliche Formen des AST. In den Landkreisen Cuxhaven und Rotenburg haben AST einen festen Fahrplan und können über den FahrPlaner beauskunftet werden. Alle anderen AST verkehren innerhalb von festgelegten Bedienungszeiträumen und haben keinen elektronisch hinterlegbaren Soll-Fahrplan.

reicht werden und es wird eine alternative Fahrmöglichkeit mit Ankunft um 13:58 Uhr angeboten. Maßgeblich für die Garantie bleibt die erste Verbindung. Die angebotenen Fahrtalternativen können jedoch dafür sorgen, dass Fahrgäste ihr Ziel mit nicht mehr als 20 Minuten Verspätung erreichen.

In den Hintergrundsystemen für den FahrPlaner werden für die meisten Umsteigepunkte erforderliche Mindest-Übergangszeiten gepflegt. Es ist demnach davon auszugehen, dass Fahrgäste im Normalfall die gewählte Anschlussverbindung problemlos nutzen können. Sollte es auf bestimmten Anschlussverbindungen ein erhöhtes Garantiefallaufkommen geben, kann dies ein Hinweis auf zu knapp definierte Mindestumsteigezeiten sein. Als mögliche Ursache können aber auch dauerhaft auftretende betriebliche Probleme erkannt werden. In beiden Fällen fungiert die Garantie als qualitätssicherndes Instrument, woraus Anpassungen bei den Mindestübergangszeiten für bestimmte Verknüpfungspunkte oder bei der Planung des Verkehrsangebotes resultieren können.

Die Qualität der wichtigsten Fahrplaninformationsmedien (elektronische Auskunft, Linien- und Aushangfahrpläne etc.) wird von der Qualität der Soll-Fahrplandaten bestimmt. Die Gefahr einer erhöhten Geltendmachung von Erstattungsansprüchen aufgrund fehlerhafter Soll-Fahrplandaten ist nicht präzise abschätzbar, eine hohe Datenqualität erlangt zum Startermin der Mobilitätsgarantie deshalb eine besondere Bedeutung. Geplante Störungen des Betriebsablaufs (z.B. durch Baustellen) sind in den Soll-Fahrplänen zu pflegen und für die Auskunft bereitzustellen. Damit werden mögliche Verspätungen im Fahrplan bereits berücksichtigt, es besteht kein Garantie-Anspruch. HIM-Meldungen⁴ sind nur bei kurzfristigen Störungsfällen eine Möglichkeit Fahrgäste über Probleme im Betriebsablauf zu informieren, reichen aber nicht aus, die Zahlung von Entschädigungsleistungen zu verhindern.

Berechtigte Tickets und Entschädigungshöhe

Zur Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie sind ausschließlich Fahrgäste mit einem gültigen Ticket des VBN-Tarifs berechtigt. Es werden alle Vertriebswege (Bar-Tickets, BOB, Handyticket, DB-Navigator etc.) berücksichtigt. Von Entschädigungsleistungen ausgeschlossen werden Fahrgäste mit allen anderen Tickets des Nah- und Fernverkehrs. Ausgeschlossen sind bspw. Tickets des Niedersachsen-Tarifs (auch Niedersachsen-Ticket) oder das Quer-durchs-Land-Ticket.

Im Verspätungsfall gilt der Fahrschein des VBN-Tarifs als Nachweis für die Anspruchsberechtigung. Insbesondere im Bus- und Straßenbahnverkehr erfolgt der Erwerb von Bartickets oft erst im Fahrzeug. Fällt eine Fahrt aus oder werden einzelne Haltestellen nicht bedient, besitzen Fahrgäste noch kein Ticket und sind somit nicht anspruchsberechtigt. Dies gilt auch, wenn Fahrgästen die Mitfahrt aufgrund von Kapazitätsproblemen nicht ermöglicht werden kann. Für diese Fälle sind einzelfallbezogene Kulanzregelungen zu treffen. Kommt es häufiger bei bestimmten Fahrten zu Problemen, ist eine Anpassung des Angebotes zu prüfen. Das weitere Vorgehen ist im Rahmen der konkreten Umsetzung der Mobilitätsgarantie zu prüfen.

Das VBN-Ticketsortiment wird in die zwei Gruppen Bartickets und Zeittickets aufgeteilt⁵. Die Höhe der Entschädigung richtet sich zunächst nach der Ticketart und der genutzten Preisstufe. In den Preisstu-

⁴ HIM = HAFAS Information Manager: HIM-Meldungen können kurzfristig und direkt im FahrPlaner über Störungen auf bestimmten Linien oder an bestimmten Haltestellen informieren.

⁵ Die genaue Eingruppierung der Tickets und die Höhe der Entschädigungsleistungen orientieren sich am Entschädigungsmodell im GVH.

Bedingungen und Regelungsumfang

fen I, A, B und S werden Erwachsene mit Einzeltickets (auch 4er-Ticket) pauschal mit 2,00 Euro entschädigt, Kinder (auch 4er-Ticket) und Inhaber von Kurzstreckentickets (auch 4er-Ticket) mit 1,00 Euro. 50% des Ticketwertes erhalten Fahrgäste in den Preisstufen C, D, E, F, G und H erstattet. Bei TagesTickets erhalten Fahrgäste in den Preisstufen I, A, B und S eine Entschädigung in Höhe von 2,00 Euro pro Vorfall. In den Preisstufen C bis H werden 50% des Wertes eines Einzeltickets für die Fahrt, auf der die Verspätung entstanden ist erstattet. Tabelle 1 fasst die Entschädigungsstaffelung für VBN-BarTickets zusammen.

Bartickets (auch 1. Klasse)	Erstattungsbetrag in den PS I, A, B, S	Erstattungsbetrag in den PS C, D, E, F, G, H
KurzstreckenTickets; auch 4er-Ticket	2,00 Euro für Erwachsenen-Einzeltickets, 1,00 Euro für ermäßigte Kinder-Einzeltickets/ Kurzstreckentickets	/
EinzelTickets (Kinder/Erwachsene); auch 4er-Ticket		50% Fahrpreiserstattung
10er Ticket (nur Bremen und Bremerhaven)		/
TagesTicket (bis zu 5 Erw.)	2,00 Euro pro Person und Vorfall	Erstattung von 50% des Wertes eines Einzeltickets für die gewählte Verbindung
NachtTicket		
CityTicket Delmenhorst	1,00 Euro pro Person und Vorfall	/
GruppenTicket (zwei Kinder = ein Erwachsener)	1,00 Euro pro Erwachsenen/zwei Kinder und Vorfall	50% Fahrpreiserstattung

Tabelle 1: Entschädigungsstaffelung für VBN-BarTickets

Zeitkarteninhaber werden für jeden Garantiefall mit einem pauschalen Betrag entschädigt. Erstattungsberechtigte Zeittickets sind das 7-TageTicket, das MonatsTicket, das MIA/MIAPlusTicket, das JobTicket sowie die lokalen Sondertickets StadtTicket Bremen und SeniorenTicket Delmenhorst. Aufgrund der Größe des Verbundgebietes und den deutlichen Unterschieden zwischen den Preisstufen werden drei verschiedene Entschädigungspauschalen eingeführt:

- Stufe 1: 3,00 Euro Entschädigung erhalten Inhaber von Zeitkarten der Preisstufen I, A, B, C, D und S
- Stufe 2: 4,00 Euro Entschädigung erhalten Inhaber von Zeitkarten der Preisstufen E und F
- Stufe 3: 6,00 Euro Entschädigung erhalten Inhaber von Zeitkarten der Preisstufen G und H

Mit dem AnschlussTicket haben Inhaber von Zeitkarten die Möglichkeit, Fahrten über den Gültigkeitsraum ihres ZeitTickets hinaus zu fahren. Machen Fahrgäste mit der Kombination aus ZeitTicket und AnschlussTicket einen Garantiefall geltend, bekommen sie die nächsthöhere Entschädigungsstufe (Beispiel: Inhaber A fährt mit dem ZeitTicket der Preisstufe A in Kombination mit einem AnschlussTicket, im Verspätungsfall wird Stufe 2 ausbezahlt).

Weitere Bedingungen

Zur Vermeidung von Missbrauch wird die Anzahl der Garantiefälle pro Kunde begrenzt. Pro Tag werden maximal zwei Fälle berücksichtigt. Pro Monat können maximal zehn Erstattungsanträge eingereicht werden. In Einzelfällen könnten die maximal möglichen Entschädigungsbeträge den Wochen- bzw. Monatswert der Zeitkarte überschreiten. Der summierte monatliche Entschädigungsbetrag darf daher maximal dem Wochen-/Monatswert der Zeitkarte entsprechen.

Im Rahmen der Tarifbestimmungen besteht bei verschiedenen Bartickets und Zeitkarten die Möglichkeit zur Mitnahme von Kindern oder einer weiteren Person. Mitgenommene Fahrgäste sind nicht anspruchsberechtigt.

Kunden, die von der Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie Gebrauch machen, können ihre Ansprüche nicht zusätzlich im Rahmen der Fahrgastrechte für den Eisenbahnverkehr geltend machen.⁶

Der VBN und seine Verkehrsunternehmen behalten sich vor, Kunden aufgrund wiederholt fehlerhafter/falscher Anträge von der Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie auszuschließen.

Taxikosten-Erstattung

Alternativ zur Inanspruchnahme von Entschädigungszahlungen wird im Rahmen der Garantieregelungen in drei Fällen eine Erstattung der Taxikosten bis maximal 25 Euro ermöglicht:

- Ganztägig erhalten Fahrgäste eine Erstattung, wenn das Ziel aufgrund von Ausfall oder Verspätung der gewählten Verbindung mit mehr als 60 Minuten Verspätung erreicht werden würde.
- Zu Schwachverkehrszeiten mit geringer Bedienungsqualität haben Ausfälle und Verspätungen eine besonders negative Wirkung für Fahrgäste. Ist absehbar, dass Fahrgäste ihr Ziel nach 23:00 Uhr mehr als 30 Minuten später erreichen, besteht Anspruch auf Taxikosten-Erstattung.
- Fahrgäste im Rollstuhl sind auf die Nutzung der Einstiegshilfen angewiesen. Sollte eine Mitnahme dieser Personengruppen aufgrund eines Defektes der Einstiegshilfe nicht möglich sein und dadurch eine verspätete Zielankunft der Fahrgäste von mehr als 20 Minuten erfolgen, besteht Anspruch auf Erstattung der Taxikosten. Dies gilt für den SPNV, den Stadtverkehr und für die Bedienungsebene 1+2 im Regionalbusverkehr. Werden bei diesen Verkehren, anstatt der vertraglich geforderten Niederflurfahrzeuge, Hochflurfahrzeuge eingesetzt, besteht ebenfalls Anspruch auf Erstattung der Taxikosten⁷.

Im SPNV benötigen Fahrgäste für die Inanspruchnahme der Taxikosten-Erstattung ein gültiges Ticket des VBN-Tarifs. Im Bereich des straßengebundenen ÖPNV ist der Fahrscheinerwerb meist nicht vor Fahrtantritt möglich. Fahrgäste, die noch keinen Fahrschein besitzen und den Erwerb eines Bartickets im Fahrzeug geplant haben, werden nicht vom Anspruch auf Taxikosten-Erstattung ausgeschlossen. Bei Verdacht auf Missbrauch besteht die Möglichkeit, Fahrgäste von der Inanspruchnahme auszuschließen.

⁶ Die Kombination aus einer erforderlichen Verspätung von mehr als 60 Minuten, der Erstattungshöhe (25-50% des Fahrpreises) und der Bagatellgrenze/Mindestentschädigungshöhe von 4 Euro macht die Inanspruchnahme unwahrscheinlich.

⁷ In der Bedienungsebene 3 werden auch Hochflurfahrzeuge eingesetzt, die in der Regel keine Einstiegshilfe haben.

Bedingungen und Regelungsumfang

Kunden müssen die Kosten für die Taxifahrt zunächst selbst tragen und können im Nachgang eine Erstattung beantragen. Im ländlichen Raum kann die mangelnde Verfügbarkeit von Taxen dazu führen, dass nicht in allen Fällen eine Beförderung der Fahrgäste erfolgen kann. Insbesondere die Verfügbarkeit von geeigneten Fahrzeugen zur Mitnahme von mobilitätseingeschränkten Personen ist begrenzt.

Zusammenfassung

Mit dem vorgesehenen Regelungsumfang der Mobilitätsgarantie wird für das VBN-Gebiet eine kundenfreundliche Serviceleistung eingeführt. Im Vergleich zu den alten VBN-Kundengarantien und den Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr haben Fahrgäste aller Verkehrsmittel, die mit einem VBN-Ticket genutzt werden können, Anspruch auf Entschädigung. Tabelle 2 stellt die wesentlichen Unterschiede der Regelungen gegenüber.

	VBN-Mobilitätsgarantie (Zielkonzept)	VBN-Kundengarantien (bisheriger Umfang)	Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr
Leistung	Pünktlichkeitsgarantie, unabhängig von der gewählten Verbindung; Anschlussverbindungen werden berücksichtigt	Pünktlichkeitsgarantie Anschlussgarantie Sauberkeitsgarantie Niederflurgarantie	Pünktlichkeit
Entschädigungsanspruch ab...	... verspäteter Zielankunft von >20 Minuten	... verspäteter Zielankunft von >15 Minuten	... verspäteter Zielankunft von >60 Minuten
Verkehrsmittel	alle Verkehrsmittel, die mit dem VBN-Tarif nutzbar sind	nur Stadtverkehre Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst, Oldenburg und ausgewählte Regionalbuslinien	nur Eisenbahnverkehr
Anschlussverbindungen	innerhalb des VBN abgedeckt	nur an bestimmten Umsteigepunkten und zu definierten Zeiten	nur innerhalb des Eisenbahnverkehrs
Erstattungsbeträge	50% Erstattung des Ticketpreises, jedoch mindestens 2,00 Euro (1,00 Euro für Kinder und Kurzstrecke), oder pauschale Entschädigung von Zeitkarteninhabern	Ausgabe von Garantietickets	25%-50% des Fahrpreises
Taxikosten-erstattung	teilweise bis 25 Euro	teilweise bis 15 Euro	ohne Rechtsanspruch; im Einzelfall entscheiden EVU abweichend
Rechtlicher Anspruch	freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch	freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch	Rechtsanspruch

Tabelle 2: Vergleich wichtiger Leistungsmerkmale der Mobilitätsgarantie, der alten VBN-Kundengarantien sowie der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

4 Abwicklungskonzept

Die Bedingungen der VBN-Mobilitätsgarantie sind ein zentrales Element zur Steigerung der Fahrgastzufriedenheit. Positive Effekte können aber nur dann eintreten, wenn darüber hinaus die Abwicklung von Beschwerde- und Entschädigungsfällen für alle Kundengruppen zugänglich und einfach gestaltet ist. Das Konzept zur Abwicklung der Mobilitätsgarantie definiert Anforderungen an die Antragsstellung und an die internen Abwicklungsprozesse. Das bestehende Konzept „Beschwerdemanagement im VBN“⁸ sowie das Kundenmanagement-Instrumentarium (KMI) dienen einerseits als gute Basis, müssen andererseits aber auch jeweils an die Anforderungen der Mobilitätsgarantie angepasst werden.

Antragsstellung

Fahrgäste, die einen Antrag auf Entschädigungsleistungen stellen wollen, müssen das Verfahren innerhalb von sieben Kalendertagen einleiten. Danach besteht kein Anspruch mehr auf Bearbeitung des Falls. Folgende Beschwerdekanaäle stehen offen:

- Garantief formular auf www.vbn.de
- Garantief formular per Post an den VBN
- Persönlich in den Kundenzentren

Ziel ist es, den Großteil der Antragsstellungen über das Internet abzuwickeln. Dies reduziert den personellen Aufwand zur Bearbeitung der Fälle. Um keine Kundengruppen von der Mobilitätsgarantie auszuschließen müssen weiterhin auch analoge Beschwerdewege offen gehalten werden. Mittel- bis langfristig ist auf analoge Wege nach Möglichkeit zu verzichten. Ob ein solches Vorgehen möglich ist, muss auf Grundlage gemachter Erfahrungen und der Fahrgastwünsche entschieden werden. Ebenso zu prüfen ist die Integration eines fahrtbezogenen Garantief formulars in der FahrPlaner-App (siehe auch Kap.7).

Es werden nur vollständig ausgefüllte Garantief formulare berücksichtigt. Folgende Angaben und Belege sind zur Bearbeitung von Garantiefällen erforderlich:

- Name, Anschrift und Bankverbindung des Fahrgastes
- Eindeutige Angaben zur Verbindung, auf die sich der Entschädigungsanspruch bezieht:
 - Datum, an dem die Fahrt durchgeführt wurde
 - Liniennummer(n)
 - Start- und Zielhaltestelle
 - geplante Abfahrtszeit und Ankunftszeit
 - tatsächliche Abfahrts- und Ankunftszeit
- Fahrausweise und Quittungen im Original oder als Kopie/Scan/Fotodatei
- Zeitkarteninhaber geben die Ticket-/Abo-Nummer an
- Falls entstanden, Angaben zu Taxikosten und dazugehörige Belege

⁸ Das Konzept „Beschwerdemanagement im VBN“, gemeinsam herausgegeben von VBN GmbH und ZVBN, wurde erstmals im Jahr 2000 verabschiedet und liegt seit 2015 in einer überarbeiteten 2. Auflage vor.

Bei der Antragsstellung muss der antragsstellende Fahrgast sein Einverständnis zur Verarbeitung und Speicherung seiner Daten erklären. Die Speicherung der Daten ist insbesondere zur Kontrolle der Obergrenzen von maximal zwei Fällen pro Tag bzw. zehn Fällen pro Monat (siehe Kap. 3 Weitere Bedingungen) erforderlich.

Die Eingabe auf dem elektronischen Weg wird über die Einbindung der Fahrplanauskunft in das Garantief formular vereinfacht (siehe Kap.4 Softwarebasierte Abwicklung). Angaben zur genutzten Verbindung sind unkompliziert und schnell möglich. Jeder Garantieantrag bezieht sich somit direkt auf eine konkrete Fahrt. Für jeden Verspätungsfall ist daher ein separater Antrag zu stellen. Sammelanträge für mehrere Garantiefälle werden über das Garantief formular nicht unterstützt.

Nach der Antragsstellung bekommt der Fahrgast eine Eingangsbenachrichtigung und eine Vorgangsnummer. Die Bearbeitung des Vorgangs darf maximal 10 Werk tage (Mo-Fr) andauern. Spätestens dann muss dem Kunden mitgeteilt werden, ob seine Beschwerde berechtigt ist. Nach Möglichkeit soll die Berechtigung der Beschwerde schon direkt bei der Antragsstellung geprüft werden können (siehe Abschnitt „Softwarebasierte Abwicklung“).

Zentrale Bearbeitung beim VBN

Die Abwicklung der Mobilitätsgarantie erfolgt zentral durch die VBN GmbH. Dadurch wird eine neutrale Bewertung jedes einzelnen Falls ermöglicht. Mit der zentralen Abwicklung geht die Auszahlung von Entschädigungsleistungen aus einem zentralen Finanzierungstopf einher. Es wird dabei dennoch deutlich zu machen sein, welches Unternehmen oder welcher Grund für die entstandene Störung verantwortlich ist.

Zur Beurteilung der Anspruchsberechtigung müssen dem VBN Daten zu Ausfällen und Verspätungen vorliegen. Zur Prüfung ist ein Abgleich mit den archivierten Echtzeitdaten erforderlich. Im Einzelfall kann die Einbindung der Verkehrsunternehmen erforderlich sein. Mit den Verkehrsunternehmen sind dazu eindeutige Vereinbarungen für die Zulieferung von Daten zu schließen.

Die zentrale Bearbeitung ermöglicht zudem ein entsprechendes Monitoring. Dazu ist eine zentrale Datensammlung erforderlich, auf deren Basis zielgerichtet Auswertungen durchgeführt und Problem-schwerpunkte festgestellt werden können.

Die zentrale Bearbeitung beim VBN schließt nicht aus, dass die Verkehrsunternehmen Zugang zu relevanten Beschwerdedaten erhalten. Der VBN stellt den Verkehrsunternehmen bei Bedarf aggregierte Auswertungen der Garantiefälle zur Verfügung. Personenbezogenen Daten sind davon ausgeschlossen.

Softwarebasierte Abwicklung

Das KMI ist ein bereits seit vielen Jahren erprobtes Instrument in der Kundenbetreuung und dem Beschwerdemanagement des VBN und seiner Verkehrsunternehmen. Die Aufnahme von Beschwerden erfolgt zentral und automatisch durch das Softwaretool. Das mandantenfähige System erlaubt einen optimierten Prozessfluss auch wenn verschiedene Akteure involviert sind.

Zur Abwicklung der Garantiefälle wird ein ergänzendes Modul für das KMI beschafft. Das Modul ermöglicht die formularbasierte Aufnahme des Kundenantrags. Dies kann durch die Einbindung des Antragsformulars auf der Homepage des VBN⁹ direkt von den Fahrgästen durchgeführt werden. Anträge, die persönlich oder über den Postweg beim VBN oder den Verkehrsunternehmen eingehen, müssen über die Eingabemaske ins KMI eingepflegt werden.

Zur vereinfachten Eingabe der Störungsfälle müssen durch den Antragsstellenden sämtliche Angaben zur genutzten Verbindung gemacht werden (siehe Kap.4 Antragsstellung). Dazu wird im Formular auf HAFAS¹⁰-Fahrplandaten zurückgegriffen. Jede Fahrt, für die ein Antrag gestellt wurde, muss mindestens einmal durch das sachbearbeitende Personal des VBN geprüft werden. Ggf. ist dabei eine Unterstützung durch die Verkehrsunternehmen erforderlich. Erst wenn eine Fahrt als Störungs-/ Verspätungsfahrt markiert wurde, gibt das KMI automatisch eine Berechtigung für den Fall weiterer Anträge aus. Besonders in Störungsfällen, auf die sich eine Vielzahl von Fahrgästen beziehen, wird der Bearbeitungsaufwand dadurch deutlich minimiert.

Für die HAFAS-Anbindung ist eine Schnittstelle für den Datenaustausch zwischen KMI und HAFAS erforderlich. Die Schnittstelle muss ergänzend zum KMI-Modul beschafft werden.

Eine automatische Einbindung der Echtzeitdaten in die Berechtigungsprüfung des KMI-Moduls ist derzeit noch nicht möglich, soll jedoch langfristig entwickelt werden. Das Vorhandensein der zentralen Datendrehscheibe beim VBN bietet perspektivisch gute Voraussetzungen für den Datenaustausch von Echtzeitdaten mit dem KMI.

⁹ Auf den Webseiten der Verkehrsunternehmen wird es keine direkte Möglichkeit zur Eingabe des Beschwerdefalls geben, sondern nur eine Verlinkung der entsprechenden Seite auf vbn.de

¹⁰ HAFAS steht für HaCon-Fahrplan-Auskunfts-System. Dabei handelt es sich um die beim VBN genutzte Software für die elektronische Fahrplanauskunft.

5 Kostenschätzung

Der finanzielle Aufwand für die Mobilitätsgarantie setzt sich aus fixen und variablen Kosten zusammen. Zu den Fixkosten gehören die Kosten zur Anschaffung und Nutzung des Softwaretools zur Antragsabwicklung und die personalbedingten Kosten zur Antragsbearbeitung. Die variablen Kosten sind die Entschädigungszahlungen an anspruchsberechtigte Kunden. Eine seriöse Schätzung der variablen Kosten ist jedoch nicht möglich. An dieser Stelle kann nur auf die Erfahrungen aus anderen Verbänden verwiesen werden, die auf Basis der unterschiedlichen Garantiebedingungen ein differenziertes Bild ergeben. Folgende Faktoren beeinflussen die variablen Kosten:

- **Garantierter Pünktlichkeitswert:** Das maßgebliche Kriterium der Mobilitätsgarantie ist Pünktlichkeit (aufgrund des Verzichtes auf Ausschlussgründe). Die Höhe der maximal vertretbaren Verspätung beeinflusst die entstehenden Kosten der Garantieregelungen.
- **Die Entschädigungshöhe pro berechtigtem Entschädigungsfall** beeinflusst die Gesamtkosten.
- **Verkehrsangebot:** Auf Relationen mit hoher Bedienungsqualität und Bedienungshäufigkeit tritt ein Garantiefall seltener ein als auf Relationen mit langen Taktfolgen und ohne Verbindungsalternativen. So stehen in den Stadtverkehren auf vielen Relationen verschiedene Verbindungsalternativen zur Verfügung, die dem Fahrgast eine Ankunft innerhalb der maximal vertretbaren Verspätung von 20 Minuten ermöglichen.
- **Großstörungen:** Extremwetterlagen, Großbaustellen und Streiks sind die häufigsten Gründe für Großstörungen. Die Auswirkungen von Extremwetterlagen und Streiks können nur bedingt abgeschätzt werden. Die Auswirkungen von baustellenbedingten Störungen sind hingegen durch die konsequente Berücksichtigung von Baufahrplänen in den Auskunftssystemen abzumildern.

Aufwandsabschätzung

Mit der Umsetzung der vorgestellten Garantieregelungen sind Kosten für die Abwicklung und die Zahlung von Entschädigungen verbunden. Nachfolgend ist eine grobe Kostenschätzung dargestellt.

Abwicklungs-, Personal- und Softwarekosten

Zur Abwicklung der Mobilitätsgarantie sind bei zentraler Bearbeitung durch den VBN derzeit zwei Personale vorgesehen. Zur softwarebasierten Abwicklung mittels KMI sind Beschaffungs- und Wartungskosten zu berücksichtigen. Ergänzend ist die Beschaffung einer Schnittstelle für die Einbindung der HAFAS-Fahrplandaten erforderlich. Der Kostenblock setzt sich wie folgt zusammen:

- Personalkosten pro Jahr: ca. 80.000 Euro
- KMI-Modul: in den ersten 5 Jahren: ca. 2.600 Euro p.a.; darin enthalten sind die einmaligen Anschaffungskosten mit einem Abschreibungszeitraum von 5 Jahren
- Schnittstelle zur HAFAS-Anbindung: Kosten sind noch zu ermitteln.

Entschädigungskosten

Die Grobschätzung der Entschädigungskosten basiert auf den nachfolgend dargestellten Annahmen. Veränderungen an den einzelnen Parametern haben Auswirkungen auf die Höhe der Entschädigungszahlungen. Die konkrete Entwicklung der Kosten muss im Rahmen der Umsetzung beobachtet und die Finanzierung ggf. angepasst werden.

- In den Preisstufen I (Stadtverkehre), A, B und S wird die Garantie von jedem 5.000sten Fahrgast in Anspruch genommen. In den Preisstufen C, D, E, F, G und H erfolgt eine Inanspruchnahme von jedem 2.000sten Fahrgast.
Zum Vergleich: Im RMV (Pünktlichkeitswert 10 Minuten, Entschädigung abhängig von Preisstufe) beantragt jeder 1.250ste Fahrgast eine Entschädigung, im HVV (Pünktlichkeitswert 20 Minuten, 50%-Entschädigung) ist es jeder 11.000ste.
- Die durchschnittliche Entschädigungshöhe für Einzelticket-Nutzer basiert auf der Annahme, dass 80% der Fälle zum Erwachsenentarif entschädigt werden und 20% mit einem reduzierten Kinder-/Kurzstreckentarif.

Basierend auf diesen Annahmen und den Fahrgastzahlen des Jahres 2017 sind in Tabelle 3 und Tabelle 4 die geschätzte Beschwerdeanzahl und die Entschädigungssummen je Preisstufe dargestellt. Bei den höheren Preisstufen ergeben sich auf Basis der Berechnungsgrundlage nur geringe Fallzahlen und geringe Entschädigungssummen. In den niedrigen Preisstufen sind nach dieser Berechnung hingegen hohe Fallzahlen zu erwarten.

Preisstufe	Fahrgäste Zeitkarte insg. (2017)	Beschwerdefälle geschätzt	Entschädigungshöhe	Entschädigungssumme
I Bremen	59.786.626	11.957	3,00 €	35.871,98 €
I Bremerhaven	7.660.441	1.532	3,00 €	4.596,26 €
I Delmenhorst	1.021.575	204	3,00 €	612,95 €
I Oldenburg	4.261.526	852	3,00 €	2.556,92 €
I Nordenham	61.325	12	3,00 €	36,80 €
I Verden	142.213	28	3,00 €	85,33 €
Summe Stadtverkehr	72.933.706	14.587	-	43.760,22 €
A	22.141.730	4.428	3,00 €	13.285,04 €
B	4.282.152	856	3,00 €	2.569,29 €
S	2.997.503	600	3,00 €	1.798,50 €
Summe A+B+S	29.421.385	5.884	-	17.652,83 €
C	5.199.668	2.600	3,00 €	7.799,50 €
D	2.840.537	1.420	3,00 €	4.260,81 €
E	1.617.583	809	4,00 €	3.235,17 €
F	1.635.192	818	4,00 €	3.270,38 €
G	377.416	189	6,00 €	1.132,25 €

Kostenschätzung

H	791.830	396	6,00 €	2.375,49 €
Summe wei- tere PS	12.462.226	6.231	-	22.073,60 €
Gesamt- summe	114.817.317	26.702	-	83.486,65 €

Tabelle 3: Entschädigungskosten Zeitkarten (Schätzung auf Basis der 2017 getätigten Fahrten)

Preisstufe	Fahrgäste Einzel- ticket insg. (2017)	Beschwerdefälle geschätzt	Entschädigungs- höhe	Entschädigungs- summe
I Bremen	15.137.057	3.027	2,00 €/1,00 €	5.449,34 €
I Bremer- haven	2.281.961	456	2,00 €/1,00 €	821,51 €
I Delmen- horst	482.278	96	2,00 €/1,00 €	173,62 €
I Oldenburg	2.528.542	506	2,00 €/1,00 €	910,28 €
I Nordenham	83.870	17	2,00 €/1,00 €	30,19 €
I Verden	116.955	23	2,00 €/1,00 €	42,10 €
Summe Stadtver- kehr	20.630.663	4.126	-	7.427,04 €
A	668.123	134	2,00 €/1,00 €	240,52 €
B	2.117.112	423	2,00 €/1,00 €	762,16 €
S	670.643	134	2,00 €/1,00 €	241,43 €
Summe A+B+S	3.455.878	691	-	1.244,12 €
C	1.468.052	734	2,40 €/1,20 €	1.567,15 €
D	696.398	348	3,10 €/1,50 €	962,77 €
E	434.737	217	3,50 €/1,75 €	689,06 €
F	488.892	244	4,50 €/2,25 €	983,90 €
G	169.143	85	5,30 €/2,65 €	403,41 €
H	473.112	237	6,55 €/3,20 €	1.390,95 €
Summe wei- tere PS	3.730.334	1.865	-	5.997,22 €
Gesamt- summe	27.816.875	6.682	-	14.668,38 €

Tabelle 4: Entschädigungskosten Einzeltickets (Schätzung auf Basis der verkauften Tickets 2017)

Zusammenfassung

Für die Mobilitätsgarantie fallen jährliche Kosten von bis zu 180.000 Euro an. Die Gesamtkosten der Garantie belaufen sich damit auf weniger als 0,1% der Gesamteinnahmen, die durch den Verkauf von Tickets generiert werden. Knapp 45% der Kosten entfallen auf die Abwicklungskosten (Personal und Software) und etwa 55% auf die Entschädigungskosten.

6 Finanzierung

Die Finanzierung der Mobilitätsgarantie übernehmen die Aufgabenträger (LNVG, Land Bremen, ZVBN). Kosten, die im Bereich der Landkreise Cuxhaven und Rotenburg anfallen, werden vom ZVBN übernommen und im Rahmen der Finanzierungsbeiträge der assoziierten Gemeinden an den ZVBN abgegolten.

Für die anfallenden Fixkosten (Personal) und die variablen Erstattungskosten sind zwei getrennte Finanzierungsmechanismen vorzusehen:

- **Fixkosten:** Die Kosten für das Personal werden von den Aufgabenträgern entsprechend der VBN-Finanzierungsanteile getragen. Für den straßengebundenen ÖPNV übernimmt der ZVBN die Kosten über den Förderantrag des VBN. Für den SPNV übernehmen die Eisenbahnverkehrsunternehmen die Beiträge im Rahmen der Zahlungen in den VBN-Wirtschaftsplan und stellen die Kosten den Aufgabenträgern in Rechnung. Folgende Finanzierungsanteile können zur Kalkulation herangezogen werden:
ZVBN (straßengebundener ÖPNV): ca. 70%
SPNV-AT: ca. 30%
Die exakten Finanzierungsanteile sind im Rahmen der konkreten Umsetzung erneut zu prüfen.
Die Kosten für das ergänzende KMI-Modul werden von VBN und ZVBN im Rahmen der Gesamtfinanzierung des KMI getragen
- **Variable Kosten:** Anhand der konkreten Verteilung der Garantiefälle werden die entstandenen Entschädigungskosten den verursachenden Verkehrsunternehmen zugeordnet. Im straßengebundenen ÖPNV erfolgt eine Spitzabrechnung für den ZVBN und die Landkreise Cuxhaven und Rotenburg. Im SPNV erfolgt die Spitzabrechnung gegenüber den Eisenbahnverkehrsunternehmen, die den Betrag wiederum den Aufgabenträgern in Rechnung stellen.

7 Weiteres Vorgehen

Mit dem vorliegenden Papier liegt ein detailliertes Umsetzungskonzept für die VBN-Mobilitätsgarantie vor. Nachfolgend dargestellt sind die weiteren Arbeitsschritte bis zur Umsetzung. Ferner werden Anforderungen an ein Konzept zur stetigen Evaluierung formuliert.

Vorbereitung Einführungsphase

Nach dem Beschluss des vorliegenden Konzeptes zur Umsetzung erfolgt die Beschaffung der erforderlichen Software für das KMI. Ziel ist es diesen Schritt bis Ende 2019 abzuschließen. Zur Einbettung des Garantief formulars auf der Homepage des VBN sowie zur Hinterlegung des gültigen Tarifs zu Berechnung der Entschädigungshöhen sind weitere Arbeiten erforderlich (4. Quartal 2019). Vor dem Start der Mobilitätsgarantie ist die Abwicklung zu prüfen und ggf. anzupassen.

Umsetzungszeitpunkt

Ziel ist, die Mobilitätsgarantie Mitte des Jahres 2020 einzuführen. Für alle Beteiligten ist der Regelungsumfang neu und die Abwicklung wird sich zu Beginn zunächst einspielen müssen. Das Marketing wird ebenfalls daran ausgerichtet sein. Umfangreiche Maßnahmen sollten erst nach einer Orientierungsphase umgesetzt werden.

Evaluierung

Um mögliche Konstruktionsfehler der Garantie und Probleme bei der Abwicklung schnell zu erkennen, ist ein stetiges Monitoring erforderlich. Insbesondere zu Beginn wird eine Begleitung erforderlich sein. Ggf. müssen dann auch kleinere Änderungen umgesetzt werden. Aus einer Analyse der Beschwerdefälle können Rückschlüsse auf die Qualität der Soll-Fahrpläne und Umsteigebeziehungen gezogen werden.

Spätestens nach zwei Jahren ist eine umfassende Evaluierung der Mobilitätsgarantie erforderlich. Sämtliche Bedingungen und Regelungen sowie der Finanzierungsmechanismus sind dann zu überprüfen und ggf. anzupassen. Dies beinhaltet auch Änderungen, die aus Sicht der Fahrgäste zu einer Verbesserung der Mobilitätsgarantie führen (Berücksichtigung weiterer Ticketarten (z.B. Semester-Ticket, Jugend-Freizeit-Ticket etc.), Erhöhung der Entschädigungen etc.).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel einer Verbindungsauskunft mit Angaben gemäß aktueller Verkehrslage5

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Entschädigungsstaffelung für VBN-BarTickets7

Tabelle 2: Vergleich wichtiger Leistungsmerkmale der Mobilitätsgarantie, der alten VBN-Kundengarantien sowie der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr9

Tabelle 3: Entschädigungskosten Zeitkarten (Schätzung auf Basis der 2017 getätigten Fahrten)15

Tabelle 4: Entschädigungskosten Einzeltickets (Schätzung auf Basis der verkauften Tickets 2017)15

Abkürzungsverzeichnis

A

AST AnrufSammelTaxi

E

EVU Eisenbahnverkehrsunternehmen

G

GVH Großraum-Verkehr Hannover

H

HVV Hamburger Verkehrsverbund

HAFAS HaCon Fahrplan-Auskunfts-System

HIM HAFAS Information Manager

K

KMI Kunden-Management-Instrumentarium

L

LNVG Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen

O

ÖPNV Öffentlicher Personennahverkehr

S

SPFV Schienenpersonenfernverkehr

SPNV Schienenpersonennahverkehr

V

VBN Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH

VU Verkehrsunternehmen

Z

ZVBN Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen