

## Serviceeinsätze in den Bussen der RegioPlusBus-Linien

### Jahresbilanz / Bericht 2021

#### Hintergrund

Der Zweckverband Personennahverkehr Saarland (ZPS) ist Aufgabenträger für die Buslinien im Landesnetz, die sogenannten RegioPlusBus-Linien (kurz R-Linien). Um die Einnahmen zu sichern, das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu steigern und Fahrpersonal sowie Kunden beratend zur Seite zu stehen hat der ZPS seit November 2019 zusätzliches Personal an Bord der Busse im Einsatz. Am 15. Mai 2020 hat die Verbandsversammlung des ZPS beschlossen, diese Einsätze dauerhaft durchzuführen und mit einem Jahresbudget von 85.000 € auszustatten.

#### Umsetzung

Der ZPS beauftragt die Verkehrsunternehmen auf der Basis der jeweiligen Verkehrsverträge mit der Durchführung der Einsätze. Die Verkehrsunternehmen wiederum beauftragen die Firma ÖPNV-Dienstleistungen Konstantin Schneider (Dillingen) mit der Durchführung durch Übertragung des Hausrechts. Einzelheiten regeln jeweils bilaterale Verträge. Der ZPS erstattet den Verkehrsunternehmen die Nettokosten des Dienstleisters und koordiniert die Einsätze gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen.

In die Maßnahme eingebunden waren 2021 folgende Verkehrsunternehmen und Linien:

- Saar-Mobil GmbH & Co. KG (SMO): R1, R2, R6, R7, R10, R11, 666
- Bliestalverkehr GbR (BTV): R14
- KVS GmbH: R3, R5
- Aloys Baron GmbH: R13

Die Prüfer treten zu zweit auf und kontrollieren die Fahrscheine, achten auf Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Kunden (Sauberkeit, korrektes Verhalten, z.B. Vermeiden von Lärm und Verschmutzungen etc.) und stehen dem Fahrpersonal und den Kunden beratend zur Seite. Im Rahmen der Corona-Pandemie wird zudem generell die Einhaltung der Maskenpflicht und punktuell die Einhaltung der 3G-Regel geprüft. Die Prüfer weisen sich mit einem Ausweis aus und treten in zivil oder in dezenter Dienstkleidung auf, um nicht sofort erkannt zu werden. Im Einsatz waren 2021 acht Prüfer und eine Prüferin überwiegend in Vollzeit, aber gerade für Einsätze an Wochenenden auch in Teilzeit.

#### Umfang der Einsätze 2021

Die Prüfteams waren an 167 Tagen im Einsatz, davon an sechs Tagen in zwei Teams gleichzeitig. Insgesamt angetroffen und geprüft wurden **32.097 Personen**. Dabei verteilten sich die Einsätze und die Anzahl der Personen wie folgt (teilweise mehrere Linien pro Einsatz!):

Linie	R1	R2	R3	R5	R6	R7	R10	R11	R13	R14	666
Einsätze	24	12	15	15	41	45	26	6	8	8	1
Personen	5118	1710	878	1450	8466	12378	3709	69	287	630	17

Die Einsätze finden zu allen Tageszeiten und an allen Wochentagen statt. 28 Einsätze fanden an Wochenenden, 31 Einsätze bis in die späten Abendstunden nach 21:00 Uhr statt.

Linien mit hoher Frequenz und vielen Vorfällen werden stärker berücksichtigt als Linien mit geringeren Fahrgastzahlen. Linien mit Nettoverträgen (Einnahmeverantwortung beim Auftragnehmer, Linien R3 und R5) werden zusätzlich noch vom Unternehmen KVS kontrolliert und im Rahmen der ZPS-Einsätze unterdurchschnittlich oft abgedeckt.

## Vorkommnisse

Insgesamt wurden **8256** „Vorkommnisse“ dokumentiert, wovon viele in zwei Kategorien gleichzeitig gewertet werden, z.B. „Fahrgast auf Maskenpflicht angesprochen“ = sowohl „Aufklärungs-/ Beratungsgespräch“ als auch „Verstoß gegen Maskenpflicht festgestellt“. Im Einzelnen erfassen die codierten Vorfalls-Arten Folgendes (in % aufgerechnet mit der Gesamtzahl der 32.097 Kunden, absteigend nach Häufigkeit):

- 3614 Fälle: **Aufklärungs- oder Beratungsgespräch** mit Fahrgästen zu Tarif oder Beförderungsbedingungen (viele Doppelwertungen!) = 11,26 % (d.h. Interaktion mit gut jedem zehnten Fahrgast).
- 1718 Fälle: Ermahnung / Aufklärung von Schülern oder Azubis wegen **nicht vorhandener Kundenkarte** = 5,35 %.
- 1490 Fälle: allgemeiner **Verstoß gegen die Maskentragpflicht**, v.a. durch Herunterziehen = 4,64 %.
- 378 Fälle: Verstoß gegen die **Tragepflicht medizinischer Masken** = 1,18 %.
- 262 Fälle: Ankündigung eines **Erhöhten Beförderungs-Entgelts (EBE)** aufgrund Fehlen einer gültigen Fahrkarte = 0,82 %.
- 246 Fälle: Fahrgeld beim Einstieg oder während der Fahrt **nachkassiert** (Kulanzfälle ohne EBE) = 0,77 %.
- 238 Fälle: **Keine gültige Fahrkarte** ohne EBE aufgrund von Kulanz oder Fahrerfehler = 0,74 %.
- 236 Fälle: **Schulungs- oder Aufklärungsgespräch mit Fahrpersonal** z.B. zu Druckerbedienung, Verhalten oder Tarif.
- 45 Fälle: Einschreiten bzgl. **Verhalten der Fahrgäste** (Mitführen offener alkoholischer Getränke, Schuhe auf Sitzpolster, laute Musik, Pöbelei etc.) = 0,14 %.
- 12 Fälle: **Lob an Fahrpersonal** wegen ausdrücklich positivem Verhalten und Auftreten.
- 9 Fälle: **Beleidigung des Prüfpersonals** durch Kunden = 0,04 %.
- 1 Fall: **Belehrung des Fahrpersonals** wegen Fehlverhaltens.
- 1 Fall: **tätlicher Übergriff** von Kunden gegenüber Prüfpersonal (Wegstoßen mehrerer Personen bei Flucht).

Zählt man die Vorfälle ohne gültigen Fahrausweis zusammen (EBE, Nachkassieren, Kulanzfälle), sind 2021 **2,32 % der Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis** auf den R-Linien mitgefahren.

Durch das erfahrene, entschlossene und deeskalierende Auftreten der Prüfer sind nur wenige gefährliche Situationen entstanden. Bei der Erfassung von Personalien musste in 31 Fällen die Polizei hinzugezogen werden.

Wenige Kunden reagieren genervt oder mit Unverständnis auf die Einsätze, weitaus mehr mit Erstaunen, allerdings gibt es auch positive Reaktionen. Diese sind vor allem bei den Fahrern zu beobachten, die sich durch die Tätigkeit der Prüfer unterstützt und entlastet fühlen.

## Auswertung der EBE-Fälle

Folgende Gründe für EBE wurden erfasst (Auswahl, Einzelfälle nicht berücksichtigt):

- 123 Fälle: **räumliche Gültigkeit überschritten** (Waben), darunter 5 Kurzstrecken

- 40 Fälle: **zeitliche Gültigkeit überschritten**
- 32 Fälle: **Missbrauch des FairTickets** (nach 1.7.2021), z.B. ohne Berechtigungsschein, für mehrere Personen oder abgelaufen
- 23 Fälle: **keine Fahrkarte** vorgezeigt
- 10 Fälle: Fahrkarte **für andere Person gültig** und nicht übertragbar
- 9 Fälle: defekte, ungültige oder **nicht lesbare Abo-Karte** (E-Ticket)
- 7 Fälle gleichzeitig **räumliche und zeitliche Gültigkeit überschritten**
- 5 Fälle: Schwerbehinderten-Ausweis **ohne Wert-Märkchen**
- 4 Fälle: Überschreitung der **Mitnahmeregel**
- 2 Fälle: **gefälschte Fahrkarte**, eingezogen

Mit 105 EBE weist die Linie R7 mit Abstand die meisten EBE-Fälle auf (2,33 EBE / Einsatz) und ist daher auch ein dauerhafter Einsatzschwerpunkt. Ein Grund ist das komplizierte Tarifgefüge mit grenzüberschreitenden Tarifen (saarVV-Tarif inkl. Tarif Stadt Homburg, Übergangstarif und VRN-Tarif). Leider überschreiten einige Kunden die Landesgrenze absichtlich ohne nachzulösen. So wurden alleine 74 Fälle einer Überschreitung der räumlichen Gültigkeit festgestellt, wovon die meisten über die Landesgrenze zwischen Homburg-Einöd und Zweibrücken-Ernstweiler begangen wurden.

Die anderen Linien kommen auf Werte zwischen 0,25 (Linie R14) und 1,5 EBE (Linie R6) pro Einsatz.

In der Nachverfolgung der EBE konnten Stand Ende März 2022 gut 77 % der 262 EBE-Fälle geklärt (bezahlt oder niedergelegt) werden. Niedergelegte Fälle (ca. 16 %) sind EBE, die bei der Nachprüfung oder Stellungnahme durch den Kunden zurückgezogen wurden (z. B. Personalfehler oder nachträgliches Vorlegen einer Berechtigung). Die restlichen Fälle sind ungeklärt, in Bearbeitung oder im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

### **Ausblick**

Diese Bilanz ermutigt, die Serviceeinsätze im Jahr 2022 unverändert fortzuführen. Sie werden auf die Linien R4, R12 und R20 von Saar-Mobil ausgeweitet. Durch Betreiberwechsel auf der Linie R1 kommt zudem ein neuer Vertragspartner mit der Firma Zarth GmbH hinzu. Das Budget bleibt unverändert. Ziel ist es, die Zahl der EBE zu verringern und dem ÖPNV durch Präsenz des Personals ein besseres Image zu geben. Dies passt zum Qualitätsversprechen, was mit der Einführung der Marke „PlusBus“ und den neuen ExpressBus-Verbindungen zum 1.3.2022 gegeben wird. Das Personal wird somit auf allen Plus- und ExpressBus-Linien präsent sein. Nach Aufnahme des Betriebes in Abhängigkeit von der Corona-Pandemie ist auch die punktuelle Einbeziehung der landesweiten Nachtbuslinien N1 – N7 vorgesehen.