

Serviceeinsätze in den Bussen der RegioPlusBus-Linien

Jahresbilanz / Bericht 2022

Hintergrund

Der Zweckverband Personennahverkehr Saarland (ZPS) ist Aufgabenträger für die Buslinien im Landesnetz, die PlusBus-, RegioBus-, ExpressBus- und NachtBus-Linien beinhalten. 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 2022 folgende Verkehrsunternehmen und Linien:

- Saar-Mobil GmbH & Co. KG (SMO): R2, R4, R6, R7, R10, R11, R12, R20, X6, 666
- Zarth GmbH: R1, X1
- KVS GmbH: R3, R5, X5
- Aloys Baron GmbH: R13
- Bliestalverkehr GbR (BTV): R14

Die Prüfer treten zu zweit auf. Sie 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 wurde 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 2022 zehn Prüfer und eine Prüferin überwiegend in Vollzeit, aber gerade für Einsätze an Wochenenden auch in Teilzeit.

Umfang der Einsätze 2022

Die Prüfteams waren an 140 Tagen im Einsatz, davon an sechs Tagen in zwei Teams gleichzeitig. Insgesamt angetroffen und geprüft wurden **37.078 Personen**. Dabei verteilten sich die Einsätze und die Anzahl der Personen wie folgt (teilweise mehrere Linien pro Einsatz!):

Linie	Einsätze	Personen
R1	23	6771
X1	7	148
R2	13	780
R3	11	1010
R4	23	1451

R5	11	1757
X5	4	108
R6	32	5998
X6	7	95
R7	33	11839
R10	18	2860
R11	13	404
R12	24	2064
R13	5	405
R14	6	805
R20	5	564
666	2	19
Summe		37.078

Die Einsätze finden zu allen Tageszeiten und an allen Wochentagen statt. 21 Einsätze fanden an Wochenenden, 22 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, R5 und X5) werden zusätzlich noch vom Unternehmen KVS kontrolliert und im Rahmen der ZPS-Einsätze unterdurchschnittlich oft abgedeckt.

Vorkommnisse

Insgesamt wurden **10.342** „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 37.078 Kunden, absteigend nach Häufigkeit):

- 5.159 Fälle: **Interaktion oder Aufklärungs- oder Beratungsgespräch** mit Fahrgästen zu Verhalten, Tarif oder Beförderungsbedingungen (viele Doppelwertungen!) = 13,91 % (d.h. Interaktion mit gut jedem zehnten Fahrgast, 2021: 11,26 %).
- 3.100 Fälle: allgemeiner **Verstoß gegen die Maskentragpflicht**, v.a. durch Herunterziehen = 8,36 % (2021: 4,64 %).
- 1.479 Fälle: Ermahnung / Aufklärung von Schülern oder Azubis wegen **nicht vorhandener Kundenkarte** = 3,99 % (2021: 5,35 %).
- 326 Fälle: Ankündigung eines **Erhöhten Beförderungs-Entgelts (EBE)** aufgrund Fehlen einer gültigen Fahrkarte = 0,88 % (2021: 0,82 %).
- 100 Fälle: Fahrgeld beim Einstieg oder während der Fahrt **nachkassiert** (Kulanzfälle ohne EBE) = 0,27 % (2021: 0,77 %).
- 86 Fälle: **Keine gültige Fahrkarte** ohne EBE aufgrund von Kulanz oder Fahrerfehler = 0,23 % (2021: 0,74 %).
- 37 Fälle: **Schulungs- oder Aufklärungsgespräch mit Fahrpersonal** z.B. zu Druckerbedienung, Verhalten oder Tarif (2021: 236 Fälle).
- 25 Fälle: Einschreiten bzgl. **Verhalten der Fahrgäste** (Mitführen offener alkoholischer Getränke, Schuhe auf Sitzpolster, laute Musik, Pöbelei etc.) = 0,07 % (2021: 0,14 %).
- 17 Fälle: **Beleidigung des Prüfpersonals** durch Kunden = 0,05 % (2021: 0,04 %).
- 4 Fälle: **Lob an Fahrpersonal** wegen ausdrücklich positivem Verhalten und Auftreten.
- 4 Fälle: **Belehrung des Fahrpersonals** wegen Fehlverhaltens.

- 1 Fall: **tätlicher Übergriff** von Kunden gegenüber Prüfpersonal (Handgreiflichkeiten beim Fixieren).

Zählt man die Vorfälle ohne gültigen Fahrausweis zusammen (EBE, Nachkassieren, Kulanzfälle), sind 2022 **1,38 % der Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis** auf den R-Linien mitgefahren (2021: 2,32 %).

Durch das erfahrene, entschlossene und deeskalierende Auftreten der Prüfer sind nur wenige gefährliche Situationen entstanden. Bei der Erfassung von Personalien musste in 24 Fällen die Polizei hinzugezogen werden (2021: 31 mal).

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. Allerdings ist der Unterstützungsbedarf der Fahrer durch die Prüfer gegenüber dem Vorjahr deutlich gesunken.

Auswertung der EBE-Fälle

Folgende Gründe für die 326 EBE wurden erfasst:

- 114 Fälle: **räumliche Gültigkeit überschritten** (Waben), darunter 3 Kurzstrecken (2021: 123)
- 92 Fälle: **Missbrauch des FairTickets**, davon 78 ohne gültigen Berechtigungsschein, davon 31 nachgereicht und niedergelegt (2021: 32)
- 53 Fälle: **zeitliche Gültigkeit überschritten** (2021: 40)
- 31 Fälle: **keine Fahrkarte** vorgezeigt (2021: 23)
- 21 Fälle: Fahrkarte **für andere Person gültig** und nicht übertragbar (2021: 10)
- 6 Fälle: Semesterticket ohne Validierung (davon 4 nachgereicht und niedergelegt)
- 3 Fälle: Schwerbehinderten-Ausweis **ohne Wert-Märkchen** (2021: 5)
- 2 Fälle gleichzeitig **räumliche und zeitliche Gültigkeit überschritten** (2021: 7)
- 2 Fälle: Überschreitung der **Mitnahmeregel** (2021: 4)
- 1 Fall: defekte, ungültige oder **nicht lesbare Abo-Karte** (E-Ticket, 2021: 9)
- **gefälschte Fahrkarten** sind 2022 nicht auffällig gewesen (2021 2 Fälle)

Die Linie R7 weist mit Abstand die meisten EBE-Fälle auf (142) und ist daher auch ein dauerhafter Einsatzschwerpunkt für die Kontrolleure. Ein Grund ist das komplizierte Tarifgefüge mit grenzüberschreitenden Tarifen (saarVV-Tarif inkl. Tarif Stadt Homburg, Übergangstarif und VRN-Tarif). Hinzu kommt, dass viele Kunden die Landesgrenze absichtlich überschreiten ohne nachzulösen. So wurden alleine 80 Fälle einer Überschreitung der räumlichen Gültigkeit festgestellt, wovon die meisten über die Landesgrenze zwischen Homburg-Einöd und Zweibrücken-Ernstweiler begangen wurden.

Linien mit einem hohen Anteil an Stammkunden, vor allem Berufspendler, wie R13 oder 666 sind weniger oder nicht auffällig, weshalb hier seltener geprüft wird.

In der **Nachverfolgung der EBE** konnten Stand Mitte Januar 2023 76,7 % der 326 EBE-Fälle geklärt werden, das heißt bezahlt oder niedergelegt. Niedergelegte Fälle (ca. 21 %) sind EBE, die bei der Nachprüfung oder Stellungnahme durch den Kunden zurückgezogen werden (z.B. durch nachträgliches Vorlegen einer Berechtigung oder Personalfehler). Die restlichen Fälle sind ungeklärt oder befinden sich noch im laufenden Verfahren bzw. im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

9-Euro-Ticket: Das von Juni bis August bundesweit gültige 9-Euro-Ticket hat die Zahl der Fahrgäste spürbar ansteigen lassen, die Zahl der EBE aber stark sinken lassen. Gab es in den anderen Monaten zwischen 0,10 und 0,24 EBE pro Einsatzstunde, waren in den besagten drei Monaten 0,01 bis 0,07

EBE/Std. Im Zusammenhang mit dem 9-Euro-Ticket wurden 14 Missbräuche festgestellt, vor allem die Weiternutzung im Folgemonat.

Ausblick

Diese Bilanz bestätigt die Notwendigkeit einer dauerhaften Fortsetzung der Einsätze. Der Umfang wird 2023 erhöht, das Budget aufgestockt, weil seit März 2022 durch Zubestellungen im Bereich PlusBus und ExpressBus mehr Leistung im Landesbusnetz gefahren wird. Durch insgesamt wieder gestiegene Nachfrage wurde 2022 leider auch eine Erhöhung der EBE-Fälle verzeichnet. Ziel bleibt es, die Zahl der EBE zu verringern und dem ÖPNV durch Präsenz des Personals ein besseres Image zu geben. Mit einer Verringerung der EBE-Fälle wird mit Einführung des Deutschland-Tickets und des saarländischen Junge-Leute-Tickets 2023 gerechnet.