

## Serviceeinsätze in den Bussen der RegioPlusBus-Linien

### Jahresbilanz / Bericht 2023

#### 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. Das Budget wurde 2023 aufgrund von Zubestellungen auf 100.000 € aufgestockt.

#### 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 2023 folgende Verkehrsunternehmen und Linien:

- Saar-Mobil GmbH & Co. KG (SMO): R2, R4, R6, R7, R10, R11, R12, R20, X6, X66, ab 1.10.2023 R14
- Zarth GmbH: R1, X1
- KVS GmbH: R3, R5, X5
- Aloys Baron GmbH: R13
- Bliestalverkehr GbR (BTV): R14 bis 30.9.2023

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. 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 2023 neun Prüfer und eine Prüferin überwiegend in Vollzeit.

#### Umfang der Einsätze 2023

Die Prüfteams waren an 170 Tagen im Einsatz, davon an acht Tagen in zwei Teams gleichzeitig. Insgesamt angetroffen und geprüft wurden **49.977 Personen**. Dabei verteilten sich die Einsätze und die Anzahl der geprüften Personen unterschiedlich. Die meisten Einsätze wurden auf stark frequentierten Linien wie R7 (42 Einsätze), R1 (33) oder R6 (29) organisiert. Weniger Einsätze fanden auf Linien mit starkem Anteil Pendlerverkehr (hoher Stammkundenanteil) statt, z. B. R13 (11 Einsätze) oder X66 (3).

Die Einsätze finden zu allen Tageszeiten und an allen Wochentagen statt. 28 Einsätze fanden an Wochenenden, 37 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 **4.901** „Vorkommnisse“ dokumentiert. Die Zahl ist im Vergleich zu 2022 stark rückgängig, weil zum 1.2.2023 die Maskenpflicht im ÖPNV entfallen ist und eine andere Wertung der „Kundenansprachen“ als Beratungsgespräch im engeren Sinne angewendet wird. Folgende Vorfälle wurden dokumentiert (in % der Gesamtzahl der 49.977 Kunden, absteigend nach Häufigkeit):

- 1.835 Fälle: Ermahnung / Aufklärung von Schülern oder Azubis wegen **nicht vorhandener Kundenkarte** = 3,67 % (2022: 3,99 %);
- 1.673 Fälle: **Aufklärungs- oder Beratungsgespräch** mit Fahrgästen zu Fahrplan, Tarif oder Beförderungsbedingungen = 3,35 % (nur noch „echte“ Beratungen und nicht mehr wie bis 2022 jede Interaktion, daher Wert stark rückläufig);
- 383 Fälle: Ankündigung eines **\*Erhöhten Beförderungs-Entgelts (EBE)** aufgrund Fehlen einer gültigen Fahrkarte = 0,77 % (2022: 0,88 %);
- 263 Fälle: Einschreiten bzgl. **Verhalten der Fahrgäste** (v.a. Schuhe auf Sitzpolster, aber auch Mitführen offener alkoholischer Getränke, laute Musik, Pöbeleien etc.) = 0,53 % (2022 mit 0,07 % sehr gering, evtl. Auswirkungen der Pandemie);
- 197 Fälle: Fahrgeld beim Einstieg oder während der Fahrt **nachkassiert** (Kulanzfälle ohne EBE) = 0,39 % (2022: 0,27 %);
- 152 Fälle: **Keine gültige Fahrkarte** ohne EBE aufgrund von Kulanz oder Fahrerfehler = 0,3 % (2022: 0,23 %);
- 30 Fälle: **Schulungs- oder Aufklärungsgespräch mit Fahrpersonal** z. B. zu Druckerbedienung, Verhalten oder Tarif (2022: 37 Fälle, 2021: 236 Fälle);
- 21 Fälle: **Beleidigung des Prüfpersonals** durch Kunden = 0,04 % (2022: 0,05 %);
- 5 Fälle: **Lob an Fahrpersonal** wegen ausdrücklich positivem Verhalten und Auftreten;
- 1 Fall: **tätlicher Übergriff** von Kunden gegenüber Prüfpersonal;
- Im Januar 340 Fälle allgemeinen **Verstoßes gegen die Maskentragpflicht**, ab 2.2.2023 aufgrund neuer Verordnungslage nicht mehr erforderlich.

Zählt man die Vorfälle ohne gültigen Fahrausweis zusammen (EBE, Nachkassieren, Kulanzfälle), sind 2023 **1,46 % der Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis** auf den R-Linien mitgefahren (sog. „Feststellungsquote“; 2022: 1,38 %).

Durch das erfahrene, entschlossene und deeskalierende Auftreten der Prüfer sind nur wenige gefährliche Situationen entstanden. Zur Erfassung von Personalien und bei Schwierigkeiten musste in 32 Fällen die Polizei hinzugezogen werden (2022: 24 mal).

Einige Kunden reagieren genervt oder mit Unverständnis auf die Einsätze, immer weniger 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 deutlich gesunken.

## Auswertung der EBE-Fälle

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

- 126 Fälle: **räumliche und / oder zeitliche Gültigkeit überschritten** (Waben, Landesgrenze, 9-Uhr-Regelung etc.), darunter 9 Kurzstrecken (2022: 167);
- 116 Fälle: **Missbrauch des FairTickets**, davon 68 ohne gültigen Berechtigungsschein (2022: 92), in 23 Fällen: nachträgliches Einreichen der Berechtigung erfolgt;
- 51 Fälle: **keine Fahrkarte** vorgezeigt (2022: 31);
- 43 Fälle: Fahrkarte **für andere Person gültig** und nicht übertragbar (2022: 21);
- 11 Fälle: defekte, ungültige oder **nicht lesbare Abo-Karte** (E-Ticket, 2022: 1);
- 7 Fälle: Semesterticket **ohne Validierung** (davon 5 nachgereicht und niedergelegt);
- 7 Fälle: Schwerbehinderten-Ausweis **ohne Wert-Märkchen** (2022: 3);
- 4 Fälle: **gefälschte Fahrkarten** (außer Deutschland-Ticket, siehe unten).

Mit der Einführung des **Deutschland-Tickets** zum 1.5.2023 wurde im ÖPNV vieles einfacher, aber es sind auch neue Probleme aufgetreten: In 60 Fällen wurde ein EBE bzgl. des D-Tickets ausgesprochen, darunter zahlreiche Fälschungen (i.d.R. Screenshots) oder Nutzung durch nicht berechtigte Person oder beides.

Die Linie R7 weist die meisten EBE-Fälle auf und ist daher 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), welches aber durch die Einführung des D-Tickets vereinfacht wurde. Von 39 Fällen der Überschreitung räumlicher Gültigkeit auf der R7 lagen nur 12 Fälle nach dem 1. Mai, ab Juni sogar nur noch sieben.

Die Feststellungsquote ist am höchsten auf den R-Linien im Saarpfalz-Kreis sowie auf den Linien R1 und R5. Auffällig sind die niedrigen Werte auf den R-Linien im Landkreis St. Wendel, über deren Gründe man nur mutmaßen kann.

In der **Nachverfolgung der EBE** konnten Stand Mitte März 2024 76,5 % der 383 EBE-Fälle geklärt werden, das heißt bezahlt oder niedergelegt. Niedergelegte Fälle (ca. 16 %) sind EBE, die bei der Nachprüfung oder nach Stellungnahme des 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.

Für das Jahr 2022 liegt Stand März 2024 die Klärungsquote bei 87,11 %. Über 60 % der EBE wurden bezahlt. Es ist damit zu rechnen, dass der Wert von 2023 sich noch dem Wert von 2022 annähern wird.

### **Ausblick**

Der ZPS beabsichtigt eine Fortführung der Einsätze im gleichen Umfang. Die Notwendigkeit der Präsenz des externen Prüfpersonals wurde auch 2023 nachgewiesen. Die Aufklärungsquote ist mittel- bis langfristig mit über 80 % sehr zufriedenstellend, insofern leisten die Einsätze einen wichtigen Beitrag zur Einnahmensicherung und damit zu einem verantwortungsvollen Umgang mit öffentlichen Geldern. Hinzu kommt der nicht pekuniär fassbare Effekt der Präsenz vor Ort gegenüber Fahrgästen und Fahrpersonal.