

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dennis Thering und Carsten Ovens (CDU) vom 09.12.15

und Antwort des Senats

Betr.: Wie weit ist Hamburg bei der WLAN-Versorgung in Bussen, Bahnen und auf Fähren?

Die flächendeckende Versorgung mit Wireless Local Area Networks (WLAN) ist für moderne Wissensgesellschaften und Metropolen wie Hamburg von herausragender Bedeutung. Gerade der Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in Hamburg weist hinsichtlich des kostenlosen WLAN-Empfangs seit Jahren allerdings auffällig viele weiße Flecken auf.

Was den Linienbusverkehr angeht, wird lediglich auf den von der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH) betriebenen Buslinien M3 und 31 kostenloses WLAN angeboten. Ende 2013 wurden laut Drs. 20/10860 für beide Linien monatlich circa 24.000 Logins ausgewiesen, was auf der M3-Linie allerdings nur 2,2 Prozent der Fahrgäste entsprach und auf der Linie 31 7,6 Prozent.

Bei der WLAN-Ausstattung von Haltestellen hat die AKN seit Mai dieses Jahres eine Vorreiterrolle eingenommen und bis auf zwei Ausnahmen sämtliche Haltestellen in Hamburg und Schleswig-Holstein mit WLAN-Hotspots ausgestattet.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen auf der Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG (HHA), der Deutschen Bahn AG (DB AG), der Altona-Kaltenkirchen-Neumünster Eisenbahn AG (AKN), der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH), der HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG) sowie der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) wie folgt:

I. WLAN in Bussen und an Bushaltestellen

- 1. Wie hat sich die Zahl der Logins in das WLAN auf den Buslinien M3 und 31 seit 2012 entwickelt? Bitte monatsweise und nach Linien aufschlüsseln.*
- 2. Wie hat sich der Anteil der Nutzer des WLAN im Verhältnis zu den Fahrgästen auf den Linien M3 und 31 seit 2012 entwickelt? Bitte monatsweise und nach Linien aufschlüsseln.*

Eine linienweise Aufschlüsselung wird von der die Linien M3 und 31 betreibenden VHH nicht vorgenommen. Die Fahrzeuge der Linien 3 und 31 werden umlaufbedingt auch auf anderen Linien eingesetzt, sodass dann auch die Fahrgäste zum Beispiel der Linie M2 ebenfalls auf das WLAN zugreifen können.

Die Werte über die gesamten Logins pro Monat in den jeweiligen Kalenderjahren lauten wie folgt:

Monat/Jahr	Logins ¹ im Monat	Monat/Jahr	Logins ¹ im Monat	Monat/Jahr	Logins ¹ im Monat
Dez 12	4.390				
Jan 13	7.792	Jan 14	20.850	Jan 15	17.652
Feb 13	8.237	Feb 14	19.494	Feb 15	17.750
Mrz 13	18.721	Mrz 14	16.606	Mrz 15	18.400
Apr 13	18.669	Apr 14	18.301	Apr 15	17.556
Mai 13	19.085	Mai 14	19.445	Mai 15	16.573
Jun 13	19.406	Jun 14	20.237	Jun 15	18.180
Jul 13	17.191	Jul 14	18.719	Jul 15	16.278
Aug 13	23.360	Aug 14	17.771	Aug 15	13.404
Sep 13	18782	Sep 14	20.768	Sep 15	15.738
Okt 13	20.971	Okt 14	19.840	Okt 15	15.577
Nov 13	23.249	Nov 14	19.868	Nov 15	16.789
Dez 13	18.722	Dez 14	16.785		

3. *Wie haben sich die Fahrgastzahlen auf den Buslinien M3 und 31 seit 2010 entwickelt? Bitte jahresweise und nach Linien aufschlüsseln.*

Für die Buslinien M3 und 31 sind aus manuellen Erhebungen des Verkehrsunternehmens folgende durchschnittliche Tageswerte bekannt:

Jahr	Linie M3	Jahr	Linie 31
2009	23.480	2011	1.942
2013	33.259	2015	1.664

4. *Bieten alle auf den Linien M3 und 31 eingesetzten Fahrzeuge WLAN an?*

Wenn ja, wie groß ist die auf diesen Linien eingesetzte Fahrzeugflotte jeweils?

Wenn nein, wie groß sind die Fahrzeugflotten jeweils und in wie vielen Fahrzeugen wird WLAN angeboten?

Grundsätzlich ja. Lediglich in verkehrlichen Ausnahmesituationen werden auch Fahrzeuge ohne WLAN eingesetzt. Auf den Linien M3 und 31 werden insgesamt 48 Fahrzeuge eingesetzt (29 Fahrzeuge auf Linie M3 und 19 Fahrzeuge auf der Linie 31).

5. *Bei wie vielen Fahrzeugen der Busflotte für die Linien M3 und 31 wurde die entsprechende Technik für den WLAN-Empfang nachgerüstet und welche Kosten haben sich daraus bisher ergeben?*

Drei Fahrzeuge wurden im Jahr 2015 nachgerüstet. Für die einmalige Anschaffung (je Fahrzeug) von Router und Antennen werden vom Verkehrsunternehmen circa 1.250 Euro pro Bus angesetzt.

6. *Was kostet die Nachrüstung eines einzelnen Busses mit der entsprechenden Technik für den WLAN-Empfang?*

Derzeit werden durch die HHA im Rahmen eines Vorplanungsprojektes die konkreten technischen Möglichkeiten der Ausrüstung von Bussen für den WLAN-Empfang erarbeitet. Auf dieser Grundlage kann dann auch eine Abschätzung der entstehenden Systemkosten für die Nachrüstung beziehungsweise bei der Neuanschaffung von Bussen abgeschätzt werden. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt liegen noch keine belastbaren Kostendaten vor. Seitens der VHH werden für die Nachrüstung circa 1.250 Euro inklusive aller Kosten, Material (Router + Antenne) und Arbeitslohn angesetzt.

¹ Inklusive Logins des Fahrpersonals.

7. *Bei wie vielen zwischenzeitlich neu angeschafften Fahrzeugen der Busflotte für die Linien M3 und 31 gehörte die Technik für den WLAN-Empfang zum Lieferumfang und welche Kosten haben sich daraus bisher ergeben?*

Die Technik für WLAN-Empfang gehört nicht zum Lieferumfang neu beschaffter Fahrzeuge, sondern wird für die betreffenden Fahrzeuge nachgerüstet. Im Übrigen siehe Antwort zu 5.

8. *Welche Kosten fallen bei der Neuanschaffung eines Busses für die Ausstattung mit WLAN-Empfang an?*

Diese Preisabfrage hat noch nicht stattgefunden. Im Übrigen siehe Antwort zu 6.

9. *In welcher Höhe sind seit 2012 Kosten für Betrieb und Wartung der Technik für den WLAN-Empfang bei den Fahrzeugen der Busflotte auf den Linien M3 und 31 angefallen? Bitte jahresweise und nach Linien aufschlüsseln.*

Die Kosten für Provider und Netzanbieter betragen:

2012: Für 25 Omnibusse = 625 Euro

2013: Für 44 Omnibusse = ca. 22.000 Euro

2014: Für 44 Omnibusse = ca. 22.000 Euro

2015: Für 47 Omnibusse = ca. 34.000 Euro

10. *Was würde die Ausstattung aller Busse, die von den Verkehrsunternehmen auf den Buslinien des HVV eingesetzt werden, mit entsprechender Technik für den WLAN-Empfang aktuell kosten?*

Im HVV-Verbundraum werden zurzeit circa 680 Buslinien betrieben, auf denen (Stand HVV-Zahlenspiegel 2014) rund 2.180 Fahrzeuge (Midi-, Standard- sowie Gelenkbusse) eingesetzt werden. Abzüglich der bereits umgerüsteten Pilotlinien gilt für die Ausstattung dieser Linien das in Antwort zu 6. Genannte.

11. *Gibt es ein Beschwerdemanagement beziehungsweise eine Beschwerdestelle hinsichtlich des WLAN-Angebots in den Buslinien M3 und 31?*

Wenn ja, wie viele Personen sind dort seit 2012 beschäftigt und wie ist die Erreichbarkeit geregelt?

Es gibt keine eigene Beschwerdestelle für das WLAN-Angebot. Diese Anfragen werden über die jeweiligen Kundenservices der Verkehrsunternehmen beziehungsweise des HVV abgedeckt.

12. *Wie viele Beschwerden wegen des WLAN-Angebots in den Buslinien M3 und 31 sind seit 2012 bei der zuständigen Stelle eingegangen und welche Konsequenzen hatten diese Beschwerden? Bitte jahresweise und nach Buslinien aufschlüsseln sowie angeben, was für Maßnahmen aus den Beschwerden abgeleitet wurden.*

Im Zeitraum 2012 bis 2015 gab es bisher folgende Beschwerden: Drei Beschwerden, weil kein WLAN-Bus eingesetzt wurde. Es handelte sich um Fahrgäste der Linie 31, hier wurde ein zusätzliches Fahrzeug mit einem Router ausgerüstet. Drei weitere Beschwerden befassten sich mit Anwenderproblemen.

13. *Zu wie vielen Störungen beim Betrieb des WLAN-Angebots ist es seit 2012 auf den Buslinien M3 und 31 gekommen?*

Laut Verkehrsunternehmen laufen die Router stabil. Es werden keine Statistiken über Störungen und Reparaturen geführt.

14. *Wo und in welcher Form wird auf das WLAN-Angebot in den Buslinien M3 und 31 hingewiesen? Gibt es Anzeigen in den Bussen, die auf das Angebot des WLAN-Zugangs verweisen?*

Wenn ja, wie sehen diese aus und sind die Anzeigen sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache verfasst?

Wenn nein, warum nicht?

Hinweise zum WLAN finden sich auf der VHH-Homepage sowie im VHH-Blog, WLAN-Werbung auf den Monitoren in den Bussen (circa für drei Monate), als Scheiben- und Dachschrägenaufkleber auf den Fahrzeugen, als temporäre WLAN-Werbung im Bus mit sogenannten Henkelflyern in den Fahrzeugen. Alle Werbemaßnahmen sind deutschsprachig gehalten wie die gesamte Kommunikation der VHH.

II. WLAN in S- und U-Bahnen und an entsprechenden Haltestellen

- 15. Bereits im Herbst 2014 hatte die HOCHBAHN mit dem Internetanbieter wilhelm.tel über die WLAN-Ausstattung aller U-Bahn-Haltestellen verhandelt. Sind die Verhandlungen mittlerweile abgeschlossen?*

Wenn ja, mit welchem Ergebnis?

Wenn nein, warum nicht und wann wir nach aktuellem Stand mit dem Abschluss gerechnet?

Aktuell ist die HOCHBAHN mit wilhelm.tel in Planungsgesprächen zur Ausrüstung aller U-Bahn- und ausgewählter Bushaltestellen mit WLAN. In einem Modellversuch soll zunächst erprobt werden, wie die Ausrüstung unterirdischer Haltestellen erfolgen kann. Bis zum Abschluss dieser voraussichtlich bis Mitte 2016 andauernden Planungsphase wird parallel ein Zeitplan für die folgende Ausrüstung und eine vertragliche Grundlage für den Betrieb erarbeitet.

- 16. Die AKN hat zu Ende Mai 2015 mit zwei Ausnahmen sämtliche Haltestellen in Hamburg und Schleswig-Holstein mit WLAN-Hotspots ausgestattet.*

- a) Welche Kosten sind für diese Erstausrüstung mit WLAN-Hotspots insgesamt angefallen?*
b) Was hat die WLAN-Ausstattung einer AKN-Haltestelle im Durchschnitt gekostet?

Der AKN sind keine direkten Kosten entstanden. Die AKN verfügt bereits über ein Glasfasernetz, welches im Rahmen der Kooperation dem Telekommunikationsdienstleister wilhelm.tel zur Verfügung gestellt wurde. Kleinere Anpassungs- und Vorbereitungsarbeiten an den Bahnhöfen wurden vom AKN-Personal im Rahmen des laufenden Betriebes durchgeführt.

- c) Welche Kosten fallen für Betrieb und Wartung der WLAN-Hotspots an den AKN-Haltestellen an?*

Der AKN entstehen keine zusätzlichen Kosten. Betrieb und Wartung der WLAN-Hotspots obliegen dem Kooperationspartner wilhelm.tel.

- d) Wie viel Personal ist für Betrieb und Wartung der WLAN-Hotspots an den AKN-Haltestellen zuständig?*

Die AKN setzt hierfür kein zusätzliches Personal ein. Betrieb und Wartung der WLAN-Hotspots obliegen dem Kooperationspartner wilhelm.tel.

- e) Warum wird auf den DB-Bahnhöfen Eidelstedt und Neumünster kein WLAN angeboten und ist geplant, dies in Zukunft zu ändern?*

Die Bahnhöfe Hamburg-Eidelstedt sowie Neumünster sind Infrastruktur der Deutschen Bahn AG. Der Eigentümer entscheidet eigenständig über zusätzliche Ausstattungsmerkmale der vorhandenen Infrastruktur.

- 17. Gibt es seitens der S-Bahn Hamburg GmbH Pläne für beziehungsweise Verhandlungen über die Ausstattung der S-Bahn-Wagen und/oder Haltestellen mit entsprechender Technik für den WLAN-Empfang?*

Wenn ja, in welchem Stadium befinden sich diese Pläne beziehungsweise Verhandlungen?

Wenn nein, warum nicht?

Die Ausstattung des bestellten SPNV mit WLAN liegt in der Entscheidungskompetenz der Aufgabenträger. Die S-Bahn Hamburg GmbH unternimmt gegenwärtig keine konkreten Maßnahmen zur Einführung von WLAN in ihren Zügen.

18. *In welchen anderen deutschen Städten beziehungsweise Verkehrsverbänden bieten die Deutsche Bahn oder DB-Tochterunternehmen in Verkehrsmitteln oder an Haltestellen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) WLAN an?*

Informationen über WLAN-Verfügbarkeiten im Netz der Deutschen Bahn AG sind unter folgendem Link abrufbar: http://www.deutschebahn.com/de/presse/pressestart_zentrales_uebersicht/10326614/p20151104.html?hl=wlan beziehungsweise http://www.bahn.de/p/view/service/bahnhof/railnet_bahnhof.shtml.

19. *Im letzten Jahr wurde das sogenannte Netz West (SPNV-Linien Hamburg-Westerland und Itzehoe-Heide) für den Zeitraum 2016 bis 2025 neu ausgeschrieben. Ursprünglich war WLAN in der Ausschreibung als Option enthalten, in der kürzlich vom Senat an die Bürgerschaft übermittelten Drs. 21/2435 ist davon allerdings nichts mehr zu lesen. Zugleich beabsichtigen die Länder Schleswig-Holstein und Hamburg, die DB Regionalbahn Schleswig-Holstein GmbH mit der Leistungserbringung zu beauftragen. Wird der noch abzuschließende Verkehrsvertrag für die Leistungserbringung im „Netz West“ die Bereitstellung von WLAN enthalten?*

Wann ja, in welchem Umfang und zu welchen Konditionen?

Wenn nein, warum nicht und warum wurde die in der ursprünglichen Ausschreibung noch enthaltene WLAN-Option gestrichen?

Laut Verkehrsvertrag ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen verpflichtet, WLAN kostenfrei anzubieten, sofern und sobald die Fahrzeuge durch den Fahrzeugbereitsteller und auf Kosten der Aufgabenträger mit der entsprechenden Technik ausgerüstet sind.

III. Sonstiges

20. *Plant die HADAG die Ausstattung ihrer Hafenfähren mit entsprechender Technik für den WLAN-Empfang?*

Wenn ja, zu wann?

Wenn nein, warum nicht?

21. *Was kostet die WLAN-Nachrüstung einer HADAG-Fähre?*

Die HADAG plant derzeit keine Ausstattung der Hafenfähren mit WLAN-Empfang. Bisher konnten diesbezüglich keine Kundenwünsche festgestellt werden. Darüber hinaus können keine Angaben gemacht werden.

22. *Gibt es an den Anlegestellen der HADAG-Fähren WLAN-Hotspots?*

Wenn ja, wo genau?

Wenn nein, ist eine WLAN-Ausstattung der Anlegestellen seitens der HADAG geplant?

Die HADAG selbst hält keine WLAN-Hotspots an den Anlegestellen und plant dies derzeit auch nicht. Über mögliche WLAN-Hotspots von Drittanbietern im Umfeld der Anlegestellen hat die HADAG keine Kenntnis.

23. *Ist der ZOB mit einem WLAN-Hotspot ausgestattet?*

Wenn nein, ist eine entsprechende Ausstattung geplant?

Am ZOB Hamburg existieren zwei WLAN-Hotspots, die durch ortsansässige Restaurants (Mieter) angeboten werden. Zurzeit finden Gespräche mit verschiedenen Anbietern und Unternehmen über die Schaffung frei zugänglicher WLAN-Hotspots am ZOB Hamburg statt.

24. Welche Bahnhöfe in Hamburg sind mit WLAN-Hotspots ausgestattet?

In Hamburg sind zurzeit die Stationen Hamburg Hbf, Hamburg-Altona, Hamburg-Harburg, Hamburg-Eidelstedt, Hamburg-Eidelstedt Zentrum, Hamburg Hörgensweg, Hamburg-Schnelsen sowie Hamburg Burgwedel mit WLAN ausgestattet.

Aktuell ist die HHA mit wilhelm.tel noch in Planungsgesprächen zur Ausrüstung aller U-Bahn- und ausgewählter Bushaltestellen mit WLAN. In einem Modellversuch soll zunächst erprobt werden, wie die Ausrüstung unterirdischer Haltestellen erfolgen kann. Hierzu wurden die U-Bahn-Haltestellen Mönckebergstraße und Borgweg testweise ausgerüstet. Der Modellversuch soll kurzfristig beginnen. Im Übrigen siehe Antwort zu 18.