

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dennis Thering und Karl-Heinz Warnholz (CDU) vom 12.09.19

und Antwort des Senats

Betr.: „Da werden Sie geholfen?!“ – Aufkommen an und Umgang mit Fahrgastbeschwerden in Hamburg 2019

Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist das Rückgrat der Mobilität in unserer Stadt und von elementarer Bedeutung für den Kampf gegen die „Staustadt Hamburg“. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist daher ein wichtiger Faktor für weiter steigende Fahrgastzahlen in den Bussen und Bahnen sowie auf den Fähren. Sind die Kunden hingegen unzufrieden, haben diese die Möglichkeit, Beschwerden an den Hamburger Verkehrsverbund (HVV) oder die entsprechenden Verbundverkehrsunternehmen (VVU) zu richten. Außerdem ist denkbar, dass sich Fahrgäste im Beschwerdefall auch direkt an die Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (BWVI) wenden.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Der Hamburger Verkehrsverbund (HVV) und die im Verbund kooperierenden Verkehrsunternehmen haben sich selbst einen hohen Qualitätsstandard auferlegt. Steigende Fahrgastzahlen und positive Rückmeldungen aus den Kundenbefragungen bestätigen die hohe Kundenzufriedenheit. Gemessen an rund 784,5 Millionen Fahrgästen im HVV im Jahr 2018 bewegt sich die Zahl der Fahrgasteingaben nach wie vor auf einem sehr geringen Niveau, das sich deutlich im Promillebereich bewegt. Im Zeitraum Januar bis Juli des Jahres 2019 sind im Übrigen 455 100 000 Fahrgäste befördert worden.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen im Wesentlichen auf der Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN), der S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn Hamburg), der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH), der AKN Eisenbahn GmbH (AKN), der HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG) und der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) wie folgt:

I. Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN)

1. Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 bei der HOCHBAHN eingegangen?

Bei der HOCHBAHN sind von Januar bis einschließlich Juli 2019 insgesamt 12 017 Kundeneingaben eingegangen, unten denen sich auch Anregungen, Wünsche und Lob befanden.

2. Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bei der HOCHBAHN im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt? Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bei der HOCHBAHN im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.

Am Tag des Eingangs der Eingabe erhalten die Kundinnen und Kunden zunächst eine Eingangsbestätigung. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Januar bis Juli 2019 betrug fünf Tage.

Gegenstand:

Verspätung	1 208
Zu früh gefahren	1 011
Unhöflichkeit	905
Fahrtausfall	745
Kapazitätsangebot	634
Fahrweise	619
Fahrkartenautomaten defekt	451
Haltestelle nicht bedient	448
Fahrgäste nicht einsteigen lassen	326
Differenzen bei Fahrkartenkontrolle	200

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- 3. Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb der HOCHBAHN zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.*

Im laufenden Jahr 2019 haben sich keine Personalveränderungen in der für das Eingabenmanagement zuständigen Stelle ergeben. Im Übrigen siehe Drs. 21/15714.

II. S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn Hamburg)

- 4. Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 bei der S-Bahn Hamburg eingegangen?*

Bei der S-Bahn Hamburg sind im ersten Halbjahr 2019 1 298 Kundeneingaben eingegangen.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- 5. Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bei der S-Bahn Hamburg im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?*

Siehe Drs. 21/15714.

- 6. Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bei der S-Bahn Hamburg im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.*

Pünktlichkeit/Fahrtausfall	787
Belästigung	66
Anlagen Fahrtreppen/Aufzüge defekt	43
Sauberkeit/Haltestelle	37
Information an der Haltestelle	36
Baustellen/Umleitungen	27
Personalbeschwerden/Prüfpersonal	25
Platzangebot	23
Sauberkeit Fahrzeug	14
Anschluss nicht gehalten	11

7. *Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb der S-Bahn Hamburg zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.*

Siehe Drs. 21/11707.

III. Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH)

8. *Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 bei der VHH eingegangen?*

Das System der VHH unterscheidet in der Dokumentation nicht, ob es sich um Beschwerden, Lob oder Anfragen (Hinweise) handelt. Insofern beläuft sich die Anzahl der erfassten Kundeneingaben in 2019 (Stichtag 16.09.2019) derzeit auf 3 999.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

9. *Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bei der VHH im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?*

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit beträgt zum Stichtag 16.09.2019 2,7 Tage.

10. *Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bei der VHH im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.*

Pünktlichkeit/Fahrtausfall	746
Bus ist zu früh gefahren	659
Beschwerden über Fahrpersonal	410
Kritik an der Fahrweise des Fahrpersonals	378
Haltestelle ist nicht bedient worden	301
Fahrpersonal hat Fahrgäste nicht einsteigen lassen	149
Unzureichende Information an den Haltestellen	112
Platzangebot	105
Fehlverhalten des Fahrpersonals	96
Anschluss nicht hergestellt	76

11. *Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb der VHH zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.*

Stichtag	Stellen	Beschäftigte	VZÄ	Vakanzen
16.09.2019	7,0	6,0	6,0	Von April bis August zwei Stellen und ab September eine Stelle

Im Übrigen siehe Drs. 21/15714.

IV. AKN Eisenbahn AG (AKN)

12. *Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 bei der AKN eingegangen?*

Bei der AKN sind bis zum Stichtag 12.09.2019 340 Kundeneingaben eingegangen.

13. *Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bei der AKN im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?*

Siehe Drs. 21/15714.

14. *Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bei der AKN im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.*

Bedienungshäufigkeit/Takt	213
Pünktlichkeit/Fahrtausfall	123
Platzangebot	43
Baustellen/Umleitungen	28
Fahrplan Sonstiges	13
Anschluss fehlt	11
Anschluss nicht gehalten	10
Technische Sicherheit/Fahreigenschaften	9
Heizung(Fahrzeug zu kalt)	9
Information an der Haltestelle	8

15. *Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb der AKN zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.*

Stichtag	Stellen	Beschäftigte	VZÄ	Vakanzen
12.09.2019	0,5	0,5	0,5	0

Im Übrigen siehe Drs. 21/15714.

V. *HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG)*

16. *Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 bei der HADAG eingegangen?*

Bei der HADAG sind bis zum Stichtag 30.06.2019 226 Kundeneingaben eingegangen.

17. *Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bei der HADAG im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?*

Siehe Drs. 21/15714.

18. *Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bei der HADAG im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.*

Pünktlichkeit/Fahrtausfall	63
Fahrpersonal (Umgang mit Fahrgast)	13
Platzangebot	12
Heizung (Fahrzeug zu kalt)	11
Information an der Haltestelle	10
Fahrzeuge Sonstiges	10
Gestaltung des Fahrgastraumes	9
Anschluss nicht gehalten	7
Anschluss fehlt	8
Internet	6

19. *Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb der HADAG zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.*

Die Kundeneingaben werden neben zahlreichen anderen Aufgaben in der Geschäftsstelle der HADAG bearbeitet. Die aufgewendeten Arbeitszeiten richten sich nach der jeweiligen Eingabenzahl. Eine Zuordnung von Vollzeitäquivalenten ist daher nicht möglich.

VI. Hamburger Verkehrsverbund (HVV)

20. Wie viele Fahrgastbeschwerden sind im laufenden Jahr 2019 beim HVV eingegangen?

Beim HVV sind bis zum Stichtag 31.08.2019 2.204 Kundenrückmeldungen, inklusive Fragen, Anregungen, Lob und Beschwerden eingegangen.

21. Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden beim HVV im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?

Der HVV hat den Anspruch, seinen Fahrgästen binnen 14 Tagen abschließend zu antworten. 45 Prozent der Kundeneingaben wurden im laufenden Jahr innerhalb eines Werktags beantwortet.

22. Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden beim HVV im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.

Information – Internet	580
Tarif – Sonstiges	519
Fahrplan/Anschlüsse – Bedienungshäufigkeit/Takt	219
Service-/Verkaufseinrichtungen – Sonstiges	163
Tarif – Tarifinformation/Handhabung	103
Tarif – Fahrpreis	63
Tarif – Fahrradmitnahme	63
Tarif – Angebote fehlen	58
Information – Werbung	56
Erschließung – Linienführung	54

23. Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement innerhalb des HVV zuständigen Stelle beziehungsweise Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und Vakanzen angeben.

Stichtag	Stellen	Beschäftigte	VZÄ	Vakanzen
31.08.2019	2,25	3,48	2,18	0

Im Übrigen siehe Drs. 21/15714.

VII. Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (BWVI)

24. Wie viele Fahrgastbeschwerden bezüglich des ÖPNV in Hamburg sind im laufenden Jahr 2019 bei der BWVI eingegangen?

25. Wie viele Tage umfasste der Zeitraum von Beschwerdeeingang bis zur Antwort auf die beziehungsweise Bescheidung der Beschwerden bezüglich des ÖPNV in Hamburg bei der BWVI im laufenden Jahr 2019 im Durchschnitt?

26. Wogegen richteten sich die Fahrgastbeschwerden bezüglich des ÖPNV in Hamburg bei der BWVI im laufenden Jahr 2019? Bitte jeweils die Fallzahl der zehn häufigsten Beschwerdegründe angeben.

27. Wie hat sich der Personalbestand in der für das Beschwerdemanagement bezüglich des ÖPNV in Hamburg innerhalb der BWVI zuständigen Stelle bzw. Abteilung im laufenden Jahr 2019 entwickelt? Bitte jeweils

Drucksache 21/18371 Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg – 21. Wahlperiode

*die Zahl der Stellen, der Beschäftigten, der Vollzeitäquivalente und
Vakanzen angeben.*

Siehe Drs. 21/11707.