

Antrag

**der Abgeordneten Dorothee Martin, Ole Thorben Buschhüter, Matthias Czech,
Gert Kekstadt, Dirk Kienscherf, Martina Koeppen, Lars Pochnicht, Frank Schmitt
(SPD) und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Martin Bill, Christiane Blömeke, Ulrike Sparr,
Dr. Carola Timm, Dr. Anjes Tjarks (GRÜNE) und Fraktion**

Betr.: HVV-Garantie: Beantragung und Auszahlung vereinfachen

Seit 2011 bekommen Kundinnen und Kunden des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten 50 Prozent des Fahrpreises erstattet. Maßgeblich ist dabei die Gesamtverspätung zum angestrebten Fahrziel. Wenn etwa aufgrund einer nur geringfügigen Verspätung eines Transportmittels ein Anschluss verpasst wird, kann dadurch insgesamt schon eine mehr als 20-minütige Verspätung entstehen, die die Voraussetzungen für die Gewährung der HVV-Garantie erfüllt. Im Jahr 2018 wurden Presseberichten zufolge bei 108 114 Anträgen Fahrpreiserstattungen in Höhe von insgesamt 153 110 Euro ausgezahlt.

Der HVV geht damit deutlich über die gesetzlichen Regelungen hinaus, die eine Erstattung nur in Höhe von 25 Prozent und erst im Falle von Verspätungen von 60 Minuten vorsehen.

Die HVV-Garantie soll den Kundinnen und Kunden signalisieren, dass der HVV mehr als 2,6 Millionen Menschen auf rund 700 Linien in aller Regel pünktlich an ihr Ziel bringt – und anderenfalls dafür mit einer Entschädigungsleistung einsteht. „Pünktlich oder Geld zurück!“ – das ist die Botschaft.

Dieses Versprechen hat in der jüngeren Vergangenheit insofern an Aktualität gewonnen, als gerade bei der S-Bahn die Verspätungen zugenommen haben. Obwohl zwischen der S-Bahn GmbH und der Stadt eine Pünktlichkeitsquote von 94 Prozent vereinbart ist, lag die Pünktlichkeitsquote im Mai 2019 bei der S11 bei 87,4 Prozent, bei der S2 bei 86,5 Prozent, bei der S21 bei 91,6 Prozent und bei der S31 bei 92,2 Prozent (Drs. 21/17507).

Die Verkehrsbehörde hat verschiedene Maßnahmen ergriffen, um bei der S-Bahn Hamburg GmbH und der Deutschen Bahn AG (DB AG) darauf hinzuwirken, dass sich die Situation zügig verbessert. So wurde zur Verbesserung der Koordinierung der Unternehmen im DB-Konzern, die für die von der S-Bahn GmbH genutzte Infrastruktur zuständig sind, ein Runder Tisch unter Leitung des Verkehrssenators initiiert. Dort wurden kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen zur Verbesserung der Situation vereinbart – von einer schnellen Eingreiftruppe über eine Erneuerung der Infrastruktur und zusätzlichen Wartungen bis hin zur Digitalisierung des Hamburger S-Bahn-Netzes.

Gleichwohl ist parallel zu diesen Maßnahmen auch dafür Sorge zu tragen, dass Kundinnen und Kunden bei Verspätungen schnell und unkompliziert die HVV-Garantie in Anspruch nehmen können und nicht durch zeitaufwendige Abläufe davon abgehalten

werden. Nur so löst die HVV-Garantie das mit ihr verbundene Versprechen auch wirklich ein.

Das derzeit vom HVV vorgesehene Verfahren wird diesem Anspruch nicht an allen Stellen gerecht. Zum einen wird der Entschädigungsbetrag nur in bar gegen Vorlage der Fahrkarte und des Auszahlungsbescheides an einer Servicestelle ausgezahlt. Zum anderen müssen die Personendaten in jedem Garantiefall erneut im Internet auf dem vorgesehenen Online-Formular eingegeben beziehungsweise telefonisch übermittelt werden.

In Schleswig-Holstein ist man da schon weiter: Die Entschädigung wird auf ein Bankkonto überwiesen, sodass umständliche Wege entfallen. Das sollte auch in Hamburg im Interesse der Kundenfreundlichkeit so geschehen. Auch die wiederholte Eingabe der Kundendaten bei jedem HVV-Garantiefall sollte zukünftig durch kundenfreundliche Lösungen vermieden werden.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. darauf hinzuwirken, dass die Inanspruchnahme der HVV-Garantie modernisiert und vereinfacht wird, indem
 - a) Lösungen geprüft und entwickelt werden, die zukünftig die Vorlage eines papierhaften Belegs in einer HVV-Servicestelle entbehrlich machen,
 - b) Möglichkeiten geschaffen werden, die Beantragung der HVV-Garantie auch über ein eingerichtetes HVV-Kundenkonto („Mein HVV-Login“) auf der HVV-Homepage oder der HVV-App vornehmen zu können, ohne bei wiederholten Garantiefällen die zur Beantragung erforderlichen Kundendaten jedes Mal von neuem eingeben zu müssen,
 - c) Entschädigungsbeträge auch per Gutschrift im HVV-Kundenkonto oder gegebenenfalls ab einem bestimmten Betrag per Überweisung auf das von den Anspruchstellerinnen und -stellern angegebene Bankkonto ausgezahlt werden.
2. der Bürgerschaft im 1. Quartal 2020 über die Ergebnisse und ergriffenen Maßnahmen zu berichten.