

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Anke Frieling und Richard Seelmaecker (CDU)
vom 06.12.23

und Antwort des Senats

Betr.: Erwerb von hvv-Fahrkarten: Umgang mit Störungen und Umstieg ins bargeldlose Bezahlen

Einleitung für die Fragen:

Wer kein hvv-Deutschlandticket im Abo oder keine Monats- oder Wochenkarte besitzt, ist darauf angewiesen, sich für die Nutzung des hvv Einzel-, Tages- und Gruppenkarten zu kaufen. Im Online-Shop oder über die hvv-Apps sind diese laut hvv-Website mit 7 Prozent Rabatt erhältlich. Wer keinen Zugang zum Internet hat oder schon am Bahnsteig steht, kann Fahrkarten zum vollen Preis am Automaten erwerben oder auch direkt im Bus ein Ticket kaufen. Seit Juli 2023 gibt es zusätzlich die Option, Tickets mit der neuen hvv-Prepaid-Card zu bezahlen. Die Busse der VHH und der HOCHBAHN sollen im Einstiegsbereich mit Terminals ausgestattet sein. Dort soll der Fahrgast dann mit dem zuvor aufgeladenen Guthaben der hvv-Prepaid-Card kontaktlos bezahlen können. Zum Start im Juli soll die hvv-Prepaid-Card an allen U-Bahn-Haltestellen an den neuen Fahrkartenautomaten der HOCHBAHN erhältlich gewesen sein. Ab Mitte August sollte sie dann auch an über 640 Verkaufsstellen der teilnehmenden Vertriebspartner, darunter zahlreiche Kioske, Rewe-, Penny- und Toom-Märkte sowie Tankstellen, zu erwerben sein. Vor diesem Hintergrund wurde angekündigt, dass die Bargeldzahlung in den Bussen der VHH und der HOCHBAHN in Hamburg ab Ende 2023 eingestellt und durch das bargeldlose Bezahlen ersetzt wird. Zurzeit gibt es vermehrt Hinweise, dass Fahrkartenautomaten des hvv defekt sind. Nutzer werfen Geld ein, ohne anschließend ein Ticket zu erhalten, das eingeworfene Geld sollen sie nicht zurückerhalten haben. Auch der Service des hvv im Umgang mit derartigen Vorkommnissen wird bemängelt. Darüber hinaus soll auch die Nutzung der hvv-Prepaid-Card nicht problemlos möglich sein.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Ticketkauf mit Bargeld im Bus wird immer unbedeutender: Mit fast 900.000 hvv-Deutschlandticketkund:innen, Tourist:innen mit Deutschlandtickets sowie einer hohen Anzahl an App-Ticket-Nutzer:innen, spielt der direkte Verkauf beim Fahrpersonal inzwischen eine nachgeordnete Rolle. Durchschnittlich finden nur noch circa zehn Verkäufe pro Bus und Tag bei den Verkehrsbetrieben Hamburg-Holstein GmbH (VHH) und der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) statt. Dem gegenüber steht für den Bargeldverkauf ein hoher technischer und zeitlicher Aufwand. Ziel der Abschaffung des Bargeldverkaufs im Bus ist es daher, den Aufwand des sogenannten Bargeld-Handlings zu reduzieren. Gleichzeitig wird auch der benötigte Zeitaufwand im Bus reduziert, sodass der Verkauf von Tickets im Bus keinen Grund für eine verspätete Abfahrt an den Haltestellen darstellt. Zum Schutz der Mitarbeitenden schwindet auch das Risiko eines Überfalls, um Bargeld zu erbeuten.

Die Weiterentwicklung der Digitalisierung als relevanter Baustein der Innovation des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) ist dem Senat ein wichtiges Anliegen. Es wird davon ausgegangen, dass ein Großteil des bisherigen Barverkaufs zukünftig in der hvv switch-App durchgeführt wird. Damit auch Kund:innen, die über kein Konto oder kein Smartphone verfügen oder es nicht nutzen wollen, die Möglichkeit erhalten, im Bus Fahrkarten zu lösen, wurde die hvv-Prepaid-Card eingeführt. Mit ihr können anonym Fahrkarten für das hvv-Gebiet gekauft werden. Dies ist auch für selbstreisende Kinder relevant, die die digitalen Angebote noch nicht vollumfänglich nutzen können.

Die Zahlung mit der hvv-Prepaid-Card ist derzeit in den Bussen der HOCHBAHN sowie VHH möglich. Um die Kund:innen bestmöglich zu informieren, läuft eine breit angelegte Informationskampagne über alle Medien (Presse, Busse, Promotions, Website, Plakate). Die Gruppe der Senior:innen wird über die VHH gesondert begleitet. Es wurde ein sogenannter Friendly User Test für Senior:innen und mobilitätseingeschränkte Menschen angeboten. Darüber hinaus wurden über die hvv Seniorenberatung Schulungen angeboten und durchgeführt, die den Umgang mit der Prepaid-Card erläuterten und Fragen beantworteten. Zusätzlich wurde bei verschiedenen Seniorenverbänden vor Ort die Prepaid-Card vorgestellt. Die Verkehrsunternehmen setzen sich dafür ein, bei der finalen Umstellung zum 1. Januar 2024 einen möglichst reibungslosen Ablauf zu garantieren, und werden in der Übergangsphase kulant reagieren.

Die Einstellung des Barverkaufs in Bussen zum 1. Januar 2024 beschränkt sich zunächst auf das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH). Daher beziehen sich die Antworten zu den Fragen ausschließlich auf das hvv-Gebiet in der FHH. Die Angaben basieren auf einer aus Anlass dieser Schriftlichen Kleinen Anfrage bei Verkehrsunternehmen durchgeführten Abfrage. Diese erfolgen in der Vollständigkeit und Qualität, die in der für die Beantwortung einer Schriftlichen Kleinen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit möglich sind.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (hv), der HOCHBAHN, der VHH sowie der S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn) wie folgt:

Frage 1: *Wie viele Fahrkartenautomaten des hvv gibt es wo in Hamburg (bitte gesamt und nach Bezirk auflisten)?*

Antwort zu Frage 1:

Die HOCHBAHN betreut 414 Fahrkartenautomaten der HOCHBAHN, 24 Automaten der HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG) und 14 Automaten der VHH. Die S-Bahn betreut 209 Fahrkartenautomaten. Eine Auflistung nach Bezirken wird seitens der Verkehrsunternehmen nicht geführt. Die Verkehrsunternehmen haben jedoch eine Auflistung der Fahrkartenautomaten an Haltestellen sowie U- und S-Bahn-Stationen zur Verfügung gestellt (siehe Anlage).

Frage 2: *Wie viele Störungsmeldungen gab es in den letzten zwölf Monaten (bitte monatsweise nach Automaten auflisten)?*

Antwort zu Frage 2:

Insgesamt hatten alle von der HOCHBAHN und S-Bahn betreuten Geräte folgende Anzahlen von Störungen:

Tabelle

Monat	HOCHBAHN			S-Bahn		
	Anzahl Störungen an Automaten	Anzahl monatliche Ticketverkäufe an Automaten	Verhältnis von Störung zu Anzahl Ticketverkäufen an Automaten	Anzahl Störungen an Automaten	Anzahl monatliche Ticketverkäufe an Automaten	Verhältnis von Störung zu Anzahl Ticketverkäufen an Automaten
Dez. 2022	172	858.028	0,020 %	276	388.591	0,071 %
Jan. 2023	114	704.993	0,016 %	304	530.208	0,057 %

Monat	HOCHBAHN			S-Bahn		
	Anzahl Störungen an Automaten	Anzahl monatliche Ticketverkäufe an Automaten	Verhältnis von Störung zu Anzahl Ticketverkäufen an Automaten	Anzahl Störungen an Automaten	Anzahl monatliche Ticketverkäufe an Automaten	Verhältnis von Störung zu Anzahl Ticketverkäufen an Automaten
Feb. 2023	119	661.148	0,018 %	281	504.863	0,056 %
Mär. 2023	134	762.257	0,018 %	268	525.855	0,051 %
Apr. 2023	145	832.489	0,017 %	275	587.413	0,047 %
Mai 2023	135	691.089	0,020 %	277	507.282	0,055 %
Jun. 2023	137	615.103	0,022 %	293	460.708	0,064 %
Jul. 2023	155	628.802	0,025 %	244	440.331	0,055 %
Aug. 2023	178	607.923	0,029 %	262	391.228	0,067 %
Sep. 2023	120	557.548	0,022 %	293	423.174	0,069 %
Okt. 2023	144	547.396	0,026 %	266	405.420	0,066 %

Frage 3: *Wie schnell werden Störungen an Fahrscheinautomaten in der Regel vom hvv behoben? Wer ist dafür zuständig?*

Antwort zu Frage 3:

Bei den von der HOCHBAHN betreuten Automaten wird die Störung in der Regel unverzüglich am selben Tag durch die HOCHBAHN behoben. Die S-Bahn ist vertraglich verpflichtet, Störungen innerhalb von 48 Stunden zu beheben. Die Automaten werden ferngewartet, sodass auch Störungen überwiegend per Fernwartung und damit deutlich schneller behoben werden können. Bei schwerwiegenden Schäden, zum Beispiel nach Vandalismus und Sprengung, kann die Wartung im Einzelfall auch länger als 48 Stunden dauern.

Frage 4: *Welche Kosten sind durch die Reparaturen im Jahr 2022 sowie 2023 bisher (Stand 6.12.2023) entstanden?*

Antwort zu Frage 4:

Bei den von der HOCHBAHN betreuten Automaten sind für die Störfallbeseitigung im Jahr 2022 Kosten in Höhe von circa 236.000 Euro entstanden und im Jahr 2023 in Höhe von etwa 185.000 Euro (Stand: Oktober 2023). Seitens der S-Bahn können aus Wettbewerbsgründen keine Angaben zu Reparaturkosten veröffentlicht werden. Diese sind Teil der Kalkulation für Angebote, die im Rahmen von Ausschreibungen an die Eisenbahnverkehrsunternehmen abgegeben oder die direkt im Rahmen von Vertriebsvergaben abgegeben werden.

Frage 5: *Es sind Fälle vorgekommen, in denen zur Bezahlung von Fahrscheinen Geld in den Automaten geworfen wurde, ohne dass ein Ticket ausgedruckt wurde. Auch das Geld wurde nicht wieder ausgeworfen. Ist bekannt, wie viele Fälle dieser Art es in Hamburg gibt?*

Wenn ja: Wie viele waren es in den letzten zwölf Monaten (bitte monatsweise nach Automaten aufführen)?

Antwort zu Frage 5:

Es wird keine Statistik für diese Fälle geführt. Bei einer Störung des Druckers wird das Geld vom Automaten zurückgezahlt beziehungsweise die Kartenbuchung storniert.

Frage 6: *Welche Möglichkeiten gibt es, bei derartigen Störungen Kontakt zum Service des hvv aufzunehmen? Welche Kontaktinformationen sind an den Automaten vorhanden? Wie ist hier das übliche Prozedere (bitte ausführlich darlegen)?*

Antwort zu Frage 6:

Zum HOCHBAHN-Kundendialog/Beschwerdemanagement kann per Telefon (040 3288 2723) oder Mail (info@hochbahn.de, via Kontaktformular) sowie in der Servicestelle und per Post (Postfach 102720 in 20019 Hamburg) Kontakt aufgenommen werden. An den Geräten sind die oben genannten Informationen und die Automatennummer hinterlegt. Mit diesen Daten kann sich bei der HOCHBAHN gemeldet werden. Der Vorgang wird dann vom Technikbereich geprüft und das Geld zeitnah zurückgezahlt.

An allen Fahrausweisautomaten der S-Bahn befinden sich Hinweise mit einer Hotline, die zu jeder Zeit bei Störungen angerufen werden kann. Diese kann auch genutzt werden, wenn der Fahrausweisautomat trotz Geldeinwurf keinen Fahrausweis ausdruckt. Betroffene Kundinnen und Kunden können sich die Nummer des Fahrkartenautomaten sowie Standort und Uhrzeit notieren. Auf diese Weise kann der Fehler nachvollzogen werden und der Kunde oder die Kundin erhält spätestens nach zehn Werktagen eine entsprechende Rückerstattung. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit, eine E-Mail zu schreiben oder den Fall im nächsten verfügbaren DB Reisezentrum oder einer S-Bahn Servicestelle im hvv bearbeiten zu lassen. In den Servicestellen/Reisezentren werden Beträge kleiner als 10 Euro unter Angabe des Störungsgrundes und der Personalien (Ausweisdokument) sofort ausgezahlt. Beträge größer 10 Euro werden protokolliert und dann an das zentrale Störungsmanagement übermittelt. Wird die Störung bestätigt, erhält der Kunde oder die Kundin eine Rückerstattung.

Der hvv kann grundsätzlich über eine Vielzahl an Kontaktmöglichkeiten erreicht werden. Hierbei sind insbesondere Telefon-Hotline, Servicestellen, Kontaktformular und Social Media zu nennen. In Störungsfällen mit Automaten bemüht sich der hvv die relevanten Informationen (Datum/Uhrzeit, Automatennummer/-standort et cetera) aufzunehmen und Kontakt zwischen betroffener Kundin oder Kunde und dem automatenbetreibenden Verkehrsunternehmen herzustellen.

Frage 7: *Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es seitens des hvv, die im Service für derartige Fälle zuständig sind? Zu welchen Zeiten sind sie in derartigen Fällen erreichbar?*

Antwort zu Frage 7:

Bei der HOCHBAHN kümmert sich der Kundendialog/Beschwerdemanagement mit sechs Mitarbeitenden von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 18 Uhr unter anderem um entsprechende Kundenanliegen. Darüber hinaus können Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden. Der Vorgang wird dann am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

Die Erreichbarkeit bei der S-Bahn für diese Fälle beträgt 24/7 in Bezug auf die Hotline/E-Mail. Weiterhin ist eine Erreichbarkeit im Rahmen der Öffnungszeiten der DB Reisezentren und der Servicestellen (betrieben durch die S-Bahn) im hvv gegeben. Alleine in den Servicestellen der S-Bahn sind circa 25 bis 30 Mitarbeitende beschäftigt. Diese Anzahl an Mitarbeitenden ist für diese Fälle der Automatenstörung ausreichend.

Frage 8: *Welche Möglichkeiten gibt es, sich das gezahlte Geld vom hvv zurückerstatten zu lassen? Wie und wie schnell wird das Geld erstattet?*

Antwort zu Frage 8:

Bei der HOCHBAHN wird im Falle einer technischen Störung das Geld zurückerstattet. Die Erstattungen erfolgen per Überweisung. Die Gutschrift durch die Buchhaltung erfolgt in der Regel innerhalb weniger Tage. Im Übrigen siehe Antwort zu 6.

Frage 9: *Wie viel Prozent der Fahrkarten wird zurzeit online/digital erworben, wie viel am Fahrkartenautomaten beziehungsweise im Bus? Wie viel Prozent war es jeweils im Jahr 2022?*

Antwort zu Frage 9:

Im Bereich der Einzel- und Tageskarten verteilt sich der Vertrieb bei der HOCHBAHN sowohl für das Jahr 2022 als auch für das Jahr 2023 (Januar bis Oktober) wie folgt:

Online/Digital:	57 Prozent
Automaten:	26 Prozent
Bus:	16 Prozent
Sonstiges:	1 Prozent

Der Anteil des Barverkaufs im Bus an den Gesamt-Fahrgeldeinnahmen im hvv geht kontinuierlich zurück und liegt derzeit bei unter 6 Prozent (etwa zehn Verkäufe pro Bus und Tag).

Frage 10: *Wie wurde die hvv-Prepaid-Card angenommen? Wie viele Menschen nutzen die Karte mittlerweile für die Bezahlung ihrer Tickets?*

Antwort zu Frage 10:

In den Monaten Juli bis Oktober 2023 sind seit dem Start am 3. Juli 2023 rund 3.000 Karten ausgegeben worden. Im November waren es rund 8.000 (inklusive interner und externer Promotion) und in den ersten fünf Dezembertagen rund 1.000 Stück.

Frage 11: *An wie vielen Verkaufsstellen ist die hvv-Prepaid-Card aktuell (Stand 6.12.2023) in Hamburg erhältlich?*

Antwort zu Frage 11:

Die Karte kann an rund 700 Stellen erworben und aufgeladen werden.

Frage 12: *Wird das Bezahlen mit Bargeld in den Bussen der VHH und der HOCHBAHN wie geplant Ende 2023 eingestellt?*

Antwort zu Frage 12:

Ja, das Bezahlen mit Bargeld wird von beiden Unternehmen auf den Buslinien im Tarifgebiet Hamburg AB zum 01. Januar 2024 eingestellt.

Frage 13: *Wie wird den Fahrgästen kommuniziert, dass ab Januar 2024 keine Bezahlung mit Bargeld mehr möglich sein wird?*

Antwort zu Frage 13:

Die Kommunikation findet bereits in der Presse, in den Bussen, an den Haltestellen, in den Schnellbahnen und über die Webseite des hvv statt. Zudem waren Ende November diverse Promotionsteams unterwegs.

Frage 14: *Sind mittlerweile alle Busse der VHH und der HOCHBAHN im Einstiegsbereich mit Terminals ausgestattet, sodass der Fahrgast mit dem zuvor aufgeladenen Guthaben der hvv-Prepaid-Card kontaktlos bezahlen kann?*

Wenn ja: Wie viele Busse sind das?

Wenn nein: warum nicht? Bis wann werden alle Busse ausgestattet sein?

Wenn nein: Wie viele Busse sind derzeit mit einem Terminal ausgestattet?

Antwort zu Frage 14:

Die VHH und HOCHBAHN setzen inklusive der Busse bei den Subunternehmen rund 1.850 Busse ein. Stand heute werden bei der HOCHBAHN voraussichtlich rund 40 eigene neu hinzugekommene Busse erst im Januar fertig ausgerüstet sein. Bei der VHH sind 89 Fahrzeuge aufgrund von Lieferproblemen noch ohne Terminal. Da die VHH bis auf Weiteres noch eine Bezahlung im Umland mit Bargeld anbietet, bleiben die Kassensysteme für die Barzahlung vorerst in den Bussen. Daher kann hier bei Bedarf weiterhin bar bezahlt werden. Zudem sind in rund 40 Subunternehmerbussen zwar Terminals verbaut, allerdings noch keine Online-Fähigkeit hergestellt. Auch dies erfolgt im Januar.

Sollte ein Fahrgast ein Fahrzeug ohne Terminal antreffen, gilt wie bisher auch bei defektem Kassensystem, dass der Fahrgast an der nächsten Möglichkeit nachlösen muss.

Frage 15: *Wie ist der Übergang ins bargeldlose Bezahlen geplant: Welche Möglichkeiten haben Fahrgäste ab Januar, die noch nicht darauf eingerichtet sind, nicht mehr mit Bargeld bezahlen zu können? Werden sie an der Bushaltestelle stehen gelassen?*

Antwort zu Frage 15:

Die Fahrgäste werden über die sehr breit angelegte Kommunikation informiert. Da es trotzdem zu der geschilderten Situation kommen kann, wird in den Fällen vorrangig auf die Möglichkeit des Kaufes über die App verwiesen. Darüber hinaus sind die Kolleginnen und Kollegen von Fahr- und Prüfdienst angewiesen, zu Beginn im Zweifelsfall Kulanz walten zu lassen.

Frage 16: *Wie wird mit Störungen an den Terminals im Einstiegsbereich umgegangen: Welche Möglichkeiten gibt es, bei Störungen beim bargeldlosen Bezahlen im Bus Kontakt zum hvv aufzunehmen?*

Antwort zu Frage 16:

Störungen werden über ein Monitoring erfasst. Sofern das Monitoring die Störungen nicht feststellt, erfolgt dies als Betriebsmeldung über das Fahrpersonal.

S-Bahn:

Stationen	Anzahl Automaten
Allermöhe	4
Alte Wöhr	2
Altona	8
Bahrenfeld	4
Barmbek	3
Bergedorf	4
Berliner Tor	4
Billwerder-Moorfleet	3
Blankenese	5
Dammtor	6
Diebsteich	2
Eidelstedt	2
Elbgaustraße	3
Fischbek	2
Friedrichsberg	2
Hamburg Airport	10
Hammerbrook	4
Harburg	8
Harburg Rathaus	9
Hasselbrook	4
Hauptbahnhof	16
Heimfeld	3
Hochkamp	2
Hoheneichen	2
Holstenstraße	4
Iserbrook	4
Jungfernstieg	2
Klein Flottbek	2
Königstraße	4
Kornweg	2
Landungsbrücken	2
Landwehr	4
Langenfelde	2
Mittlerer Landweg	2
Nettelburg	4
Neugraben	6
Neuwiedenthal	4
Ohlsdorf	2
Othmarschen	6
Poppenbüttel	4
Reeperbahn	7
Rissen	4
Rothenburgsort	2
Rübenkamp	3
Stadthausbrücke	4
Stellingen	2
Sternschanze	4
Sülldorf	2
Tiefstack	2

Veddel	4
Wandsbeker Chaussee	2
Wellingsbüttel	2
Wilhelmsburg	5

Hochbahn:

Klassische Fahrkartenautomaten (U-Bahn)	Lage
HafenCity Universität	Ausgang A
HafenCity Universität	Ausgang B
HafenCity Universität	Ausgang F (Aufzug)
Überseequartier	Ausgang A
Überseequartier	Ausgang B
Überseequartier	Ausgang F (Aufzug)
Elbbrücken	Ausgang A
Elbbrücken	Ausgang B
Elbbrücken	Ausgang C
Elbbrücken	Ausgang D
Ochsenzoll	
Kiwittsmoor	
Langenhorn Nord	
Langenhorn Markt	Ausgang B
Langenhorn Markt	Ausgang A
Fuhlsbüttel Nord	
Fuhlsbüttel	
Ohlsdorf	
Sengelmannstraße (City Nord)	
Alsterdorf	
Lattenkamp	
Hudtwalckerstraße	
Kellinghusenstraße	
Klosterstern	Ausgang A
Klosterstern	Ausgang F (Aufzug)
Hallerstraße	Ausgang A
Hallerstraße	Ausgang F (Aufzug)
Hallerstraße	Ausgang B
Stephansplatz (Oper/CCH)	Ausgang A
Stephansplatz (Oper/CCH)	Ausgang B
Steinstraße	Ausgang A
Steinstraße	Ausgang F (Aufzug)
Hauptbahnhof Süd	Ausgang A
Hauptbahnhof Süd	Ausgang A
Hauptbahnhof Süd	Ausgang B
Hauptbahnhof Süd	Ausgang C
Hauptbahnhof Süd	Ausgang D
Lohmühlenstraße	Ausgang A
Lohmühlenstraße	Ausgang B
Lohmühlenstraße	Ausgang F (Aufzug)
Lübecker Straße	Ausgang A
Lübecker Straße	Ausgang B
Lübecker Straße	Ausgang F (Aufzug)
Wartenau	Ausgang A

Wartenau	Ausgang B
Ritterstraße	Ausgang A
Ritterstraße	Ausgang B
Wandsbeker Chaussee	Ausgang A
Wandsbeker Chaussee	Ausgang B
Wandsbek Markt	Ausgang A
Wandsbek Markt	Ausgang B
Wandsbek Markt	Ausgang B
Straßburger Straße	Ausgang A
Straßburger Straße	Ausgang B
Alter Teichweg	
Wandsbek-Gartenstadt	
Trabrennbahn	
Farmsen	Ausgang A
Farmsen	Ausgang B
Oldenfelde	
Berne	
Berne	Ausgang Parkhaus
Berne	Ausgang Kriegkamp
Volksdorf	
Buchenkamp	
Ohlstedt	
Niendorf Nord	Ausgang B
Schippelsweg	
Schippelsweg	Ausgang F (Aufzug)
Joachim-Mähl-Straße	
Joachim-Mähl-Straße	Ausgang B (Aufzug)
Joachim-Mähl-Straße	Ausgang C (Aufzug)
Niendorf Markt	Ausgang A
Niendorf Markt	Ausgang B
Hagendeel	Ausgang F (Aufzug)
Hagendeel	
Hagenbecks Tierpark	
Lutterothstraße	Ausgang A
Lutterothstraße	Ausgang B
Osterstraße	Ausgang A
Osterstraße	Ausgang B
Emilienstraße	
Christuskirche	
Schlump	
Messehallen	Ausgang A
Messehallen	Ausgang A
Messehallen	Ausgang B
Gänsemarkt (Oper)	Ausgang A
Gänsemarkt (Oper)	Ausgang B
Jungfernstieg	Ausgang A
Jungfernstieg	Ausgang A
Jungfernstieg	Ausgang B
Jungfernstieg	Ausgang C
Jungfernstieg	Ausgang D
Hauptbahnhof Nord	Ausgang A
Hauptbahnhof Nord	Ausgang F (Aufzug)

Hauptbahnhof Nord	Ausgang B
Hauptbahnhof Nord	Ausgang F (Aufzug)
Berliner Tor	Ausgang A
Berliner Tor	Ausgang B
Uhlandstraße	
Mundsburg	
Mundsburg	Ausgang F (Aufzug)
Hamburger Straße	
Hamburger Straße	Ausgang F (Aufzug)
Dehnhaiide	Ausgang C
Barmbek	Ausgang A
Barmbek	Ausgang B
Habichtstraße	
Saarlandstraße	
Borgweg (Stadtspark)	
Sierichstraße	
Eppendorfer Baum	
Hoheluftbrücke	
Sternschanze (Messe)	
Feldstraße (Heiligengeistfeld)	
St. Pauli	Ausgang A
St. Pauli	Ausgang B
Landungsbrücken	Ausgang A
Landungsbrücken	Ausgang B
Baumwall	Ausgang A
Baumwall	Ausgang B
Baumwall	Ausgang C
Rödingsmarkt	Ausgang B
Rathaus	Ausgang B
Rathaus	Ausgang C
Mönckebergstraße	Ausgang A
Mönckebergstraße	Ausgang B
Burgstraße	
Hammer Kirche	
Raes Haus	Ausgang A
Raes Haus	Ausgang B
Horner Rennbahn	Ausgang A
Horner Rennbahn	Ausgang B (zukünftig C)
Legienstraße	
Legienstraße	Ausgang F (Aufzug)
Billstedt	
Merkenstraße	Ausgang F (Aufzug)
Merkenstraße	Ausgang B
Steinfurther Allee	Ausgang B
Mümmelmannsberg	Ausgang A
Mümmelmannsberg	Ausgang B
Meiendorfer Weg	
Schippelsweg	Ausgang F (Aufzug)
Baumwall	Ausgang C
Wandsbek Markt	Ausgang F (Aufzug)

Klassische Fahrkartenautomaten (Bus)	Lage
---	-------------

Gärtnerstraße (Bus)	
Bf. Altona (Bus)	
Siemersplatz (Bus)	
Bezirksamt Eimsbüttel (Bus)	
Bezirksamt Eimsbüttel (Bus)	
Bf. Harburg (Bus)	
Bf. Dammtor (Bus)	
Bf. Dammtor (Bus)	
U Gänsemarkt (Bus)	
U Gänsemarkt (Bus)	
Jakobikirchhof (JKI) (Bus)	
Gerhart-Hauptmann-Platz (Bus)	
Hauptbahnhof/Mönckebergstraße (Bus)	
Hauptbahnhof/Kirchenallee	
Hauptbahnhof/ZOB (Bus)	
Eppendorfer Weg (Bus)	
Eppendorfer Weg (Bus)	
Mühlenkamp/Hofweg (Bus)	
Niendorfer Straße (Bus)	
Niendorfer Straße (Bus)	
Rathausmarkt (Bus)	
S Harburg Rathaus (Bus)	
S Harburg Rathaus (Bus)	
Mannesallee (Bus)	
Mannesallee (Bus)	
U Wandsbek Markt (Bus)	
U Wandsbek Markt (Bus)	
Brunsbek (Bus)	
Brunsbek (Bus)	
Burgwedel (Bus)	
Grindelhof (Bus)	
Grindelhof (Bus)	
Gurlittstraße (Bus)	
Gurlittstraße (Bus)	
U Hoheluftbrücke (Bus)	
Jungfernstieg (Bus)	
Jungfernstieg (Bus)	
Nedderfeld/Kehre (Bus)	
Nedderfeld (Bus)	
Nedderfeld (Bus)	
Universität/Staatsbibliothek (Bus)	
Universität/Staatsbibliothek (Bus)	
Stephansplatz (Bus)	
Stephansplatz (Bus)	
Veilchenweg (Bus)	
Veilchenweg (Bus)	
Alsenplatz (Bus)	
Averhoffstraße (Bus)	
Gertigstraße	
Goebenstraße	
Kottwitzstraße (Bus)	
Mundsburger Brücke (Bus)	

Mundsburger Brücke (Bus)	
Schulweg (Bus)	
U Kellinghusenstraße (Bus)	
UK Eppendorf (Bus)	
Vogt-Cordes-Damm (Bus)	
Vogt-Cordes-Damm (Bus)	
Winterhuder Marktplatz (Bus)	
Trabrennbahn Bahrenfeld (Bus)	
August-Kirch-Straße (Bus)	
Silcherstraße (Bus)	
Von-Sauer-Straße (Bus)	
Bornkampsweg (Bus)	
Bornkampsweg (Bus)	
Schützenstraße, Mitte (Bus)	
S Holstenstraße (Bus)	
Bernstorffstraße (Bus)	
Bernstorffstraße (Bus)	
Neuer Pferdemarkt (Bus)	
Billhorner Mühlenweg (Bus)	
Bergedorf	

Klassische Fahrkartenautomaten (HADAG)	Lage
AIRBUS (Schiffsanleger)	
Steinwerder	
Ernst August Schleuse	
Neuhof	
Waltershof	
Argentinienbrücke	
Arningstraße	

Zusätzliche neuere "Self-Service-Terminals" (U-Bahn)	Lage
Ochsenzoll	
Kiwittsmoor	
Langenhorn Nord	Ausgang F (Aufzug)
Langenhorn Nord	
Langenhorn Markt	Ausgang B
Langenhorn Markt	Ausgang A
Fuhlsbüttel Nord	
Fuhlsbüttel	
Klein Borstel	
Ohlsdorf	
Sengelmannstraße	
Alsterdorf	
Lattenkamp	
Lattenkamp	
Hudtwalckerstraße	
Hudtwalckerstraße	Ausgang F (Aufzug)
Klosterstern	Ausgang A
Klosterstern	Ausgang B
Hallerstraße	Ausgang A
Hallerstraße	Ausgang B
Stephansplatz	Ausgang A

Stephansplatz	Ausgang B
Stephansplatz	Ausgang B
Meißberg	Ausgang A
Meißberg	Ausgang B
Steinstraße	Ausgang A
Steinstraße	Ausgang B
Hauptbahnhof Süd	Ausgang A
Hauptbahnhof Süd	Ausgang A
Hauptbahnhof Süd	Ausgang A
Hauptbahnhof Süd	Ausgang B
Hauptbahnhof Süd	Ausgang C
Hauptbahnhof Süd	Ausgang D
Lohmühlenstraße	Ausgang A
Lohmühlenstraße	Ausgang B
Lübecker Straße	Ausgang A
Lübecker Straße	Ausgang B
Lübecker Straße	Ausgang B
Wartenau	Ausgang A
Wartenau	Ausgang B
Ritterstraße	Ausgang A
Ritterstraße	Ausgang B
Wandsbeker Chaussee	Ausgang A
Wandsbeker Chaussee	Ausgang B
Wandsbek Markt	Ausgang A
Wandsbek Markt	Ausgang B
Wandsbek Markt	Ausgang B
Straßburger Straße	Ausgang A
Straßburger Straße	Ausgang B
Alter Teichweg	
Wandsbek-Gartenstadt	
Trabrennbahn	
Farmsen	Ausgang A
Farmsen	Ausgang B
Oldenfelde	
Berne	
Meiendorfer Weg	
Volksdorf	
Buckhorn	
Ohlstedt	
Buchenkamp	
Niendorf Nord	Ausgang A
Niendorf Nord	Ausgang B
Niendorf Nord	Ausgang F
Schippelsweg	
Joachim-Mähl-Straße	Ausgang A
Niendorf Markt	Ausgang A
Niendorf Markt	Ausgang B
Niendorf Markt	Ausgang F (Aufzug)
Hagendeel	
Hagenbecks Tierpark	
Lutterothstraße	Ausgang A
Lutterothstraße	Ausgang B

Osterstraße	Ausgang A
Osterstraße	Ausgang A
Osterstraße	Ausgang B
Emilienstraße	
Christuskirche	
Messehallen	Ausgang A
Messehallen	Ausgang B
Schlump	
Schlump	
Gänsemarkt	Ausgang A
Gänsemarkt	Ausgang B
Jungfernstieg	Ausgang A
Jungfernstieg	Ausgang A
Jungfernstieg	Ausgang A
Jungfernstieg	Ausgang C
Jungfernstieg	Ausgang C
Jungfernstieg	Ausgang B
Jungfernstieg	Ausgang D
Hauptbahnhof Nord	Ausgang A
Hauptbahnhof Nord	Ausgang B
Hauptbahnhof Nord	Ausgang B
Berliner Tor	Ausgang A
Berliner Tor	Ausgang B
Burgstraße	
Hammer Kirche	
Rauhes Haus	Ausgang F (Aufzug)
Rauhes Haus	Ausgang A
Rauhes Haus	Ausgang B
Horner Rennbahn	Ausgang A
Horner Rennbahn	Ausgang B (zukünftig C)
Legienstraße	
Legienstraße	Ausgang F (Aufzug)
Billstedt	
Billstedt	Ausgang F (Aufzug)
Billstedt	Ausgang F (Aufzug)
Merkenstraße	Ausgang A
Merkenstraße	Ausgang B
Steinfurther Allee	Ausgang A
Steinfurther Allee	Ausgang B
Mümmelmannsberg	Ausgang A
Mümmelmannsberg	Ausgang B
Mümmelmannsberg	Ausgang F (Aufzug)
Barmbek	Ausgang A
Barmbek	Ausgang B
Barmbek	Ausgang F (Aufzug)
Habichtstraße	
Dehnhaide	Ausgang A
Dehnhaide	Ausgang B
Dehnhaide	Ausgang C
Hamburger Straße	
Mundsborg	
Mundsborg	

Uhlandstraße	
Uhlandstraße	Ausgang F (Aufzug)
Mönckebergstraße	Ausgang A
Mönckebergstraße	Ausgang B
Mönckebergstraße	Ausgang C
Mönckebergstraße	Ausgang D
Rathaus	Ausgang A
Rathaus	Ausgang B
Rathaus	Ausgang C
Rödingsmarkt	Ausgang F (Aufzug)
Rödingsmarkt	Ausgang A
Rödingsmarkt	Ausgang B
Baumwall	Ausgang A
Baumwall	Ausgang B
Baumwall	Ausgang C
Baumwall	Ausgang F (Aufzug)
Landungsbrücken	Ausgang A
Landungsbrücken	Ausgang A
Landungsbrücken	Ausgang B
Landungsbrücken	Ausgang A
St. Pauli	Ausgang B
St. Pauli	Ausgang A
St. Pauli	Ausgang B
Feldstraße (Heiligengeistfeld)	
Feldstraße (Heiligengeistfeld)	
Sternschanze (Messe)	
Hoheluftbrücke	
Hoheluftbrücke	
Eppendorfer Baum	
Kellinghusenstraße	
Sierichstraße	
Borgweg (Stadtspark)	
Saarlandstraße	
Überseequartier	Ausgang A
Überseequartier	Ausgang B
HafenCity Universität	Ausgang A
HafenCity Universität	Ausgang B
Elbbrücken	Ausgang E

Zusätzliche neuere "Self-Service-Terminals" (Bus)	Lage
Rathausmarkt	
Altona	
Harburg	
Eidelstedter Platz	
Hoheluftbrücke	
S Hamburg Airport (Bus)	
Gärtnerstraße	
Niendorf Markt	
Goldbekplatz	
Hauptbahnhof/Mönckebergstraße (Bus)	
Gerhart-Hauptmann-Platz (Bus)	
Zimmerstraße	

Gertigstraße	
Siemersplatz	
UK Eppendorf	
Mühlenkamp/Hofweg (Bus) / Hans-Henny-Jahnn Weg	

Zusätzliche neuere "Self-Service-Terminals" (HADAG)	Lage
Teufelsbrück (Fähre)	
Teufelsbrück (Fähre)	
Finkenwerder	
Finkenwerder	
Finkenwerder	
Landungsbrücken Brücke 1	
Hadag Landungsbrücke 3	
Hadag Landungsbrücke 3	
Hadag Landungsbrücke 3	
Hadag Landungsbrücke 3	
Neumühlen	
Altona (Fischmarkt)	
Elbphilharmonie	
Dockland (Fischereihafen)	
Rüschpark	
Theater im Hafen	

Servicestellen "Self-Service-Terminals"	Lage
Servicestelle Hauptbahnhof Süd	
Servicestelle Hauptbahnhof Süd	
Servicestelle Hauptbahnhof Süd	
Servicestelle Barmbek	
Servicestelle Barmbek	
Servicestelle Johanniswall	
Servicestelle Johanniswall	
Servicestelle Jungfernstieg	
Servicestelle Jungfernstieg	