

26.04.2024

Ein Jahr Deutschlandticket: Gutes Angebot mit Luft nach oben

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr sagt „Happy Birthday“ und hat Vorschläge für noch mehr Nutzerfreundlichkeit

- Abwicklung der monatsweisen Abo-Kündigung und versehentliche Doppelbuchungen führen nach wie vor zu Problemen.
- Bei Kombinationen aus Nah- und Fernverkehr bleiben Fahrgastrechte auf der Strecke.
- Diskussionen über Preis und weitere Finanzierung sorgen für Verunsicherung.

Auswahl des richtigen Tickets, Suche nach Stempelautomaten, Beachtung von Tarif- und Verbundgrenzen: Für mehr als elf Millionen Abonent:innen des Deutschlandtickets gehören diese lästigen Begleiterscheinungen des Öffentlichen Nahverkehrs der Vergangenheit an. Seit gut einem Jahr heißt es für sie nur noch einsteigen und fahren – die gültige Fahrkarte ist immer dabei. „Die neu gewonnene Freiheit und Einfachheit der ÖPNV-Nutzung begeistert die Kund:innen. Bus- und Bahnfahren in Deutschland ist mit dem neuen Angebot so einfach wie nie und für fast alle, die zuvor ein anderes Abo hatten, seit dem 1. Mai 2023 auch günstiger“, sagt Melanie Schliebener, Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr bei der Verbraucherzentrale NRW. Der Jahrestag der Einführung ist für Schliebener daher auf jeden Fall ein Anlass zu gratulieren. „Aber Gutes kann auch noch besser werden.“ Gerade bei Erstbuchungen und Kündigungen sieht die Schlichtungsstelle Optimierungsbedarf.

748 Fahrgäste aus NRW haben im Jahr 2023 einen Schlichtungsantrag zum Deutschlandticket bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingereicht – das waren 28 Prozent aller eingereichten Anträge. Probleme bereiteten demnach vielfach die digitalen Buchungssysteme, es kam oftmals zu Mehrfachbuchungen, Kündigungen wurden nicht immer zeitnah bearbeitet und die Tickets nicht immer bereitgestellt oder in den Apps auf dem Smartphone angezeigt, was schlimmstenfalls zu einer Einstufung als Schwarzfahrer und 60 Euro Strafzahlung in der Kontrolle führen kann. „Immer noch verzeichnen wir zu diesen Themen viele Anfragen“, so die Leiterin der Schlichtungsstelle.

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Unnötiger Ärger im Buchungsprozess

Denn während mit dem 1. Mai 2023 der Großteil bestehender Nahverkehrs-Abonnements zumeist reibungslos in das neue Deutschlandticket-Angebot überführt wurde, war und ist der digitale Einstieg für Neukund:innen komplizierter. „Über die Buchungsportale kann es passieren, dass versehentlich mehrere Deutschlandtickets abonniert werden. Diese können aber nicht genutzt werden, weil das Ticket persönlich und nicht übertragbar ist“, so Melanie Schliebener. Die Stornierung der überzähligen Tickets erwies sich in der Vergangenheit oft als schwierig, wurde teilweise seitens der Verkehrsunternehmen auch abgelehnt. Hier sieht die Schlichtungsstelle Nahverkehr weiterhin Handlungsbedarf: „Eine Dublettenprüfung im Buchungsprozess und eine sofortige Buchungsbestätigung würden für mehr Klarheit und weniger Ärger sorgen“, erläutert die Expertin.

Auch bei der Abwicklung der monatsweisen Kündigungen zeigen sich nach wie vor Probleme, beispielsweise weil zwar die Kündigung bestätigt wird, jedoch weiterhin 49 Euro vom Konto abgebucht werden. Kund:innen sollten ihr Konto daraufhin im Blick haben und gegebenenfalls das zuständige Verkehrsunternehmen kontaktieren.

Mit dem ÖPNV-Zubringer zum Fernzug? Reisende tragen Risiko

„Nicht allen Inhaber:innen des Deutschlandtickets ist außerdem klar, dass sie sich bei einer Reise mit Nah- und Fernverkehrsanteilen, bei der sie nur den Fernverkehr buchen, um ihre Fahrgastrechte bringen“, erklärt Melanie Schliebener. Denn hat beispielsweise der über das Deutschlandticket abgedeckte Nahverkehrs-Zubringer Verspätung und klappt der Anschluss nicht, verfällt das gekaufte Sparpreisticket im Fernverkehr und es muss für die nächste Verbindung eine neue Fahrkarte gekauft werden. „Ein Button ‚Deutschlandticket berücksichtigen‘ im Buchungsprozess könnte hier Abhilfe schaffen. Auf der Fahrkarte wäre dann die gesamte Reisekette abgebildet und könnte für eine Bewertung in der späteren Bearbeitung einer Beschwerde herangezogen werden“, so die Leiterin der Schlichtungsstelle.

Preis ist für die Attraktivität des Deutschlandtickets wichtig

Um das Erfolgsmodell Deutschlandticket nicht zu gefährden, sollte aus Sicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr zudem Klarheit über die künftige Finanzierung geschaffen werden. „Die andauernden Diskussionen über den Preis verunsichern Verbraucher:innen“, sagt Melanie Schliebener. Neben der Verlässlichkeit öffentlicher Verkehrsmittel und guten Verbindungen sei auch der Preis ein wichtiges Kriterium für den Umstieg.

Für weitere Informationen

Pressestelle der Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw