



An die Vorsitzende
des Bezirksausschusses 17 -
Obergiesing
Frau Carmen Dullinger-Oßwald
Friedenstraße 40

81660 München

Datum
31.01.2022

Erhalten, was man bezahlt hat - MVG-Kundenzufriedenheit verbessern!

BA-Antrags-Nr. 20-26 / B 03201 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 17 - Obergiesing
vom 09.11.2021

Sehr geehrte Frau Dullinger-Oßwald,

das Referat für Arbeit und Wirtschaft ist mit der Beantwortung des o.g. Antrags beauftragt:
„Die Stadtwerke München mit Ihrer 100% Tochter MVG werden aufgefordert, ihren
Fahrgastservice zu verbessern und Ihren Kunden bereits bezahlte Leistungen zu erbringen.

Insbesondere fordern wir:

- Die Übergangsfrist von Fahrkarten, die nach Tarifierhöhungen ihre Gültigkeit verlieren, deutlich zu verlängern
- Den Wert von unbenutzten Fahrkarten, die nach Tarifierhöhungen ihre Gültigkeit verlieren, anzuerkennen und entsprechend des Wertes anzurechnen.
- Den Restwert von benutzten Fahrkarten, die nach Tarifierhöhungen ihre Gültigkeit verlieren, anzuerkennen und entsprechend des Wertes anzurechnen.
- Ein effektives, barrierefreies und kundenfreundliches Beschwerdemanagement einzuführen“

Der Antrag bezieht sich auf eine laufende Angelegenheit, die sowohl in die Zuständigkeit der SWM/MVG als auch der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV) fällt, die wir beide um Stellungnahme gebeten haben.

Hierzu kann ich Ihnen nun Folgendes mitteilen:

Die Übergangsregelungen des MVV-Gemeinschaftstarifs sehen bei Tarifänderungen vor, dass Einzel-, Streifen- und Tageskarten des abgelaufenen Tarifs nach dem Inkrafttreten einer

Tarifänderung noch drei Monate lang ohne Einschränkungen genutzt werden können. Nachdem auf den Fahrkarten kein (Mindest-)Gültigkeitsdatum angegeben werden kann, ist seit einigen Jahren auf den MVV-Tickets (in der Regel auf der Rückseite) der Hinweis aufgedruckt „Nach einer Preiserhöhung ist diese Fahrkarte noch längstens 3 Monate gültig“. Diese Übergangszeit hat sich seit vielen Jahren bewährt und als völlig ausreichend erwiesen, um auf Vorrat gekaufte Fahrkarten abzufahren. Da die Fahrgäste zudem jeweils schon mehrere Monate zuvor über bevorstehende Tarifänderungen unterrichtet werden, haben sie tatsächlich nicht nur diese drei Monate, sondern in der Praxis meist mindestens ein halbes Jahr Zeit, ihre Fahrkartenkäufe entsprechend zu planen bzw. ihren Fahrkartenvorrat aufzubauchen. Bei einer Tarifanpassung Mitte Dezember wird die 3-Monatsfrist kundenfreundlich ausgelegt, so dass die Fahrkarten bis Ende März des folgenden Jahres gültig sind.

Eine deutliche Verlängerung dieser Frist, oder gar eine unbefristete Gültigkeit von Fahrkarten des Zonentarifs birgt die Gefahr von „Hamsterkäufen“, um möglichst lange den alten Tarif in Anspruch nehmen zu können. Dies würde dem Sinn einer Preisanpassung zuwiderlaufen. Zudem würde die Arbeit des Kontrollpersonals erschwert werden und der Aufwand hierfür steigen.

Die MVG räumt zudem den Kunden bei Kauf einer Streifenkarte via Handy (Handyticket) ein, dass die nicht benutzten Streifen eines Streifenkartenguthabens bis zum nächsten Kauf eine unbegrenzte Gültigkeit behalten.

Für den Fall, dass Fahrgäste ihren Fahrkartenvorrat in der o.g. Übergangszeit, aus welchen Gründen auch immer, doch nicht aufbrauchen können, besteht die Möglichkeit, sich Fahrkarten des Zonentarifs (Einzelkarten, (angebrochene) Streifenkarten, Tageskarten) auch nach der Dreimonatsfrist (also zeitlich unbegrenzt) gesammelt gegen ein Bearbeitungsentgelt von 2 Euro erstattet zu lassen. Somit verfällt der Wert der bereits abgelaufenen Fahrkarten nicht.

Darüber hinaus können seit ein paar Jahren abgelaufene Fahrkarten ebenfalls zeitlich unbegrenzt gegen Aufzahlung der Differenz in aktuelle Fahrkarten umgetauscht werden. Ein Aufbrauchen der alten Fahrkarten nach der Dreimonatsfrist ist jedoch weiterhin nicht möglich.

Diese Erstattungs- und Umtauschregelungen für Fahrkarten sind im MVV-Gemeinschaftstarif geregelt, der von Gesellschafterversammlung der MVV GmbH gemeinsam beschlossen und von der Regierung von Oberbayern genehmigt wird. Sie entsprechen dem bei allen anderen deutschen Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden üblichen Rahmen sowie den Empfehlungen des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).

Der MVV und seine Partner arbeiten kontinuierlich an Verbesserungen im Kundenservice. So sind sowohl der Internetauftritt der MVG als auch die Kundencenter barrierefrei nutzbar. Die Zusammenarbeit mit dem Behindertenbeirat der Landeshauptstadt München und zahlreichen Behindertenverbänden findet intensiv statt.

Der Kundenservice der MVG ist stets bemüht, alle Anfragen zeitnah und chronologisch zu beantworten. Fahrgäste können sich rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr an die kostenlose

MVG-Hotline wenden sowie per Mail, Brief, Kontaktformular auf der Website oder persönlich im Kundencenter Auskunft erhalten.

Ich gehe davon aus, dass der Antrag des Bezirksausschusses hiermit satzungsgemäß erledigt ist.

Mit freundlichen Grüßen

- II. Abdruck von I.
an RS/BW
an das Direktorium-HA II/BA-G Ost

z.K.

- III. Wv. FB 5

Clemens Baumgärtner