



☐ vertraulich

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Frau Ulrike Caspary

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

GZ: (OB) 6 61.6

Datum: 08. JUNI 2026

Sozial gerechter und barrierearmer Fahrkartenkauf bei der DVB
AF1365/26

Sehr geehrte Frau Caspary,

Ihre oben genannte Anfrage beantworte ich wie folgt:

„Mich erreichen wiederholt Anfragen zum künftigen Fahrkartenkauf im Verbundraum des ZVVO, insbesondere in Dresden. Dabei besteht die Sorge, dass Fahrscheine perspektivisch vor allem digital, per Internet, Smartphone oder Bankkarte erhältlich sind. Anders als in vielen Umland-verkehren ist ein Kauf beim Fahrpersonal in Dresden nicht möglich.

Die notwendige Modernisierung des Vertriebs darf nicht dazu führen, dass der Zugang zum ÖPNV für einzelne Fahrgastgruppen erschwert oder faktisch ausgeschlossen wird. Wenn analoge Kaufmöglichkeiten, Entwertungsoptionen und persönliche Beratung gleichzeitig reduziert werden, droht eine Entwicklung, bei der gerade diejenigen benachteiligt werden, die auf einen verlässlichen und niedrighschwelligen öffentlichen Nahverkehr besonders angewiesen sind. Dies betrifft insbesondere ältere Menschen, Minderjährige, Menschen mit Behinderungen sowie Personen ohne Smartphone, ohne Internetzugang oder ohne bargeldlose Zahlungsmittel. Eine erfolgreiche Verkehrswende setzt voraus, dass der Umweltverbund nicht nur ökologisch, sondern auch sozial gerecht, barrierefrei und alltagstauglich ausgestaltet wird. Ein Abbau von Zugängen, Service und Wahlmöglichkeiten gefährdet die Akzeptanz des ÖPNV und steht dem Ziel entgegen, mehr Menschen für Bus und Bahn zu gewinnen.

1. Welche Möglichkeiten bestehen aktuell und künftig, Fahrkarten im DVB-/VVO-Gebiet mit Bargeld zu erwerben?“

Fahrkarten mit Bargeld können im DVB-/VVO-Gebiet

- an den stationären Automaten der DVB,
- an den meisten stationären Automaten der Deutschen Bahn (DB),
- an den Servicestellen der DB und der Regionalverkehrsunternehmen,
- mittels Fahrerverkauf in den Fahrzeugen der Regionalverkehrsunternehmen sowie
- als Rückfallebene beim Kundenbetreuer im Zug, falls am Bahnsteig kein Kauf möglich ist,

erworben werden.

2. „Besteht für Fahrgäste ein Anspruch auf den Erwerb von Fahrscheinen gegen Barzahlung, und worauf stützt sich dieser gegebenenfalls?“

Ein grundsätzlicher Anspruch zur Bargeldzahlung ergibt sich durch den Status als gesetzliches Zahlungsmittel (§ 14 Bundesbankgesetz). Allerdings ist dieser Grundsatz stark relativiert. Zahlungsarten können entsprechend der geltenden Vertragsfreiheit vorab festgelegt oder ausgeschlossen werden, z. B. in AGB oder durch die Systemgestaltung. In der Praxis sind bargeldfreie Kanäle zulässig und üblich (Apps, Verkauf im Fahrzeug), insoweit Tickets im System auf bestimmten Kanälen bar gekauft werden können (z. B. Automaten, Verkaufsstellen).

Im VVO ergibt sich die konkrete Ausgestaltung der Vertriebswege und Zahlungsmöglichkeiten aus den Tarif- und Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes Oberelbe sowie den jeweils eingesetzten Vertriebssystemen. In § 7 der Einheitlichen Beförderungsbedingungen des Mitteldeutscher Verkehrsverbund (MDV), Verkehrsverbund Mittelsachsen (VMS), Verkehrsverbund Oberelbe (VVO), Verkehrsverbund Vogtland (VVV) und Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON), sind die Zahlungsmittel geregelt. Dort ist kein expliziter Anspruch zum Erwerb von Fahrscheinen gegen Barzahlung enthalten. In den ergänzenden Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes Oberelbe sind keinerlei Aussagen zu Zahlungsmitteln enthalten.

3. „Wie stellen ZVVO und DVB sicher, dass auch Menschen ohne Smartphone, Internetzugang oder Bankkarte Fahrscheine niedrigschwellig erwerben können?“

Neben den preislich attraktiven Abo-Produkten Deutschlandticket und Bildungsticket, die als Chipkarte ausgegeben werden, können künftig auch weiterhin Einzel-, Tages-, Wochen- und Monatskarten an den unter 1. aufgeführten Vertriebsstellen zum sofortigen Fahrtantritt oder vordatiert auf ein Wunschdatum mittels Barzahlung erworben werden. Aktuell werden zudem ergänzende Lösungen geprüft.

4. „Welche Bedeutung messen ZVVO und DVB der Chipkarte als physischem Fahrausweis für Nutzerfreundlichkeit, Kundenbindung und einen barrierearmen Zugang zum ÖPNV bei?“

Die Chipkarte besitzt weiterhin eine hohe Bedeutung für einen barrierearmen und kundenfreundlichen Zugang zum ÖPNV. Sie ermöglicht:

- Nutzung ohne Smartphone,
- einfache Kontrolle,
- hohe Akzeptanz insbesondere bei älteren Fahrgästen und Schülerinnen und Schülern.

Vor diesem Hintergrund wird die Chipkarte auch weiterhin als Bestandteil des Vertriebssystems betrachtet. Um den Kundenwünschen zu entsprechen und gleichzeitig gestiegenen Kosten für die Beschaffung und Unterhaltung von Chipkarten und deren Systemen zu begegnen, werden die Partner im Verbund auch eine digitale Ausgabe per Smartphone anbieten und fördern.

5. „Wird es auch künftig möglich sein, Abonnements mit einer physischen Chipkarte abzuschließen?“

Ja. Es ist weiterhin vorgesehen, Abonnements auch künftig über physische Chipkarten bereitzustellen.

6. „Gab oder gibt es Überlegungen, die Chipkarte im VVO-Gebiet künftig auch für den direkten Fahrkartenkauf nutzbar zu machen?“

Nein. Die im VVO eingesetzten Chipkarten entsprechen dem deutschen Standard für das eTicketing. Es handelt sich nicht um Bezahlkarten. Ein Einsatz zum direkten Fahrkartenverkauf ist aus technischen Gründen deswegen nicht möglich.

Perspektivisch könnten auch andere bei den Nutzern vorhandene Karten als Identifikationsmerkmal dienen. Hier prüfen VVO und die Partner im Verbund derzeit Umsetzungsszenarien.

7. „Welche Auswirkungen auf Fahrgäste sehen ZVVO und DVB durch den Wegfall der Entwerter, insbesondere für ältere Menschen, Minderjährige und Menschen mit Behinderungen?“

Auswirkungen hat der Entfall der Entwerter auf die genannten Kundengruppen insofern, als dass keine undatierte Bevorratung mit Einzel-, 4er- oder Tageskarten mehr erfolgen kann. Fahrscheine können künftig weiterhin im Vorverkauf erworben werden, allerdings für ein konkretes Datum oder zum sofortigen Fahrtantritt über die unter 1. und 9. benannten Vertriebsmöglichkeiten. Gleichzeitig werden gezielt Lösungen für besonders betroffene Nutzergruppen erarbeitet.

8. „Liegen zum Wegfall der Entwerter Stellungnahmen des Seniorenbeirats, des Behindertenbeirats oder der Kinder- und Jugendbeauftragten vor?“

Derzeit liegen hierzu keine formellen Stellungnahmen des Seniorenbeirats, Behindertenbeirats oder der Kinder- und Jugendbeauftragten vor.

9. „Welche praktikablen Kaufmöglichkeiten werden Fahrgästen ohne Smartphone oder Bankkarte künftig empfohlen?“

Weiterhin stehen den Fahrgästen die unter Nr. 1 aufgeführten Vertriebskanäle mit Barzahlung zur Verfügung. Im Falle einer häufigeren ÖPNV-Nutzung bietet sich eine Empfehlung des Deutschlandtickets und insbesondere für Schülerinnen und Schüler das Bildungsticket an. Darüber hinaus befinden sich weitere Maßnahmen, wie die kommunikative Einbeziehung bestehender Banken-Prepaid-Lösungen, aktuell in Prüfung.

10. „Welche Einsparungen wurden durch die Schließung der Kundencenter am Albertplatz und am Bahnhof erzielt?“

Die Schließungen erfolgten vor dem Hintergrund veränderter Nutzungsstrukturen und wirtschaftlicher Rahmenbedingungen.

Die konkreten Einsparungen betreffen insbesondere:

- Miet- und Betriebskosten,
- Personalaufwendungen,
- sowie laufende Infrastrukturkosten.

Eine isolierte Betrachtung einzelner Standorte ist jedoch nur eingeschränkt möglich, da die Anpassungen Teil einer umfassenderen Weiterentwicklung der Vertriebsstruktur sind.

Zudem ist zu konstatieren, dass die DVB für die Kundenservice-Einrichtungen zu den gegebenen Randbedingungen nicht ausreichend Personal zum Betrieb der Servicepunkte findet.

11. „Wie bewerten DVB und ZVVO diese Einsparungen im Verhältnis zu Erreichbarkeit, Servicequalität und Zugangsgerechtigkeit für die Fahrgäste?“

DVB und VVO sind bewusst, dass persönliche Beratung und niedrigschwellige Zugänge weiterhin eine wichtige Rolle spielen.

Ziel der Weiterentwicklung ist daher ausdrücklich nicht ein Abbau von Zugänglichkeit, sondern eine Anpassung an veränderte Nutzungsgewohnheiten unter gleichzeitiger Sicherstellung eines barrierearmen Zugangs.

Die Digitalisierung des Vertriebs soll daher stets durch weiterhin vorhandene analoge Angebote ergänzt werden.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert