

## **Antrag**

**der Abgeordneten Dr. Anke Frieling, Richard Seelmaecker, Stephan Gamm,  
Ralf Niedmers, Prof. Dr. Götz Wiese (CDU) und Fraktion**

### **Betr.: Desaster um Prepaid-Karten begrenzen!**

Seit dem 1. Januar 2024 kann in Hamburger Bussen nicht mehr mit Bargeld bezahlt werden. Fahrgäste müssen entweder auf die hvv App oder die speziell eingeführten Prepaid-Karten umsteigen. Unter der Abschaffung des Bargelds in Bussen und der Einführung der Prepaid-Karten leiden vor allem diejenigen massiv, die kein Smartphone haben oder es nicht für Ticketbuchungen nutzen wollen oder können – insbesondere alte Menschen, Menschen mit Behinderungen und Kinder. Nach der vorschnellen Abschaffung der Bargeldzahlungen sollte zumindest die Handhabung der Prepaid-Karten für alle leicht sein. Bisher ist das Gegenteil der Fall: Seit Einführung der Prepaid-Karten wurden gravierende Probleme deutlich, die dringend korrigiert werden müssen. Offensichtlich hat niemand daran gedacht, dass die Busfahrer und -fahrerinnen nicht nur Tickets verkaufen, sondern die Fahrgäste auch beraten haben, welches Ticket sie überhaupt benötigen. Nun stehen die Menschen im fahrenden Bus ratlos vor dem Automaten: Welcher Tarif ist jetzt der Richtige? Die Nutzung des ÖPNV soll einfach und kundenfreundlich sein: Momentan ist Busfahren für Menschen ohne Smartphone jedoch eine echte Herausforderung.

Zum Erwerb der Karten: Die Prepaid-Karten sind – anders als auf der hvv-Website versprochen – nicht „überall erhältlich“, sondern lediglich in den hvv-Servicestellen, an U-Bahn-Haltestellen (nur neue HOCHBAHN-Fahrkartenautomaten) oder bei Vertriebspartnern, insbesondere bei Tankstellen und in einigen Supermarktketten. Es erschließt sich nicht, warum die Nutzer der Karte – insbesondere alte Menschen und Kinder – ihre Prepaid-Karten ausgerechnet an Tankstellen und in großen Supermärkten wie REWE oder toom erwerben sollen – und nicht in Einrichtungen der lokalen Infrastruktur wie in Bäckereien oder dem stationären Einzelhandel. Darüber hinaus waren die Prepaid-Karten nach Einführung an diversen Verkaufsstellen nicht erhältlich. Es erschließt sich ebenfalls nicht, warum die Karten lediglich an neuen HOCHBAHN-Fahrkartenautomaten an U-Bahn-Haltestellen verkauft werden – und nicht an allen relevanten Knotenpunkten und Haltestellen. Das Vertriebsnetz muss dringend erweitert werden.

Ein weiteres Problem ist, dass sich insbesondere für gehbehinderte Menschen die Nutzung der Prepaid-Karten als schwierig herausgestellt hat: Da es lediglich einen Terminal im Bus gibt, müssen sie durch den fahrenden Bus zum Terminal gelangen. Dort angekommen müssen sie häufig warten und sich so lange auf den Beinen halten, bis sie ihre Prepaid-Karten am Terminal nutzen können – anstatt sich schnellstmöglich nach dem Ticketerwerb einen Sitzplatz zu suchen. Dies ist insbesondere für alte Menschen beschwerlich und im schlimmsten Fall auch gefährlich.

In diesem Kontext ist es wichtig, auf den Landesaktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention hinzuweisen. Im Handlungsfeld „Durch die Stadt ohne Barrieren“ (2.4) liegt ein Schwerpunkt auf barrierefreiem Verkehr. Dort heißt es konkret: „Alle Menschen haben das Recht selbstständig zu leben und sich im öffentlichen Raum ohne Barrieren bewegen zu können. Konkret heißt es in Artikel 9 („Zugänglichkeit“) der UN-Behindertenrechtskonvention, dass geeignete Maßnahmen getroffen werden müssen, damit Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zu Transport-

mitteln haben. Das bedeutet: Busse und Bahnen müssen auch für Menschen mit Behinderungen gut zu benutzen sein. Bahnhöfe, Bushaltestellen und Fahrgastinformationen müssen barrierefrei werden. In Artikel 20 („Persönliche Mobilität“) der UN-Behindertenrechtskonvention steht, dass wirksame Maßnahmen getroffen werden müssen, um für Menschen mit Behinderungen persönliche Mobilität mit größtmöglicher Unabhängigkeit sicherzustellen. Nur dann, wenn Menschen mit Behinderungen die Möglichkeit haben, sich ohne fremde Unterstützung fortzubewegen, können sie alleine zur Arbeit, zum Arzt oder Freunde besuchen.“ Die aktuell existierenden Probleme mit der Prepaid-Karte erschweren das Erreichen dieser Ziele ganz erheblich.

Neben den Fahrgästen beschweren sich nun auch Busfahrer über die Art der Einführung der Prepaid-Karten: Das „Hamburger Abendblatt“ berichtete am 25. Januar, dass auch sie ins kalte Wasser geworfen worden seien. „Das Fahrpersonal sei nur mangelhaft bis gar nicht im Umgang mit der Prepaid-Karte geschult worden“, heißt es.

Keine Tickets erhältlich, ein dünnes, wenig zielgruppenfreundliches Vertriebsnetz, eine nutzerunfreundliche Handhabung im Bus und fehlende Informationen für Busfahrer – hier muss dringend nachgebessert werden.

### **Die Bürgerschaft möge daher beschließen:**

#### **Der Senat wird ersucht,**

1. die Bargeldzahlung in Bussen mindestens so lange wieder zu ermöglichen, bis die Prepaid-Karte von allen Bevölkerungsgruppen problemlos verwendet werden kann;
2. sicherzustellen, dass der Erwerb der Prepaid-Karten erleichtert wird, indem das Vertriebsnetz deutlich erweitert wird, zum Beispiel um Bäckereien und den stationären Einzelhandel, und indem die Prepaid-Karten über die Fahrkartenautomaten an U-Bahn-Haltestellen hinaus auch an S-Bahn- und zentralen Bushaltestellen gekauft werden können;
3. sicherzustellen, dass die Nutzung der Prepaid-Karten im Bus durch eine bessere Platzierung der Automaten im Bus auch gehbehinderten Menschen problemlos möglich ist;
4. allen Fahrgästen am Automaten einfache und verständliche Informationen zu den Ticket-Tarifen zur Verfügung zu stellen;
5. sicherzustellen, dass das Buspersonal im Umgang mit den Prepaid-Karten ausreichend geschult wird;
6. alle betroffenen Zielgruppen umfassend – und nicht nur online – über die Nutzung der Prepaid-Karten zu informieren;
7. der Bürgerschaft bis zum 31.03.2024 hierzu zu berichten.