

**Betreff:** AW: Anpassung des Busfahrkarten-Vorverkaufes auf Papier-Doppel-Karten

**Von:** <info@wvg.de>

**Datum:** 03.11.2017 12:13

**An:** <info@marktplatz-rabenberg.de>

Sehr geehrter Herr Ehrlich,

vielen Dank für Ihre Anregungen, auf welche wir Ihnen hiermit gerne antworten möchten.

Es ist richtig, dass die Mehrfahrtenkarten der WVG (2er und 10er-Karte) seit einiger Zeit als in der Mitte zu knickende Fahrscheine verkauft werden. Der Grund für die Umstellung lag insbesondere in einer kürzeren Druckzeit, um die Verkaufsabwicklung insbesondere auch im Sinne der Kunden zu verkürzen. Die aus Ihrer Sicht zu geringe Dicke des Papiers war nicht der Grund für die Umstellung.

Die Dicke des Papiers hat sich durch die Umstellung auch nicht verändert. Richtig ist natürlich, dass nach dem Knicken zwei übereinanderliegende Fahrscheine in den Entwerter eingeführt werden.

Der Kundenservice der WVG hat bezüglich oben dargestellter Umstellung keine negativen Rückmeldungen oder Beschwerden erhalten. Auch bezüglich der Dicke unserer Fahrscheine liegen uns keine Beschwerden vor. Die WVG weist zudem darauf hin, dass das Druckerpapier eine Masse von ca. 120g/m<sup>2</sup> besitzt. Verschiedentlich verwenden Verkehrsbetriebe sogar Druckerpapier mit geringerer Masse.

Aus oben genannten Gründen müssen wir Ihnen daher mitteilen, dass eine Umstellung der Fahrkarten auf dickeres Papier weder beabsichtigt noch sinnvoll wäre.

Mit freundlichen Grüßen

Wolfsburger Verkehrs-GmbH

i. A. Stefan Koopmann  
Gruppenleiter Vertrieb  
Assistent der Geschäftsführung

---

Telefon +49(0)5361 189-8888  
Telefax +49(0)5361 189-8605  
E-Mail [info@wvg.de](mailto:info@wvg.de)  
Web [www.wvg.de](http://www.wvg.de)

Geschäftsräume

Borsigstraße 28  
38446 Wolfsburg

---

Sitz der Gesellschaft: Wolfsburg  
Amtsgericht Braunschweig HRB 100028  
Geschäftsführung: Dr. Frank Kästner, Timo Kaupert

Im Falle von Anregungen oder Beschwerden müssen wir Ihre persönlichen Daten speichern, damit eine Weiterbearbeitung möglich ist. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Sollten Sie mit einer Speicherung nicht einverstanden sein, teilen Sie uns dies bitte durch eine kurze Nachricht mit.

„Bezüglich der Auskunftspflicht des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bzw. des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes teilen wir mit, dass die WVG nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtung teilnimmt.“

---

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [info@marktplatz-rabenberg.de](mailto:info@marktplatz-rabenberg.de) [<mailto:info@marktplatz-rabenberg.de>]

Gesendet: Mittwoch, 1. November 2017 10:45

An: Z-W4 (WVG - Allgem.)

Betreff: Anpassung des Busfahrkarten-Vorverkaufes auf Papier-Doppel-Karten

Sehr geehrte Damen und Herren,

zufällig ist mir vor kurzem aufgefallen, daß Sie die ausgedruckten Streifen-Fahrkarten im Vorverkauf geändert haben.

Ich selbst habe eine Jahreskarte. Jetzt bekommt der Kunde Doppelkarten auf etwas dickeren Papier ausgedruckt, verbunden mit der Empfehlung, diese in der Mitte zu knicken, damit sie sich besser abstempeln lassen.

Die praktischen Erfahrungen der Fahrgäste decken sich nach meinem Eindruck nicht sicher mit Ihrer Erwartung.

Ich erinnere in diesem Zusammenhang an meinen Vorschlag, wie im Vorverkauf von Theater- und Konzertkassen üblich, auf Karton auszudrucken.

Karton ist doch signifikant steifer als die Gewichtsklasse Papier.

Natürlich könnte das einen Gerätetausch zur Folge haben.

Da sich das Netz der WVG-Verkaufsstellen aktuell sowieso in der Phase des Neuaufbaues befindet, würde sich das "Lehrgeld" zumindest in Grenzen halten. Außerdem verfügen handelsübliche Drucksysteme (für den PC) über eine gewisse Toleranz hinsichtlich der einsatzfähigen Druckmedien ("Allesfresser").

Falls sich die aktuelle Anpassung der Fahrscheine in der Praxis unterm Strich letztlich doch nicht bewährt:

Werden in Zukunft elektronisch vor Ort ausgedruckte Pappkarten als Kombination aus Tradition und Zukunft ausgegeben?

MfG  
Wolfgang Ehrlich  
Burgwall 3  
38444 Wolfsburg OT Rabenberg  
eMail [info@marktplatz-rabenberg.de](mailto:info@marktplatz-rabenberg.de)  
Tel (0160) 1 0160 99

Am 14.06.2016 um 10:05 schrieb [info@wvg.de](mailto:info@wvg.de):

Sehr geehrter Herr Ehrlich,

vielen Dank für Ihre Mail vom 12.06.2016.

Ihre Anregungen und Bemerkungen möchten wir folgend kommentieren.

Sie haben sicher Recht, dass Fahrscheine aus Pappe aufgrund der höheren Festigkeit etwas leichter zu entwerten sind als Karten von der Fahrscheinrolle. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass ein Verkauf auf elektronischem Wege dem bundesdeutschen Standard entspricht und vertrieblich vorteilhaft für die Kunden ist. Daher hat die WVG sich für eine Umstellung entschieden.

Die Resonanz bei unseren Vorverkaufsstellen bezüglich der Umstellung war bis auf wenige Ausnahmen äußerst positiv. Viele Vorverkaufsstellen haben uns seit längerem zu einer Umstellung gedrängt. Neue Vorverkaufsstellen lassen sich ohne eine Umstellung auf elektronischen Verkauf kaum noch als Partner der WVG gewinnen, da die Nachteile des alten Systems (Abholung der Karten bei der WVG, hoher Abrechnungsaufwand etc.) deutlich überwiegen. Die Bereitstellungs- sowie Betriebskosten (Internetkosten etc.) der Gerätschaften werden übrigens fast komplett durch die WVG übernommen.

Es ist richtig, dass die Zahl der Vorverkaufsstellen in der Innenstadt zuletzt abgenommen hat. Die Gründe hierfür liegen jedoch nicht in der Umstellung auf das neue System bzw. nicht auf Seiten der WVG. Die WVG konnte bereits neue Partner in der Innenstadt gewinnen, welche in nächster Zeit aktiv über das neue System verkaufen werden. Eine Ausdünnung des Verkaufsstellennetzes oder ein alleiniger Verkauf über unsere Busse ist selbstverständlich in keinsten Weise geplant.

Abschließend möchten wir Sie noch auf die wesentlichen Vorteile des neuen Verkaufssystems aufmerksam machen. Durch die Umstellung können die Kunden künftig jede Fahrkarte in allen Vorverkaufsstellen der WVG erwerben und nicht nur jene, welche die Verkaufsstelle gerade als Pappkarte gelagert hat. Die Abwicklung des Verkaufs bei der Vorverkaufsstelle ist zudem schneller (z.B. keine manuelle Stempelung der Karten mehr) und damit die Wartezeit des Kunden geringer.

Bezüglich der über elektronischen Verkauf erworbenen Tageskarten verfügen Sie über falsche Informationen. Auch bei uns wird das Tagesdatum vorab aufgedruckt und eine Stempelung ist nicht notwendig.

Wir hoffen, hiermit bestehende Kritikpunkte etwas entkräften zu können.

Sollten noch weitere Fragen offen sein, so sprechen Sie uns gerne an.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre  
Wolfsburger Verkehrs-GmbH  
Borsigstraße 28  
38446 Wolfsburg

Tel.+495361-189 8888

Fax.+495361-189 8605

Mail [info@wvg.de](mailto:info@wvg.de)

Web [www.wvg.de](http://www.wvg.de)

Sie erreichen uns mit der Linie 212 Haltestelle "WVG"

i.A. Strehlow  
Kundenservice und  
Fahrplanauskunft der WVG

Sitz Wolfsburg, Amsgericht Braunschweig HRB 100028  
Vorstand: Dr. Frank Kästner  
Geschäftsführer: Timo Kaupert, Dr. Frank Kästner Vorsitzender des  
Aufsichtsrats: Hans-Georg Bachmann

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [info@marktplatz-rabenberg.de](mailto:info@marktplatz-rabenberg.de)

[<mailto:info@marktplatz-rabenberg.de>]

Gesendet: Sonntag, 12. Juni 2016 14:19

An: Z-W4 (WVG - Allgem.)

Cc: [redaktion@waz-online.de](mailto:redaktion@waz-online.de)

Betreff: Umstellung des Busfahrkarten-Vorverkaufes auf eine  
elektronische Lösung

Sehr geehrte Damen und Herren,

aktuell stellen Sie Ihren Vorverkauf auf eine elektronische Lösung um.  
Die Fahrscheine sind dadurch nicht mehr aus Pappkarton, sondern aus Papier.

In der Praxis sind Fahrscheine aus Papier deutlich schlechter zu handhaben als  
traditionelle Fahrkarten aus Pappe, weil sie sich beim Einführen in den  
Entwerter sehr leicht verbiegen; ein Stempeln ist nur schwer möglich.  
Pappe ist hingegen stabiler, sodaß die klassische Streifenkarte aus Pappe  
problemlos eingeführt werden konnte.

Aus diesem Grunde ergibt sich beim gewünschten gemeinsamen Einstieg über die Fahrertür des Busses regelmäßig ein spürbarer Rückstau im Bus, weil das Abstempeln der Fahrscheine sich verzögert.

In Randzeiten wird dieser Effekt vernachlässigbar sein. Zu Hauptverkehrszeiten kann dies dagegen schon verspätungsrelevant sein.

In jedem Fall verbleibt ein Ärgernis für alle ("Warum geht es denn nicht weiter...?").

Nach meiner Kenntnis stößt der neue Vorverkauf auch bei den Händlern auf wenig Gegenliebe, weil die Abrechnung deutlich aufwendiger und damit personalintensiver ist.

Die Abrechnung war bisher eine einfache Multiplikation und Addition auf einem Notizblock.

Die elektronische Lösung hingegen benötigt eine eigene technische Ausrüstung, die gewartet werden muß.

Deren Betriebskosten und -risiko (inklusive Haftung) soll zu Lasten der Vorverkaufsstellen gehen.

Bisher lag der Fahrkartenblock einfach unterm Ladentisch.

Die Zahl der Vorverkaufsstellen nimmt daher ab.

Die klassische Vorverkaufsstelle WKS in der Innenstadt hat z.B. schon seit mehreren Monaten den Vorverkauf still und leise eingestellt.

Statt mehr werden es weniger Vorverkaufsstellen.

Wenn sich obiger Trend aussterbender Vorverkaufsstellen in Wolfsburg fortsetzt, wird der Busfahrer als ggf. einzig verbleibende (mobile) Verkaufsstelle neben dem WVG-Verkehrshaus zum Geldboten bzw. der Bus zum Werttransporter.

Die Wechselgeldgrenze von 10 Euro paßt zum massenweisen Verkauf von Streifenkarten je 20 Euro nicht mehr.

Die vollständige Rückkehr zum alten System wäre aus meiner Sicht die für alle Beteiligten unterm Strich beste Lösung.

Alt ist nicht automatisch schlecht. Alles Neues muß nicht immer die beste Lösung sein.

Alternativ schlage ich vor, die elektronische Lösung auf Pappausdrucke umzustellen, wie Sie die Theater- bzw. Konzertkassen verwenden.

Als "Blick über den Tellerrand" weise ich ergänzend auf folgendes hin:

In Braunschweig und Göttingen gibt es separate, niedrigere Vorverkaufspreise, um den Fahrscheinkauf im Fahrzeug unattraktiver zu machen bzw. den Betriebsablauf zu beschleunigen.

Tageskarten müssen in Göttingen im Vorverkauf schon für einen ganz bestimmten Tag gekauft werden.

Abstempeln beim erstem Fahrtantritt ist dort nicht vorgesehen.

MfG

Wolfgang Ehrlich

Burgwall 3

38444 Wolfsburg OT Rabenberg

|

|