

Sitzung der Bezirksvertretung Heepen am 15.01.2026

Antwort zur Drucksache 0096/2025-2030

Umstellung des Ticketsystems im Nahverkehr

Text der Anfrage:

Welche Erfahrungen haben die Träger des ÖPNV im Stadtbezirk Heepen mit der Umstellung des Ticketsystems (u.a. Abschaffung Viererticket, Stärkung OnlineTickets, Prepaidkarte, Ticketverkauf im Bus/Automat) insbesondere mit Blick auf Akzeptanz in verschiedenen Fahrgastgruppen, Einhaltung von Fahrplänen gemacht?

Antwort des Amtes für Verkehr:

Zur Beantwortung der Anfrage wurde die moBiel GmbH als zuständiges Verkehrsunternehmen durch das Amt für Verkehr um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wird der Bezirksvertretung Heepen durch die Verwaltung entsprechend zur Verfügung gestellt:

„Die Umstellung des Ticketsystems im Sommer 2025 war technisch notwendig und ist Teil einer umfassenden Strategie zur tariflichen und vertrieblichen Weiterentwicklung des WestfalenTarifs. Die bisherigen Entwerter und Ticketdrucker waren veraltet, konnten vom Hersteller nicht mehr repariert werden und mussten daher außer Betrieb genommen werden. Diese technische Situation ließ keinen realistischen Weiterbetrieb zu und machte die Anpassung unumgänglich.

Uns ist bewusst, dass die Umstellung bei einigen Fahrgästen kritisch gesehen wurde – insbesondere dort, wo lang gewohnte Abläufe wegfallen. Genau deshalb begleitet moBiel die Veränderungen eng, bietet Unterstützungsangebote an und entwickelt den Vertrieb weiter.

Der Erwerb von Tickets ist weiterhin über die bekannten stationären Ticketautomaten, digital per App oder über den Bezug in Servicezentren und Verkaufsstellen möglich. Neu hinzugekommen ist der Verkauf über mobile Ticketautomaten in den Bussen, die den Ticketverkauf durch das Fahrpersonal ablösen. Um bargeldaffinen Kundengruppen den bargeldlosen Kauf von Tickets an den mobilen Automaten in den Bussen zu erleichtern, wurde die Prepaid-Karte eingeführt, die in den Kundenzentren und Verkaufsstellen mit Bargeld aufgeladen werden kann. Im Bus kann diese sodann als Zahlungsmittel während des Ticketkaufs genutzt werden. Stand Dezember 2025 wurden bereits etwa 2.400 Prepaid-Karten ausgegeben.

Die Pünktlichkeit der Busse hat sich seit Einführung der mobilen Ticketautomaten verbessert. Der Wegfall des Fahrerverkaufs und der Einstieg an allen Türen sorgen für schnellere Fahrgastwechsel an den Haltestellen.

Mit Informationsangeboten und ÖPNV-Praxistrainings vor Ort (u. a. bei der AWO in Altenhagen und Brake sowie dem DRK Heepen) konnten viele Unsicherheiten im Umgang mit den mobilen Ticketautomaten abgebaut werden. Zudem findet monatlich eine Schulung zur moBiel-You-App im Kundenzentrum Jahnplatz Nr 5 statt. Dort wird u.a. erklärt, wie man eine Route plant, Echtzeitinformationen abrufen und digitale Tickets kauft. moBiel wird die Umstellung weiterhin aktiv begleiten und sicherstellen, dass alle Fahrgäste – unabhängig von digitalen Möglichkeiten – unkompliziert mobil bleiben können.“

Gez.
Lewald
