
Sitzung der Bezirksvertretung Heepen am 30.04.2026

Antwort zur Drucksache 1144/2025-2030

Schaffung von Möglichkeiten zum Erwerb und zur Aufladung von Prepaid-Karten von moBiel in Heepen

Inhalt der Anfrage:

Wann wird moBiel im Stadtbezirk Heepen die Möglichkeit schaffen, Prepaid-Karten zu erwerben und aufzuladen (Bezug nehmend auf Drucksache: 0492/2025-2030)?

Antwort der moBiel GmbH

Aktuell bieten sieben Verkaufsstellen in verschiedenen Bielefelder Stadtteilen die Prepaid-Karte von moBiel an. Hinzu kommen unsere Kundenzentren Jahnplatz Nr. 5 sowie das ServiceCenter moBiel. Die Standorte sind jederzeit online einsehbar und werden regelmäßig aktualisiert (<https://www.mobiel.de/tickets/fuer-dich-vor-ort/verkaufsstellen/>).

Aktuell gibt es im Stadtbezirk Heepen keine Verkaufsstelle, jedoch steht moBiel in einem regelmäßigen Austausch mit potenziellen Vertriebspartnern, um lokale Verkaufs- und Auflademöglichkeiten im gesamten Stadtgebiet fortlaufend zu prüfen. Ob und wann zusätzliche Verkaufsstellen eingerichtet werden können, hängt insbesondere von der Bereitschaft geeigneter Partner ab.

Darüber hinaus setzt sich moBiel kontinuierlich mit alternativen technischen Lösungen zur Aufladung von Prepaid-Karten auseinander. Ziel ist es, perspektivisch weitere kundenfreundliche Möglichkeiten zu schaffen.

Zusatzfrage 1:

Wie stellt sich moBiel dies mit Blick auf ältere und beeinträchtigte Menschen vor, die bereits im Alltag vor Herausforderungen stehen und gegebenenfalls schwer in die Innenstadt kommen?

Antwort der moBiel GmbH

Bei der Weiterentwicklung des Vertriebssystems berücksichtigt moBiel grundsätzlich die unterschiedlichen Bedürfnisse der Fahrgäste. Die Prepaid-Karte wurde bewusst als anonymes, einfach nutzbares Produkt konzipiert, das ohne Registrierung auskommt und insbesondere auch für Menschen gedacht ist, die digitale Vertriebskanäle nicht oder nur eingeschränkt nutzen können.

Neben den bestehenden Verkaufsstellen stehen weiterhin die Kundenzentren mit persönlicher Beratung zur Verfügung. Darüber hinaus prüft moBiel kontinuierlich ergänzende Vertriebs- und Auflademöglichkeiten, um die Zugänglichkeit des Angebots stadtweit weiter zu verbessern. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf einer möglichst einfachen Handhabung sowohl für Kundinnen und Kunden als auch für potenzielle Verkaufsstellen.

Zudem bietet moBiel bereits jetzt in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern, wie z.B. Vereinen, Stadtteilbüros etc. kostenlose ÖPNV-Praxistrainings an. Neben einem Theorie- und um den ÖPNV in Bielefeld, dem Deutschlandticket und der moBiel YOU-App wird ebenso ein Praxisteil durchgeführt. Durch verständliche Schulungen können zum Beispiel Unsicherheiten im Umgang mit der Prepaid-Karte abgebaut und typische Fehlbedienungen vermieden werden. Ebenso besteht die Möglichkeit, die Prepaid-Karte direkt vor Ort zu erwerben und aufzuladen. In diesem Jahr wurden bereits 23 ÖPNV-Praxistrainings durchgeführt, davon insgesamt 3 Veranstaltungen in Altenhagen, Baumheide und Heepen.

Zusatzfrage 2:

Wie reagiert die Verwaltung darauf, dass ein ganzer Bezirk von diesen Möglichkeiten ausgeschlossen ist?

Antwort der Organisationseinheit 660.21

Seit dem vergangenen Jahr ist die Zahl der Verkaufsstellen im Stadtgebiet insgesamt zurückgegangen. Dieser Rückgang wird als Teil eines umfassenderen Veränderungsprozesses im Ticketvertrieb gesehen.

Neben der notwendigen technischen Umstellung der Verkaufsstellen haben sich auch die Rahmenbedingungen im Ticketvertrieb insgesamt weiterentwickelt. Begründet ist dies durch ein verändertes Kauf- und Nutzungsverhalten der Kundinnen und Kunden, unter anderem durch die zunehmende Nutzung digitaler Vertriebsangebote und von Abo-Modellen wie zum Beispiel dem Deutschlandticket.

Vor diesem Hintergrund haben einzelne Verkaufsstellen ihre Rolle im Ticketvertrieb neu bewertet und sich entschieden, ihre Tätigkeit als Verkaufsstelle nicht weiterzuführen. moBiel steht im engen Austausch mit den bestehenden Verkaufsstellen, um deren Erfahrungen und Anforderungen bestmöglich für Rückschlüsse zu berücksichtigen.

Gemäß geschlossenem öffentlichem Dienstleistungsauftrag zwischen der Stadt und moBiel können in jedem Stadtbezirk bis zu vier Vorverkaufsstellen eingerichtet werden. Eine Vorverkaufsstelle muss jedoch erst ab einem Umsatzvolumen von 1.000 Euro p. a. betrieben werden. Grundsätzlich können sich interessierte Geschäfte jederzeit beim Team des Geschäftskundenvertriebs von moBiel melden, um als Verkaufsstelle zu agieren. Zentrale Voraussetzung ist dabei vor allem eine gute Erreichbarkeit für Kundinnen und Kunden. Die Abschätzung eines möglichen Umsatzvolumens erfolgt auf Basis von Erfahrungswerten bestehender Verkaufsstellen, der Lage und Erreichbarkeit des Standorts sowie des zu erwarteten Kundenaufkommens.

Für die Verkaufsstellen selbst entstehen keine Investitionskosten: Die erforderliche Hardware wird vollständig durch moBiel zur Verfügung gestellt, ebenso übernimmt moBiel den technischen Support. Für den Verkauf der Tickets und Prepaid-Karten erhalten die Verkaufsstellen eine fixe Provision, deren Höhe sich an den jeweiligen Verkaufszahlen orientiert.

Gez.
Lewald