

Der Vorsitzende, Abg. Steiner, begrüßte zu diesem Tagesordnungspunkt Herrn Geschäftsführer Schmitz und Herrn Betriebsleiter Künicke von den Ahrweiler Verkehrsbetrieben, die ihre Bereitschaft signalisiert haben, evtl. Fragen zu beantworten. Er stellte noch einmal klar, dass es zwar bei der Umstellung der betroffenen Linien auf TaxiBus-Verkehre bei den Ahrweiler Verkehrsbetrieben Probleme gegeben habe, dies aber keine Probleme des TaxiBus-Konzeptes insgesamt seien. Bei den anderen Verkehrsgesellschaften sei die Einführung sehr gut gelaufen und der TaxiBus auch von den Kunden sehr gut angenommen worden.

Abg. Krupp erläuterte noch einmal den Hintergrund des SPD-Antrages. Es seien etliche Beschwerden aufgelaufen, auf die man inzwischen seitens der Ahrweiler Verkehrsbetriebe zum Teil auch schon reagiert habe. Ein Kritikpunkt sei die „Bestellzentrale“, bei der die Anrufe nicht ordnungsgemäß erfasst bzw. den jeweiligen Verkehrsmitteln zugeordnet werden. Schwierigkeiten gebe es auch für die Kunden, bei auftretenden Problemen (z.B. wenn TaxiBus nicht kommt) einen adäquaten Ansprechpartner zu finden, der Abhilfe schaffen könne. Für ältere Menschen seien die Fahrpläne zu klein und unleserlich gewesen. Das habe man inzwischen abgestellt. Sie danke für die Nachbesserung. Ungeklärt sei noch, ob Kunden, die durch eine Verspätung der RB 23 ihren regulären Anschlussbus in Meckenheim verpassen, auch einen dort wartenden TaxiBus nutzen könnten, obwohl sie diesen nicht bestellt hätten. Ein weiteres Thema seien die zu hohen Kosten für Anrufe per Handy.

Abg. Krauß bemerkte, überrascht habe ihn die Beschwerde zu den Telefon-Kosten. Seit der Einführung des TaxiBusses sei man mit der einheitlich angebotenen Ruf-Nummer immer gut gefahren. Die Dispositionszentrale der Regionalverkehr Köln GmbH (RVK) verdiene hieran auch nichts. Was die Umsetzung angehe, habe Frau Abg. Krupp recht. Auf dem Informationsblatt sei zwar die Ruf-Nummer, aber noch nicht einmal die Kosten/Anruf vermerkt, obwohl dies rechtlich vorgeschrieben sei. Wer sich über die grundsätzlichen TaxiBus-Tarife beschwere, der solle sich auch mal in anderen Kreisen informieren. Während der TaxiBus-Tarif im Rhein-Sieg-Kreis dem im normalen Linienbus-Verkehr entspricht, werden in anderen Kreisen Zuschläge/Fahrt verlangt (z.B. im Kreis Euskirchen: 1 €).

Der Vorsitzende, Abg. Steiner, wies darauf hin, bei der Umstellung auf TaxiBus sei es auch sein persönlicher Wunsch an die AWW gewesen, die einheitliche und überregional akzeptierte Ruf-Nummer der RVK-Dispositionszentrale anzubieten.

Herr Schmitz, Geschäftsführer AWW, räumte ein, dass es bei der Umstellung Anfangsprobleme gegeben habe. Dies sei aber auch bei anderen Verkehrsunternehmen der Fall gewesen. Bezogen auf die zentrale Ruf-Nummer führte er aus, die AWW hatten bei der Erarbeitung des Konzeptes zunächst ihre eigene Ruf-Nummer vorgeschlagen, bei der lediglich die Kosten für ein Ortsgespräch angefallen wären. Gewünscht worden sei dann aber die einheitliche und überregional bereits bekannte Ruf-Nummer. Dies sei von den AWW akzeptiert worden, weil es auch Vorteile mit sich bringe. Zu dem fehlenden Gebührenhinweis auf dem Informationszettel bemerkte er, dies sei nur bei der 1. Auflage passiert. Inzwischen werde selbstverständlich - wie auch sonst bei den AWW üblich - auf die Telefon-Gebührentarife hingewiesen. Im Übrigen sei die Telefon-Nummer auch für die AWW kostenpflichtig. Die Verkehrsbetriebe zahlen Geld, um die zentrale Ruf-Nummer nutzen zu können. Dies sei so nicht eingeplant gewesen, aber gleichwohl toleriert worden, weil der Rhein-Sieg-Kreis mit den AWW bei der Erarbeitung des Konzeptes gut zusammengearbeitet habe. Die anfänglichen Wartezeiten in der Warteschleife seien auf die hohe Nachfrage (35 Anrufe/Tag für den Rhein-Sieg-Kreis) bzw. den höheren Informationsbedarf in der Umstellungsphase zurückzuführen gewesen. Inzwischen laufe es aber ganz gut. Ein Problem gebe es aber nach wie vor und dieses werde sich wahrscheinlich auch nie ganz lösen lassen, nämlich das Problem der langen Anfahrtszeiten. Das Konzept siehe eine Bestellzeit von 30 Minuten vor, die AWW habe aufgrund des ländlichen Raumes immer für 60

Minuten plädiert. Die Praxis habe gezeigt, dass zwar keine 60 Minuten benötigt werden, aber bei einigen Anfahrten die 30 Minuten auch nicht einzuhalten seien. Eine der häufigsten Beschwerden beziehe sich auf die „Mitnahme ohne Anruf“. Wenn das Fahrzeug an der Haltestelle stehe, können grundsätzlich auch Fahrgäste ohne vorherigen Anruf mitgenommen werden. Aber mit 9 Sitzplätzen sei das Angebot des TaxiBusses begrenzt. Die Entscheidung obliege im Einzelfall dem Fahrer, der bei Generierung der Fahrt genau mitgeteilt bekomme, wie viel Fahrgäste unterwegs noch zusteigen. Insofern könne es vorkommen, dass trotz freier Plätze keine „unangemeldeten“ Fahrgäste aufgenommen werden können. Der Grund für auftretende Verspätungen liege im Wesentlichen bei den Wartezeiten auf Anschluss-Züge. Der Linienbus habe 5 Minuten Wartezeitvorgabe, der TaxiBus 10 Minuten. Da die Fahrer in der Regel ihre Fahrgäste kennen, haben sie oftmals auch länger gewartet. Das ist jetzt aber noch einmal ausdrücklich untersagt worden, weil sonst der Fahrplan nicht eingehalten werden könne. Hierfür bitte er um Verständnis.

Abg. Krauß betonte nochmals, die einheitliche Ruf-Nummer sei wirklich sinnvoll. Seine Fraktion setze sich schon seit Jahren dafür ein, dass im gesamten Verkehrsverbund eine einheitliche Ruf-Nummer für alle bedarfsorientierten Verkehre angeboten werde. Er hoffe sogar, dass irgendwann einmal die Online-Buchung möglich sein werde. Die Einrichtung sei aufgrund der erforderlichen „Sicherheits-Registrierungen“ nicht so einfach.

Abg. Krupp schilderte einen Vorfall aus Rheinbach-Merzbach. Dort habe eine ÖPNV-Nutzerin den TaxiBus rechtzeitig bestellt, um samstags um 10.45 zum Bahnhof zu fahren. Nachdem der TaxiBus nicht gekommen sei, habe die Kundin erneut in der Zentrale angerufen. Die Buchung wurde ihr bestätigt, einen Grund für das Nichterscheinen des TaxiBusses konnte ihr aber nicht genannt werden. Eine spätere Verbindung gab es nicht. Abg. Krupp wollte wissen, ob es in solchen Fällen nicht doch noch eine Beförderungsmöglichkeit gebe bzw. wie die AWV mit solchen - hoffentlich - Ausnahmesituationen - zukünftig umgehen wolle.

Herr Schmitz, Geschäftsführer AWV, erklärte, in einem solchen Fall würde die Dispositionszentrale der AWV angerufen und dann von dort schnellstmöglich ein Ersatzfahrzeug auf den Weg geschickt, notfalls auch ein Taxi-Unternehmer - natürlich ohne Mehrkosten für den Kunden.

Der Vorsitzende, Abg. Steiner, dankte den Vertretern der AWV für die Beantwortung der Fragen.