

Schriftliche Kleine Anfrage

**der Abgeordneten Andreas Grutzeck und Antje Müller-Möller (CDU)
vom 20.05.26**

und Antwort des Senats

Betr.: Barrierefreier Zugang zum Ticketsystem in hvv-Bussen

Einleitung für die Fragen:

Die CDU-Fraktion erreicht wiederholt Hinweise von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen sowie Seniorinnen und Senioren, dass insbesondere Nutzerinnen und Nutzer von Rollatoren, Rollstühlen oder Gehhilfen Schwierigkeiten haben, die hvv Prepaid Card beziehungsweise die entsprechenden Busterminals im Frontbereich der Busse zu erreichen oder zu nutzen.

Der barrierearme Einstieg in Linienbusse erfolgt regelmäßig über die mittlere Tür. Möglichkeiten zur Nutzung der hvv Prepaid Card befinden sich jedoch derzeit überwiegend im vorderen Einstiegsbereich der Fahrzeuge.

Auf Nachfrage teilte der hvv hierzu mit, dass die derzeitige Situation „für mobilitätseingeschränkte Personen nicht optimal“ sei. Gleichzeitig verwies der hvv darauf, dass künftig zusätzliche Busterminals im mittleren beziehungsweise hinteren Bereich der Busse geprüft beziehungsweise vorgesehen seien. Konkrete Angaben zum Umfang oder zu einem möglichen Zeitplan erfolgten bislang jedoch nicht. Zudem gäbe es das Angebot von kostenlosen Trainings mit Rollstühlen und Rollatoren.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat (bitte alle Fragen einzeln beantworten):

Einleitung für die Antworten:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf der Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN), der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH) und der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (hvv) wie folgt:

Frage 1: *Welche Regelungen gelten derzeit im hvv für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, die über den mittleren Einstieg in einen Bus einsteigen und die hvv prepaid Card nutzen möchten, ohne zugleich zur kostenlosen Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs berechtigt zu sein?*

Frage 2: *Wie bewertet der Senat die praktische Zugänglichkeit der Prepaid-Systeme in hvv-Bussen für Nutzerinnen und Nutzer von Rollatoren, Rollstühlen oder vergleichbaren Mobilitätshilfen?*

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Der Fahrkartenkauf über die hvv Prepaid Card ist lediglich eine Rückfallebene für diejenigen Fahrgäste, die nach Abschaffung des Barverkaufs in den Bussen weder über einen Schwerbehindertenausweis mit gültiger Wertmarke verfügen noch Einzeltickets online über den hvv-Ticketshop, die App oder gegebenenfalls an Fahrkartenautomaten kaufen möchten. Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, die auf Rollatoren oder Rollstühle

angewiesen sind, verfügen in der Regel über eine Berechtigung zur unentgeltlichen Beförderung Schwerbehinderter gemäß § 228 Absatz 1 Sozialgesetzbuch IX., sodass das Prepaid-System gerade für diese Gruppe nur eine untergeordnete Rolle spielt.

Fahrkarten aus dem Prepaid-System ersetzen die vormals gegen Bargeld beim Fahrpersonal verkauften Fahrscheine und sind daher an genau der gleichen Stelle im Bus erhältlich. An allen Schnellbahnhaltstellen und einigen hochfrequentierten Bushaltstellen können zudem Tickets an Fahrkartenautomaten erworben werden. Zudem steht Seniorinnen und Senioren seit dem 1. Mai 2026 ein rabattiertes Deutschlandticket zur Verfügung.

Auch in der Vergangenheit mussten Fahrgäste für den Ticketkauf beim Fahrpersonal an der ersten Tür des Busses Kontakt aufnehmen. Zudem ist das Fahrpersonal weiterhin grundsätzlich darauf vorbereitet, situationsgerecht zu reagieren und Fahrgäste bei Bedarf gezielt zu unterstützen. Der Umgang mit in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen ist Bestandteil der Ausbildung des Fahrpersonals.

Frage 3: *In welchen Bustypen befinden sich Selbstbedienungsterminals ausschließlich im Frontbereich der Fahrzeuge?*

Antwort zu Frage 3:

In allen Bussen der HOCHBAHN und der VHH befinden sich die Selbstbedienungsterminals zur Nutzung der hvv Prepaid Card im Einstiegsbereich der ersten Tür des Fahrzeugs.

Frage 4: *Welche alternativen Möglichkeiten bestehen derzeit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, wenn das Erreichen des Frontbereichs im Bus nicht oder nur eingeschränkt möglich ist?*

Antwort zu Frage 4:

Siehe Antwort zu 1 und 2.

Frage 5: *Sind dem Senat oder dem hvv Beschwerden oder Hinweise von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zu Problemen beim Zugang zum Ticketsystem in Bussen bekannt?*

Wenn ja, seit wann und in welchem Umfang?

Antwort zu Frage 5:

Den Kundenservice der Verkehrsunternehmen sowie der hvv erreichen äußerst selten bis keine Beschwerden von mobilitätseingeschränkten Menschen bezüglich des Zugangs zum Ticketsystem in Bussen. Eine spezifische Auswertung ist aus technischen Gründen nicht möglich.

Frage 6: *Welche Vorgaben oder Empfehlungen bestehen für das Fahrpersonal im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen bei der Nutzung der hvv Prepaid Card?*

Frage 7: *Prüfen Senat oder hvv derzeit Anpassungen des Ticketsystems beziehungsweise der Geräteanordnung in Bussen, um die Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu verbessern?*

Wenn ja, mit welchem Stand?

Frage 8: *Welche konkreten Planungen bestehen derzeit zur Installation zusätzlicher Busterminals im mittleren beziehungsweise hinteren Bereich von Linienbussen?*

Frage 9: *Für welche Verkehrsunternehmen, Bustypen beziehungsweise Fahrzeugflotten sind entsprechende Umrüstungen vorgesehen und welcher zeitliche Rahmen ist hierfür aktuell geplant?*

Antwort zu Fragen 6 bis 9:

Das Fahrpersonal hat auf die besonderen Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste besonders Rücksicht zu nehmen. Je nach konkreter Situation kann dies erfordern, so lange nicht weiterzufahren, bis der Fahrgast Gelegenheit hatte, einen Fahrschein zu erwerben und sich danach wieder festen Halt zu verschaffen beziehungsweise einen Sitzplatz einzunehmen. Im Übrigen siehe Antwort zu 1 und 2 sowie Drs. 23/1455 und 23/3930.

Frage 10: *Wie häufig werden die vom hvv angebotenen Trainingsangebote für Rollator- beziehungsweise Rollstuhlnutzerinnen und -nutzer derzeit durchgeführt, wie viele Personen nehmen daran teil und an welchen Standorten finden diese statt?*

Frage 11: *Wie bewertet der Senat die praktische Erreichbarkeit und Niedrigschwelligkeit dieser Angebote, insbesondere für ältere und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste?*

Antwort zu Fragen 10 und 11:

Grundsätzlich ist das Angebot gut und niedrigschwellig erreichbar. Seit Beginn der Praxistrainings haben rund 3.500 Menschen mit Rollator trainiert. Pro Jahr werden zwischen zwölf und 15 Termine angeboten. In Hamburg fanden Termine bereits in allen Bezirken statt. Im Umland wurden Trainings unter anderem durchgeführt in: Elmshorn, Schenefeld, Ahrensburg, Reinbek, Norderstedt, Lauenburg, Glinde, Geesthacht, Mölln, Wentorf, Rellingen, Tornesch, Itzehoe, Bad Segeberg, Uetersen, Barsbüttel. Die Veranstaltungen werden in der Regel von Seniorenbeiräten organisiert, sodass auch die Standortwahl diesen obliegt.

Frage 12: *Was hat der Senat in den letzten drei Jahren unternommen, um die Situation mobilitätseingeschränkter Personen zu verbessern?*

Antwort zu Frage 12:

Die Herstellung von Barrierefreiheit ist ein fortlaufender Prozess, der sich an neue technische Entwicklungen anpasst und stets in Abwägung unterschiedlicher Bedürfnisse verschiedener Nutzergruppen weiterentwickelt wird. Die zuständigen Behörden arbeiten in diesem Prozess zusammen mit dem hvv, den Verkehrsunternehmen sowie den Verbänden von Menschen mit Behinderungen in verschiedenen Gremien konsequent daran, einen möglichst barrierefreien öffentlichen Personennahverkehr zu verwirklichen.

Mobilitätseingeschränkte Personen stellen eine von mehreren Nutzergruppen dar, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind. Für sie steht aufgrund ihrer spezifischen Bedürfnisse insbesondere die physische beziehungsweise bauliche Zugänglichkeit im Fokus. Dazu gehört zunächst der barrierefreie Ausbau aller Haltestellen im Schienenpersonennahverkehr: Dank der hier gezielt verstärkten Aktivitäten im sogenannten Lift-Programm stehen nun über 96 Prozent der U-Bahn-Haltestellen barrierefrei zur Verfügung. Waren im Jahr 2011 lediglich 36 U-Bahn-Haltestellen barrierefrei ausgebaut, so sind es inklusive der in den letzten drei Jahren barrierefrei ausgebauten Haltestellen Hudtwalckerstraße, Saarlandstraße, Meißberg und Alsterdorf mittlerweile 81 der 84 U-Bahn-Haltestellen. Auch bei den S-Bahn-Haltestellen konnte eine Steigerung von 32 barrierefreien Stationen im Jahr 2011 auf derzeit 50 barrierefreie Stationen erreicht werden: In den letzten drei Jahren wurden die S-Bahn-Haltestellen Ottensen, Rothenburgsort und Tiefstack barrierefrei ausgebaut.

Alle eingesetzten Busse der Verkehrsunternehmen HOCHBAHN und VHH sind bereits barrierefrei. Darüber hinaus sind alle Busse mit einer Absenkeinrichtung (Kneeling) und einer Klapprampe ausgerüstet. Im Anschluss an den weitgehend barrierefreien Ausbau der Schnellbahnhaltestellen wird auch der barrierefreie Ausbau der Bushaltestellen vorangetrieben. Neubauten wurden in den vergangenen Jahren bereits barrierefrei geplant und umgesetzt. Zum 31. Dezember 2024 waren 500 Haltestellenteilbereiche vollständig barrierefrei ausgebaut. Zum 31. Dezember 2025 erfüllten 592 Haltestellenbereiche alle baulichen Anforderungen. Im Übrigen siehe Drs. 22/13217 und 23/3140.