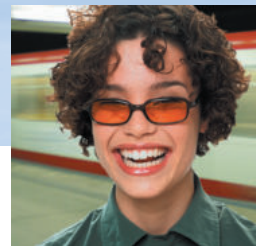


Anlage 3 zum Assoziierungsvertrag
zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen

Richtlinien für die Durchführung
von Fahrausweiskontrollen

(Stand: 01.01.2008)

Richtlinien für die Durchführung von Fahrausweiskontrollen



Stand: 2008



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

1. Philosophie

Fahrausweiskontrollen sind ein wesentlicher Bestandteil der Einnahmensicherung und damit Voraussetzung für Einnahmenaufteilungsverfahren.

Die Durchführung von Fahrausweiskontrollen entsprechend diesen Richtlinien ist bindend für alle im VGN tätigen Verkehrsunternehmen.

Vorrangig für die Durchführung der Fahrausweiskontrollen sind die wirtschaftlichen Interessen der Verkehrsunternehmen. Für den zahlenden Fahrgast stellt die Fahrausweisprüfung ein subjektives Empfinden der gerechten Durchsetzung der Tarif- und Beförderungsbestimmungen dar.

Allerdings dürfen unter den Aspekten Kundengewinnung und Kundenbindung marketing- bzw. kundenorientierte Kriterien bei den Kontrollen und deren Folgebearbeitung nicht außer Acht gelassen werden.

Für eine optimierte Fahrausweisprüfung und Nachbearbeitung ist Basisvoraussetzung, dass die Sicherheitsstandards der Fahrausweise und das interne Kontrollsystem (IKS) der Fahrausweislogistik qualitativ gesichert sind.

Daraus leiten sich – in dieser Reihenfolge – die Zielsetzungen für das Kontrollwesen ab:

1. Sichern eines möglichst hohen Einnahmengrades (natürliche Zahlungsbereitschaft) (quantitativer Aspekt)
2. Keine Verärgerung guter und potenzieller Kunden
3. Entschieden Vorgehen gegen echte Vergehen
4. Aufdecken von Fälschungen und Manipulationen (qualitativer Aspekt)
5. Durchsetzung von zivil- und strafrechtlichen Möglichkeiten unter Berücksichtigung der Kulanzregelungen

Diese Leitgedanken bestimmen Geist und Verfahren des Kontrollwesens.

2. Handlungsrahmen

Der Handlungsrahmen für die Durchführung der Kontrollen und der folgenden Weiterbearbeitung ergibt sich aus

- den marketing- und kundenstrategischen VGN-Zielsetzungen (Kontrollphilosophie) und
- den bestehenden rechtlichen Möglichkeiten.

Wichtige Ansätze aus der Marketing- und Kundenstrategie sind

- der Abbau von Hemmschwellen für den ÖPNV-Zugang und
- die Kundenzufriedenheit.

Die rechtliche Basis bilden:

- Tarif- und Beförderungsbedingungen
- Bürgerliches Gesetzbuch und Strafgesetzbuch
- Datenschutzbestimmungen

Die Ausrüstung des Prüfpersonals sollte umfassen:

- Dienstanweisung
- Prüfleitfaden
- Fahrscheinmustersammlung
- Formulare
- Mobiltelefon
- Dienstausweis mit Lichtbild und entsprechenden Befugnissen und Geltungsbereich (Bei unternehmensübergreifenden Befugnissen sollte die Gestaltung abgestimmt werden.)
- Zangendrucker / Stempel / sonstiger Entwerter

Fahrausweiskontrollen und die daraus gegebenenfalls resultierenden Maßnahmen bewegen sich im Spannungsfeld von rechtlichen Möglichkeiten und unternehmerischen Marketingstrategien. Dabei ist im Zweifelsfall der Kundenorientierung sofort oder im Rahmen der Nachbearbeitung Vorrang einzuräumen.

In den Bearbeitungsleitlinien sind Möglichkeiten, Kriterien und Kristallisationspunkte für die Entscheidungsfindung grundsätzlich dargelegt.

3. Kontrolle

3.1 Allgemeine Vorgaben

Eine ausführliche Beschreibung beispielhafter Vorgehensweisen ist in der VDV-Mitteilung „Maßnahmen zur Einnahmensicherung“ enthalten. (siehe Anlage 1)

Die **Kontrollverfahren** können folgendermaßen unterschieden werden:

- Einfache Sichtkontrolle (Hat der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis?)
- Vertiefte Sichtkontrolle (Prüfung zusätzlicher tariflicher und fahrscheintechnischer Merkmale)
- Spezialkontrolle (exakte Prüfung sämtlicher Merkmale)

Eine Fahrausweiskontrolle, die nicht die Anzahl der kontrollierten Fahrgäste und die Anzahl der Beanstandungen erfasst, ist nicht als Kontrolle im Sinne dieser Richtlinie zu werten.

Hierzu zählt auch der Kontrollierte Einstieg beim Fahrer, sofern dabei keine Dokumentation erfolgt. Allerdings ist dieser trotz seiner unzureichenden Möglichkeiten hinsichtlich dieser Kontrollrichtlinie ein wichtiges Instrument zur Abschreckung von potentiellen Schwarzfahrern sowie zur Bestätigung des Verhaltens der zahlenden Kunden.

Die Kontrollorganisation, d.h. der Einsatz des Personals, kann auf folgende Arten erfolgen:

- Zugbegleiterkontrollen / Prüfer / Kundenbetreuer im Nahverkehr
- Stichprobenkontrollen
- Schwerpunktkontrollen
- mobile FAP-Teams
- Fahrpersonal

Die **Kontrollintensität** ist wie folgt festgelegt:

- Bei jedem VU ist regelmäßig mindestens vierteljährlich das gesamte Netz auf allen Linien, an allen Verkehrstagen und zu den Verkehrszeiten HVZ, NVZ und SVZ zu prüfen. Bei den Zügen der DB Regio AG, bei denen Zugbegleiter die Kontrollen durchführen, ist eine einmal jährliche Kontrolle durchzuführen. Dabei sind auch ergebnisorientierte Spezialkontrollen durchzuführen.
- Bei Buslinien mit permanentem kontrolliertem Einstieg sind mindestens halbjährlich an allen Verkehrstagen und zu den Verkehrszeiten HVZ, NVZ und SVZ Kontrollen gemäß dieser Richtlinie durchzuführen und zu dokumentieren.
- Für einen gezielten Mitarbeiterereinsatz, d.h. die verstärkte Prüfung in Bereichen mit hoher Beanstandungsquote, muss eine zeitnahe Auswertung der Kontrollergebnisse erfolgen.

Die **räumliche und zeitliche Gliederung (Kontrollbereiche) des Liniennetzes** sollte sich für den effizienten Einsatz orientieren an

- den Taktzeiten der Linien und
- den Umsteigemöglichkeiten.

Für die Einhaltung der vorgegebenen Beanstandungsquote müssen

- die Fahrgastströme und
- die Beanstandungsquoten (als Zahl der Beanstandungen im Verhältnis zur Zahl der geprüften Fahrgäste) berücksichtigt werden.

Die **Stärke der FAP-Teams** orientiert sich an

- der Kontrollmethode, dem Zeitbereich, dem Wochentag, dem Fahrgastaufkommen und der Fahrzeuggröße (Bus, Strab. usw.).

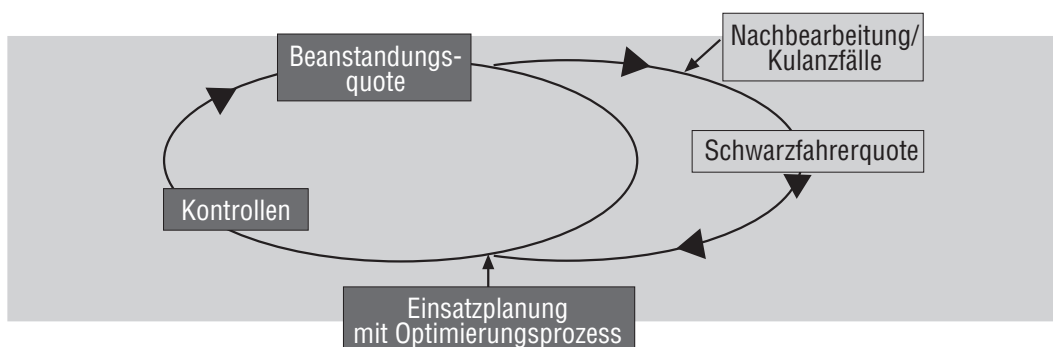
Eine **EDV-unterstützte Mitarbeiter-Disposition** ist auf Grund folgender Vorteile anzustreben:

- Eine räumlich und zeitlich differenzierte Auswertung ist möglich.
- Die Reaktionszeit beträgt maximal einen Arbeitstag.
- Auf Grund besseren Einhaltens der Kontrollbereiche können Doppelkontrollen vermieden werden.
- Dadurch ergibt sich eine Effizienzsteigerung der Fahrausweiskontrollen.
- Rückfragen oder Kundenbeschwerden kann gezielt nachgegangen werden.
- Die Planungssicherheit wird erhöht.

Innerhalb dieser allgemeinen Vorgaben wird das Kontrollvolumen von jedem Verkehrsunternehmen selbst festgelegt. Eine Vergabe der Kontrollen an Dritte, die die erforderliche Qualifikation aufweisen, ist grundsätzlich möglich.

Die Kontrollen sind so durchzuführen, dass im Verkehrsgebiet des VGN die vom EAV-Entscheiderkreis festgelegte maximale Schwarzfahrerquote nachweislich nicht überschritten wird. Die Schwarzfahrerquote bestimmt sich aus dem Verhältnis der Zahl der Beanstandungen (nach Abzug der Kulanzfälle und Zeitkartenvorlagen) zur Anzahl der kontrollierten Fahrgäste.

Regelkreis der Fahrausweiskontrollen



3.2 Kompetenz von Kontrolldiensten

Beim Kontrolldienst und den Zusatzkontrollen kommt ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal zum Einsatz.

	Qualifikationsmerkmal	Einfache Sichtkontrolle	Vertiefte Sichtkontrolle	Spezialkontrolle
Persönliche Eignung	Kundenorientierung	V	V	S
	Kontrollphilosophie	N	V	S
	Fähigkeit Konfliktbewältigung	N	V	S
	Geschickte Argumentation	N	V	S
	Facherfahrung	N	V	S
	Erfahrung Hintergrundbearbeitung	N	V	S
Rechtskenntnisse	Verhaltensrahmen gegenüber Fahrgästen	V	V	S
	Hausrecht	V	V	S
	Leistungserschleichung (Strafrecht)	N	V	S
	Vertragsstrafe (Zivil-/Handelsrecht)	N	V	S
Tarifkenntnisse	Tarifbestimmungen	N	V	S
	Beförderungsbedingungen	N	V	S
	Detaillierte Kenntnisse	N	V	S
	Nachprüfen Tarif-/Preisstufe während der Fahrt	N	V	S
	Nachprüfung befahrene Zone während der Fahrt	N	V	S
	Praktische Kenntnisse Nachbearbeitung	N	V	S
Kenntnis Ticketwesen	Gebräuchlichste Fahrausweise	N	V	S
	Sicherheitsmerkmale	N	V	S
Echtheitsprüfungen	Einsatz von Prüfgeräten			S
	Erkennen offensichtlich nicht gültiger Fahrausweise	N	V	S

N = Normal, fachlich insbesondere auf den eigenen Netz-/Linienbereich bezogen

V = Vertiefere Kenntnisse und Erfahrungen, über den eigenen Netz-/Linienbereich hinausgehend

S = Speziell, geschult und erfahren in differenzierten Sachverhalten und schwierigen Situationen, umfassende Fachkenntnis, gesamte Tarifbestimmungen und Verbundnetz

Die Qualifikation des Kontrollpersonals ist durch eine fundierte Grundausbildung sowie eine kontinuierliche Weiterbildung sicherzustellen. Dabei sollen einheitliche Schulungsmaßnahmen angestrebt werden.

4. Bearbeitungsleitlinien, Ablaufschema

▶ 4.1. Bearbeitung vor Ort

Für die Bearbeitung vor Ort gelten folgende Leitlinien:

- Vom Kontrolleur ist jede Abweichung von den Bestimmungen des VGN-Gemeinschaftstarifs anzusprechen.
- Der Fahrgast hat Gelegenheit, die Abweichung zu erklären.
- Daraufhin stehen auf Grundlage der Tarifbestimmungen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:
 - Entweder: Sofort-Bezahlung
 - Oder: Ausstellen eines Bearbeitungsformulars
 - Oder: Fahrgast darf nachlösen
- Im Bearbeitungsformular hält der Kontrolleur je nach Eindruck und Angaben alternativ fest:
 - Fahrgast muss volles EBE bezahlen.
 - Fahrgast muss vergessene Zeitkarte vorlegen.
 - Fahrgast soll die Angelegenheit mit der Nachbearbeitungsstelle klären.

Bei der DB Regio AG greift die bundesweit einheitliche Regelung entsprechend *Anlage 2*.

- Je nach Sachlage und auf Grundlage der tariflichen Bestimmungen entscheidet sich der Kontrolleur für die jeweilige Angabe im Bearbeitungsformular (Zusätzliche Angaben dienen als Entscheidungshilfe für die Nachbearbeitungsstelle.):
 - „Fahrgast muss volles EBE bezahlen.“
 - ▶ Keinerlei Fahrausweis, offensichtlicher Missbrauch / Fälschung
 - ▶ Offensichtlich nicht unkundig
 - ▶ Keinerlei Erklärung
 - ▶ Bereits bekannt
 - „Fahrgast muss vergessene Zeitkarte vorlegen.“
 - ▶ Angabe des Fahrgastes
 - ▶ Plausible Erläuterung auf Nachfrage (Preisstufe, Preis etc.)

- „Fahrgast soll die Angelegenheit mit der Nachbearbeitungsstelle klären.“
 - ▶ geringer Verstoß (Fahrausweis / Preis „nicht komplett“)
 - ▶ offensichtlich unkundig
 - ▶ plausible Erklärung
- „Nachlösen“
 - ▶ Automat defekt
 - ▶ Völlig ortsfremd

▶ 4.2. Bearbeitung in den Nachbearbeitungsstellen

Dem beanstandeten Fahrgast muss innerhalb einer angemessenen Frist die regionale Vorortgelegenheit zur Verfügung stehen, persönlich, telefonisch oder auch schriftlich zur Fahrausweisbeanstandung Stellung zu nehmen.

Ein gesicherter Kundendialog ist nur mit einer kompletten und zeitnahen Erfassung der Beanstandungsformulare gewährleistet.

Eine Datenzusammenführung zwischen den VUs zur gemeinsamen Deliktverfolgung soll angestrebt werden. Datenschutzrechtliche Gründe stehen dem nicht entgegen.

Für die Nachbearbeitung bestehen folgende Leitlinien:

- Der Fahrgast hat die Möglichkeit, den Sachverhalt darzulegen und Nachweise vorzuzeigen.
- Der Sachbearbeiter zieht dann zur Entscheidung folgende Kriterien heran:
 - Vorgangsschilderung des Kontrolleurs
 - Schilderung/Nachweise des Fahrgastes
 - Vorhandener Datenbestand
- Der Sachbearbeiter entscheidet dann, ob
 - EBE in voller Höhe zu bezahlen ist,
 - Gebühr für Zeitkartenvorlage zu bezahlen ist,
 - ermäßigtes EBE zu bezahlen ist oder
 - kein EBE verlangt wird.

Für die Entscheidung maßgebende Kriterien:

- „EBE in voller Höhe“:
 - keinerlei Nachweis
 - keine plausible Erklärung (widersprüchliche/unglaubliche Darstellung)
 - Missbrauch, Fälschung (Betrug)
 - offensichtliche Leistungerschleichung (z.B. versteckt im WC)
 - Wiederholungsfall
- „Gebühr für Zeitkartenvorlage“:
 - Vorlage einer gültigen Zeitkarte
- „ermäßigtes EBE (Bearbeitungsentgelt, einfacher Fahrpreis)“:
 - Erstfall sowie
 - Nachweis und/oder plausible Erklärung
 - geringer Verstoß
 - offensichtlich unkundig (Tarif, Ort) oder
 - MobiCard (Vorzeigen, Ausschlusszeit)
- „kein EBE“:
 - geringfügige Angelegenheit
 - offensichtlich völlig unkundig
 - Nutzer Firmen-/Jahres-Abo
 - bucht Jahresabo
 - unaufklärbar (z.B. falsche Personalien)
 - defekte Verkaufsgeräte und/oder Entwerter, Fehler beim Verkauf
 - Falschinformation
 - Schwerbehindertenausweis mit gültiger Wertmarke



4.3. Mahnwesen / Forderungsmanagement

Das Mahnwesen ist ein Regelwerk, das jedes VU individuell ausleben kann, wenn sich der Fahrgast nicht meldet oder Fristen versäumt.

Eine konsequente Durchsetzung und Verfolgung der Forderung gehört ebenfalls zur Einnahmensicherung und ist deshalb in der Kette des EBE als weitere Präventivmaßnahme zu sehen.

Ratenzahlungsvereinbarungen und/oder Stundungen sind möglich.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, ab einer entsprechenden Bearbeitungsstufe die zivilrechtlichen Schritte (Beantwortung des Schriftverkehrs, Gericht, Anwälte, Behörden u.a.) einem Inkassounternehmen zu übertragen.

▶ 4.4. Strafantrag

„Klare“ EBE-Fälle sind zum Zwecke der Strafverfolgung zu sammeln.

Strafanzeigen werden gestellt:

- in besonderen Fällen (z.B. Betrug) im Erstfall
- ansonsten im Wiederholungsfall

Als Vorstufe zur Strafanzeige wird empfohlen, ein „Ankündigungsschreiben“ an den Kunden bzw. die Eltern zu schicken (Hinweis auf strafrechtliche Relevanz, insbesondere auch wegen Jugendlicher).

Ein wichtiges Augenmerk ist den Kontakten zu Polizei und Justiz zu widmen. Hier sollten in regelmäßigen Abständen Gespräche gesucht werden, um einerseits das eigene Vorgehen zu erläutern und andererseits evtl. bestehende Verfahrenshemmnisse abzubauen.

Eine detaillierte Dokumentation aller Beanstandungen und eine Überprüfung auf Rechtssicherheit ist erforderlich.

Es besteht die Möglichkeit das Adhäsionsverfahren zu beantragen.

Vorortpräsenz als Zeuge bei Gerichtsverhandlungen ist anzustreben.

4.5. Kompetenz von Nachbearbeitungsstellen

Als Orientierungshilfe für die Kompetenz der MitarbeiterInnen in den Nachbearbeitungsstellen kann folgende Übersicht dienen:

Qualifikationsmerkmal			Front-office	Back-office
Persönliche Eignung	Kundenorientierung		x	x
	Kontrollphilosophie		x	x
	Einfache Fähigkeit Konfliktbewältigung		x	x
	Hohe Fähigkeit Konfliktbewältigung		x	x
	Geschickte Argumentation		x	x
Rechtskenntnisse	Verhaltensrahmen gegenüber Fahrgästen		x	x
	Leistungserschleichung		x	x
	Vertragsstrafe		x	x
	Spezialkenntnisse im BGB, StGB, Strafprozessordnung und in der Rechtsprechung		x	
	Verjährungs- und Datenschutzproblematik		x	
Tarifkenntnisse	Tarifbestimmungen		x	x
	Beförderungsbedingungen		x	x
	Tarifzonen berechnen		x	x
	Verbundpässe ausstellen		x	
Kenntnisse Ticketwesen	Gebräuchlichste Fahrausweise		x	x
	Sicherheitsmerkmale	Allgemeine	x	x
		Spezielle	x	x
	Einsatz von Prüfgeräten	Allgemeine		
		Spezielle		
Echtheitsprüfungen	Einsatz von Prüfgeräten		x	x
	Erkennen offensichtlich nicht gültiger Fahrausweise		x	x
Systemkenntnisse	Anlegen und Zusammenführen der Vorfälle		x	
	Bearbeiten der Vorfälle	Kulanz	x	x
		Zahlungsverkehr	x	x
	Veranlassen von Mahnläufen und Strafanzeigen			x
	Kaufmännische und statistische Auswertungen			x
Kaufmännische Kenntnisse	Buchhalterische Kenntnisse im Kontokorrent und der Debitorenbuchhaltung			x
	Bewertung der Forderungen		x	
	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung		x	
Schriftverkehr	Einfache Korrespondenz		x	
	Individuelle Korrespondenz		x	

5. Formularwesen

Auf Grund unternehmensinterner Spezifika (z. B. automatische Datenerfassung per Klarschriftlesung) ist ein VGN-Einheitsformular nicht möglich. In den Aussagen dem Kunden gegenüber sind die Formulare allerdings identisch.

6. Controlling, Erfahrungsaustausch

Die Fahrausweiskontrollen sind laufend zu dokumentieren.

Über die Leistungsdaten und Kontrollergebnisse ist jährlich zu berichten. Die Erörterung erfolgt im Arbeitskreis Fahrausweiskontrollwesen. Hierzu sind der VGN GmbH die Jahresleistungsdaten entsprechend Anlage 3 mitzuteilen. Die VGN GmbH ist berechtigt, (selbst oder durch einen Beauftragten) bei den nicht im Arbeitskreis Fahrausweiskontrollen vertretenen Verkehrsunternehmen in die Dokumentation der Fahrausweiskontrollen Einsicht zu nehmen.

Zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen findet im Rahmen des Arbeitskreises ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit den an der Bearbeitung beteiligten Fachleuten statt.

Im EAV-Entscheiderkreis ist regelmäßig zu berichten.

Zielsetzung ist, auftretende Probleme gemeinsam zu erörtern und zu regeln sowie das Kontrollkonzept fortzuschreiben.

Im EAV-Entscheiderkreis sind außerdem die Folgen einer Nichtbeachtung der Richtlinien zu definieren.



Nr. 9708

Maßnahmen zur Einnahmensicherung, Teil II: Kennzahlen der Fahrausweisprüfung und optimaler Kontrollgrad

Oktober 2001

**Gesamtbearbeitung: Unterausschuss 1 Einnahmensicherung des
Tarifausschusses des VDV**

Günter Mötsch (Obmann), Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)
Dr. Till Ackermann, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.
Albert Böhm, Stuttgarter Straßenbahnen AG
Alexander Czurzim, Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Holger Klemens, Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH
Manfred Kröger, Hamburger Hochbahn AG
Andrea Langermann, Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)
Reinhard Maier, Stadtwerke München GmbH
Karl-Gregor Möller, Stuttgarter Straßenbahnen AG
Regina Raetz, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Wolfgang Schwiderowski, Regionalverkehr Kurhessen GmbH

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Vorbemerkungen	3
2. Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung	5
3. Bestimmungsgrößen der Kennzahlen	7
3.1 Anzahl der Beanstandungen	7
3.2 Überprüfte Fahrgäste	8
3.3 Beförderte Fahrgäste	8
3.4 Prüfstunden	9
3.5 Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt	11
3.6 Fahrgeldeinnahmen	12
3.7 Prüfkosten	13
3.8 Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung	16
4. Optimaler Kontrollgrad.....	18
5. Rahmenbedingungen	22
6. Vergleichstabelle	23
 Anhang 1: Korrekturfaktor „r“	25
 Anhang 2: Anmerkungen zur Repräsentativität der Fahrausweisprüfung	27
 Anhang 3: Abkürzungsverzeichnis.....	29

Tabellenverzeichnis	Seite
Tabelle 1: Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung.....	5
Tabelle 2: Bestimmungsgrößen der Kennzahlen.....	6
Tabelle 3: Beanstandungen.....	7
Tabelle 4: Zahl der überprüften Fahrgäste	8
Tabelle 5: Zahl der beförderten Fahrgäste	9
Tabelle 6: Berechnungsgrundlagen der Netto-Prüferstunden und Netto-Prüfstunden.....	10
Tabelle 7: Prüfausfallzeiten	11
Tabelle 8: Einnahmen aus EBE.....	11
Tabelle 9: Fahrgeldeinnahmen	12
Tabelle 10: Prüfkosten je Stunde.....	13
Tabelle 11: Zusammensetzung der Prüfkosten	14
Tabelle 12: Variable Prüfkosten.....	15
Tabelle 13: Fixe Prüfkosten	15
Tabelle 14: Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung.....	16
Tabelle 15: Gesamtschadensquote	17
Tabelle 16: Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung	22
Tabelle 17: Vergleichstabelle.....	23

Verzeichnis der Abbildungen	Seite
Abbildung 1: Prüfaufwandssaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad.....	18
Abbildung 2: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad	19
Abbildung 3: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad (Ausschnitt aus Abb. 2)	20

1. Vorbemerkungen

Die Fahrausweisprüfung (FAP) ist ein wichtiges

Instrument der Einnahmensicherung.

Ziel ist, durch ausreichende und effiziente Fahrausweisprüfungen die Zahlungsmoral zu erhalten und die Fahrgeldausfälle zu reduzieren.

Fahrgeldhinterziehung stellt für die Unternehmen des ÖPNV ein beträchtliches wirtschaftliches Problem dar. Durch Schwarzfahrer entstehen dem ÖPNV erhebliche Verluste, ohne dass dies der Öffentlichkeit bewusst ist. Aber auch in den ÖPNV-Unternehmen selbst fehlt es häufig an Wissen über die tatsächliche Größenordnung der durch Fahrgeldhinterziehung verursachten Verluste. Dies hat seine Ursachen nicht zuletzt in der kaum vermuteten Komplexität dieses Problems. Darüber hinaus geht es um Geschehnisse, die nur zum Teil exakt erfassbar sind.

Wenn auch die Prüfkosten und die Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) weitgehend genau bemessen werden können, so mangelt es an der Möglichkeit, die durch Schwarzfahren entgangenen Fahrgeldeinnahmen direkt zu ermitteln. Dabei umfasst das entgangene Fahrgeld den weitaus größten Anteil am Verlust aus Fahrgeldhinterziehung. Wegen der Ungewissheiten bei der Ermittlung der Fahrgeldverluste wird dieser Teil häufig ausgeblendet. Dann beschränkt sich die Analyse auf den Vergleich der Prüfkosten mit den Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt. Dieser Vergleich greift zu kurz, weil daraus kein angemessenes Maß für den Umfang der erforderlichen Fahrausweisprüfungen im Sinne eines betriebswirtschaftlichen Optimums abgeleitet werden kann.

Es genügt nicht, die Differenz zwischen Prüfkosten und EBE-Einnahmen zu minimieren oder gar den Überschuss von EBE-Einnahmen über die Prüfkosten zu maximieren. Wer nur wenig prüft, kann durchaus einen Überschuss der EBE-Einnahmen über die Prüfkosten erreichen. Er muss dies aber mit enormen - direkt allerdings nicht sichtbaren - Fahrgeldausfällen „bezahlen“. Die Aufgabenstellung des UA1 Einnahmensicherung bezieht sich deshalb u. a. darauf, die ökonomischen Aspekte des Schwarzfahrens darzustellen sowie eine Empfehlung zu Inhalt und Umfang von Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung zu erarbeiten, die sich auf das Notwendige beschränken, gleichwohl aber so aussagekräftig sind, dass daraus vertrauenswürdige Ergebnisse auch und insbesondere für die Bereiche abgeleitet werden können, die nicht direkt ge- oder bemessen werden können.

GRUNDSATZ

Die Aussagefähigkeit einer Statistik zur Fahrgeldhinterziehung hängt entscheidend von einer schlüssigen und präzisen definitorischen Grundlage ab. Ein Vergleich zwischen VDV-Unternehmen ist wünschenswert. Er setzt voraus, dass sich die beteiligten Unternehmen an einheitlich definierte Vorgaben halten. Notwendige Abweichungen sollten sich auf ein Mindestmaß beschränken und nachvollziehbar sein.

Der hier formulierte Grundsatz geht davon aus, dass es für ÖPNV-Unternehmen Sinn macht, sich hinsichtlich der Fahrgeldhinterziehung miteinander zu vergleichen. Dadurch können sie sich gegenseitig unterstützen, eigene Defizite zu erkennen und auf neue Entwicklungen rechtzeitig zu reagieren.

Ein solcher Vergleich ist aber nur so gut wie seine Grundlagen. Der Inhalt der zu vergleichenden Daten und Kennzahlen muss klar und präzise definiert sein und die Definitionen müssen auch einheitlich angewendet werden.

Der Vergleich soll nicht „gleich machen“, sondern die Unterschiede feststellen und ihre Ursachen aufdecken helfen.

Darüber hinaus hilft eine präzise definitorische Grundlage den einzelnen Unternehmen selbst, wenn der betriebswirtschaftlich optimale Kontrollumfang auf der Basis empirischer Daten abgeleitet werden soll.

2. Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung

Der UA1 Einnahmensicherung empfiehlt die in *Tabelle 1* aufgeführten sechs Kennzahlen als Grundlage zur Kennzeichnung des Geschehens bei der Fahrausweisprüfung und Fahrgeldhinterziehung. Hinsichtlich des Kontrollgrades ist angedeutet, dass die Kennzahlen unterschiedlichste Bezüge aufweisen können. Dieser Bezug ist bei einem internen wie auch externen Vergleich jeweils genau anzugeben, weil sonst falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

<u>Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung</u>	
<u>Kennzahl</u>	<u>Definition</u>
Beanstandungsquote (BA-Quote)	<i>Anzahl BA / überprüfte FG</i>
Kontrollgrad	<i>überprüfte FG / beförderte FG</i>
• je Zeiteinheit (Tag, Monat, Quartal, Jahr) • je Linie, Liniengruppe, Betriebszweig • je Region etc.	<i>(z.B. Betriebszweig-beförderungsfälle)</i>
Prüfleistung	<i>überprüfte FG / Prüfstunden</i>
Feststellungsgrad	<i>Anzahl BA / Prüfstunden</i>
Ø EBE-Einnahme	<i>EBE-Einnahme / Anzahl BA</i>
Gesamtschadensquote (GS-Quote)	<i>Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung / Fahrgeldeinnahmen</i>

Tabelle 1: Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung

Im Weiteren werden alle Bestimmungsgrößen der Kennzahlen eingehender beschrieben und festgelegt. Die insgesamt acht Bestimmungsgrößen sind in der nachfolgenden *Tabelle 2* zusammengefasst dargestellt.

Bestimmungsgrößen der Kennzahlen:

- Anzahl der Beanstandungen
- Zahl der überprüften Fahrgäste
- Beförderte Fahrgäste
- Prüfstunden
- Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt
- Fahrgeldeinnahmen
- Prüfkosten
- Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Tabelle 2: Bestimmungsgrößen der Kennzahlen

3. Bestimmungsgrößen der Kennzahlen

3.1 Anzahl der Beanstandungen

In *Tabelle 3* wird die Anzahl der Beanstandungen (BA) durch jene Beanstandungen beschrieben, die die Fahrausweisprüfer vor Ort feststellen. Weil es sich um die vor Ort ermittelten Beanstandungen handelt, sprechen wir an dieser Stelle von „festgestellten Beanstandungen“. Dabei muss es sich nicht in allen Fällen um echte Beanstandungen handeln.

Es sind Fälle zu unterscheiden, bei denen überhaupt kein Fahrausweis vorgezeigt werden kann (Schwarzfahrer) oder nur ein zum Prüfzeitpunkt nicht ausreichend gültiger Fahrausweis (Graufahrer). Bei Angabe des Fahrgastes, er habe seinen (Zeit-)Fahrausweis vergessen, gilt, dass sich später herausstellen kann, dass der Fahrgast tatsächlich doch einen gültigen Fahrausweis besitzt, ihn aber zum Zeitpunkt der Prüfung nicht vorweisen konnte.

Welches Ausmaß diese Fälle annehmen, hängt u. a. von der Tarifstruktur und vom Umfang der Nutzung der verschiedenen Fahrausweissorten ab (z. B. Semestertickets und Kombiticketvereinbarungen). Wenn BA-Quoten verglichen werden, ist deshalb u. a. wichtig zu wissen, ob bei den Vergleichsfällen relevante Unterschiede in der Tarifnutzungsstruktur bestehen.

Beanstandungen *)

Beanstandungsarten:

- **Schwarzfahrer (kein gültiger Fahrausweis)**
- **Graufahrer (nicht ausreichend gültiger Fahrausweis)**
- **unechte Beanstandungsfälle (z. B. tatsächlich vergessener persönlicher Zeitfahrausweis)**

Feststellungen durch:

- **Prüfpersonal (mit Erfassung von Prüfstunden und Anzahl der überprüften Fahrgäste)**
- **anderes Personal (ohne Erfassung von Prüfstunden und/oder Anzahl der überprüften Fahrgäste)**

*) Was als Beanstandung gewertet wird, ist abhängig vom Kulanzrahmen des jeweiligen Unternehmens.

Tabelle 3: Beanstandungen

3.2 Überprüfte Fahrgäste

Die Zahl der überprüften Fahrgäste ist insoweit präzise eingegrenzt, als sie sich immer auf die Zeitdauer, die Prüforte und die eingesetzten Prüfpersonale bezieht. Hier ergibt sich ein gewisses Unsicherheitspotenzial, weil die Zahl der überprüften Fahrgäste häufig durch die Fahrausweisprüfer (nur) geschätzt wird. Der damit verbundene Schätzfehler kann am besten dadurch ausgeglichen werden, dass die Schätzungen in möglichst kleinen Zeiteinheiten erfolgen.

Eine Zählung der überprüften Fahrgäste durch die Fahrausweisprüfer wird nur in wenigen Ausnahmefällen möglich sein, eine Zählung durch gesondertes Zählpersonal ist generell unwirtschaftlich. Es empfiehlt sich aber, die Schätzungen der Fahrausweisprüfer über gelegentliche Parallelzählungen durch gesondertes Personal zu verifizieren.

Eine effektive Plausibilitätskontrolle zur Feststellung der Anzahl der geprüften und bestandenen Fahrgäste ist der Vergleich der Werte aller eingesetzten Prüfergruppen (Gruppenbenchmark).

Hierzu werden die individuellen Beanstandungsquoten der eingesetzten Prüfergruppen ermittelt und miteinander verglichen. Diese Vorgehensweise ist möglich, wenn alle Prüfergruppen nach den gleichen Vorgaben arbeiten und über einen bestimmten Zeitraum im gleichen Zeitabschnitt auf den gleichen Prüfabschnitten eingesetzt werden.

Zahl der überprüften Fahrgäste

Schätzung durch Fahrausweisprüfer
Zählung durch Fahrausweisprüfer oder Zählpersonal

Tabelle 4: Zahl der überprüften Fahrgäste

3.3 Beförderte Fahrgäste

In einem ersten Schritt sprechen wir allgemein von der „Zahl der Fahrgäste“, die auf unterschiedliche Weise ermittelt wird und unterschiedliche Bezüge aufweisen kann.

Zahl der beförderten Fahrgäste

Ermittlung durch Zählung (per Hand, mit Zählgerät, Schätzung oder sonstigen techn. Hilfsmitteln), Erhebung durch Stichprobe, Bezug auf unterschiedliche Zeiträume, Linien, Regionen, Hochrechnung auf Basis der verkauften Fahrausweise. Die Ermittlung der Zahlen sollte nach einheitlichen Kriterien festgelegt werden!

räumlicher Bezug:

- Verbund
- Unternehmen
- Betriebszweig
- Strecke(n)/Streckenabschnitt
- Linie(n)/Linienabschnitt

zeitlicher Bezug:

- Jahr
- Quartal
- Monat
- Woche
- Tag
- Tageszeit

Tabelle 5: Zahl der beförderten Fahrgäste

Der heute gebräuchliche Begriff „beförderter Fahrgast“ entspricht dem statistischen Begriff „Beförderungsfall“.

Die Zahl der Beförderungsfälle wird über Stichprobenzählungen, Zahl der verkauften Fahrausweise und Hochrechnungsverfahren ermittelt. Es muss beachtet werden, dass der Terminus „Beförderungsfall“ in verschiedensten Ausprägungen verwendet wird (z. B. Linien-, Betriebszweig-, Unternehmens- oder Verbundbeförderungsfall). Nicht alle Arten von Beförderungsfällen kommen für jedes Verkehrsunternehmen in Betracht bzw. verschiedene Arten können von der Größe her identisch sein. Bei einem Unternehmen, das z. B. nur Busverkehr betreibt, sind die Unternehmens-Beförderungsfälle gleich den Betriebszweig-Beförderungsfällen.

Für Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung, in denen auf Beförderungsfälle oder Fahrgäste Bezug genommen wird, muss klar sein, um welche spezifische Art von Beförderungsfall es sich handelt und welchen räumlichen und zeitlichen Bezug die jeweilige Kennzahl aufweist. Dies gilt nicht nur für Vergleiche zwischen Unternehmen, auch innerhalb ein und desselben Unternehmens kann es zu Missverständnissen kommen, wenn dieser Bezug nicht klar ist.

3.4 Prüfstunden

Wir unterscheiden nach

- (1) Prüferstunden, die sich auf die Prüfer als Personen beziehen,

und

- (2) Prüfstunden, die sich auf den Einsatz im Prüfdienst beziehen.

Brutto-Dienststunden *)

- Urlaubsstunden
- Krankenstunden
- Feiertagsstunden
- Freistunden gem. Tarifvertrag

 = **Netto-Dienststunden**

- Abordnungen u. ä.

 = **Netto-Prüferstunden**

= **Brutto-Prüfstunden**

- Prüfausfallzeiten

 = **Netto-Prüfstunden**

*) = Mögl. Arbeitsstunden p.a. = Wochenarbeitszeit x Anzahl Wochen p.a.

Tabelle 6: Berechnungsgrundlagen der Netto-Prüferstunden und Netto-Prüfstunden

Die Netto-Dienststunden sind die Stunden, in denen der Mitarbeiter überhaupt zur Arbeit erscheint. Nach Abzug von Abordnungszeiten zu Diensten, die nicht Prüfdienst sind, verbleiben die Netto-Prüferstunden, die grundsätzlich für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen verfügbar sind. Tatsächlich ist ein Fahrausweisprüfer aber aufgrund verschiedener Ursachen teilweise daran gehindert, Prüfungen durchzuführen. Die brutto verfügbaren Prüfstunden sind deshalb um Prüfausfallzeiten zu reduzieren, in denen der Prüfer nicht im Prüfdienst aktiv war. Die sich dann ergebenden Netto-Prüfstunden sind die Arbeitsstunden, in denen aktiv Prüfungen durchgeführt wurden oder durchgeführt werden konnten.

Die Netto-Prüfstunden sind relevant für die Ermittlung von leistungs- und anderen mengenbezogenen Kennzahlen. Die Netto-Dienststunden sind von Bedeutung für die Ermittlung der Kosten für die produktive Arbeitszeit.

Die Prüfausfallzeiten umfassen Zeiten, in denen kein aktiver Prüfdienst möglich ist. Sie können unmittelbar durch die Tätigkeit als Fahrausweisprüfer verursacht sein (z. B. Gerichtstermine, Warten auf Polizei) oder damit zusammenhängen, dass die Fahrausweisprüfer anlässlich ihres Prüfdienstes zusätzliche Aufgaben wahrnehmen (z. B. Kundenbetreuung).

Für das Prüfpersonal werden Prüfstunden und Anzahl der überprüften Fahrgäste erfasst. In mehr oder weniger großem Umfang werden Schwarzfahrer aber auch von anderen Mitarbeitern festgestellt, die dies anlässlich anderer Dienstausbungen tun und nicht als Fahrausweisprüfer eingesetzt sind. Für diese Mitarbeiter werden keine Prüfstunden und auch keine Anzahl der überprüften Fahrgäste erfasst. Deshalb dürfen die Beanstandungen dieser Mitarbeiter z. B. nicht in die BA-Quote eingehen.

Prüfausfallzeiten

- Gerichtstermine
- Dienstgänge
- Warten auf Polizei, Feuerwehr oder Rettungswagen
- Kundenbetreuung während des Prüfdienstes
- Sonstige Prüfausfallzeiten

Tabelle 7: Prüfausfallzeiten

Es muss festgelegt werden, welche Prüfausfallzeiten dem Prüfdienst zugeordnet bleiben, wenn es um Kennzahlen, wie die Prüfleistung oder den Feststellungsgrad, geht.

Werden Fahrausweisprüfer vorübergehend z. B. zum Fahrdienst abgeordnet, so sind diese Zeiten und Kosten dem Fahrdienst zuzuordnen. Gleiches gilt für Abordnungen zum Dienst als Kundenbetreuer.

Anders zu beurteilen sind aber die Zeiten, die ein Fahrausweisprüfer anlässlich seines Prüfdienstes für Kundenbetreuung aufwendet. Sie sollten, wie die anderen im Zusammenhang mit dem Prüfdienst stehenden Prüfausfallzeiten, kalkulatorisch in die Prüfkosten eingerechnet werden.

3.5 Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt

Für die Fahrausweisprüfung empfiehlt es sich aus Vereinfachungsgründen, eine saldierte Größe als Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt zu definieren.

Einnahmen aus EBE:

- Reguläres EBE
- Ermäßigtes EBE
- Verwaltungsgebühr für vergessene Zeitkarten u. ä.
- Zuschläge für säumige Zahler
- Saldo aus EBE-Forderungen und Anwalts- sowie anderen Gebühren
- Kulanzbeträge (gem. Kulanz-Rahmenkatalog)

Der Zufluss der EBE-Einnahmen erfolgt mit einem zeitlichen Verzug.
Der Rechtsanspruch auf Forderungen aus EBE währt 30 Jahre, wenn ein Gerichtstitel erwirkt wurde.

Tabelle 8: Einnahmen aus EBE

In die EBE-Einnahmen sind auch Verwaltungsgebühren und Zuschläge für säumige Zahler einzurechnen. Sie stellen sonstige Einnahmen im Zusammenhang mit der Fahrausweisprüfung dar.

Andererseits sollten Anwalts-, Mahn- und andere Gebühren, die im Zusammenhang mit der Beitreibung des EBE stehen, von den Einnahmen abgesetzt werden und nicht als Kosten zum Ansatz kommen. Dasselbe gilt für Nachlässe, die aus Kulanz gewährt werden.

3.6 Fahrgeldeinnahmen

Das wesentliche Ziel der Darstellung ist die Verdeutlichung von Einnahmeverlusten durch Schwarzfahren. Deshalb sollte sich die verwendete Einnahmengröße auf die Bereiche der Einnahmen beziehen, die durch Schwarzfahren berührt werden.

Die Fahrgeldeinnahmen im Sinne dieser Mitteilung umfassen die Einnahmen aus Regeltarif, d. h. die Einnahmen nach § 42 PBefG (Linienverkehr) und nach § 43 PBefG (Sonderformen des Linienverkehrs). Hierzu gehören auch die entsprechenden Einnahmezuschläge in Verkehrsverbünden und die tariflichen Ausgleichsleistungen (u. a. gemäß §§ 45 a PBefG / 6 a AEG). Nicht hinzu addiert werden sollten Einnahmen aus dem Gelegenheitsverkehr (§§ 46 ff PBefG), betriebsleistungsbezogene Abgeltungen oder sonstige Erträge. Es wird empfohlen, die EBE-Einnahmen nicht zu den Fahrgeldeinnahmen zu addieren, da sie sonst den Wert für die durchschnittlichen Fahrgeldeinnahmen je beförderter Person verfälschen und weil sie grundsätzlich auch nicht in Teilen als Fahrgeld verstanden werden sollten. Bei der Berechnung der Einnahmen zu anderen Zwecken, z. B. zum Zweck der Ausgleichszahlung nach §§ 145 SGB IX, sind allerdings die brutto EBE-Einnahmen den Fahrgeldeinnahmen zuzuschlagen.

Anders als in der VDV-Statistik sollten hier die Netto-Einnahmen (ohne Umsatzsteuer) zum Ansatz kommen, weil die aus der Kostenrechnung stammenden Prüfkosten in der Regel auch um die Umsatzsteuer bereinigt ermittelt werden.

Es gibt kein einheitliches Staffel-Verfahren, nach denen die Unternehmen bzw. die Wirtschaftsprüfer die Fahrgeldeinnahmen ermitteln und darstellen. Die in *Tabelle 9* genannten Einnahmearten dürften aber im Grundsatz bei allen Verkehrsunternehmen erfasst werden. Grundsätzlich wird empfohlen, diese Daten aus dem testierten Geschäftsbericht (bzw. Bericht der Wirtschaftsprüfer) zu entnehmen.

Fahrgeldeinnahmen (Alle Werte netto ohne MWSt)

Einnahmen aus Regeltarif

- + Ausgleichszahlungen gem. § 45 a PBefG / 6a AEG
- + Erstattungen gem. §§ 145 ff. SGB IX (ehemals § 62 SchwbG)
- + Übrige Einnahmen aus verkehrsleistungsbezogenen oder tariflichen Ausgleichszahlungen im Personenverkehr

= **Fahrgeldeinnahmen (i. S. dieser Mitteilung)**

Tabelle 9: Fahrgeldeinnahmen

3.7 Prüfkosten

Die Ermittlung der Prüfkosten zielt darauf ab, einen Kostensatz je Prüfstunde zu ermitteln. Damit können einerseits die Prüfkosten insgesamt durch Multiplikation mit den Prüfstunden auf einfache Weise berechnet, andererseits Optimierungsrechnungen durchgeführt werden.

Prüfkosten je Stunde

Jahreslohn/-gehalt der FAP *)	
+ Personalnebenkosten	
=====	
= Personalkosten der FAP p.a.	
Personalkosten der FAP p.a.	
=====	
Netto- <u>Prüfer</u> stunden p.a.	= Kosten je Brutto- <u>Prüf</u> stunde
*) Gerechnet als 12 x Monatslohn zzgl. sonstiger Leistungsbezüge, ein 13. Monatsgehalt zählt zu den Personalnebenkosten	

Tabelle 10: Prüfkosten je Stunde

Der Kostensatz je Brutto-Prüfstunde ist der Kostensatz für die produktive Arbeitsstunde im Gegensatz zum Stundensatz gemäß Lohn- oder Gehaltstarif. Letzterer wird ermittelt als Monatslohn/-gehalt dividiert durch die Monatsarbeitszeit (entsprechend der tariflichen Wochenarbeitszeit).

Zusammensetzung der Prüfkosten

Grundbezug (12 x Monatslohn/-gehalt)	AG-Anteile zur Sozialversicherung
+ sonstige Leistungsbezüge	+ Beiträge zur Berufsgenossenschaft
+ bezahlte Überstunden (Ü-Std-Zuschläge, Zulagen etc.)	+ 13. Monatslohn/-gehalt
-----	+ Urlaubsgeld
= Jahreslohn	+ Vermögenswirksame Leistungen
	+ Jubiläumsgelder
	+ Aufwendungen für Altersversorgung
	+ sonstige vergleichbare Aufwendungen

	= Personalnebenkosten

Für kalkulatorische Zwecke werden die Personalnebenkosten als Zuschlagsatz zum Jahreslohn berechnet. Auch die sonstigen Leistungsbezüge können über einen Zuschlagsatz zum Grundbezug hinzugerechnet werden.

Tabelle 11: Zusammensetzung der Prüfkosten

Die Personalnebenkosten enthalten Elemente, die der einzelnen Person nicht direkt zugeordnet werden können. Jubiläumsgelder werden nur einmalig gezahlt, müssen kalkulatorisch aber in die jährlichen Kosten eingerechnet werden. Aufwendungen für Altersversorgung sind als Rückstellungen für zukünftige Belastungen zu verstehen.

Die Personalnebenkosten gehen über einen Zuschlagsatz zum Jahreslohn in die Ermittlung der Personalkosten ein. Wenn die Leistungsbezüge keinen extremen Schwankungen unterliegen, sollten sie zur Vereinfachung ebenfalls als Zuschlagsatz erfasst werden.

Zu beachten ist, dass in den Zuschlag für Leistungsbezüge nur die Überstundenzuschläge einzubeziehen sind. Die Überstunden werden im Übrigen wie normale Arbeitsstunden bezahlt. Bei der Ermittlung der Prüfstunden ist eine Unterscheidung in normale Arbeitsstunden und Überstunden ohne Belang.

Variable Prüfkosten

$$\begin{array}{l} \text{Kostensatz je Brutto-Prüfstunde} \\ + \text{ Zuschlag für Prüfausfallzeiten} \\ \hline = \text{Kostensatz je Netto-Prüfstunde} \\ \times \text{ Netto-Prüfstunden} \\ \hline = \text{variable Prüfkosten} \end{array}$$

Tabelle 12: Variable Prüfkosten

Die variablen Prüfkosten sind von Bedeutung für Optimierungsrechnungen, bei denen mit Grenzkosten zu rechnen ist. Aus Vereinfachungsgründen kann mit dem Vollkostensatz gerechnet werden, obwohl eine einzelne zusätzliche Arbeitsstunde eines Prüfers für das Unternehmen weniger kostet als der Vollkostensatz. Wenn man jedoch in größeren Schritten denkt, sind für zusätzliche Prüfdienste zusätzliche Mitarbeiter nötig, für die dann der Vollkostensatz zum Tragen kommt.

Die fixen Prüfkosten sind nur zum Teil als Einzelkosten ermittelbar. Die ggf. an Inkassounternehmen zu zahlenden Pauschalentgelte sollten als fixe Prüfkosten erfasst werden, weil sie den Kosten für eine eigene Inkassoorganisation gleichzusetzen sind.

Kosten für Prüfausfallzeiten, die der FAP zuzuordnen sind, können entweder hier als kalkulatorische Kosten zum Ansatz kommen oder in den Kostensatz je Brutto-Prüfstunde (vgl. *Tabelle 10*) eingerechnet werden. Es wird empfohlen, sie gemäß *Tabelle 12* als Zuschlag zu erfassen. Damit wird deutlich, dass sie unmittelbar mit dem Prüfgeschäft im Zusammenhang stehen.

Fixe Prüfkosten

- Kosten für Planung, Disposition und Steuerung der FAP (ggf. anteilig zu ermitteln)
- Verwaltungskosten für die Beitreibung der EBE-Einnahmen
- Pauschalentgelte an Inkassounternehmen
- ggf. Kosten für Prüfausfallzeiten, die der FAP zuzuordnen sind
- Material- und sonstige Sachkosten für die FAP

Tabelle 13: Fixe Prüfkosten

3.8 Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Der Verlustsaldo ergibt sich aus den drei Größen „Durch Schwarzfahren entgangenes Fahrgeld“, „Prüfkosten“ und „EBE-Einnahmen“. Im Folgenden wird der Saldo aus Prüfkosten und EBE-Einnahmen als Prüfaufwandsaldo bezeichnet.

Das entgangene Fahrgeld ist ein Hilfskonstrukt entsprechend dem betriebswirtschaftlichen Prinzip der Opportunitätskosten. Während sich die Prüfkosten und EBE-Einnahmen in der Kosten- und Erlösrechnung bzw. der Gewinn- und Verlustrechnung sichtbar niederschlagen, ist dies für das entgangene Fahrgeld nicht der Fall.

Für Schwarzfahrer werden Dienstleistungen erbracht, ohne dass dafür Geld in die Kasse fließt. Wenn durch einen erhöhten Kontrollumfang die Schwarzfahrerquote gesenkt wird, erhöhen sich dadurch die Fahrgeldeinnahmen. Die Höhe der Fahrgeldeinnahmen wird jedoch gleichzeitig durch eine Vielzahl anderer Faktoren beeinflusst, so dass nicht abgrenzbar ist, welcher Anteil allein durch die Fahrausweisprüfung verursacht ist.

Auf der anderen Seite lässt sich aber die Höhe des wegen Schwarzfahrens entgangenen Fahrgeldes nachvollziehbar ermitteln.

Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

$$\begin{array}{c}
 \text{Entgangenes Fahrgeld} \\
 \text{zuzüglich} \\
 \text{Prüfaufwandsaldo} \\
 \hline
 = \text{Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung}
 \end{array}$$

Tabelle 14: Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Die Ermittlung des entgangenen Fahrgeldes erfolgt aus der Multiplikation:

$$\begin{array}{c}
 \text{Tatsächliche Schwarzfahrerquote} \\
 \times \\
 \text{beförderte Fahrgäste} \\
 \times \\
 \text{durchschnittliche Fahrgeldeinnahme je befördertem Fahrgast} \\
 \hline
 = \text{entgangenes Fahrgeld}
 \end{array}$$

Die tatsächliche Schwarzfahrerquote entspricht nicht der vor Ort durch die Fahrausweisprüfer festgestellten Beanstandungsquote. Einerseits stellen sich, wie oben bereits dargestellt, einige der festgestellten Beanstandungen später nicht als echte Beanstandungen heraus. Auf der anderen Seite ist davon auszugehen, dass bei den Fahrausweisprüfungen

eine gewisse Anzahl der Schwarzfahrer nicht erfasst wird, weil sie sich z. B. der Prüfung durch Flucht entziehen, gefälschte Fahrausweise vorweisen, die als solche nicht erkannt werden, oder sonst wie betrügerisch vorgehen.

Hieraus ergeben sich zwei gegenläufige Effekte:

1. Die festgestellte BA-Quote ist in der Regel höher als die „tatsächliche“ BA-Quote, weil es immer Fälle geben wird, in denen jemand z. B. seine gültige Zeitkarte vergessen hat.
2. Die festgestellte BA-Quote ist in der Regel niedriger als die „wahre“ BA-Quote, die sich ergeben hätte, wenn alle Fahrgeldhinterzieher hätten festgestellt werden können.

Beide Effekte werden zusammengefasst im Korrekturfaktor „r“, so dass

$$r \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{tatsächliche FHZ-Quote}$$

Die Umrechnung von der festgestellten Beanstandungsquote auf die tatsächliche FHZ-Quote ist im *Anhang 1* dargestellt.

Im Übrigen ist darauf zu verweisen, dass die Umrechnung von der festgestellten BA-Quote auf die tatsächliche FHZ-Quote nur dann in dieser vereinfachten Form vorgenommen werden darf, wenn die Art und der Umfang der Fahrausweisprüfungen annähernd als repräsentative Erhebung angesehen werden kann.

Wirtschaftlicher Schaden durch Schwarzfahrer

Das entgangene Fahrgeld macht den weitaus größten Anteil am wirtschaftlichen Schaden durch Schwarzfahren aus. Es ist deshalb von besonderer Bedeutung, für die Ermittlung der Höhe des durch Schwarzfahren entgangenen Fahrgeldes eine angemessene, plausible und transparente Berechnungsmethodik einzusetzen.

Kennzahl für den wirtschaftlichen Schaden ist die Gesamtschadensquote, die in der Regel größer ist als die Schwarzfahrerquote, weil die Prüfkosten höher sind als die EBE-Einnahmen.

Gesamtschadensquote

Gesamtschadensquote	=	$\frac{\text{Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung}}{\text{Fahrgeldeinnahmen}}$
----------------------------	---	--

Tabelle 15: Gesamtschadensquote

4. Optimaler Kontrollgrad

Die *Abbildungen 1 bis 3* zeigen anhand eines praktischen Beispiels einerseits den Zusammenhang zwischen Prüfaufwandssaldo und Kontrollgrad und andererseits den Verlust aus Fahrgeldhinterziehung in Abhängigkeit vom Kontrollgrad. Dabei zeigt sich, dass es einen **optimalen Kontrollgrad** gibt, bei dem sich der Verlust minimiert. Des Weiteren ist erkennbar, dass der Verlust bei Unterschreitung des optimalen Kontrollgrades rapide ansteigt, während eine Überschreitung den Verlust in deutlich geringerer Weise erhöht.

Hinweise zur Kontrollstrategie finden sich in *Anhang 2* sowie in der VDV-Mitteilung „Maßnahmen zur Einnahmensicherung“ (Nr. 9707).

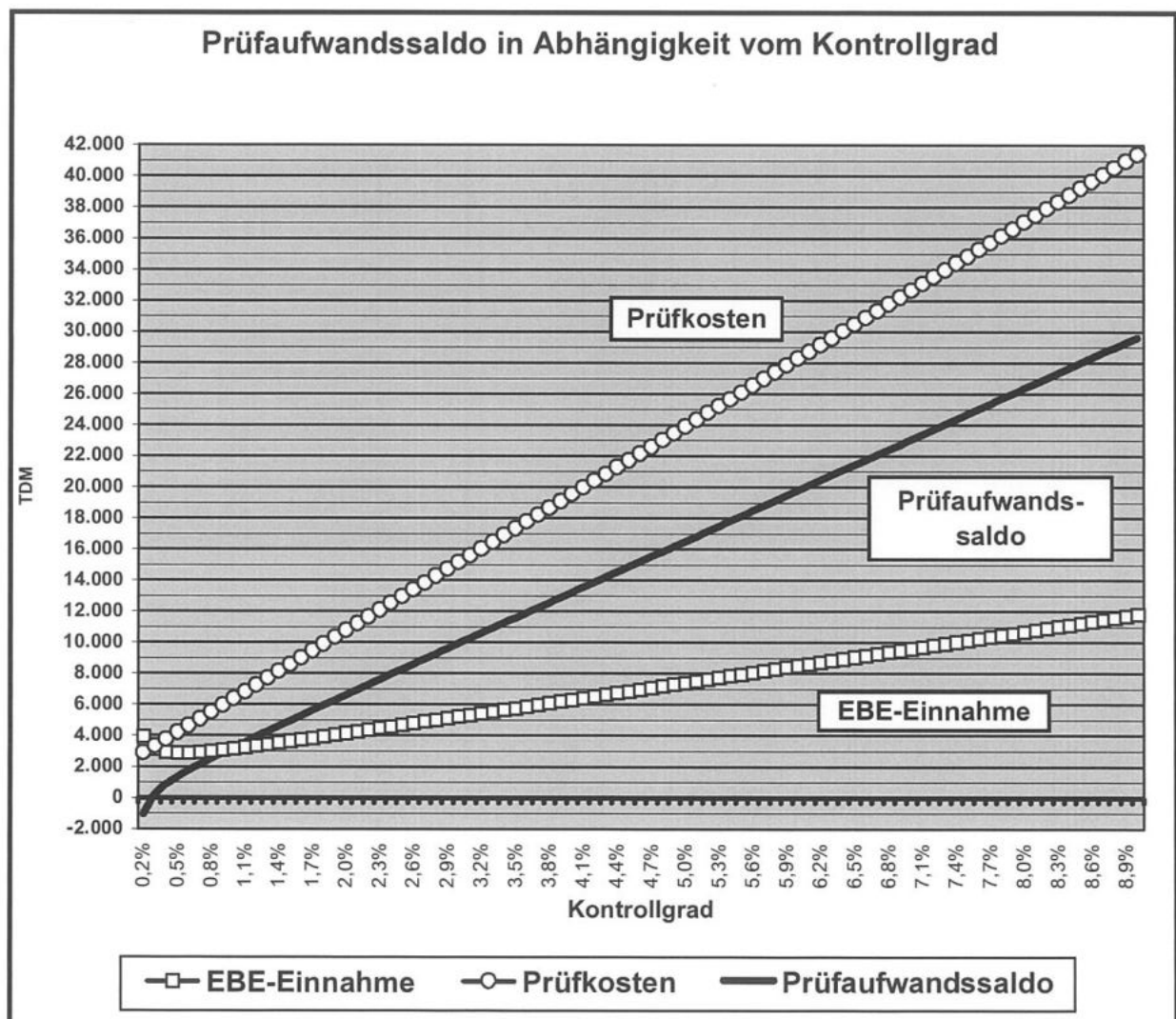


Abbildung 1: Prüfaufwandssaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad

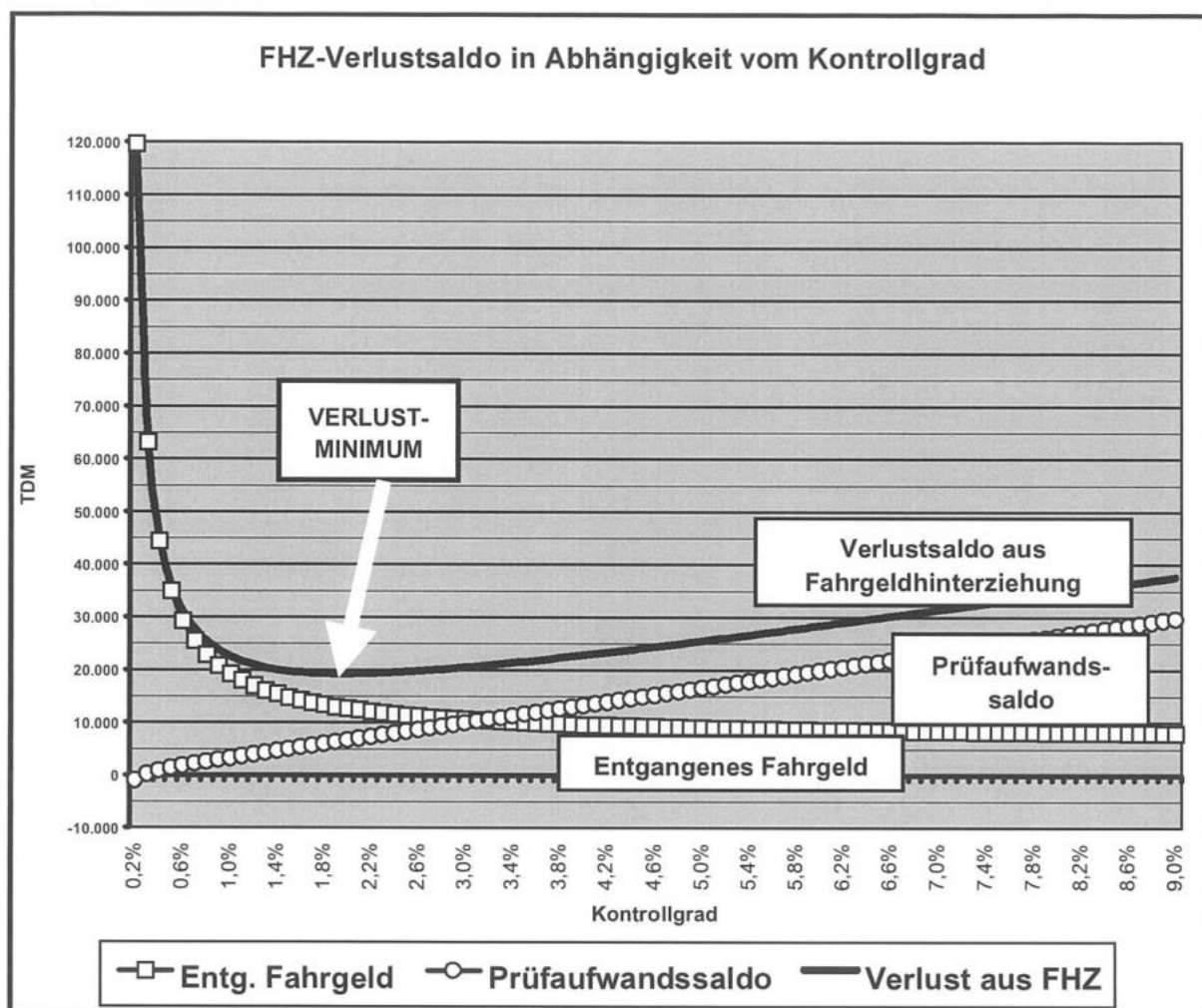


Abbildung 2: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad

Die Abhängigkeit der Prüfkosten und der EBE-Einnahmen vom Kontrollgrad (bei gleichbleibender Prüfleistung) kann ab einer bestimmten Höhe des Kontrollgrades als annähernd linear unterstellt werden. Entsprechend entwickelt sich auch der Prüfaufwandssaldo (Prüfkosten abzüglich EBE-Einnahme) annähernd linear zum Kontrollgrad.

Im Bereich sehr geringer Kontrollgrade übersteigt die EBE-Einnahme noch die Prüfkosten. Dies erklärt sich daraus, dass bei sehr geringem Kontrollgrad die FHZ-Quote einen sehr hohen Wert aufweist und deshalb sehr viele Schwarzfahrer angegriffen werden. Dies darf aber nicht als positives Ergebnis interpretiert werden, denn bei hoher Schwarzfahrerquote entgehen dem Unternehmen in besonders hohem Maße reguläre Fahrgeldeinnahmen.

Mit steigendem Kontrollgrad nimmt die „Ergiebigkeit“ der Fahrausweisprüfungen ab, weil bei dann sinkender Schwarzfahrerquote je Kontrollvorgang weniger Schwarzfahrer festgestellt werden können. Deshalb ist die Steigung der EBE-Einnahmen deutlich geringer als die Steigung der Prüfkosten bzw. des Prüfaufwandssaldos.

Die sinkende Schwarzfahrerquote führt aber auch zu sinkenden Beträgen für das entgangene Fahrgeld, so dass es eine Konstellation geben muss, bei der der Verlust aus Fahrgeldhinterziehung ein Minimum erreicht. Dies ist der optimale Kontrollgrad, für den bei gegebener Prüfleistung das zugehörige Volumen an Prüfstunden ermittelt werden kann.

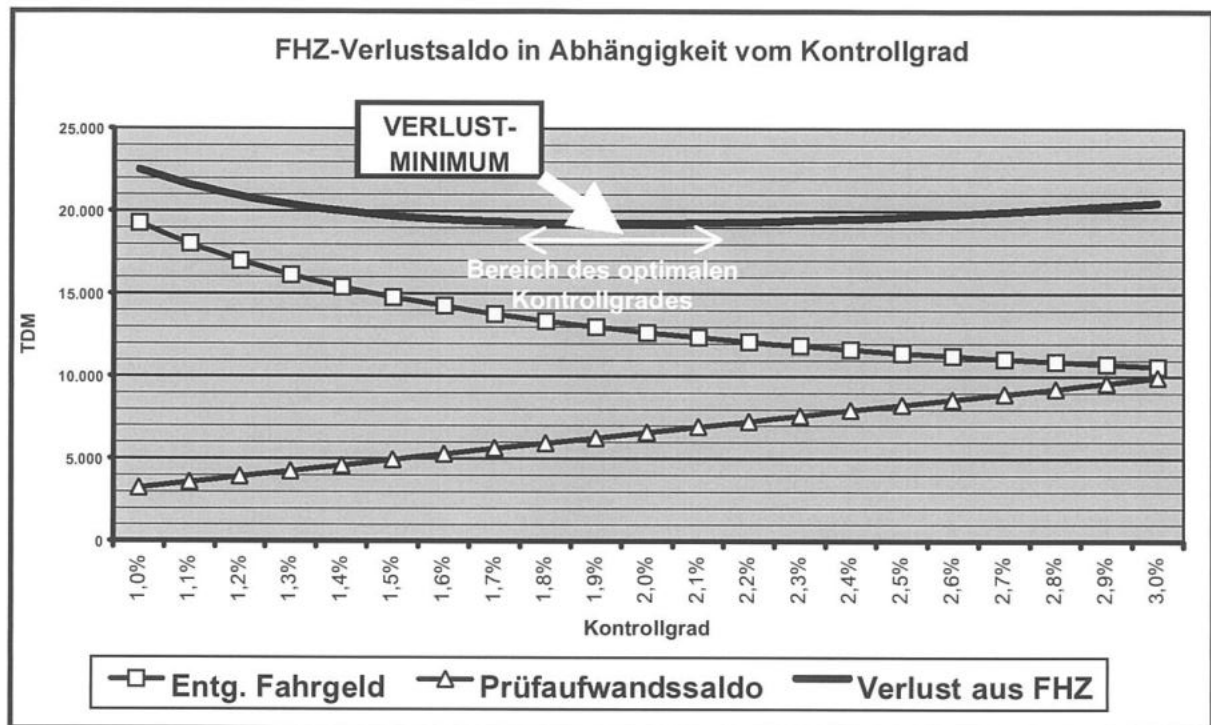


Abbildung 3: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad (Ausschnitt aus Abb. 2)

Der Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung ergibt sich als Summe aus Prüfaufwandssaldo und entgangenem Fahrgeld. Bei sehr geringen Kontrollgraden liegt der Prüfaufwandssaldo nahe Null, so dass die Kurven für das entgangene Fahrgeld und für den Verlustsaldo nahezu übereinander verlaufen.

Der Verlust sinkt mit steigendem Kontrollgrad so lange, bis die Abnahmerate des entgangenen Fahrgeldes die Zunahmerate des Prüfaufwandssaldos erreicht. Dieser Punkt kennzeichnet den optimalen Kontrollgrad (Verlust-Minimum). Bei weiterem Ansteigen des Kontrollgrades nimmt der Prüfaufwandssaldo (absolut) stärker zu als die Schwarzfahrerquote bzw. als Pendant das entgangene Fahrgeld abnimmt. Der Verlust aus Fahrgeldhinterziehung steigt dann wieder an.

Der Kurvenverlauf für das entgangene Fahrgeld wird wesentlich bestimmt durch die funktionale Beziehung zwischen dem Kontrollgrad (als unabhängiger Größe) und der Schwarzfahrer-Quote (als abhängiger Größe). Diese funktionale Beziehung muss das jeweilige Unternehmen aus empirischen Daten und Plausibilitätsüberlegungen ableiten. Als plausible Grundform kommt eine Hyperbel in Frage.

Das Minimum der Kurve „Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung“ charakterisiert den optimalen Kontrollgrad. Aus *Abbildung 2* und *Abbildung 3* ist erkennbar, dass die Kurve des Verlustsaldos um das Minimum herum in einer gewissen Breite einen nahezu parallelen Verlauf zur Achse des Kontrollgrades aufweist. Das betriebswirtschaftliche Optimum wird deshalb im wesentlichen erreicht, wenn der tatsächliche Kontrollgrad sich in etwa im Bereich - 0,2 %-Punkte und + 0,3 %-Punkte um den mathematisch abgeleiteten optimalen Kontrollgrad bewegt.

5. Rahmenbedingungen

Die Kennzahlen der Fahrausweisprüfungen eines ÖPNV-Unternehmens sind entscheidend geprägt durch diverse Rahmenbedingungen, für die ein Katalog in *Tabelle 15* aufgestellt wurde.

Die Rahmenbedingungen lassen sich nur beschreiben. Sie können bei einem Vergleich von Kennzahlen von erheblicher Bedeutung für die Interpretation von Unterschieden sein. Diese Rahmenbedingungen sollten für Vergleiche von Ergebnissen - soweit möglich und sinnvoll - kurz und prägnant beschrieben werden.

Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung

- FAP-Richtlinie
- FAP-Rahmenrichtlinie VDV (2/91, Schrift 703)
- Methoden und Einsatzstrategien (wann, wo und wie wird geprüft, repräsentative Erhebung)
- Größe der Prüfteams
- Beanstandungsarten
- Kulanz-Rahmenkatalog
- Verfahren zur Identitätsfeststellung
- Fahrausweisprüfung durch Fahrer
- FAP in Zivil / Dienstkleidung
- Einsatz von Hilfspersonal
- Einsatz von Fremdfirmen / Fremdpersonal
- Prüffart (Strecken-, Stand-, Abgangsprüfungen)
- Tarifstruktur (Fahrausweisarten u. -anteile, Transparenz)
- Anteil von Zeitfahrausweis-Inhabern
- Fahrausweisautomaten
- Höhe des EBE-Betrages
- Mahnverfahren
- Einsatz von Inkassobüros
- Strafverfolgungsverfahren
- Praxis der Strafverfolgungsbehörden

Tabelle 16: Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung

6. Vergleichstabelle

Eine Vergleichstabelle sollte neben den Kennzahlen die zugehörige Basis zeigen, also auch die Bestimmungsgrößen dieser Kennzahlen enthalten.

<u>Unternehmen:</u>	1	2	3
<u>Bestimmungsgrößen:</u>			
BA-Fälle			
Überprüfte FG			
Prüfstunden			
Beförderte Fahrgäste:			
• Unternehmensbeförderungsfälle			
• Summe der Betriebszweigbeförderungsfälle			
Fahrgeldeinnahmen (netto)			
EBE-Einnahme			
Entgangene Fahrgeldeinnahmen			
Prüfkosten			
Verlustsaldo			
<u>Unternehmen:</u>	1	2	3
<u>Kennzahlen:</u>			
Kontrollgrad			
Beanstandungsquote (BA/FG)			
Prüfleistung (FG/FPH)			
Feststellungsgrad (BA/FPH)			
Ø-EBE-Einnahme je BA-Fall			
Gesamtschadensquote			

Tabelle 17: Vergleichstabelle

Eine solche Vergleichstabelle muss in jedem Fall ergänzt werden um die Beschreibung der relevanten Rahmenbedingungen der einzelnen Unternehmen und um eine Erläuterung der Inhalte der Kenngrößen, insbesondere ihres räumlichen und zeitlichen Bezuges.

Generell sollte ein solcher Vergleich zwischen Unternehmen nur auf Jahresbasis erfolgen, wobei dann zusätzlich mindestens angegeben werden muss, welche Art von Beförderungsfällen zugrunde gelegt wurde.

Ein erster im Rahmen des Unterausschusses durchgeführter vertraulicher Vergleich zwischen einzelnen größeren Verkehrsunternehmen bestätigt prinzipiell den Zusammenhang zwischen Kontrollgrad und Beanstandungsquote. Bei Kontrollgraden zwischen 1, % und 1,5 % sind allgemeine Quoten von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis von 2,7% bis 3,8% festgestellt worden, bei höheren Kontrollgraden ergeben sich Beanstandungsquoten von 1,6% bis 2,6%. Bei ausgewählten Abgangskontrollen liegen in der Regel die Werte weit höher.

Bei den Prüfleistungen und den Prüfkosten sind relativ große Bandbreiten festzustellen ebenso bei den durchschnittlich realisierten EBE-Einnahmen. Dies ist ein Indiz für unterschiedliche Kontrollstrategien und Kulanzrahmenkataloge. In Abhängigkeit von diesen Werten liegt die Gesamtschadensquote um 0,6 bis 2,0%-Punkte höher als die Beanstandungsquote. Bei Kontrollgraden unterhalb von 2% liegt die Gesamtschadensquote zwischen 3,5% und 5%. Bei Kontrollgraden zwischen 2% und 3,5% liegt die GS-Quote in den vorhandenen Einzelwerten etwa um einen Prozentpunkt niedriger.

Für die kommunalen und regionalen Verkehrsunternehmen im VDV ergibt sich bei einer auf rund 4% bis 5% geschätzten Gesamtschadensquote und Netto-Einnahmen von ca. 11 Mrd. DM ein Schaden durch Fahrgeldhinterziehung von etwa 500 Mio. DM je Jahr. Durch entsprechende Kontrollstrategien und Kontrollquoten könnte dieser Wert wahrscheinlich um mindestens 1 Prozentpunkt entsprechend 100 Mio. DM abgesenkt werden.

Anhang 1**Ermittlung des Korrekturfaktors „r“ für die Umrechnung von der festgestellten BA-Quote auf die tatsächliche („wahre“) FHZ-Quote****Faktoren q und p**

- a) Die von den FAP festgestellten Beanstandungen enthalten Fälle, bei denen es sich nicht um Fahrgeldhinterziehung handelt (z. B. der Fall einer tatsächlich vergessenen Zeitkarte). Die vor Ort festgestellte BA-Quote ist deshalb größer als die tatsächliche BA-Quote.

$$q = \text{Anzahl tatsächliche BA} / \text{Anzahl festgestellte BA}$$

- b) Ein Teil der Schwarzfahrer entzieht sich der Überprüfung. Die festgestellte BA-Quote ist deshalb kleiner als sie bei vollständiger Erfassung gewesen wäre.

$$p = \text{„wahre“ festgest. BA-Quote} / \text{festgest. BA-Quote (SCHÄTZWERT)}$$

Der Wert „q“ lässt sich erst mit einer gewissen zeitlichen Verzögerung feststellen. Erfahrungsgemäß ist er über Jahre relativ konstant. q braucht deshalb allenfalls jährlich bestimmt zu werden. In Verbundgebieten liegt q erfahrungsgemäß zwischen 0,8 und 0,95. Dies hängt davon ab, ob die Zeitkarten im wesentlichen übertragbar sind oder nicht.

Der Wert „p“ ist ein Schätzwert, der, wenn möglich, durch Sondererhebungen bestätigt werden sollte. Dazu sind auch Prüfmethode geeignet, die mit hoher Sicherheit ausschließen, dass sich Schwarzfahrer der Prüfung durch Flucht entziehen. Allerdings wird ein gewisser Anteil zu schätzen bleiben, weil nicht alle Betrügereien mit Fahrausweisen nachweisbar sind. Erfahrungswerte aus direkten Vergleichen ergeben Werte für p von 1,1 bis 2,5.

Der Korrekturfaktor „r“ ($= p \times q$), multipliziert mit der festgestellten Beanstandungsquote, ergibt sodann einen begründeten Schätzwert für die tatsächliche Schwarzfahrerquote.

Korrekturfaktor „r“

$$q \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{tatsächliche BA-Quote}$$

$$p \times \text{tatsächliche BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

oder

$$p \times q \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

oder

$$r \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

Die „tatsächliche BA-Quote“ ist (vereinfacht ausgedrückt), die festgestellte BA-Quote bereinigt um die tatsächlich vergessenen persönlichen Zeitkarten und vergleichbare Fälle.

Die „wahre FHZ-Quote“ enthält in Ergänzung zur „tatsächlichen BA-Quote“ einen geschätzten Zuschlag für die Fahrgeldhinterzieher, die sich der Fahrkartenprüfung erfolgreich entziehen oder nicht erkannten und/oder nicht nachweisbaren Betrug begehen.

Anhang 2

Unter Mitarbeit von C. Sabban, DB AG

Anmerkungen zur Repräsentativität der Fahrausweisprüfung

Grundsätzlich sollten die **Fahrausweisprüfungen flächendeckend** erfolgen. Maßstab für das Kontrollvolumen auf bestimmten Linien- und Streckenabschnitten sowie an bestimmten Örtlichkeiten sollte das Fahrgastaufkommen sein. Dabei muss zusätzlich die Verkehrszeit bzw. die Ganglinie Beachtung finden. Dies erfordert eine Definition von Streckenabschnitten je Linie über das gesamte Verkehrsgebiet, denen das anteilige Fahrgastaufkommen (differenziert nach Verkehrszeiten) zuzuordnen ist.

Die Verkehrsunternehmen sollten durch Zufallsauswahl eine repräsentative Anzahl davon analog dem Verfahren zur Schwerbehinderten-Erhebung auswählen, um zu einem repräsentativen Wert für die Schwarzfahrerquote zu kommen. Dabei ist es notwendig, dass Kontrollverfahren angewendet werden, die möglichst alle Schwarzfahrer auf dem zu prüfenden Abschnitt erfassen. Durch Verstärkung des Zählpersonals für die Erhebung des Anteils der Schwerbehinderten mit Prüfpersonal kann dies erreicht werden. Es muss darauf hingewiesen werden, dass die im Rahmen des Verfahrens zur Erhebung des Schwerbehinderten-Anteils genannten Korrekturfaktoren nicht ungeprüft auch für die Hochrechnung von Schwarzfahrern verwendet werden dürfen.

Im Gegensatz zu Schwerbehinderten, Schülern und anderen üblichen Untersuchungsgegenständen sind Schwarzfahrer durch ihre geringe Kooperationsbereitschaft definiert. Darüber hinaus wird das Verhalten durch die Untersuchung selbst beeinflusst. Bei der praktischen Durchführung einer Schwarzfahrerermittlung sollten also berücksichtigt werden:

- Ausweichmöglichkeiten minimieren, also große Erhebungsgruppen.
- Zeitliche Klumpung gering halten: spätestens nach zwei Tagen gezielter Untersuchung eines Raumes muss mit Verzerrung durch verändertes Schwarzfahrerverhalten gerechnet werden.
- Erhoben werden immer die Anzahl der Einsteiger und der Anteil der Schwarzfahrer darunter. Eine Anwendung von Teilweg- oder Ersteinsteigerverfahren zur Behandlung von Umsteigern erscheint hier wenig sinnvoll, da eine Schwarzfahrt bei jedem Einstieg einen neuen Tatbestand darstellt. Auch die gebundene Hochrechnung sollte über Einsteiger und nicht über Personenfahrten erfolgen.

Um ohne Korrekturfaktoren einen Überblick über die wahre Situation zu erhalten, bedeutet dies, dass in Gebieten und zu Verkehrszeiten mit hohem Fahrgastaufkommen vergleichsweise viel kontrolliert wird und umgekehrt. Dabei ist nicht ausgeschlossen, dass in Gebieten und zu Verkehrszeiten mit hohem Schwarzfahreranteil mehr Fahrausweisprüfungen durchgeführt werden, als nach dem Fahrgastaufkommen eigentlich vorzusehen wären. Solche gezielten Aktionen haben in der Regel einen hohen Abschreckungseffekt, insbesondere dann, wenn über sie in den Medien ausführlich berichtet wird.

Wenn die geschilderten Sonderaktionen einen hohen Anteil am gesamten Kontrollvolumen haben, können sie aber die Schwarzfahrerquote insgesamt verfälschen, nämlich zu hoch ausweisen. Für die Ermittlung der „wahren“ Schwarzfahrerquote, aus der dann das ent-

gangene Fahrgeld durch Hochrechnung ermittelt wird, darf nur ein repräsentativer Schwarzfahreranteil zum Ansatz kommen. Allerdings sollte der Aufwand für die Repräsentativität der Daten nicht zu weit getrieben werden, weil dadurch die Genauigkeit der Ergebnisse nur unwesentlich gesteigert werden kann. Einzelne oder relativ wenige Sonderaktionen beeinflussen das statistische Gesamtergebnis in aller Regel außerhalb des erforderlichen Genauigkeitsgrades.

Anhang 3**Abkürzungsverzeichnis**

AEG	= Allgemeines Eisenbahn-Gesetz
AG-Anteil	= Arbeitgeberanteil
BA	= Beanstandungen
EBE	= Erhöhtes Beförderungsentgelt
FAP	= Fahrausweisprüfung / Fahrausweisprüfer
FG	= Fahrgäste
FHZ	= Fahrgeldhinterzieher
FPH	= Prüfstunden
GS	= Gesamtschaden aus Fahrgeldhinterziehung
PBefG	= Personenbeförderungsgesetz
SGB IX	= Sozialgesetzbuch IX
Schwbg	= Schwerbehindertengesetz

Hinweise zum Ausfüllen der Fahrpreisnacherhebung:

Der Vordruck "Fahrpreisnacherhebung/Zahlungsaufforderung" (Artikel 178) ist sowohl für den DPT-Verkehr, als auch für alle beteiligten Verbünde (siehe Auflistung Blockrückseite) zu verwenden. **Für jeden Fahrgast ist eine gesonderte FN auszustellen!**
Der Vordruck FN besteht aus 4 Teilen:

- Blatt 1 FN-Urschrift zur Bearbeitung an DB Service Fahrpreisnacherhebung
- Blatt 2 FN-Durchschrift für den Kunden
- Blatt 3 Überweisungssträger für den Kunden
- Blatt 4 Selbstauskunft zur Bearbeitung an DB Service Fahrpreisnacherhebung

Der Vordruck wird bei der Bearbeitung elektronisch gelesen. Die farblich gekennzeichneten Bereiche sind sauber, deutlich lesbar und mit schwarzen/blauen Großbuchstaben auszufüllen (vorgegebene Kästchen bitte einhalten).

In das Feld "Tarifgebiet" ist die 3-stellige Kennziffer des Tarifgebietes einzutragen. Für den DPT-Verkehr gilt grundsätzlich 001, für die Verkehrsverbünde siehe Verzeichnis auf der Rückseite des FN-Blocks. Wichtige Hinweise zum Sachverhalt sind ggf. in das Feld "Bemerkungen" einzutragen. Das Feld "ID-Code" dient nur zur internen Verarbeitung (regional besonders geregelt).

Aus verfahrenstechnischen Gründen ist es jedoch erforderlich, nachfolgende Ereignisse im Feld "Codierung" bzw. "gepr. Ausweis" einzutragen:

- | Codierung: | gepr. Ausweis: |
|--|---------------------------------|
| 22 Automaten-/Entwerterstörung | 1 BPA |
| 33 bestellte Reisedokumente am FAA nicht verfügbar | 2 Reisepass |
| 90 verfälschter Fahrausweis | 3 sonstiger Ausweis/Dokumente |
| 91 Fahrausweis von Drittem benutzt | 4 Personalien durch BGS/Polizei |
| 92 Fahrgast im WC versteckt | 5 nach Angaben/Selbstauskunft |

Trifft keiner der Gründe zu, bleibt das Feld "Codierung" frei

Zum Schutz Ihrer persönlichen Daten geben Sie auf dem Original der FN in dem dafür vorgesehenen Feld nur noch Ihre 8-stellige Personalnummer für spätere Rückfragen an. Vergessen Sie bitte Ihre Unterschrift nicht!

Händigen Sie die Durchschrift (beiges Blatt 2) und den Überweisungssträger (Blatt 3) dem Fahrgast aus. Wird die Annahme verweigert, bitte Hinweis im Feld "Bemerkungen".

Können die Personalien des Fahrgastes nicht ermittelt werden, FN hinsichtlich des Fahrpreises und des Sachverhalts vorbereiten. Der Fahrgast ist zusammen mit der FN dem BGS (ausschließlich zur Feststellung der Personalien) zu übergeben.

Eine ggf. erforderliche Selbstauskunft (Blatt 4) ist vom Fahrgast eigenhändig zu unterschreiben.

Die weitere Bearbeitung erfolgt ausschließlich durch:

DB Service Fahrpreisnacherhebung, 76518 Baden-Baden

Die Urschrift der FN und ggf. die Selbstauskunft, zusammen mit den eingezogenen Unterlagen, zeitnah der Einsatzstelle übergeben.

Eingezogene Unterlagen sind fest mit der FN zu verbinden.

Sehr geehrte(r) Kundin/Kunde,

Sie konnten heute bei der Fahrscheinprüfung keinen gültigen Fahrschein vorlegen. Nach den geltenden Tarifbestimmungen sind Sie deshalb zur Zahlung des erhöhten Fahrpreises verpflichtet.

Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich, wenn Sie innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag bei einer DB-Verkaufsstelle nachweisen, dass Sie zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen persönlichen Fahrscheins waren.

Wir bitten Sie, zur Vermeidung weiterer Kosten, den umseitig genannten Betrag innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag mit beiliegendem Überweisungssträger zu bezahlen.

Überweisungen richten Sie bitte ausschließlich an:

Deutsche Bahn AG / FN-Service (IFM), 76518 Baden-Baden.

Bankverbindung:

**Commerzbank Baden-Baden, BLZ 662 400 02,
Konto-Nr. 115 507 600**

Sollten Sie den gesetzten Zahlungstermin nicht einhalten, sind wir berechtigt, Ihnen die durch Beitreibungsmaßnahmen verursachten Mehrkosten als Verzugsschaden in Rechnung zu stellen.

Ihre Deutsche Bahn

DB Reise&Touristik AG DB Regio AG

Zuschriften richten Sie bitte ausschließlich an:

DB Service Fahrpreisnacherhebung, 76518 Baden-Baden
Fahrpreisnacherhebungsnummer bitte stets angeben!

Gemäß § 33 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) weisen wir darauf hin, dass Ihre Daten zur Abwicklung dieses Vorganges automatisiert gespeichert, verarbeitet und genutzt werden.

Nur für Verkaufsstelle	
Gültiger persönlicher Fahrschein (Art u. Nummer)	
BahnCard Nr.	
bei der Verkaufsstelle	vorgelegt
Ausgegebenen Fahrschein Nr.	
Zum Preis von	EUR
Tagesstempel	
(Datum, Name, Unterschrift)	

Nach Bearbeitung umgehend an DB Service Fahrpreisnacherhebung senden!

Anlage 2

Anlage 3

Richtlinien für die Durchführung von Fahrausweiskontrollen

Ermittlung der Schwarzfahrerquote

Anzahl der kontrollierten Fahrgäste: _____ (100 %)

Anzahl der Kontrollfeststellungen:
= Beanstandungsquote _____ (..... %)

abzüglich nachträgliche Zeitkartenvorlage: _____ (..... %)

abzüglich Kulanzfälle: _____ (..... %)

restliche Beanstandungen:
= Schwarzfahrerquote _____ (..... %)

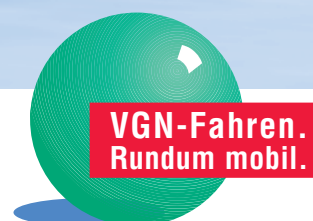
maximale Schwarzfahrerquote (zum Vergleich) z.B.: (3,0 %)

[illegible]

Jahr

*) Anzahl durchgeführte Kontrollen, bei geringer Anzahl Angabe der Stunden

Zeitraum	Verfahren	Anzahl Kontrollen *)		Ergebnis		
		Fahrer	Fachkräfte EigenFremd	Kontrollierte Fahrgäste	Beanstan- dungen	%
1. Quartal	Sichtkontrolle					
	Vertiefte Kontrolle					
	Spezialkontrolle					
2. Quartal	Sichtkontrolle					
	Vertiefte Kontrolle					
	Spezialkontrolle					
3. Quartal	Sichtkontrolle					
	Vertiefte Kontrolle					
	Spezialkontrolle					
4. Quartal	Sichtkontrolle					
	Vertiefte Kontrolle					
	Spezialkontrolle					
Gesamt						
Abzüglich Zeitkartenvorlagen						
Abzüglich Kulanzfälle						
Fälle, in denen EBE oder ermäßigte Gebühr kassiert wurde						
Beanstandungsquote (EBE-Fälle durch 1 % der kontrollierten Fahrgastzahl)						



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

Rothenburger Str. 9 • 90443 Nürnberg • Tel. 0911/270 75 0



Partner im VGN