Dein Ticket musst du zehnmal kaufen! – Eine digitale Absurdität aus der Welt des öffentlichen Nahverkehrs

geschrieben von Bernd Berke | 30. August 2019

Umständlich genug: der „gute alte“ Fahrkartenautomat. Schon die Aufschrift (Italienisch statt z. B. Türkisch oder Polnisch) deutet auf ein geistiges Verharren in den 1960er Jahren hin. (Foto:

Bernd Berke)

Also, diesen Blödsinn muss ich Euch einfach erzählen. Es geht um Tickets für den öffentlichen Personen-Nahverkehr (ÖPNV), insbesondere: für den Rhein-Ruhr-Verkehrsverbund VRR bzw. die DSW21 (Dortmunder Stadtwerke). Ich höre schon jetzt Eure Seufzer. Tja. Da müssen wir jetzt gemeinsam durch.

Die Sache ist die: Weil ich schon mal gern mit der Zeit gehe, habe ich mich für Handytickets angemeldet. Also nix mehr mit papierenem Fahrschein und Abstempelei („zack-ping“), sondern – gegen entsprechendes Entgelt – die gespeicherte Fahrberechtigung auf dem Smartphone vorweisen. Wer mal in den letzten Jahren z. B. in England oder Holland war, weiß, dass sie uns dort in solchen und anderen digitalen Dingen meilenweit voraus sind. Und längst nicht nur dort. Deutschland ist auf diesem Sektor nahezu Entwicklungsland.

In einer mir selbst unbegreiflichen Euphorie habe ich per App trotzdem gleich ein Zehnerticket geordert, wobei der erste von zehn „Abschnitten“ erklärtermaßen schon nach 90 Minuten verfällt. Man sollte das Billet also erst kurz vor Antritt der ersten Fahrt erwerben (siehe dazu die Nachbemerkung am Schluss).

Da kann man klicken, wie man will…

So weit, so gut und halbwegs verständlich. Nun aber kommt’s: Flugs zeigt die einschlägige Handy-App an, dass das Ticket (Teil 1) nicht mehr gültig sei. Also wird die Anzeige doch jetzt ebenso schnell automatisch aufs zweite von zehn Tickets umspringen? Nichts da! Man kann drücken und klicken, wie man will, da tut sich nichts dergleichen. Sollte das ganze Zehnerticket (Preis immerhin 22,60 Euro) damit schon beim Teufel sein? Das wäre ja wohl nicht zu fassen.

Handyticket abgelaufen… (Screenshot vom Smartphone / © Markenzeichen VRR/DSW21)

Also die Hotline bemüht. Die Antwort folgt so rasch und klingt so geläufig, als kämen täglich Dutzende solcher Anfragen. Der Ratschlag, auf den man nie und nimmer von selbst gekommen wäre: Man soll das ganze Kauf-Prozedere erneut absolvieren – bis am Ende Kosten von 0,00 Euro angezeigt würden. Damit sei das zweite von zehn Tickets ohne weitere Kosten aktiviert. Und so weiter. Und so fort. Der ganze Mumpitz zehnfach. Leute, ist das denn wahr?

Nun sagt selbst: Hättet ihr einen solchen Humbug für möglich gehalten? Schreckt man denn nicht vielmehr bei der Ansage „Nochmals kaufen“ zurück, weil man abermals Kosten befürchtet? Womöglich ohne jegliche Gegenleistung.

Okay, es hat dann geklappt, aber es ist trotzdem blühender Unsinn.

Drei Hotliner, fünf Meinungen

Nach und nach sind es dann drei Anrufe bei der Hotline geworden, zwischendurch wurde ich auch noch mehrfach gesperrt (Rückmeldung wörtlich: „wegen zu viele Versuche“) und kam gar nicht mehr in die Nähe meiner ehrlich erworbenen virtuellen Fahrkarten. Ich sage nur: Kunde, Kunde, du musst wandern – von der einen PIN zur andern…

„Zack-ping“ (oder „Zack-piep“) macht es, wenn das Entwerten noch händisch vonstatten geht. (Foto: Bernd Berke)

Auf den Einwand, dieses „System“ sei alles andere als selbsterklärend, räumten die ersten beiden Hotline-Mitarbeiter freimütig ein, das stimme auf jeden Fall. Kerls, so meldet es doch euren Chefs, damit die sich gezielt kümmern! Entweder deutliche Hinweise an geeigneter Stelle oder am besten gleich die ganze Funktion aufpolieren! Kann doch nicht so schwer sein. Ihr schafft das schon. Verdammte Hacke!

Die dritte Hotlinerin klang zunächst ein bisschen zickig, wurde dann aber zusehends freundlicher und gab hilfreiche Auskünfte. Es war halt wie sonst bei der zuweilen unsäglichen Telekom oder ähnlichen Spezialisten. Jede Info lautet ein bisschen oder gar völlig anders. Drei Hotliner, fünf Meinungen. Oder so ähnlich. Die „Wahrheit“ muss man halt extrapolieren. Man wird dabei zum Erkenntnistheoretiker wider Willen.

Nun sagt, soll ich künftig wieder Fahrscheine aus Papier am

Automaten ziehen wie seit eh und je? Wenn nur diese Automaten nicht ebenfalls so idiotisch umständlich wären…

P.S.: Hinterhältige Schlaumeier haben mit dem Kauf ihrer Handytickets gewartet, bis am anderen Ende des Waggons die Kontrolleure auftauchten. Erst da haben sie mit fliegenden Däumchen per Handy ganz fix ihre Karte erworben. Drum werden die Fahrkarten jetzt erst zwei Minuten nach dem Kauf gültig („scharf geschaltet“), um derlei Last-Minute-Aktionen zu unterbinden.