

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Silke Seif und Richard Seelmaecker (CDU) vom 10.11.21

und Antwort des Senats

Betr.: Holpriger Start: Wann wird der Hamburger Verkehrsverbund die Nutzer-Probleme der neuen hvv-App beheben?

Einleitung für die Fragen:

Mit neuem Design und neuen Funktionen ist die neue hvv-App am 18. Oktober 2021 gestartet. Doch technische Probleme sorgen seit dem jüngsten Update in vielerlei Hinsicht für Ärger und Unmut bei vielen hvv-Kunden, die ihre Tickets mobil über die App beziehen (vergleiche <https://www.mopo.de/hamburg/spd-chef-attackiert-neue-hvv-app-fahrgaeste-sind-gespalten/>).

So kann eine nicht unerhebliche Anzahl an Nutzern der hvv-App beispielsweise keine Fahrkarten via Smartphone kaufen und ihre Zahlungsdaten wurden nicht korrekt übertragen. Betroffene App-Nutzer erhalten die Fehlermeldung: „Systemfehler: Die Anfrage-Nachricht war fehlerhaft aufgebaut“.

Laut telefonischer Auskunft beim hvv-Fahrkarten-Onlineshop (040/32 88-45 83) seien bei einer größeren vierstelligen Anzahl von hvv-App-Usern die Zahlungsdaten nicht korrekt übertragen worden. Auswirkung sei, dass in der App weder Fahrkarten gekauft noch Zahlungsdaten aktualisiert werden können (Gedächtnis-Protokoll des hvv-Kunden liegt Silke Seif MdHB per E-Mail vor). Die Fehler in der hvv-App seien dem Unternehmen zwar bekannt, aber man sei – so die Aussage eines hvv-Mitarbeiters am Telefon – trotz großer Bemühungen aktuell nicht in der Lage, den Fehler zu finden. Eine Behebung sei daher zeitnah nicht möglich.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Senat beantwortet die Fragen auf Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) wie folgt:

- Frage 1:** *Ist es korrekt, dass im Zuge des Updates nicht alle Zahlungsdaten von allen hvv-App-Nutzern korrekt übertragen wurden?
Falls ja, wie viele hvv-App-Nutzer sind davon betroffen?
Falls ja, wann soll der Fehler behoben sein?
Falls nein, wieso erhalten App-Nutzer die Fehlermeldung: „Systemfehler: Die Anfrage-Nachricht war fehlerhaft aufgebaut“?
Falls nein, warum wird das von Mitarbeitern der Kunden-Hotline gesagt?*

Antwort zu Frage 1:

Der Relaunch der App des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) hatte keinen Einfluss auf die Übertragung von Zahlungsdaten. Allerdings erfolgten unabhängig davon bei dem Zahlungsdienstleister aufgrund sich verändernder rechtlicher Anforderungen im Zahlungsverkehr durch Payment Services Directive 2 (PSD2) und Payment Card

Industry Data Security Standard (PCI DSS) zwingend erforderliche Systemanpassungen. In diesem Zusammenhang wurden seit Mitte September Zahlungsdaten in ein neues System übertragen. Dieser Prozess erfolgt sukzessive jeweils bei der ersten Bestellung der Kundinnen und Kunden seit Systemumstellung. Dabei werden auch die Zahlungsmitteldaten überprüft. Sofern diese Prüfung negativ ist, weil zum Beispiel die Kreditkarte abgelaufen ist oder ein SEPA-Lastschriftmandat länger als drei Jahre besteht, werden die Zahlungsdaten nicht übertragen und die Kundin beziehungsweise der Kunde in der hvv-App aufgefordert, ein neues Zahlungsmittel zu hinterlegen. Bei dieser Neuhinterlegung des Zahlungsmittels kam es zeitweise zu technischen Fehlern bei dem Zahlungsdienstleister.

Es liegen keine Angaben darüber vor, wie viele Nutzerinnen und Nutzer von einer Störung im Rahmen der Umstellung bei dem Zahlungsdienstleister betroffen waren.

Die Systemlastprobleme bei dem Zahlungsdienstleister wurden weitgehend behoben. Es erfolgt kontinuierlich die Analyse von Störungs- und Fehlerfällen mit entsprechenden Systemanpassungen. Die Anzahl der Störungsmeldungen und Anfragen von Kundinnen und Kunden ist seitdem deutlich gesunken.

Es kommt vereinzelt bei dem Bestellvorgang in der hvv-App zu der Fehlermeldung „Systemfehler: Die Anfrage-Nachricht war fehlerhaft aufgebaut“. Diese entsteht in dem Ticketing-System des Shop-Betreibers. Dieser Fehler soll zeitnah behoben werden.

Zu den gegebenenfalls im Einzelfall getätigten Aussagen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kunden-Hotline können keine Angaben gemacht werden.

Frage 2: *Die Mitarbeiter im hvv-Online-Shop können die Aktualisierung der Zahlungsdaten, zum Beispiel von hinterlegten Kreditkartennummer et cetera, auch nicht telefonisch vornehmen. Warum bietet der hvv aktuell nicht diesen Service als Ausgleich für die betroffenen Kunden an?*

Antwort zu Frage 2:

Zum Schutz der Zahlungsdaten obliegt einzig zertifizierten Stellen wie den Abrechnungspartnern des Zahlungsdienstleisters der Zugriff auf diese Zahlungsdaten. Die HOCHBAHN, die die Kundenbetreuung für den hvv vornimmt, hat keinen Zugriff auf die gesicherten Umgebungen des Zahlungsdienstleisters.

Frage 3: *Auch auf der hvv-Website können Kunden und App-Nutzer aktuell keine Zahlungsdaten im persönlichen hvv-User-Bereich aktualisieren. Hier erscheint die Meldung: „Umfangreiche Wartungsarbeiten machen es erforderlich, dass der Onlineshop in den kommenden Wochen nicht erreichbar ist.“ (vergleiche <https://www.hvv.de/de/offlineshop>). Wann sollen diese Wartungsarbeiten beendet werden? (Falls keine konkrete Zeitangabe möglich ist, bitte Quartal und Jahr angeben.)*

Antwort zu Frage 3:

Aktuell ist geplant, den Online-Shop unter hvv.de spätestens bis Ende November wieder produktiv zu setzen.

Frage 4: *Da das Einloggen bei einer Vielzahl von App-Nutzern nicht funktioniert, müssen diese HVV-Kunden wieder ein Ticket in Papierform kaufen (vergleiche <https://www.24hamburg.de/hamburg/hvv-app-in-der-kritik-ein-jahr-arbeit-und-das-ist-das-ergebnis-91075723.html>). Damit entfällt der Rabatt in Höhe von 7 Prozent auf Einzel- und Tageskarten. Welche Rabatt-Alternative – außer der hvv Card – bietet der hvv den Kunden an, die keine Zeitkarte besitzen?*

Antwort zu Frage 4:

Tickets können auch über die hvv-switch-App sowie die hvv-App mit 7 Prozent Rabatt gekauft werden.

Frage 5: *Andere App-Nutzer bemängeln, dass es die Funktion „Zwischenhalte einfügen“ nach dem Update nicht mehr gibt (vergleiche <https://www.mopo.de/hamburg/spd-chef-attackiert-neue-hvv-app-fahrgaeste-sind-gespalten/>). Wird diese Funktion wieder eingefügt?
Falls ja, wann?
Falls nein, warum nicht?*

Antwort zu Frage 5:

Es handelt sich um das Via-Haltestellen-Feature. Es ist geplant, dieses mit einem Folge-Update der hvv-App wieder bereitzustellen. Aktuell ist dies für das 1. Quartal im Jahr 2022 geplant.

Frage 6: *Ein weiterer Kritikpunkt vieler App-Nutzer: Verbindungen lassen sich nicht mehr mit Freunden teilen (vergleiche <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Hamburg-Viele-schlechte-Bewertungen-fuer-neue-HVV-App,hvv628.html>). Wird diese Funktion wieder eingefügt?
Falls ja, wann?
Falls nein, warum nicht?*

Antwort zu Frage 6:

Diese Funktion befindet sich aktuell bereits in der Umsetzung und ist für das 4. Quartal im Jahr 2021 geplant.