



H Anfrage 26037

an den Oberbürgermeister der Stadt Heilbronn

gem. § 24 Abs. 4 Gemeindeordnung i.V.m. § 21 Abs. 2 Geschäftsordnung

Stadträtin/Stadtrat:

Dagenbach

Fraktion/Gruppierung:

PRO Heilbronn

Datum:

8.7.2026

HNV-App

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

ein Bürger beklagt sich, dass er die neue App der HNV auf seinem Smartphone zwar installieren konnte, diese aber nach dem Versuch, sie zu öffnen verschwindet. Auch bei einer mehrfach versuchten Neuinstallation geschieht stets dasselbe. Nach einem Anruf im Büro in der in der Olgastrasse in Heilbronn angerufen erklärte der Sachbearbeiter, er kann ihm nicht helfen, er müsste eine E-Mail an die Verwaltung schicken.

Dies habe er gemacht, aber keine Rückantwort bekommen, um die Sache zu klären. Bei einer darauf folgenden persönlichen Vorstellung in der Olgastrasse soll ihm von einer Dame erklärt worden sein, dass es ihr sehr leid tue, aber sie nicht wisse, wie zu helfen sei.

Auf ihrer Nachfrage bei dem o.g. Sachbearbeiter soll ihm dieser erklärt haben, er hätte die falsche Software auf seinem Smartphone Phone X und müsste eine andere Software aufspielen.

Für ihn ist das nicht nachvollziehbar, denn Apple gebe die Software vor und die Konsequenz wäre für ihn, deswegen ein neues Smartphone kaufen zu müssen, dass 1500 € koste.

Es könne aus seiner Sicht nicht sein, dass er bisher die Karte zum Busfahren gehabt habe, bei der automatisch das Geld abgebucht wurde.

Das habe immer funktioniert und nun frage er sich, warum er ein neues Smartphone kaufen soll, um Bus fahren zu können?



H

Dazu wird um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Welche Stellungnahme gibt die Stadtverwaltung dazu ab;
2. in welcher Weise wird in diesem und ggf. weiteren solchen Fällen schnell für Abhilfe gesorgt?

Mit freundlichen Grüßen

Alfred Dagenbach

Stadtrat