



Bericht zur Einnahmensicherung 2016

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



Inhaltsverzeichnis

1. **Zielsetzung der Broschüre**
2. **Ausgangslage**
 - 2.1. Fälschungssichere Ticketmuster vermindern Ticketmissbrauch
 - 2.2. Aktuelle Prüf szenarien im Überblick
3. **EBE-Statistik – Jahresbericht 2016**
4. **Workshop „Best Practice Einnahmesicherung“**
 - Workshop Teil 1: Neuausrichtung des Meldeverfahrens

 - Workshop Teil 2: Erfahrungsaustausch
 - DB Regio AG
 - Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR)
 - Via Verkehrsgesellschaft mbH (Via)
 - Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA)

 - Workshop Teil 3: Erarbeitung von Handlungsempfehlungen
 - Einstiegskontrolle
 - Prüfung in den Fahrzeugen
 - Schwerpunktkontrollen

 - Workshop Teil 4: Zusammenfassung der Ergebnisse
5. **Zusammenfassende Schlussfolgerungen und weitere Schritte**

1. Zielsetzung der Broschüre

In der vorliegenden Broschüre werden die bisherigen Maßnahmen der Verkehrsunternehmen zur Ticketkontrolle und Senkung der Schwarzfahrerquote dargestellt. Hier werden neben den Daten des EBE-Statistik-Jahresberichts für das Jahr 2016 die Handlungsempfehlungen für künftige noch effektivere Fahrgeldsicherungsmaßnahmen vorgestellt. Dazu gehören auch Hinweise, wie die bisher eingesetzten Instrumente optimiert werden können.

Zwecks Bearbeitung dieses Themas hat nach einer Vorbereitung mit einer kleinen Gruppe ausgewählter Verkehrsunternehmen ein Workshop zur Definition von Maßnahmen zur Senkung der Schwarzfahrerquote stattgefunden. Zu diesem Workshop wurden alle Verkehrsunternehmen im VRR mit dem Ziel eingeladen, einen umfassenden Überblick aus den unterschiedlichen Betriebszweigen sowohl der kommunalen als auch der SPNV-Unternehmen zu erlangen und maßgeschneiderte effektive Handlungsempfehlungen verabreden zu können.

2. Ausgangslage

Die Fahrgeldeinnahmen stellen die wichtigste Finanzierungsquelle der Verkehrsunternehmen dar. Es ist deshalb erforderlich, diese Einnahmen abzusichern, damit das Angebot des ÖPNV aufrechterhalten werden kann.

Im VRR generieren 33 Verkehrsunternehmen Tickets. Die Aufgabe der VRR AöR ist es hierbei sicherzustellen, dass diese Tickets bestimmten Kriterien entsprechen, damit die Tickets einerseits überall anerkannt werden, andererseits Manipulationen an Tickets auch überall erkannt werden.

Mit der weiter zunehmenden Mobilität fahren Kunden nicht nur im VRR mit Bus und Bahn, sondern weiten ihre Reisen auf ganz NRW aus. Dies ist mittels landesweit gültigen Anschlusstickets möglich. Hierfür ist eine landesweite Abstimmung über auch über die Gestaltung der „Basistickets“ und das Aussehen der Tickets notwendig, damit kein Missbrauch möglich ist.

Eine weitere zentrale Aufgabe der VRR AöR in diesem Bereich sind Vorgaben zur Ticketprüfung. Diese Vorgaben beziehen sich auf die eindeutigen Sicherheitsmerkmale im Papier bzw. auf den Umgang mit elektronischen Tickets. Hierdurch wird es einerseits möglich, Fahrgäste zu erkennen, die ohne Ticket den ÖPNV nutzen. Andererseits wird Fahrgästen, die ein Ticket kaufen, vor Augen geführt, dass eine sogenannte Fahrerschleichung – wie eine Fahrt ohne Ticket juristisch heißt – harte Konsequenzen mit sich bringt wie Ausstellen eines EBE oder Rufen der Polizei bei Verweigerung der Angabe der persönlichen Daten. Es geht bei der Ticketkontrolle somit außer dem Auffinden von Schwarzfahrern auch darum, den zahlenden Kunden zu zeigen, dass sie korrekt handeln.

2.1. Fälschungssichere Ticketmuster vermindern Ticketmissbrauch

Tickets auf „normalem“ Ticketpapier werden per Thermodruck erzeugt. Dieser Thermodruck ist manipulierbar, deshalb werden diese Tickets insbesondere auf das korrekte Design hin geprüft. Abweichungen führen hierbei zu intensiveren Kontrollen. In den letzten Jahren wurde kein nachgedrucktes Ticketpapier entdeckt, allerdings sind größere Mengen

Originalpapier durch Einbruchdiebstahl abhandengekommen. Die Unternehmen haben deshalb das Design des Ticketpapiers angepasst und verhindern dadurch, dass die gestohlenen Papierrollen von Betrügern genutzt werden können. Die VRR AöR stellt die Anforderungen für den Druck des Ticketpapiers und auch für den Thermoaufruck auf und überwacht die Einhaltung. Für den Thermoaufruck wird neben dem Inhalt insbesondere auch Schriftgröße und Platzierung vorgegeben.

Zudem bestimmt die VRR AöR die regionalen Vorgaben für den VDV-Standard für eTickets und überwacht diese. Die Vorgaben für die Gestaltung der Tickets werden durch die VRR AöR mit allen Tarifräumen in NRW abgeglichen, damit ein weitestgehend einheitlicher Standard gegeben ist, die Kontrolle gewährleistet wird und hierdurch die Einnahmen gesichert sind.

Für die Weiterentwicklung der Fälschungssicherheit des Ticketpapiers wurde gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen eine entsprechende Arbeitsgruppe gebildet. Diese tagt zweimal im Jahr und erarbeitet und empfiehlt entsprechende Sicherungsmaßnahmen.

Die Absicherung der elektronischen Tickets wurde an das Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM) mit Sitz beim VRR übertragen, welches einen landesweit einheitlichen Standard gewährleistet. Hier werden die Vorgaben des VDV und Anregungen der Verkehrsunternehmen gebündelt und für ganz NRW umgesetzt.

2.2 Aktuelle Prüfverfahren im Überblick

33 Verkehrsunternehmen im VRR verkaufen und kontrollieren Tickets, sechs weitere Verkehrsunternehmen kontrollieren nur Tickets. Hierfür sind die vorgegebenen Standards zwingend einzuhalten. Die Tickets werden auf zwei verschiedene Weisen kontrolliert.

Elektronische Tickets, dies sind alle Tickets auf einer Chipkarte und alle Tickets mit einem Barcode, werden grundsätzlich elektronisch kontrolliert. Dies heißt, dass nur das eTicket gilt, nicht der Klartextaufruck, der zumindest bei den Tickets mit Barcode zur Kundeninformation noch zusätzlich aufgedruckt ist. Das elektronische Ticket auf dem Chip ist genauso abgesichert wie das elektronische Ticket im Barcode. Beide Sicherungen entsprechen dem bundesweiten VDV-Standard. Dieser Standard wird im VRR seit 2003 eingesetzt, bisher wurde noch kein manipuliertes eTicket entdeckt.

Im Busverkehr prüfen die Verkehrsunternehmen jedes Ticket durch das Fahrpersonal, Im U-Bahn- und Eisenbahnverkehr erfolgen die Ticketprüfungen durch Prüfpersonal. Die Verkehrsunternehmen setzen Prüfpersonal eigenverantwortlich ein. Der VRR hat letztmalig den EBE-Statistik-Jahresbericht für das Jahr 2015 herausgegeben, der im September-Sitzungsblock 2016 unter der Drucksache M/IX/2016/0224 veröffentlicht wurde. In diesem wurden die Ergebnisse der Fahrausweisprüfungen der Verkehrsunternehmen dargestellt.

3. EBE-Statistik-Jahresbericht 2016

Der EBE-Statistik-Jahresbericht basiert auf den Meldungen der Verkehrsunternehmen über die Ergebnisse der Fahrausweisprüfungen. Danach sind im Jahr 2016 nach den vorliegenden Meldungen von 20 Verkehrsunternehmen insgesamt rund 19,40 Millionen Fahrausweise geprüft worden mit einem Anteil von 309.081 Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis. Bei einem Prüfaufwand von 575.768 Stunden liegt der Anteil der je Prüfstunde überprüften Fahrausweise bei 33,7. Gleichzeitig sind im Berichtszeitraum insgesamt 518.047 EBE-Fälle abgewickelt worden.

Die folgenden Tabellen zeigen die Gegenüberstellung der vorgelegten Meldungen in den Jahren 2015 und 2016. Die unterschiedliche Anzahl der Verkehrsunternehmen ergibt sich daraus, dass im Jahr 2016 drei weitere Verkehrsunternehmen Meldungen vorgelegt haben und ein SPNV-Verkehrsunternehmen neu hinzugekommen ist.

Jahr	2015	2016
Anzahl der Verkehrsunternehmen	16	20
Anzahl der Ticketprüfungen in Mio.	15,39	19,40
Fahrgäste ohne gültiges Ticket	271.524	309.081
Prüfaufwand in Stunden	486.962	575.768
Anzahl der je Prüfstunde überprüften Tickets	31,8	33,7

Anzahl Erhöhtes Beförderungsentgelt					
Jahr		2015		2016	
Zahlung in voller Höhe	beim Fahrausweisprüfer	12.548		12.222	
	vor Anmahnung	107.243		139.389	
	nach Anmahnung	50.096		61.871	
	nach Gerichtsverfahren / Inkasso	9.848	179.735	26.141	239.623
Ermäßigt	wegen vergessener Zeitkarte	69.918		57.427	
	nach interner Beurteilung	35.882	105.800	61.748	119.175
Niedergeschlagen			14.555		17.214
Nicht einzutreiben			98.654		142.035
Gesamt			398.744		518.047

Bisher wurde neben der reinen Darstellung über die Anzahl der Ticketprüfungen an Hand des festgelegten Kontrollgrades ein unternehmensspezifischer Vergleich der individuellen Prüfquoten mit dem VRR-weit festgelegten Kontrollgrad vorgenommen.

Der VRR-weite Kontrollgrad ist mit 2,3 % als Zielgröße festgelegt worden. Dieser Wert ist durch den Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) bundesweit einheitlich als das Optimum zwischen den Kosten für die Kontrolle und dem Nutzen der Einnahmensicherung ermittelt worden.

Zwischenzeitlich haben sich die Voraussetzungen jedoch erheblich verändert. So wurde der kontrollierte Vordereinstieg abends und an Wochenenden eingeführt und mit 0,3 % auf den Kontrollgrad angerechnet. Mittlerweile wird der kontrollierte Vordereinstieg ganztägig elektronisch durchgeführt. Dies bedeutet, dass bei den reinen Busunternehmen ca. 60 % aller Fahrten beim Einstieg elektronisch kontrolliert werden. Bei den Stadt- und Straßenbahnunternehmen ist der Anteil entsprechend niedriger zu bewerten, da der Großteil der Fahrten mittels der Stadt- und Straßenbahn durchgeführt werden.

Hinzu kommt, dass die Unternehmen das soziale Umfeld in dem entsprechenden Bediengebiet sehr gut kennen und deshalb unternehmensindividuell sinnvolle Maßnahmen ergreifen: so beispielsweise Schwerpunktkontrollen, diese sogar betriebsübergreifend. Deshalb wird im EBE-Bericht zukünftig kein unternehmensbezogener Vergleich der Prüfquote dargestellt. Stattdessen werden qualitative Maßnahmen der Unternehmen beschrieben, wie diese aus der individuellen Situation gegen die Schwarzfahrer vorgehen.



4. Workshop „Best Practice Einnahmesicherung“

Um ein Konzept zur Einnahmesicherung zu erarbeiten, fand am 25. Januar 2017 beim VRR ein Workshop mit dem Thema „Best Practice zur Senkung der Schwarzfahrerquote“ statt. Teilgenommen haben Mitarbeiter aus 18 Verkehrsunternehmen, darunter fünf SPNV-Unternehmen. Ziel des Workshops war es, das Meldeverfahren über die Ticketkontrollen zu überarbeiten und bisher praktizierte Maßnahmen darzustellen. Zudem wurden auf Grundlage der vorgestellten Best-Practice-Beispiele in Arbeitsgruppen Handlungsempfehlungen für die Anwendung bei allen Verkehrsunternehmen im VRR formuliert.



Workshop Teil 1: Neuausrichtung des Meldeverfahrens

Um flexibler auf geändertes Nutzungsverhalten der Kunden reagieren zu können und auch die unterschiedlichen technischen Prüfeinrichtungen der Verkehrsunternehmen zu berücksichtigen, wird das Meldeverfahren über die Ticketprüfungen überarbeitet.

Nach der auf der Grundlage des im September-Sitzungsblock 2016 unter Drucksache M/IX/2016/0224 vorgestellten EBE-Statistik-Jahresberichts 2015 erfolgten Diskussion werden die Meldeformulare über die Ticketprüfungen der Verkehrsunternehmen in den folgenden Punkten aktualisiert:

- Die Zahl aller Fahrgäste mit entgeltlichen Fahrten wird in den Meldeformularen ergänzt. Bislang wurde für die EBE-Statistik die Anzahl der Fahrgäste aus den für die Einnahmeverteilung relevanten Erhebungen genutzt. Da diese Daten immer erst im Nachhinein zur Verfügung stehen, konnte die Prüfquote nicht korrekt errechnet werden. Darüber hinaus soll in den Erläuterungen zukünftig klar benannt werden, welche Fahrgäste erfasst wurden. Maßgeblich ist die Anzahl aller zahlungspflichtigen Fahrgäste ab dem sechsten Lebensjahr.

- Auch persönliche Tickets ohne Lichtbildausweis werden einen Beanstandungsgrund darstellen.
- Neu aufgenommen werden Angaben zur elektronischen Einstiegskontrolle (EKS). Hier wird das Prüfergebnis in den Kategorien „gültig“, „nicht gültig“ „vielleicht gültig“ dargestellt.
- Der Erhebungsbogen wird je Betriebszweig „Bus“, „Strab/U-Bahn, Stadtbahn“ und „SPNV“ ausgefüllt, wobei die EKS-Daten nur im Betriebszweig Bus ausgefüllt werden können.

Thematisiert wurde auch der Kontrollgrad von 2,3%, indem bereits ein Anteil von 0,3% für die elektronische Einstiegskontrolle (EKS) enthalten ist. Hierbei handelt es sich um einen bundesweit einheitlichen Wert handelt. Dieser wurde vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) unter Mitwirkung von bundesweit vertretenen Verkehrsunternehmen ermittelt. Die Anwendung als Kontrollgrad ist auch von den Verkehrsunternehmen im VRR durch die Gesellschafterversammlung der Verkehrsunternehmen beschlossen und dieser Beschluss nach weiteren zehn Jahren bestätigt worden, insbesondere da der Aufwand einer erneuten gutachterlichen Bestimmung unverhältnismäßig zu einem zu erwartenden Ergebnis gestanden hätte.

Die Unternehmensvertreter merken an, dass der Kontrollgrad aufgrund der unter Punkt 3. bereits beschriebenen Veränderungen nicht mehr sinnvoll für alle Unternehmen einheitlich festgelegt werden kann. Die wirtschaftliche Verantwortung liegt bei jedem Unternehmen, sowohl bezogen auf die Einnahmen als auch auf die Kosten. Von daher muss jedes Verkehrsunternehmen individuell den Kontrollgrad in Abhängigkeit von der ermittelten Beanstandungsquote festlegen dürfen.

Hinzu kommt, dass reine Busunternehmen über die EKS-Systeme die elektronischen Tickets zu nahezu 100 % auf zeitliche und räumliche Gültigkeit beim Einstieg prüfen. Einzelne Unternehmen haben diesbezüglich Hochrechnungen auf die entgeltlichen Fahrten vorgenommen. Danach werden ca. 60 % der entgeltlichen Fahrten durch die EKS-Systeme geprüft. wird überprüft, ob die angesetzten 0,3 %-Punkte den Kontrollgrad durch die EKS-Systeme nicht deutlich zu gering bewerten.

Workshop Teil 2: Erfahrungsaustausch

Zunächst stellten vier Verkehrsunternehmen mit unterschiedlicher Größe und Betriebszweigen ihre Best-Practice-Maßnahmen zur Senkung der Schwarzfahrerquote vor.



DB Regio AG

Bei der DB Regio AG wurde der Prüfdienst in der Vergangenheit oftmals auf Basis der EBE-Erlöse bewertet, daher erfolgten Optimierungsversuche oft rein quantitativ, beispielsweise über die Anzahl der Ausstellungen eines EBE je Mitarbeiter und Schicht und den sich daraus ergebenden EBE-Einnahmen. Darüber hinaus sind jedoch die Einnahmen zu berücksichtigen, die dadurch entstehen, dass viele Fahrgäste (nur deswegen) eine Fahrkarte kaufen, weil sie wissen, dass sie regelmäßig kontrolliert werden („Grünfahrer-Effekt“).

Aus diesen Gründen startete die DB das Projekt „Strategie für eine effektive und effiziente Fahrgeldsicherung unter Berücksichtigung der sich verändernden Verkehrslandschaft“. Dadurch sollte die Stellung des Prüfdienstes und seiner Mitarbeiter im Unternehmen allgemein gestärkt werden, da festgestellt wurde, dass die Mitarbeiter im Prüfdienst kein hohes Ansehen im Unternehmen hatten.

Daher wurde durch folgende Maßnahmen ein Entwicklungspotenzial für die Prüfer geschaffen:

Durch Gruppenleiter und Prüfer Qualität wurde ein Entwicklungspotential für die Prüfer geschaffen



- Einsatz der MA in festen Gruppen (standardmäßig zu fünf).
- Installation eines Gruppenleiters (GL), der gegenüber den übrigen Gruppenmitgliedern fachlich weisungsbefugt ist („Chef“ im Sinne eines Vorarbeiters, also kein Disziplinarvorgesetzter). Der GL ist u.a. auch für die Führung des Prüfberichts zuständig. Er ist zwei Entgeltgruppen höher als die „normalen“ Prüfer eingestuft.
- Zwischenstufe „Prüfer Qualität“ (PQ) für besondere Einsatzaufträge, als Vertreter für die Gruppenleiter bei deren Verhinderung und zum Coaching der Prüfdienst-MA.
- Besondere Schulungen für die GL und PQ.
- Die GL und PQ sind das Bindeglied zwischen disziplinarischen Vorgesetzten und der Basis.
- Eigene Organisationseinheit zur Sicherstellung eines durchgängigen Führungs- und Eskalationsstranges.

Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR)

Bei der HCR werden tägliche Ticketprüfungen durchgeführt. Die Mitarbeiter prüfen in 2er-Teams, in Ausnahmefällen auch in 3er-Teams, vornehmlich in Zivilkleidung. Neben den täglichen Ticketprüfungen werden auch besondere Ticketprüfungen und betriebsübergreifende Kontrollen, die sogenannten BÜSK durchgeführt:

Besondere Ticketprüfung

Schwerpunktkontrollen:	mit und ohne Polizei mit 6 und mehr Prüfern an Ausstiegs-/Umstiegspunkten mit Fahrzeugstillstand
Nachtkontrollen:	3er Teams im NE-Verkehr insbesondere anlassbezogen (Tanz in den Mai, Halloween, etc.)
Cranger Kirmes:	jährlich 11 Tage im August Prüfung aller Fahrgäste auf Hauptstrecken zur Hinfahrt zwischen 14:00 und 22:00 Uhr und Rückfahrt an Wochenenden zwischen 17:00 und 01:00 Uhr
BÜSK innerhalb der KÖR:	regelmäßige Schwerpunkttage gemeinsam durchgeführt von BOGESTRA, DSW21, HCR und VESTISCHE sowie der Polizei wechselnd im gesamten Bedienungsgebiet. Zwischen 40 und 70 Teilnehmer in ortsfesten und mobilen Kontrollen. Regelmäßige gegenseitige Linienprüfung im Mischgebiet.

Seite 1



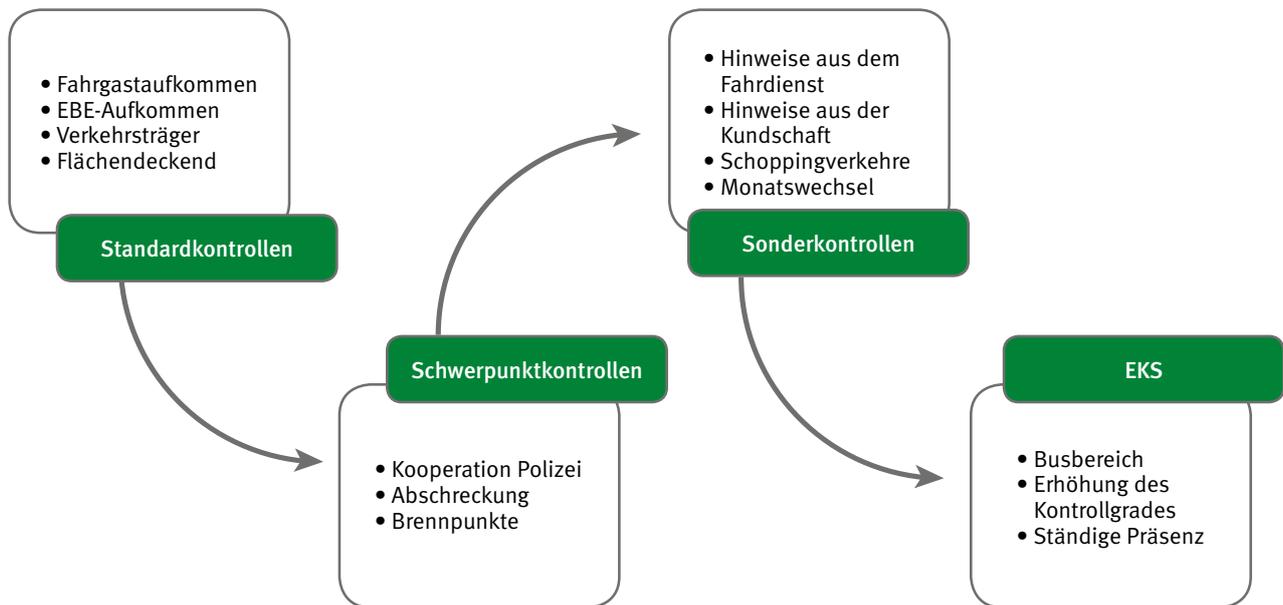
Quelle: Maßnahmen in der Ticketprüfung bei der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel (HCR)

Alle Kunden ohne gültigen Fahrausweis werden erfasst, bei persönlichen Tickets werden ausschließlich Personalausweis, Reisepass, Führerschein, Krankenkassenkarte mit Foto und Schülerschein akzeptiert. Für die Kontrollen werden eigene Mitarbeiter eingesetzt.

Via Verkehrsgesellschaft mbH

Bei den Unternehmen der Via (EVAG und MVG) werden die Ticketprüfungen nicht mehr durch eigene Mitarbeiter durchgeführt, sondern seit 2012 durch einen Inkasso-Dienstleister.

Das Konzept der Ticketprüfung umfasst die Instrumente Standard-, Schwerpunkt- und Sonderkontrollen sowie die EKS im Busbereich. Wie die einzelnen Instrumente miteinander verbunden sind, zeigt die folgende Grafik:



Quelle: Maßnahmen in der Ticketprüfung bei der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel (HCR)

Die optimale Ticketprüfung ergibt sich aus dem Mix der obigen Instrumente. Der Fokus liegt auf Präsenz und Abschreckung.

Die Ergebniszahlen werden regelmäßig überprüft, sodass eine aus Unternehmenssicht optimale Prüfquote erreicht wird.

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA)

Mit ihrem Konzept „Servicetage“ führt die BOGESTRA Zugangskontrollen unter Beteiligung von Mitarbeitern aus Werkstatt und Verwaltung durch. Das bedeutet, dass auch Mitarbeiter eingebunden werden, die normalerweise keinen Kundenkontakt haben.

Der erste Servicetag fand im Oktober 2014 mit Zugangskontrollen an den Entwertern vor den Bahnsteigzugängen statt. Diese erwiesen sich jedoch als problematisch, da sie zu personalintensiv und ineffektiv waren. Zudem konnten potenzielle Schwarzfahrer einfach die nächste Haltestelle aufsuchen. Ab dem nächsten Servicetag wurden daher Schwerpunktkontrollen durchgeführt.

Schwerpunktkontrollen

- Das einfahrende Fahrzeug wird von 1 MA aufgehalten, bis die Prüffraktion beendet ist.
- Je nach Fahrzeugtyp betreten ca. 6 - 12 MA das Fahrzeug und kontrollieren systematisch die Fahrausweise.
- Weiterfahrt nach 1 - 2 Minuten



Quelle: Servicetage bei der BOGESTRA

Mit dem Konzept der Servicetage konnten folgende Ergebnisse erzielt werden:

- Einnahmensteigerung
- Wahrnehmung vermehrter Präsenz
- Positive Zusammenarbeit mit der Polizei
- Abschreckung potenzieller Schwarzfahrer
- Einnahmensicherung wird als Gemeinschaftsaufgabe wahrgenommen
- Erhöhtes Verständnis für Kollegen im Kundenkontakt

Workshop Teil 3: Erarbeitung von Handlungsempfehlungen

In den drei Arbeitsgruppen „Einstiegskontrolle“, „Prüfung in den Fahrzeugen“ und „Schwerpunktkontrollen“ wurden die betriebsindividuellen unterschiedlichen Vorgehensweisen herausgearbeitet, um daraus Handlungsempfehlungen für alle Verkehrsunternehmen zu erarbeiten.



Einstiegskontrolle

Der kontrollierte Vordereinstieg erfolgt gantztägig von allen Verkehrsunternehmen im Busbereich. Kontrolliert werden alle Tickets, Papiertickets durch Sichtprüfung, elektronische Tickets mittels der EKS-Systeme. Hierfür hält der Fahrgast die Chipkarte an ein Lesegerät oder den Barcode an einen Scanner.

Die Motivation der Fahrpersonale ist stark schwankend. Teils liegt dies an dem Kostendruck in dem Unternehmen, wonach die Fahrpersonale gedrängt werden, die Haltezeiten für den Ein- und Ausstieg sehr kurz zu halten, teils auch daran, dass der Sinn der Einstiegskontrolle, die Einnahmensicherung, nicht vermittelt wird. Zukünftig soll das Fahrpersonal daher regelmäßig geschult werden, um die Bedeutung der Einstiegskontrollen für die Einnahmensicherung des Unternehmens zu vermitteln.

Darüber hinaus soll die Anzeige der Prüfergebnisse bei elektronischen Tickets verbessert werden. Hier sollen dem Fahrpersonal ohne zusätzliche Klicks direkt alle relevanten Informationen angezeigt werden. Dies sind neben dem Ergebnis „gültig“ der Hinweis auf den Ticketinhaber (mit Name, Geschlecht und Alter) und bei Mitnahmeregelungen die Information über die Zahl der Personen, die vom Ticketinhaber mitgenommen werden können.

Zudem regen die Teilnehmer an nochmals zu prüfen, ob auf den Chipkarten ein Bild des Ticketinhabers aufgebracht werden könnte. So müssten Fahrgäste bei der Ticketkontrolle keinen zusätzlichen Lichtbildausweis mehr vorzeigen. Ein großes Thema waren die technischen Probleme bei den Barcodescannern. Hier wird deutlich bemängelt, dass ins-

besondere bei Barcodes, die über das Display von Smartphones angezeigt werden, die Zeit bis zur Erkennung des Tickets nicht akzeptabel ist. Die Prüfgeräte brauchen deutlich wahrnehmbar länger, bis der Barcode erkannt werden kann, weil das Smartphone in die richtige Entfernung gehalten werden muss. Hier wurde vereinbart, dass die Unternehmen über den VRR an die Hersteller herantreten.

Prüfung in den Fahrzeugen

Während bei dem kontrollierten Vordereinstieg geprüft wird, ob der Fahrgast ein gültiges Ticket beim Einstieg vorweist, kontrollieren die Prüfpersonale die Gültigkeit der Tickets während der Fahrt. So wird verhindert, dass beispielsweise ein Fahrgast beispielsweise beim Einstieg ein Kurzstreckenticket vorweist, mit dem er dann viel weiter fährt.

Für eine erfolgreiche Prüfung bedarf es motivierter Mitarbeiter mit einem guten Erscheinungsbild und sicherem Auftreten. Sie sollten die Prüfungen nicht allein durchführen, dabei aber betriebliche und fachliche Konflikte untereinander nicht vor den Kunden austragen und im Zweifel für den Fahrgast handeln. Kontakt mit Kollegen und gegenseitige Unterstützung führen zu einem Motivationsschub. Wichtig ist auch, dass die Prüfungen gegenüber den Kunden mit Augenmaß erfolgen, z. B. im Umgang mit (teils senilen) Senioren und Kleinkindern. Neben diesen persönlichen Voraussetzungen sind umfassende Kenntnisse über die Tarife und die gesetzlichen Grundlagen wichtig, die durch regelmäßige Schulungen vermittelt und aktualisiert werden sollen.

Die Prüfer brauchen neben den Arbeitsmaterialien wie Tarifunterlagen und Prüfbehelfen auch geeignete und moderne Prüfgeräte. Zur Prüfung der Sicherheitsmerkmale, die nicht mit bloßem Auge sichtbar sind, ist eine UV-Lampe notwendig.

Schwerpunktkontrollen

Die Schwerpunktkontrollen finden unternehmensgesteuert an bestimmten Haltestellen bzw. Streckenabschnitten statt. Ausgewählt werden diese Räume nach Erkenntnissen aus der regulären Prüftätigkeit. Schwerpunktkontrollen gibt es als Kontrollen im eigenen Unternehmen sowie gemeinsam mit der Polizei. Unterstützend kann hier auch die Beteiligung von Ordnungsämtern oder Ausländerbehörden aufgrund vorhandener Sprachkenntnisse sein. Darüber hinaus gibt es betriebsübergreifende Kontrollen, die sogenannten BüSK.

Die Beiträge aus den Verkehrsunternehmen zeigen deutlich die Unterschiede und die Vielfalt der Schwerpunktkontrollen:

In Düsseldorf werden vorrangig im Wochenendverkehr in Richtung Altstadt und zu besonderen Anlässen wie beispielsweise der Kirmes Schwerpunktkontrollen durchgeführt, da es hier zu vielen EBE-Fällen kommen kann. Schwerpunktkontrollen bei Veranstaltungen mit KombiTickets sind nach Erfahrung des Verkehrsunternehmens weniger lohnenswert.

In Wuppertal werden verstärkt Bahnsteigkontrollen an den Schwebbahn-Bahnhöfen durchgeführt. Von Vorteil ist, dass sie bei laufendem Betrieb durchgeführt werden können

Bei Abellio führt die Verlängerung des Regionalexpress RE 19 nach Arnhem dazu, dass grenzüberschreitend Tests mit niederländischen Partnerunternehmen durchgeführt werden.

In dem reinen Busbetrieb in Remscheid erfolgen Haltestellenvollprüfungen, bei denen jeder aussteigender Fahrgast und alle im Fahrzeug verbliebenden Fahrgäste erfasst werden.

Neben den unternehmensspezifischen Besonderheiten sind auch allgemeingültige Aspekte wichtig. „Sehen und gesehen werden“ führt zu einer Steigerung des Sicherheitsgefühls für die zahlenden Fahrgäste. Hierbei gibt es Unterschiede, ob das Kontrollpersonal in Zivil- oder in Dienstkleidung auftritt. Bei den Kontrollen in Zivilkleidung werden durch den Überraschungseffekt eher mehr Schwarzfahrer erwischt. Prüfungen in Dienstkleidung können dagegen den „Grünfahrer-Effekt“ erhöhen, weil Fahrgäste das Kontrollpersonal direkt erkennen und das Fahrzeug nicht betreten, ohne ein Ticket zu erwerben. Daher sollten beide Varianten berücksichtigt werden, um die jeweiligen Vorteile umfassend nutzen zu können.

Workshop Teil 4: Zusammenfassung der Ergebnisse



Die in den zum Zeitpunkt der Diskussion um die Preismaßnahme im Juni 2016 erschienenen Presseberichten genannte Schwarzfahrerquote von 5 % bezog sich auf eine Schwerpunktkontrolle in einer besonderen Situation. Diese ergab sich an einem Freitag-Abend mit den drei gleichzeitig stattfindenden Aktionen Late-Shopping in einem innerstädtischen Einkaufszentrum, einem Fußballspiel und einem Volksfest in der Innenstadt. Zudem konnten nachträglich Fahrgäste mit einem Anteil von 15 % nachweisen, dass sie zum Zeitpunkt der Prüfung im Besitz eines gültigen Tickets waren, dieses aber zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht nachweisen konnten, weil sie entweder ihr Zeitticket oder den erforderlichen Lichtbildausweis zu persönlichen Tickets vergessen hatten. In diesen Fällen ermäßigt sich das EBE zu einer Gebühr.

Der Faktor für die Elektronische Einstiegskontrolle muss aufgrund der veränderten Voraussetzungen höher als bisher 0,3 % angesetzt werden. Durch den ganztägig durchgeführten elektronisch kontrollierten Vordereinstieg werden den reinen Busunternehmen ca. 60 % aller Fahrten beim Einstieg elektronisch kontrolliert. Auch bei den Stadt- und Straßenbahnunternehmen ist der Anteil neu zu bewerten, allerdings entsprechend niedriger, da der Großteil der Fahrten mittels der Stadt- und Straßenbahn durchgeführt werden.

Jedes Verkehrsunternehmen hat ein eigenes Prüfkonzert, das jeweils auf die besonderen Gegebenheiten des Verkehrsunternehmens abgestimmt ist sowie einen Kontrollplan, der u. a. die Grenze beinhaltet, an die gegangen werden soll im Verhältnis zu Aufwand und Nutzen der Kontrollen.

Abschließend wurde der Workshop von allen Teilnehmern sehr positiv bewertet. Daher wird zukünftig eine jährliche Durchführung des Workshops begrüßt.

5. Zusammenfassende Schlussfolgerungen und weitere Schritte

Das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) in Höhe von 60 € wird erhoben, wenn ein Fahrgast kein gültiges Ticket vorweisen kann. In diesem Betrag ist auch ein Fahrgeldanteil enthalten, allerdings liegt die Bedeutung des EBE sehr viel stärker in einer erzieherischen Maßnahme. Zum einen wird dem Fahrgast ohne Ticket vermittelt, dass die Fahrt um ein vielfaches teurer wird, wenn er kein Ticket vor Fahrtantritt erwirbt, zum anderen wird dem Fahrgast mit Ticket vermittelt, dass er korrekt gehandelt hat. Insbesondere dieser zweite Aspekt ist wichtig, da er der Steigerung der Schwarzfahrerquote entgegenwirkt.

Der beschriebene Best-Practice-Workshop fand großes Interesse bei Mitarbeitern aus allen Bereichen der Verkehrsunternehmen. Es wurde das breite Spektrum der derzeitigen Prüfpraktiken innerhalb des VRR sichtbar, insbesondere die unterschiedliche Vorgehensweise zwischen kommunalen Verkehrsunternehmen und SPNV-Unternehmen. Bei den SPNV-Unternehmen ist grundsätzlich keine Einstiegskontrolle möglich, ebenso kann hier keine Schwerpunktkontrolle mit Stopp des Zuges erfolgen. Aber auch bei den kommunalen Verkehrsunternehmen untereinander sind Unterschiede zwischen reinen Bus-Unternehmen und Unternehmen mit mehreren Betriebszweigen erkennbar.

Anhand der vorgestellten Beispiele der Verkehrsunternehmen wurde deutlich, dass bereits heute sehr viel zur Verringerung der Schwarzfahrerquote unternommen wird. Gleichzeitig wurde aufgezeigt, dass Vergleiche aufgrund von unterschiedlichen Gegebenheiten und unterschiedlicher Betriebszweige nur schwer möglich sind, selbst bei Verkehrsunternehmen mit ähnlicher Struktur.

Zudem ist erkennbar, dass jede Kontrolle, insbesondere Schwerpunktkontrollen, Momentaufnahmen in einer bestimmten Situation sind. Somit sind die ermittelten Ergebnisse nur bedingt vergleichbar. Ergebnisse der Schwerpunktkontrollen können niemals auf das gesamte Bediengebiet hochgerechnet werden, da hier die Problemregionen ausgewählt werden. Außerdem werden bei den Kontrollen auch die Fälle als EBE erfasst, in denen nachträglich eine Ermäßigung des EBE als Gebühr anerkannt wird. Diese Fälle verringern dann die Schwarzfahrerquote.

Die bisherigen Kooperationen, wie z. B. im Gebiet der Kooperation östliches Ruhrgebiet (KÖR) werden positiv bewertet, daher wird empfohlen, zukünftige weitere Kooperationen zu bilden.

Unabhängig von den individuell unterschiedlichen Voraussetzungen plädieren die Verkehrsunternehmen dafür, den Austausch untereinander zu intensivieren. Der Workshop „Maßnahmen zur Verringerung der Schwarzfahrerquote“ wird ab sofort jährlich stattfinden. Neben der Fortentwicklung der Best-Practice-Maßnahmen wird überprüft, inwieweit das überarbeitete Meldeverfahren zu einer verbesserten Erfolgskontrolle beitragen kann.

An konkreten Maßnahmen wird vereinbart:

- Die VRR AöR schreibt im Namen der Verkehrsunternehmen alle Lieferanten von Barcodescannern der EKS-Systeme an mit der Aufforderung, den Scanvorgang praxistauglicher zu gestalten.
- Die VRR AöR wird die Rückmeldungen der Lieferanten mit den Verkehrsunternehmen erörtern und geeignete Maßnahmen entwickeln.
- Die Unternehmen thematisieren Motivationstrainings in ihrem Unternehmen, damit die Ticketkontrolle entsprechend ihrer finanziellen Bedeutung eine Aufwertung bekommt.
- Die VRR AöR wird die Unternehmen in der Information derart unterstützen, dass im Vorfeld zur nächsten Tarifmaßnahme Informationsschulungen für Prüfpersonale angeboten werden.
- Die Unternehmen werden intern prüfen, ob gemeinsame Schwerpunktkontrollen, sogenannte BüSK, über das jetzige Maß sinnvoll durchgeführt werden können.
- Die VRR AöR wird zu einem Folgeworkshop im Frühjahr 2018 einladen.

Insgesamt sahen die Teilnehmer ihre Verkehrsunternehmen gut aufgestellt. Dennoch wurde auch erkannt, dass ein regelmäßiger Austausch Inspirationen bringt, um im eigenen Unternehmen noch besser zu werden. Zudem wird insbesondere durch ein zentrales Auftreten über die VRR AöR gegenüber den Systemherstellern eine weitere Verbesserung erwartet. Die Teilnehmer begrüßen die neue, stärkere zentrale Herangehensweise an diese Themen durch die VRR AöR.

Herausgeber:
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

