



Beschlussvorlage

- öffentlich -

Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag
AöR	Z/VII/2007/0107

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeiten
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	30.05.2007	Kenntnisnahme
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	01.06.2007	Kenntnisnahme
Unternehmensbeirat der VRR AöR	04.06.2007	Kenntnisnahme
Ausschuss für Wirtschaft und Finanzen der VRR AöR	06.06.2007	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	14.06.2007	Kenntnisnahme

Datum: 24.04.2007

Betreff

Sachstandsbericht des VRR

Beschlussvorschlag

Kenntnisnahme

Sachstandsbericht

Siehe nachfolgende Seiten



Inhaltsverzeichnis

1. Beihilfeverfahren Langenfeld
2. Neue EU-Verordnung
3. Regionale Luftreinhalteplanung / Umweltzone Ruhrpilot
4. Novellierung ÖPNV-Gesetz NRW
5. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten Januar und Februar 2007
6. Fehlтарифierungen im NRW – Tarif
7. Richtlinie Vertrieb/Vertriebsspielregeln
8. Qualifizierungsmaßnahmen für Vertriebsmitarbeiter
9. Stand der Tarifstrukturreform
10. Marketingplan
11. Neue Chipkarten
12. Elektronische Vordereinstiegskontrolle
13. NRW – Kundenbarometer 2006: Ergebnisse für den VRR
14. Pressekonferenzen
15. Kundeninformation

Anlage

zu Punkt 4: Novellierung ÖPNV-Gesetz NRW



Sachstandsbericht des VRR

1. Beihilfeverfahren Langenfeld

Ende Dezember 2006 hat die Europäische Kommission auf der Grundlage einer Beihilfebeschwerde der Stadt Langenfeld aus dem Jahr 1999 ein förmliches Prüfverfahren gegen den VRR eröffnet.

Vorausgegangen war ein umfangreicher Schriftwechsel zwischen der Kommission und dem VRR über die Zulässigkeit des VRR-Finanzierungssystems alter Prägung. Dieses wurde mit Wirkung zum 01.01.2006 vom neuen Finanzierungssystem auf der Basis der vier EuGH-Kriterien abgelöst.

Die Kommission hat entschieden, dass es sich bei den Zahlungen nach dem Altsystem um Bestandsbeihilfen handelt. Die Zahlungen an die Verkehrsunternehmen bis 2005 sind somit als rechtssicher zu werten. Die Gefahr der Rückforderungen unzulässiger Beihilfen besteht insoweit nicht mehr.

Auf dem Prüfstand steht dementsprechend lediglich das neue Finanzierungssystem, das unter gutachtlicher Begleitung auf der Grundlage des EuGH-Urteils zu Altmark-Trans entwickelt und eingeführt wurde.

Es besteht der Eindruck, dass einige Fragen und Schlussfolgerungen im Schreiben der Kommission vom 20. Dezember 2006 darauf beruhen, dass die Kommission noch nicht in ausreichendem Maße über Informationen und Rahmenbedingungen zum neuen Finanzierungssystem verfügt. Das ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die Ausgangsbeschwerde aus dem Jahr 1999 stammt und sich die Fragen der Kommission dementsprechend auf das alte Finanzierungssystem bezogen.

Der VRR hat unter Hinzuziehung betriebswirtschaftlicher und juristischer Expertise und in Abstimmung mit den zuständigen Ministerien des Landes NRW eine umfassende Beschreibung des neuen Finanzierungssystems und eine ausführliche Stellungnahme zur Rechtskonformität, insbesondere zur Übereinstimmung mit den Kriterien der EuGH-Rechtsprechung, fristgerecht an die Bundesregierung weitergeleitet.

Mit Schreiben vom 18.04. 2007 hat die Bundesregierung die Stellungnahme des VRR im



Rahmen des förmlichen Verfahrens der Kommission übermittelt.

Für den Fall, dass die Kommission der Begründung des VRR folgt, sind alle Zahlungen auf Basis des neuen Finanzierungssystems rechtskonform. Die Gefahr der Rückforderung unzulässiger Beihilfen besteht nicht.

Für den Fall, dass die Kommission der Begründung des VRR nicht folgt, ist das Finanzierungssystem im Sinne der Kommission anzupassen. Es ist nach ersten Bekundungen der Kommission nicht davon auszugehen, dass Forderungen nach der Rückabwicklung der seit 2006 geleisteten Zuwendungen erhoben werden. Vielmehr hat der Vertreter der Kommission den Eindruck erweckt, dass die Kommission daran interessiert sei, ein beihilferechtskonformes System im VRR zu etablieren.

2. Neue EU-Verordnung

Die bisherige Historie der VO (EWG) Nr. 1191/69 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße stellt sich wie folgt dar:

- 1965 Harmonisierungsentscheidung (Ziel: gemeinsamer Markt)
- 1969 VO (EWG) Nr. 1191/69 (nur Staatsbahnen, nur Auferlegung)
- 1973 gescheiterter Versuch zur Einbeziehung ÖPNV
- 1991 VO (EWG) Nr. 1893/91 (Einbeziehung ÖPNV, Verkehrsvertrag)
- 2000 Erster Entwurf der Kommission (kontrollierter Wettbewerb)
- 2001 Erste Lesung im EP
(zentral: Forderung nach kommunaler Direktvergabe)
- 2003 EuGH Urteil in der Rechtssache Altmark-Trans
- 2005 Juli: „zweiter“ Entwurf der Kommission
(Zusammenspiel von Direktvergabe und Wettbewerb)

Am 11. Dezember 2006 verabschiedete der Verkehrsministerrat den Gemeinsamen Standpunkt des Rates vom 11. Dezember 2006 zu einer neuen Verordnung über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße. Dieser Gemeinsame Standpunkt steht seit seiner Veröffentlichung zur Diskussion.

Nachdem der zuständige Berichterstatter des Europäischen Parlamentes, MdEP Erik Meijer, im Rahmen des Verfahrens der Mitentscheidung nach Art. 251 EG-Vertrag insgesamt



41 Änderungsanträge gegenüber dem Gemeinsamen Standpunkt vorlegte, folgten die Abgeordneten des EP-Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehrs mit weiteren 196 Änderungsanträgen.

Im Rahmen der Diskussion in ihrer Sitzung vom 28. Februar 2007 haben die Abgeordneten des EP-Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr insgesamt 53 Änderungsanträge zum Text des Gemeinsamen Standpunktes ganz oder teilweise angenommen.

Nunmehr wird innerhalb eines sog. informellen Trilogs versucht die unterschiedlichen Vorstellungen zwischen Rat und Kommission auf der einen Seite und der EP-Ausschussmehrheit auf der anderen Seite anzunähern.

Mit ersten Ergebnissen des Trilogs ist am 02./03. Mai zu rechnen.

Die Schlussabstimmung im Plenum des Europäischen Parlamentes findet voraussichtlich am 09. Mai 2007 statt.

Im Folgenden sind die wesentlichen Unterschiede der Vorstellungen des Verkehrsministerates und des EP-Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehrs aufgeführt:

<u>Gemeinsamer Standpunkt</u> <u>11.12.2006</u>	<u>Standpunkt des EP-Ausschusses für</u> <u>Verkehrs 28.03.2007</u>
Besonderheiten bei Direktvergaben Art. 6 Nr. 1 VO EG: Ausschluss der Überkompensation gemäß Nettoeffektkalkulation (3. EuGH-Kriterium)	Besonderheiten bei Direktvergaben Art. 6 Nr. 1 VO EG: Kostenvergleich am Maßstab eines durchschnittlichen, gut geführten Unternehmens (4. EuGH-Kriterium)
Direktvergaben im Eisenbahnverkehr Art. 5 Nr. 6: Ohne jede Voraussetzung können exklusive Rechte und Ausgleichsleistungen im Eisenbahnverkehr vergeben werden	Direktvergaben im Eisenbahnverkehr Art. 5 Nr. 6: ausschließliche Rechte können direkt vergeben werden, soweit dies erforderlich ist um die Wirtschaftlichkeit oder Sicherheit des betreffenden Verkehrs nicht zu gefährden
Direktvergabe: Direktvergabe auf dem Territorium der Eigentümerkommune sowie im Stadt-Umland Verkehr	Direktvergabe: keine Direktvergabe für Verkehre ohne Berührung des Territoriums der Eigentümerkommune (n)



Rechtsschutz: kein Rechtsschutz	Rechtsschutz: einheitlicher Rechtsschutz ist zu gewähren und für Überprüfung aller Vergabeverfahren sind die Bestimmungen der Richtlinie 89/665/EWG anwendbar
Direktvergabe an sog. kleine und mittlere Unternehmen: nicht mehr als 20 Fahrzeuge, weniger als 1,7 Mio. € an Jahresdurchschnittswert oder weniger als jährliche öff. Personenverkehrsleistung von 500 000 km	Direktvergabe an sog. kleine oder mittlere Unternehmen: die nicht mehr als zwischen 20 und 205 Mitarbeiter haben und Jahresdurchschnittswert von weniger als 3 Mio. € oder jährliche öff. Personenverkehrsleistung von weniger als 1 Mio. km haben
Finanzierungsparameter: zur Vermeidung einer Überkompensation sind die Parameter transparent, objektiv und zuvor (vor erstmaliger Anwendung) aufzustellen	Finanzierungsparameter: zur Vermeidung einer Über- als auch Unterkompensation sind die Parameter transparent, objektiv und zuvor (vor erstmaliger Anwendung) aufzustellen

3. Regionale Luftreinhalteplanung / Umweltzone Ruhrpilot

Die Ergebnisse der Machbarkeitsstudie „Regionale Luftreinhalteplanung“ sind bereits im letzten Sachstandsbericht (Drucksache Z/VII/2007/0091) vorgestellt worden. Die darin enthaltenen Vorschläge, insbesondere der Vorschlag eine regionale Umweltzone Ruhrgebiet einzurichten, haben in Politik und Öffentlichkeit ein durchaus unterschiedliches Echo gefunden.

In der Diskussion wurde unter anderem deutlich, dass sich Maßnahmen zur Luftreinhaltung nicht einseitig auf den Verkehr beziehen dürfen, da der Verkehr regional betrachtet und verglichen mit industriellen Emissionen, sowohl bei Feinstaub (PM 10) als auch bei Stickoxyd (NO₂) nicht der Hauptverursacher ist. An einzelnen Messpunkten kann sich dies allerdings anders darstellen. Da der Verkehr, insbesondere der motorisierte Individualverkehr und der Güterverkehr aber einen durchaus wesentlichen Beitrag zur Luftverunreinigung leistet, muss er in den Luftreinhalteplänen entsprechend berücksichtigt werden. Dies gilt auch deshalb, weil industrielle Emissionen wegen der Gültigkeit bundesweiter Vorschriften (TA-Luft, BImSchV) kommunal oder regional nur sehr bedingt beeinflussbar sind.

Das Umweltministerium erwartet die Aufstellung eines abgestimmten Luftreinhalteplans für



das Ruhrgebiet und will entsprechend koordinierend wirken.

Die Bezirksregierungen sind zuständig für die Aufstellung der Luftreinhaltepläne. Die Bezirksregierung Düsseldorf hat den zugehörigen Kommunen zwischenzeitlich einen umfangreichen Maßnahmenkatalog mit der Bitte um Bewertung zugeleitet. Es sind Abstimmungsgespräche geplant.

Da eine Vielzahl der aufgeführten Einzelmaßnahmen den ÖPNV betreffen, arbeitet der VRR zurzeit an einer eigenen Stellungnahme. Das Ziel der ÖPNV-bezogenen Maßnahmen im Luftreinhalteplan sollte neben der notwendigen kurzfristigen Schadstoffreduktion an Belastungspunkten eine nachhaltige Steigerung der Attraktivität des ÖPNV im Vergleich im MIV sein. Dabei sollten die jeweiligen städtischen Ziele aus den Bereichen Stadtentwicklung, Verkehrspolitik, Umweltpolitik und Haushaltspolitik abgewogen, Zielkonflikte offen gelegt und entschieden und ein konsistentes Gesamtkonzept entwickelt werden. Nach Fertigstellung wird die Stellungnahme den Zweckverbandsmitgliedern zur Verfügung gestellt.

Der RVR koordiniert das Vorgehen der Ruhrgebietsstädte.

Der VRR ist in verschiedenen Arbeitsgruppen auf Landes-, regionaler und lokaler Ebene vertreten.

4. Novellierung ÖPNV-Gesetz NRW

Die wesentlichen Inhalte des geplanten neuen ÖPNV-Gesetzes NRW wurden auf der Basis des Referenten-Entwurfes im letzten Sachstandsbericht (Drucksache Z/VII/2007/0091) vorgestellt. Die Stellungnahme des VRR zu diesem Entwurf wurde den Mitgliedern der Versammlungsversammlung zur Kenntnis gebracht.

Seit dem 19.03.2007 liegt dem Landtag der Gesetzentwurf zum ÖPNVG NRW vor. Eine aus Sicht des VRR wesentliche Änderung betrifft die Finanzierung der Personale, die von den Bezirksregierungen für die Wahrnehmung der Aufgaben nach § 12 „Pauschalierte Investitionsförderung“ und § 13 „Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse“ (hier werden die Zweckverbände Bewilligungsbehörde) übernommen werden. Ein neuer § 15a regelt den entsprechenden finanziellen Ausgleich.

Die weiteren Anmerkungen und Anregungen des VRR haben leider keinen Eingang in den

Gesetzentwurf gefunden.

Am 02. Mai 2007 hat die Anhörung des Verkehrsausschusses zum Gesetzentwurf stattgefunden. Der VRR hat dort noch einmal die wesentlichen Positionen aus der Stellungnahme von Anfang März vorgetragen. Die Antworten des VRR auf weitere Fragen, die zur Vorbereitung der Anhörung dienten, sind in der Anlage zum Sachstandsbericht zu finden.

5. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten Januar und Februar 2007

Insgesamt ist die Entwicklung der Brutto-Fahrgeldeinnahmen und der Fahrten auch in den ersten beiden Monaten des laufenden Jahres 2007 sehr positiv. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind die Fahrgeldeinnahmen um ca. 6,5 Mio. € (+ 4,8%) und die Fahrten um 1,6 Mio. (+ 1,0%) gestiegen.

Bei den Regelzeitkarten konnte auch in den ersten beiden Monaten 2007 das größte Umsatzplus erzielt werden. Die Einnahmen stiegen um 3,5 Mio. € (+ 6,4%) und die Fahrten um 1,2 Mio. (+ 1,7%). Die Entwicklung der Abonententickets ist weiterhin sehr erfreulich. Die Absatzzahlen des BärenTickets stiegen weiterhin Monat für Monat an. Aktuell fahren über 47.000 Kunden mit dem BärenTicket, das sind 4.000 mehr als im Februar 2006. Im Vergleich zu den Monaten Januar und Februar des Vorjahres sind hier die Einnahmen um 0,6 Mio. € (+ 14%) und die Fahrten um 0,3 Mio. (+ 7,3%) gestiegen. Auch die Ticket1000/2000-Abovarianten liegen deutlich im Plus, die Einnahmen sind hier von 50,1 auf 53,0 Mio. € gestiegen (+ 2,9 Mio. €, + 5,7%). Die Fahrten haben sich in diesem Bereich um 0,8 Mio. (+ 1,3%) ebenso positiv entwickelt.

Auch der Bereich der Schüler/AzubiTickets (ohne SemesterTicket) ist trotz leicht sinkender Schülerzahlen positiv zu bewerten. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind die Einnahmen um 2,2 Mio. € (+ 6,7 %) und die Fahrten um 1,0 Mio. (+ 1,3%) gestiegen. Zu dieser Steigerung trägt das SchokoTicket maßgeblich bei. Im Februar 2007 sind 452.000 SchokoTickets verkauft worden. Der Bereich der SchokoTicket-Selbstzahler ist hier mit einem Plus von 1,0 Mio. € (+ 8,0%) die größte Einnahmenposition.

Besonders erfreulich ist, dass auch die YoungTicket-Varianten zu dem positiven Ergebnis in diesem Segment beitragen, sowohl Absätze wie auch die Einnahmen steigen kontinuierlich an. Vergleicht man die Einnahmen 2006 mit den ersten beiden Monaten 2007 beträgt die Steigerung 0,8 Mio. € (+ 16,2%). Auch die Fahrten sind hier um 1,0 Mio. (+ 11,9%) gestiegen. Die Absatzzahlen des YoungTicketPLUS belegen, dass mehr als jeder 3. Auszubil-



dende im VRR-Gebiet inzwischen dieses Aboticket besitzt.

Erwähnenswert ist zudem die Entwicklung der FirmenTickets. Hier wurden die Einnahmen aufgrund offensiver Vermarktung einiger Verkehrsunternehmen um + 0,8 Mio. € (+ 10,8%) gegenüber dem Vorjahreszeitraum gesteigert. Die Fahrten sind in diesem Bereich um 0,6 Mio. (+ 8,4%) gestiegen.

Die beiden einzigen Ticketsegmente, die eine negative Einnahmeentwicklung aufweisen sind die SemesterTickets aufgrund der leicht rückläufigen Studentenzahlen (- 0,1 Mio. €, - 2,3%) und das Barsortiment (- 0,2 Mio. €, - 0,7%).

Betrachtet man die Abonnenentwicklung beim VRR ist festzustellen, dass durchweg alle Aboangebote von den Kunden sehr gut angenommen werden. Jahr für Jahr können mehr Stammkunden hinzu gewonnen werden, obwohl die Bevölkerungszahl im VRR-Einzugsgebiet in den letzten Jahren leicht rückläufig ist. Im Februar 2007 waren es bereits über 1,2 Mio. Abonnenten, somit ist rund jeder 6. Einwohner an Rhein, Ruhr und Wupper im Besitz eines VRR-Abotickets.

6. Fehltarifierungen im NRW – Tarif

Laut geltendem Kooperationsvertrag für den NRW – Tarif sind von allen Verkehrsunternehmen in NRW für verbundinterne Fahrten die jeweiligen Verbundtarife uneingeschränkt anzuwenden und zu verkaufen. Für verbundraumübergreifende Fahrten, die auch außerhalb eines bestehenden Übergangstarifes liegen wird der NRW – Tarif verkauft. Alle entsprechenden Verkaufsdatensätze werden von der DB an das Kompetenzcenter Marketing (KCM) in Köln als zuständige Einrichtung zur Aufteilung der den kommunalen Verkehrsunternehmen zustehenden Einnahmen gemeldet.

Im Rahmen von Plausibilitätsprüfungen ist bereits vor einigen Monaten vom KCM eine Vielzahl von Fahrten aufgefallen, die statt des NRW – Tarifes zum jeweiligen Verbundbinrentarif hätten verkauft und abgerechnet werden müssen. Da es im Rahmen des NRW – Tarifes tatsächlich eine Reihe von Verkaufsanlässen für Verbundfahrten zum NRW – Tarif gibt, z.B. Anschusstickets zu Zeitkarten oder Umwegfahrten, musste mit Hilfe externer Unterstützung ein umfangreiches Filterinstrumentarium geschaffen werden, um diese Fahrten von den tatsächlich falsch ausgestellten Tickets zu separieren.

Nunmehr ist dieser Filterungsprozess abgeschlossen und die Ergebnisse für den Prüfzeitraum Juni 2005 – September 2006 sind allen Kooperationsräumen zur Verfügung gestellt worden.



Auf den VRR bezogen ergeben sich 32.000 Fahrten, für die eigentlich Verbundtickets anstelle des NRW-Tarifcs hätten verkauft werden müssen. Durch den Verkauf von Verbundtickets hätte sich für diese Fahrten ein Umsatz von rd. 250.000,- € ergeben. Wenn man von dieser Summe den bereits von der DB an den VRR gezahlten obligatorischen Aufpreis in einer Gesamtsumme von ca. 25.000,- € abzieht, verbleibt eine Forderung seitens des VRR an die DB in einer Höhe von 225.000,- €.

Für die Monate Oktober 2006 – April 2006 ist hinsichtlich der Fehlverkäufe von Tickets seitens der DB eine abnehmende Tendenz zu beobachten. Berücksichtigt man alle Fehlтарифierungen von Juni 2005 – April 2006 ergibt sich momentan ein Forderungsbetrag des VRR gegenüber der DB von schätzungsweise 300.000,- bis 320.000,- €.

Diese Summe ist zunächst vor Einnahmefteilung anzusehen. Da die hinterlegten Fahrten sicherlich überwiegend im SPNV durchgeführt wurden, ist auch nach Einnahmefteilung davon auszugehen, dass ein Großteil dieser VRR – Binnentarifcinnahme der DB zustehen würde.

Momentan wird dieser Effekt VRR intern untersucht. Mit der DB werden die Modalitäten eines aus VRR-Sicht berechtigten Fahrgeldtransfers besprochen. Parallel zu diesen Gesprächen hat die DB nach Bekanntwerden der Fehlтарифierungen eine Reihe interner kommunikativer und technischer Maßnahmen getroffen, die bereits zu einem deutlichen Rückgang dieser falsch ausgestellten Tickets geführt haben.

7. Richtlinie Vertrieb/Vertriebsspielregeln

Die bisher bestehenden einzelnen Richtlinien zur Regelung vertrieblicher Sachverhalte im VRR aus den Jahren 1992-2001 werden derzeit zu einer Richtlinie Vertrieb zusammengefasst. In diesem Zusammenhang werden auch Regeln zur Akquise von Neukunden erarbeitet.

Hierbei müssen nun die unterschiedlichen gesetzlichen Aspekte intensiv begutachtet und gegeneinander abgewogen werden. So sind sowohl die Belange des Personenbeförderungsgesetzes, des Wettbewerbs- als auch des Kartellrechts berührt. Während die eine Grundlage eine Gleichbehandlung aller Kunden fordert, verbietet das andere Recht jegliche Absprachen.



Vor diesem Hintergrund befasst sich derzeit der juristische Arbeitskreis der Verkehrsunternehmen und des VRR mit der Thematik. Die Ergebnisse werden in die Richtlinie eingearbeitet und im nächsten Sitzungsblock zur Beschlussfassung vorgelegt.

8. Qualifizierungsmaßnahmen für Vertriebsmitarbeiter

In den Monaten Februar und März 2007 organisierte der VRR das dritte Jahr in Folge eine Reihe an Schulungsangeboten für Vertriebsmitarbeiter der Verkehrsunternehmen.

Ziel war es, als Verbund insbesondere den Verkehrsunternehmen, die nicht über eigene Personalentwicklungsmaßnahmen im Vertrieb verfügen, durch offene Seminare Unterstützung in der Qualifizierung zu bieten. Die Vorteile dieser Seminarform liegen in der Chance, die Seminarinhalte spezifisch auf Bedürfnisse im VRR Raum zuzuschneiden und zudem einen intensiven Erfahrungsaustausch unter den Vertriebsmitarbeitern zu initiieren.

Die Seminare wurden in Teilen von Mitarbeitern der VRR AöR selbst, wie auch unter Zuhilfenahme externer Trainer durchgeführt. Die Kosten wurden auf die teilnehmenden Verkehrsunternehmen umgelegt und gemäß der Teilnehmerzahl in Rechnung gestellt. Insgesamt nahmen 67 Mitarbeiter von 12 Verkehrsunternehmen an den Schulungen teil.

Die Seminare umfassten folgende Themen:

1. Das KombiTicket

Die Schulungsinhalte für Mitarbeiter der Vertriebsabteilungen für Großkunden waren hier Preis- und Vertragsgestaltung, grundlegende Informationen über die VDV-Richtlinien, die Ticketgestaltung wie auch die AGBs und die Genehmigungsverfahren.

2. Basistraining Vertrieb

Insbesondere für Quer- oder Wiedereinsteiger im Vertrieb wurden hier grundlegende Verkaufstechniken im Verkaufsgespräch geschult. Zudem standen Einwandbehandlung wie auch Abschlussstechniken im Fokus der Wissensvermittlung. Diese wurden an Beispielen von Ticketneuerungen unter der Entwicklung von Nutzenargumentationen erprobt.

3. Aufbautraining Vertrieb

Dieses Training war für erfahrene Mitarbeiter im Verkauf konzipiert. Aufbauend auf der Kenntnis elementarer Verkaufstechniken, wurden in diesem Training insbesondere schwierige Verkaufssituationen, wie Kommunikation unter Zeitdruck, Einwandbehandlung und der Umgang mit Beschwerden geschult.

4. Telefontraining

Durch die nach Einführung von EFM gewachsene Bedeutung des Telefonkontaktes im Kundendialog war dieses Training besonders für Mitarbeiter in der Abonnementbearbeitung, aber auch für Vertriebsmitarbeiter allgemein geeignet. Mittels Videomitschnitten und intensivem Trainerfeedback wurde hier auf die Besonderheiten der Kommunikation via Telefon, wie z.B. Wirkung von Stimme oder auch Besonderheiten im Aufbau von Gesprächen in Inbound- wie auch Outboundtelefonaten u.a. für die Akquise oder Kundenrückgewinnung, eingegangen.

5. Zusammenarbeit mit Werbeagenturen

Dieses sehr fachlich orientierte Seminar für Mitarbeiter aus den Marketingabteilungen der Unternehmen spannte den gesamten Bogen der Entstehung einer Kampagne auf. In Kooperation mit unserer Hausagentur und Mitarbeitern aus der Marketingabteilung der VRR AöR wurde den Teilnehmern vom Aufbau eines Agenturbriefings über die Konzeptpräsentation - den so genannten „Pitch“ - der grafischen Umsetzung, des Drucks bis hin zur Mediaplanung die elementarsten Kenntnisse in der Kampagnenentstehung vermittelt. Dabei wurde eng an Beispielen von großen VRR Ticketkampagnen gearbeitet. Besonderheit dieses Seminars waren fachliche Übungen sowie die Exkursion zu einer Druckerei mit dem Ziel der detaillierten Beobachtung der einzelnen Arbeitsschritte bis hin zur Druckabnahme.

Die Teilnehmerrückmeldungen gaben für alle Seminare ein sehr positives Bild ab.

Die Unternehmen haben den Wunsch, die Qualifizierungsangebote auch im nächsten Jahr fortzusetzen. Eine entsprechende Abfrage wird im Sommer dieses Jahres für das Jahr 2008 gestartet.

9. Stand der Tarifstrukturreform

In dem nun durchgeführten und abgeschlossenen ersten Teil der Marktforschung zur Tarifstrukturreform wurden von 7.160 Probanden (repräsentativ ausgewählte VRR – Kunden) ausführliche Wegeprotokolle für einen zehntägigen Zeitraum erstellt. In 30 der 34 vorab mit den Verkehrsunternehmen ausgesuchten Bedienungsgebieten wurde dabei mehr als die geforderte Anzahl von 200 Probanden erreicht. Dies ergibt eine Datenbasis von weit mehr als 100.000 Wegen, von denen ca. 70.000 protokollierte Fahrten mit dem ÖPNV durchgeführt wurden. Diese werden momentan einer genauen Prüfung und Kalibrierung unterzo-



gen. Die sich daran anschließende Hochrechnung dieser Fahrten auf den VRR stellt dann ein repräsentatives Spiegelbild des Verbundverkehrs dar.

Darauf aufbauend wurden in der nächsten Marktforschungsphase verschiedene Tarifmodelle simuliert und die entsprechenden sowohl regionalen als auch verbundweiten Grobertragsprognosen erstellt.

Der Ablauf der Feldarbeit und die wesentlichen Ergebnisse der darauf aufbauenden Tarifsimulationen der verschiedenen Modellvarianten wurden wie geplant erstmalig im Mai/Juni mit den Verkehrsunternehmen im Arbeitskreis Tarif präsentiert und bewertet sowie denkbare Modalitäten für den Preis- und Akzeptanztest verabredet.

In diesem soll der ertragsoptimale Preis in allen Preisstufen und allen Ticketangeboten herausgefunden werden. Die Ergebnisse dieser Untersuchung sind im Oktober 2007 zu erwarten. Die Zwischenergebnisse unter Einbeziehung der verschiedenen Tarifsimulationen werden bis Ende Juni vorliegen, so dass erst im Anschluss an den Sitzungsblock die Ergebnisse präsentiert werden können.

Ein wirtschaftlich tragbares Ergebnis für die Verkehrsunternehmen im VRR vorausgesetzt, ist nach Absprache mit dem KVIV-Arbeitskreis Wirtschaftliche Angelegenheiten nach wie vor der 1. August 2008 als Starttermin für die Tarifstrukturreform vorgesehen.

10. Marketingplan

Das Marketing im VRR der nächsten Jahre (Zeithorizont 2010, z. T. auch deutlich darüber hinaus) wird maßgeblich zwei beeinflussenden Strömungen Rechnung tragen: der demographischen Entwicklung und der rückläufigen Entwicklung der öffentlichen Finanzierungsanteile an den Gesamtkosten des ÖPNV.

Die grundlegende demographische Perspektive ist bekannt und besteht in der Schrumpfung und Alterung der Gesellschaft, von der besonders die Ruhrgebietsstädte betroffen sein werden. Für den ÖPNV bedeutet dies, dass die jungen Fahrgäste, bei denen wir heute aufgrund des SchokoTickets einen kaum steigerbaren Marktanteil haben, weniger werden (ca. -25 % bis 2020). Dem steht eine wachsende Zahl von älteren Bürgerinnen und Bürgern gegenüber (+7 % bis 2020), die jedoch – anders als in der Vergangenheit – mit dem Auto „großgeworden“ sind: Liegt die Führerscheinbesitz-Quote in der Altersgruppe 65+ heute bei ca. 62 %, wird sie in 15 - 20 Jahren bei über 90 % liegen. Entsprechend ändert sich auch die PKW-Verfügbarkeit von ca. 56 % auf über 80 %. Da zugleich die körperliche Fitness und der Wunsch nach aktiver Teilhabe am Leben im Alter weiter wächst, besteht für die künftigen Senioren kein Grund, vom PKW-dominierten Verkehrsmittelwahlverhalten abzuweichen. Gelingt es nicht, die zukünftigen Senioren für den ÖPNV zu gewinnen, ist mit einem

Fahrtenrückgang in der Altersgruppe 65+ von ca. 40 % zu rechnen. (EMTA-Studie 2006, MiD 2004).

In Bezug auf die Finanzierung des ÖPNV ist zudem von einer zunehmenden Reduzierung des öffentlichen Finanzierungsanteils auszugehen. Kommunale Verkehrsunternehmen kennen rückläufige Ausgleichsbeträge schon seit mehreren Jahren, im SPNV greifen nun die Kürzungen der Regionalisierungsmittel. Um das Leistungsangebot aufrecht zu erhalten, bedarf es neben weiteren Effizienzsteigerungen einer kontinuierlichen Erhöhung der Markteinnahmen. Das Stichwort lautet hier Nutzerfinanzierung.

Vor diesem Hintergrund haben der VRR und die Verkehrsunternehmen die folgenden Marketingziele abgestimmt.

Übergreifende Marketingziele:

- (1) Nachhaltige Steigerung der Fahrgeldeinnahmen um mind. 35 Mio. EUR p.a. bis 2010
- (2) Steigerung der Kundenzahl um mind. 3% bis 2010
- (3) Verbesserung der Messgröße Kundenzufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis von 3,6 auf 3,3 auf Basis des NRW-Kundenbarometers, Sonderauswertung VRR-Raum

Erläuterung:

zu 1: Dieses Ziel dient der Vergrößerung des Fahrgeldanteils an der Gesamtfinanzierung des ÖPNV. Bei unverändertem Aufwand und unveränderter Einnahmenaufteilung impliziert der Zielwert eine Fahrgeld-Kostendeckungsveränderung von 41 % auf ca. 47 % (SPNV: 27 % auf ca. 33 %) bis 2010.

zu 2: Allein die demographische Entwicklung bedingt bei konstantem Nutzungsanteil des ÖPNV mittel- und langfristig einen Rückgang von zahlenden Kunden. Ohne Anstrengungen zur Neukundengewinnung müssten die ehrgeizigen Einnahmenziele von einer stetig abnehmenden Zahl von Kunden getragen werden.

zu 3: Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist eine dominante Größe bei der Ermittlung der Gesamt-Kundenzufriedenheit. Die positive Einschätzung des Preis-Leistungs-Verhältnisses ist grundlegend für weitere Kenngrößen wie z.B. Verweildauern, Nutzungshäufigkeiten der Kunden.

Übergreifende Strategien:

Stammkunden-/Abonnementstrategie:

Die sinnvolle und erfolgreiche Abonnementstrategie der letzten Jahre wird fortgeführt bzw. erweitert im Sinne einer Vertragskundenstrategie, die aktive Kundenbindung auch für Nutzer ermöglicht, die nicht klassische Abonnenten sind, indem diese Kunden für das Verkehrsunternehmen aus der Anonymität herausgeholt werden und gezielt ansprechbar sind.

Teilmarktstrategie:

Die Teilmarktstrategie der letzten Jahre wird hinsichtlich der Erschließung weiterer bedeutender Teilmärkte intensiviert, im Sinne von „spezieller Produktbildung für einzelne Teilmärkte“ indes abgeschwächt. Ausgenommen ist hiervon zunächst der Teilmarkt Schüler. An die Stelle der speziellen (Tarif-)Produktbildung tritt ein flexibleres Sortiment, das den teilmarktspezifischen Mobilitätsbedürfnissen durch geeignete Kombination gerecht wird.

Individualisierungsstrategie (bei Zeitkarten):

Der Einzug von EDV und Kundenorientierung ins Vertriebsgeschehen am Beratungsplatz und das elektronische Ticket selbst ermöglichen es, dass Kunden passgenaue Tarifangebote gemacht und flexibel geändert werden können.

Besondere Beachtung widmet der VRR den Teilmärkten „25-50 Jahre“, wo sich bedeutende Veränderungen in der Lebenswirklichkeit ereignen, und „60+“, wobei zu letzterem zu sagen ist, dass hierfür die Basis für einen langfristigen Erfolg im Teilmarkt „25-50“ zu legen ist. Daher beschäftigt sich der VRR derzeit aktiv mit den Themen Familienmobilität vs. Mobilität Alleinstehender und der Typisierung des Gesamtmarkts, um Potenziale richtig einschätzen zu können. Als „Anhang“ zur just durchgeführten Marktforschung zur Tarifstrukturreform wird zudem das ÖPNV-Nutzungsverhalten von Senioren ermittelt.

Maßnahmenseitig stehen bis 2008 tarifstrukturelle Veränderungen im Vordergrund (vgl. Sachstand „Tarifstrukturreform“). Nach erfolgreicher Umsetzung gilt es, das Sortiment im Sinne der Individualisierungsstrategie zu verändern. Diese beruht z. T. aus den neuen Möglichkeiten, die das elektronische Fahrgeldmanagement (EFM) eröffnet. In diesen Zusammenhang fällt daher auch die Arbeit an einer sinnvollen Ausdehnung des EFM auf weitere Nutzergruppen über die Abonnenten hinaus. Überdies steht die Einbeziehung der modernen Kommunikationstechnologien für den Vertrieb (Verkauf, Kontrolle) im Blickpunkt des Marketings. Die entsprechende verbundweite Kommunikation steht im Zusammenhang mit der Tarifindividualisierung, die nicht mehr mit einer mitwachsenden Zahl von (Ticket-) Mar-



kenprodukten einhergehen kann, mittelfristig vor inhaltlichen Veränderungen gegenüber der bisherigen Ticketkommunikation.

Alle Bemühungen des Marketings – insbesondere mit dem Anspruch einer zunehmenden Nutzerfinanzierung – ergeben nur dann Sinn, wenn die Leistungsqualität stimmt, und zwar aus der Perspektive der Nutzer. Nur Qualität kann die hierfür notwendigen Preisbereitschaften ausschöpfen und den ÖPNV als Alternative zum Individualverkehr fördern. In diesem Sinne prüft der VRR dort, wo er Aufgabenträgerschaft wahrnimmt, verschiedene Anreizsysteme zur Qualitätssteigerung wie Kundengarantien oder Bonus-/ Malussysteme.

Da der VRR noch auf einige Zuarbeiten und Auswertungen - insbesondere aus der Tarifstrukturreform-Marktforschung - angewiesen ist, wird die Fertigstellung des vollständigen Marketingplanes voraussichtlich noch bis Juni 07 andauern.

11. Neue Chipkarten

Wie geplant steigt der VRR (gemeinsam mit seinen Nachbarn VRS und VGN) in diesem Jahr auf modernere Chipkarten für seine Abonnement-Kunden um. Die neuen Chipkarten basieren auf der VDV-Kernapplikation, die seit 2006 Standard für elektronische Tickets im deutschen ÖPNV ist. Durch die Standardisierung kann das Gesamtsystem bereits mittelfristig kostengünstiger betrieben werden. Eine modernere Sicherheitsarchitektur und Verschlüsselungstechnologie macht die neuen Karten deutlich fälschungssicherer. Seit Anfang dieses Jahres werden die Verkehrsunternehmen vom Hersteller bereits mit diesen neuen Chipkarten beliefert, die sukzessive an die Kunden ausgegeben werden.

12. Elektronische Vordereinstiegskontrolle

In Ergänzung zum kontrollierten Vordereinstieg werden die Rheinbahn und die Stadtwerke Remscheid ca. 40 Busse mit Lesegeräten zur Prüfung der elektronischen Tickets auf Chipkarten einsetzen. Die Kontrollgeräte basieren auf Handys, die eine sogenannte NFC-Schnittstelle (NFC ist die Abkürzung für das englische „Near Field Communication“) beinhalten. Diese Schnittstelle entspricht technisch derselben Schnittstelle in den Kontrollgeräten für die Prüfpersonale.

In einem Modellversuch werden die beiden Unternehmen insbesondere die Kundenakzeptanz testen. Solche oder ähnliche Prüfhilfen werden zukünftig zur Gültigkeitskontrolle in allen Fahrzeugen notwendig, da die neuen Chipkarten keine tariflichen Merkmalen mehr in

einem Klartextaufdruck aufweisen werden.

Im Rahmen dieses Modellversuchs werden auch entsprechende Piktogramme neu eingesetzt. Diese Piktogramme sollen den Kunden zeigen, an welche Stelle des Kontrollgerätes die Chipkarte zu halten ist, damit der Auslesevorgang gestartet werden kann.

13. NRW – Kundenbarometer 2006: Ergebnisse für den VRR

Im Jahr 2006 hat das Institut „tns infratest Verkehrsforschung“ (TNS) – wie zuvor in 2001 und 2004 im Auftrag des Kompetenzzentrum Marketing NRW das NRW – Kundenbarometer 2006 erstellt. TNS befragte dazu 1001 Fahrgäste aus dem VRR-Gebiet nach ihrem Urteil zum VRR und seinen Leistungen.

Ausgehend von der allgemeinen Zufriedenheit über alle Leistungsmerkmale (Globalzufriedenheit) wird die Zufriedenheit zunächst nach den fünf übergeordneten Merkmalsgruppen Angebot, Verkehrsmittel, Tarif/Vertrieb, Haltestellen und Stationen mit Informationen sowie Sicherheit unterschieden, die ihrerseits in insgesamt 31 Leistungsmerkmalen differenziert werden. Ergänzend ermittelte TNS, wie wichtig die erhobenen Leistungsmerkmale (z.B. Pünktlichkeit) aus der Sicht der Kunden sind (so genannte „reale Bedeutung“).

Die Globalzufriedenheit im VRR-Raum hat sich im Vergleich mit der Erhebung 2004 leicht verbessert (von 3,06 auf 3,02), sie liegt aber immer noch deutlich unter dem ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,88. Der Anteil der überzeugten Kunden hält sich etwa die Waage mit dem Anteil der Kunden, die von den Leistungen des ÖPNV enttäuscht sind (beide um 21%). Enttäuschte Kunden sind tendenziell abwanderungsgefährdet.

Unterscheidet man die Kunden nach dem hauptsächlich von ihnen benutzten Verkehrsmittel, zeigen sich Straßenbahn- und Stadtbus-Nutzer deutlich zufriedener als Nutzer von Nahverkehrszüge oder der S-Bahn. Unter allen Merkmalsgruppen wurde die Fahrplaninformation - und dort vor allem der renovierte Internetauftritt des VRR – am besten bewertet. Am schlechtesten beurteilt wurden die Bereiche Sauberkeit, Sicherheit abends und das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Von den befragten Fahrgästen werden 91% bei Bedarf wieder mit Verkehrsmitteln des VRR fahren und 56% werden das Fahren mit dem VRR weiterempfehlen. Damit hat sich die Weiterempfehlungsabsicht seit dem letzten Kundenbarometer erhöht. Am zufriedensten sind



die Häufig-Nutzer, während alle übrigen Gruppen eher einen schlechteren Wert angeben.

14. Pressekonferenzen

Am 29. März diesen Jahres fand, unmittelbar im Anschluss an die Sitzung des VRR-Verwaltungsrates, eine Pressekonferenz beim VRR statt. In dieser Pressekonferenz informierten die Verantwortlichen die Medien umfassend über die beschlossene Preisanpassung zum 01.08.2007 sowie über die anstehende Modifizierung des S-Bahn-Netzes und die Einbehaltung gegenüber der DB aufgrund mangelnder Qualität auf bestimmten S-Bahn-Linien. Die Nachfrage seitens der Medien nach Informationen zu diesen Themen war bereits im Vorfeld groß, so dass trotz der für Pressekonferenzen ungewöhnlichen Uhrzeit von 15 Uhr, insgesamt zwölf Vertreter aller großen Medien der Region vor Ort waren. Die Nachbetrachtung zu dieser Pressekonferenz bestätigte die Brisanz und Wichtigkeit der dort kommunizierten Themen: Insgesamt gab es in den Tagen nach der Pressekonferenz 32 Veröffentlichungen in allen Tageszeitungen. Damit erreichten die Informationen des VRR rund sechs Millionen Leser im Verbundgebiet.

15. Kundeninformation

Überarbeitete Version der Fahrplanbuchrichtlinie verabschiedet

Die Fahrplanbuchrichtlinie wurde im Rahmen des Projektes Kundeninformation überarbeitet. Unter anderem können auf Basis der neuen Richtlinie Einsparpotenziale für die Verkehrsunternehmen realisiert werden. Durch Beschluss des KVIV-Arbeitskreises MTV vom 26.01.2007 wurde die Überarbeitung mit Stand Januar 2007 verabschiedet. Die Richtlinie wurde den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Verkehrsunternehmen bereits zur Verfügung gestellt, so dass die neue Fahrplanbuchrichtlinie von allen Unternehmen schon zum Fahrplanwechsel Juni 2007 umgesetzt werden kann.

Kommunikation im Krisenfall

Die Ereignisse im Zusammenhang mit dem Orkan „Kyrill“ haben gezeigt, dass im Hinblick auf die Kundeninformation im Falle einer größeren Störung Defizite festzustellen sind. Dies gilt insbesondere für die elektronische Fahrgastinformation, die in der Nacht des Ereignisses sowie teilweise auch in den folgenden Tagen nicht mit den aktuellen Informationen versorgt war. Um für die Zukunft eine optimale Information (Internet, Call Center) auch im Krisenfall zu gewährleisten hat der VRR bereits Gespräche sowohl mit den kommunalen Verkehrsunternehmen, als auch mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen aufgenommen, um die Melde- und Kommunikationswege bis spätestens Herbst 2007 verbindlich zu regeln.



Zukünftige Erstellung der Linienpläne

Im Projekt Kundeninformation wird z. Z. untersucht, wie die laufenden Geschäftsprozesse bei der Erstellung der Linienpläne optimiert werden können. Zurzeit muss die Pflege sowohl für den Printbereich als auch für den elektronischen Bereich separat erfolgen.

Aus technischer und organisatorischer Sicht ist die Datenpflege in einem System von besonderer Wichtigkeit, bei dem eine hohe Datenqualität erreicht werden muss. Ein besonderer Focus liegt auf der Betrachtung des Kundenwunsches. Hierzu wurde bereits eine umfangreiche, deutschlandweite Marktforschung durchgeführt. In zwei Stufen, der telefonischen Befragung und den Studiotests, wurden über 1.000 Probanden zum Thema Linienplan befragt. Die Marktforschung brachte das erfreuliche Ergebnis, dass die Probanden die Linienpläne aus dem VRR und Stuttgart grundsätzlich am positivsten beurteilten. Dennoch gibt es auch bei den VRR-Fahrplanbüchern nach Meinung der Probanden Verbesserungsmöglichkeiten. Anhand der Ergebnis der Marktforschung, die noch komplett ausgewertet werden müssen, wird daher in den nächsten Monaten eine Gesamtbetrachtung zur zukünftigen Erstellung der Linienpläne vorgenommen.

Sprechender Fahrplan in NRW

Als Ergänzung zur Schluen Nummer soll ein automatisiertes, interaktives Sprachdialogsystem Fahrplanauskünfte in ganz NRW geben. Damit soll zukünftig die telefonische Auskunft über ein KundenCenter oder CallCenter ergänzt, das Servicestellen entlastet und die operativen Kosten gesenkt werden. Im VRR ist bei zwei Verkehrsunternehmen, DSW21 und EVAG, der Sprachcomputer zu bestimmten Zeiten im Testbetrieb. Das Projekt Kundeninformation begleitet und bewertet diese Testphase unter anderem auf Basis der eingehenden Kundenresonanzen. Die hierbei aufgezeigten Vorschläge sollen zur Verbesserung des Sprechenden Fahrplans beitragen und somit die Akzeptanz bei den Kunden erhöhen.

EFA Qualität

Mit dem Einsatz neuer elektronischer Medien (Handy, Internet) ist die Abfrage von Auskünften zum Angebot des Nahverkehrs sprunghaft angestiegen (zurzeit rd. 10 Mio. Anfragen im Monat). Die Kunden erwarten jederzeit richtige, aktuelle, zuverlässige und umfassende (unternehmens- und verbundübergreifende) Informationen.

Um dies zu gewährleisten, sind ein regelmäßiger Datenaustausch und ein zentrales Datenmanagement erforderlich. Die Verkehrsunternehmen stellen ihre Daten dem VRR zur Verfügung, der im Rahmen des Datenmanagements diese in das Fahrplanauskunftssystem



integriert. Allgemein wird ein hoher und verbundweit einheitlicher Qualitätsstandard gefordert, der im Juli 2004 im KVIV-Arbeitskreis MTV als Stufenplan beschlossen wurde.

Der VRR hat eine Abfrage über die aktuelle Erreichung des Qualitätsstandards vorgenommen. Es zeigte sich, dass bis auf drei Verkehrsunternehmen von allen anderen die bereits im Juli 2004 definierten Standards nicht oder nur teilweise erreicht wurden. Der VRR wird die betroffenen Verkehrsunternehmen anschreiben und die Darlegung ihrer Handlungsoptionen zur Erreichung der vereinbarten Standards anfordern.

Anlage