



| | |
|--|---|
| Beschlussvorlage - öffentlich - | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag |
| AöR | M/VII/2007/0153 |

| Beratungsfolge | Sitzungstermin | Zuständigkeiten |
|---|-----------------------|------------------------|
| Unternehmensbeirat der VRR AöR | 22.11.2007 | Empfehlung |
| Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR | 26.11.2007 | Empfehlung |
| Verwaltungsrat der VRR AöR | 12.12.2007 | Entscheidung |

Datum: 18.10.2007

Betreff

Vertriebsrichtlinie

Beschlussvorschlag

Die Richtlinie Vertrieb wird in der vorliegenden Fassung mit den noch zu klärenden Punkten genehmigt und tritt zum 01.01.2008 in Kraft.

Sachstandsbericht

Mit der Richtlinie Vertrieb soll den Verkehrsunternehmen im VRR-Raum eine verbindliche Arbeits- und Entscheidungshilfe bei der Umsetzung der einzelnen Vertriebsaufgaben hinsichtlich der unterschiedlichen Vertriebskanäle und Vertriebskomponenten im Rahmen eines einheitlichen Vertriebskonzeptes gegeben werden. Im Rahmen einer Gesamtmarketingstrategie wurde diese Richtlinie unter den Gesichtspunkten der Einnahmensicherung, Wirtschaft-

lichkeit und Kundenzufriedenheit aufgestellt.

Die einzelnen Vertriebskanäle sind das Aushängeschild und die Visitenkarte des Verkehrsunternehmens und tragen dazu bei, dem Kunden den Zugang zum ÖV zu erleichtern.

Die bisher einzeln bestehenden Richtlinien

- Stationäre Vertriebsstellen im VRR (Ausgabe 1992)
- Multifunktionale Vertriebsautomaten im VRR (Ausgabe 1998)
- Elektronische Fahrausweis- und Wertmarkendrucker im VRR (Ausgabe 1992)
- Fahrausweisprüfung im VRR (Ausgabe 1992)
- E-/M-Commerce (Ausgabe Mai 2001)

und die bestehenden Pflichtenhefte (Entwerfer) sowie Handlungsempfehlungen (Tickets usw.) wurden modifiziert, neu erstellt und zu einem Gesamtwerk zusammengeführt. Die bisher bestehenden Einzelwerke sind damit hinfällig.

Die Richtlinie Vertrieb ist verbindlich. Sie muss von allen Beteiligten eingehalten werden.

Um dem Fahrgast eine einheitliche Vertriebslandschaft anzubieten, wurden Rahmenvorgaben mit Mindestanforderungen bzw. Mindeststandards der verschiedenen Vertriebswege und Vertriebskomponenten aufgestellt.

Folgende Themenbereiche sind geregelt:

Themenbereiche:

- Vertriebskanäle
- Tickets und deren Ausgabe
- E-Commerce / m-Commerce
- Akquisitionsspielregeln bei der Neukundengewinnung
- Ticketentwertung
- Ticketprüfung
- EBE-Statistik (EBE = erhöhtes Beförderungsentgelt)

Mit den Inhalten der Richtlinie wurde der Forderung nach einer verbundweiten einheitlichen Vertriebslandschaft Rechnung getragen. So wird beispielsweise verbundweit die einheitliche Ausgabe der Tickets über die unterschiedlichen Vertriebskanäle geregelt.

Zur Erarbeitung der einzelnen Handlungsfelder für diese Richtlinie wurden Arbeitsgruppen bestehend aus Mitgliedern des KVIV AK MTV gebildet. Die gemeinsam erarbeiteten Texte wurden in den Sitzungen des KVIV AK MTV diskutiert und abschließend im Oktober 2007 bis auf die Punkte

- Ticketentwertung
 - Aquisitionsspielregeln
- beschlossen.

Die vorgenannten Punkte werden derzeit geklärt und im Laufe des Sitzungsblock nachge-
reicht werden.

Die VRR-Verkehrsunternehmen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen verpflichten sich, die Richtlinie Vertrieb ab 01.01.2008 verbindlich anzuwenden.

Zunächst werden keine Sanktionen festgeschrieben. In der 1. Stufe bis Ende 2009 werden seitens des VRR jährliche Vertriebsberichte erstellt und herausgegeben. In diesen Berichten werden u. a. Nichteinhaltungen bzw. Verstöße gegen die Richtlinie unter Benennung des jeweiligen Verursachers dokumentiert. Das betreffende Verkehrsunternehmen wird durch den VRR aufgefordert, umgehend Abhilfe zu schaffen und sich in Zukunft an die Richtlinie Vertrieb zu halten. Die festgestellten und aufgezeigten Unzulänglichkeiten sind innerhalb kürzester Zeit abzustellen.

Erfolgt dies nicht, wird der VRR gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen in 2010 Sanktionierungstatbestände mit entsprechenden Pönalen definieren.