



öffentlich

<b>Vorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Betriebsaufnahme SPNV-Vertrieb</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>S/IX/2020/0695</b>	<b>27.02.2020</b>	<b>14</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	<input type="checkbox"/>
Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR	Kenntnisnahme	30.03.2020	<input type="checkbox"/>

**Beschlussvorschlag:**

Der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR sowie der Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR nehmen die Drucksache Nr. S/IX/2020/0695 zur Kenntnis.

**Begründung/Sachstandsbericht:**

**Ausgangslage**

Die vertragliche Grundlage der Vertriebsdienstleistung für den VRR-Raum im SPNV zwischen DB Regio und der VRR AöR endete am 14.12.2019.

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung des Vertriebes im SPNV ab dem 15.12.2019 hat das Unternehmen Transdev Vertrieb GmbH den Zuschlag erhalten. Somit tritt DB Regio NRW ab dem 15.12.2019 nicht mehr als Vertriebsdienstleister für den VRR-Tarif an den Stationen im VRR auf.

Der Vertrieb von DB-Fernverkehrstickets war grundsätzlich nicht Bestandteil des bestehenden Vertrages zwischen DB Regio und VRR AöR und wurde entsprechend für den neuen Vertriebsdienstleistungsvertrag mit Transdev ursprünglich nicht beauftragt. Die Zuständigkeit für den Verkauf von DB-Fernverkehrstickets liegt bei der DB.

Um den Fahrgästen trotzdem an Fahrausweisautomaten die Möglichkeit zu bieten, Fernverkehrstickets zu erwerben, hat der VRR Transdev mit der Implementierung des DB-Fernverkehrsvertriebes an allen Fahrausweisautomaten sowie an zehn personenbedienten Vertriebsstellen beauftragt.

### **Vertriebsende des alten Dienstleisters DB**

Vertriebsstellen: Seitens der DB wurden diverse Vertriebsstellen am 15.12.2019 bzw. ein paar Tage später geschlossen. Im September teilte die DB dem VRR offiziell mit, dass aufgrund einer dünner werdenden Personaldecke im Rahmen des Vertriebsdienstleisterwechsels von den präsenzpflichtigen Vertriebsstellen und Agenturen einige vorzeitig schließen mussten bzw. Öffnungszeiten gekürzt werden mussten, um an den höher frequentierten Vertriebsstellen eine gute Kundenbetreuung zu gewährleisten. Nach Aussage der DB existieren nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel im VRR nur noch in den größeren Bahnhöfen im VRR DB-Verkaufsstellen, in denen der NRW-Tarif und DB-Fernverkehrstickets erhältlich sind.

Fahrkartenautomaten: Vereinbarungsgemäß haben die DB-Fahrkartenautomaten bis zum 31.12.2019 VRR-Tickets verkauft. Bis auf rd. 32 DB-Automaten wurden alle restlichen Automaten ausgeschaltet und werden nach Aussage der DB im Laufe des Jahres abgebaut. Die rd. 32 eingeschalteten Automaten verkaufen keine Verbundtarife mehr.

Kommunikationsmaßnahmen: In Absprache mit dem VRR hat die DB im Oktober einige Kommunikationsmaßnahmen initiiert, um Kunden den bevorstehenden Vertriebsdienstleisterwechsel näher zu bringen. Dazu zählen u. a.

- Plakate/Aushänge/Thekenaufsteller/Flyer in den höher frequentierten DB-Vertriebsstellen mit dem Hinweis, dass ab dem 15.12.2019 keine Nahverkehrstickets mehr erwerbbar sind und dem Verweis auf die neue Transdev-Vertriebsstelle.
- Promotereinsatz in den höher frequentierten DB-Vertriebsstellen zwecks Information und Lenkung zu den Transdev-Vertriebsstellen ab Monatswechsel Okt/Nov 2019 bis Feb/März 2020.
- Nicht gestattet hat die DB, an den DB-Automaten auf die neuen Transdev-Automaten

hinzuweisen.

### Vorzeitige Migration von DB-Abos zu Transdev

Zwischen Transdev, DB und VRR wurde eine Migrationsvereinbarung zu den bestehenden DB-Abonnements getroffen mit dem Ziel, die Auswirkungen des Vertriebsdienstleisterwechsels für die Kunden möglichst gering zu halten. Diese Vereinbarung sieht u. a vor:

- Seit dem 01.07.2019 hat die DB in Ihren Vertriebsstellen Transdev-Aboanträge ausgelegt und wird sämtliche „VRR-Aboneukundenanträge“ annehmen und an Transdev weiterleiten.
- Die DB hat in den Monaten August bis Dezember 2019 sukzessive bestehende Abos gekündigt. Dazu gab es ein gemeinsames Anschreiben der DB und Transdev, indem die DB formal das bestehende DB-Abonnement kündigt sich mit der Bitte an den Kunden wendete, dass beiliegende Transdev-Antragsformular auszufüllen und an Transdev zu senden, sodass das Kundenabonnement dort weitergeführt wird. Ein automatisches Transferieren der DB-Abos zu Transdev ist aus Sicht von der DB aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich gewesen.
- Die Kündigungsschreiben wurden in der Regel ca. sechs Wochen vor dem Kündigungsdatum von der DB versendet (Ausnahme Kündigung zum 31.12.2019 → Versand ca. zehn Wochen vor Kündigung). Zusätzlich versendet die DB ca. drei Wochen vor der Kündigung ein Erinnerungsschreiben an die betroffenen Kunden.
- Die letzten Kündigungen wurden in der KW 43 versandt.

Leider ist der DB beim Versenden der Erinnerungsschreiben zum 31.12.2019 ein Fehler unterlaufen, sodass Kunden Erinnerungsschreiben mit falschen Kündigungsdatum erhalten haben. Dies hat entsprechend zu Verunsicherung bei den gekündigten Kunden und einem entsprechenden Medienecho geführt.

Insgesamt ist der Migrationsprozess der Abos aus VRR-Sicht nicht zufriedenstellend verlaufen.

### **Vertriebsstart des neuen Dienstleisters Transdev**

Vertriebsstellen: Eine Übersicht über die Vertriebsstellen des neuen Dienstleisters Transdev liegt dem Bericht als Anlage bei.

Nach Aussage von Transdev haben alle Vertriebsstellen der Kategorien A und B planmäßig am 15.12. bzw. 16.12. mit dem Verkauf begonnen. In den ersten drei Wochen haben allerdings einige Standorte keinen Fernverkehrstarif aufgrund von technischen Problemen verkaufen können.

Ebenso problematisch war der erste Monatswechsel, in den Verkaufsstellen bildeten sich lange Warteschlangen und -zeiten. Allerdings ist dabei zu berücksichtigen, dass sich dieses unerfreuliche Phänomen zum Monatswechsel auch bei vielen Verkaufsstellen der kommunalen Verkehrsunternehmen beobachten lässt. Gleiches galt auch für die Vertriebsstellen der DB. Für den Monatswechsel Januar/Februar wurde vereinbart, „Automatenguides“ einzusetzen, die die aktiv wartende Kunden ansprechen um den Kunden das Kaufen von Monatswertmarken an den Automaten näher zu bringen. Zudem wurden Infolyer erstellt, die den Nachkauf von Monatswertmarken erläutern. Nach ersten Erkenntnissen lief der Monatswechsel Januar/Februar besser als der vorherige, die Fortführung der „Automatenguides“ wird für die kommenden Monatswechsel derzeit mit Transdev diskutiert.

Aktuell kommt Transdev Ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht in allen Vertriebsstellen in vollem Umfang nach. So wurden in Rahmen von Besichtigungen Mängel festgestellt. Dies betrifft u.a. die Außen- und Innendarstellung der Vertriebsstellen (insbesondere in Essen Hbf und Düsseldorf Hbf), das Warteschlangenmanagement, tarifliche Wissenslücken bei Mitarbeitern, nicht vorhandene Informationsmaterialien und kein vorhandenes WLAN. Transdev arbeitet aktuell daran, die Mängel zu beheben.

Ende November hat Transdev dem VRR mitgeteilt, dass an 13 Standorten kein geeigneter Agenturist für Standorte der Kategorie C gefunden wurde (siehe Anlage). Zwischenzeitlich konnte zusätzlich in Hagen Hohenlimburg eine Agentur zum 01.02.2020 eingerichtet werden. Aktuell werden weitere Standorte geprüft (z.B. eine Agentur in Kleve).

#### Fahrkartenautomaten und Entwerter:

##### Inbetriebnahme/Verfügbarkeit:

Transdev wurde mit 445 Fahrkartenautomaten und Entwertern beauftragt. Davon wurden rund 140 Automaten migriert (Austausch der Automaten auf bestehendem DB-Sockel), die restlichen Automatenstandplätze wurden neu erstellt. Die Migration der Automaten begann am 07.10.2019. Die Transdev-Automaten wurden nach dem Aufbau an den Migrationsstandorten sofort in den Echtbetrieb versetzt, um den Fahrgästen den Erwerb von Tickets an Automaten weiterhin zu ermöglichen. Die Aufstellung von Automaten an neuen Standplätzen erfolgte im Zeitraum September bis Betriebsstart. Die Transdev-Automaten wurden bis zum

14.12.2019 in einen „Schlummerzustand“ versetzt und am 15.12.2019 „aufgeweckt“. Im Nachgang hat der VRR erfahren, dass es bei einigen Automatenstandplätzen zu Problemen bei der Aufstellung und der Migration gekommen ist.

Wenige Wochen vor Betriebsstart teilte Transdev dem VRR mit, dass es Probleme mit der Lieferung von Entwertern bzw. den Schwanenhälsen zur Befestigung der Entwerter gibt. Zum Betriebsstart konnten ca. 90 Entwerter nicht in Betrieb gehen. Als Zwischenlösung hat Transdev mit der DB vereinbart, dass die DB-Entwerter bis zur Auslieferung und Inbetriebnahme der Transdev-Entwerter nicht abgebaut werden, um den Fahrgästen die Entwertung von Tickets zu ermöglichen. Aktuell (Stand 04.02.2020) wurden 55 Entwerter nachgerüstet, Transdev geht davon aus, dass alle noch fehlenden Entwerter bis zum 17.02.2020 angebracht sind.

Im Zeitraum vom 15.12.2019 bis 31.12.2019 lag die Verfügbarkeit der Automaten bei nicht akzeptablen 85 %. Dabei ist zu erwähnen, dass ein Automat auch dann als gestört registriert wird, wenn dieser zwar verkaufsbereit ist, jedoch Zahlungsmöglichkeiten ausfallen (z.B. kein Wechselgeld vorhanden oder aber keine Kartenzahlung möglich). Die Gründe für die Häufigkeit und Dauer von Störungen der Automaten sind standortspezifisch sehr unterschiedlich, häufige Ausfallgründe sind u.a.:

- Vandalismus
- fehlende/schlechte Internetverbindung
- Probleme mit der Stromversorgung
- Ausfall von Zahlungsmöglichkeiten
- Störungen werden nicht schnell genug behoben

Aktuell lässt sich eine deutliche Verbesserung der Verfügbarkeit der Automaten feststellen. Im Zeitraum 01.01.2020 bis 31.01.2020 lag die Verfügbarkeit bei 92 %, vom 01.02.2020 bis 05.02. bei 96 %. Damit ist die Verfügbarkeit der Automaten von Transdev, an die erheblich höhere Anforderungen gestellt werden, als zuvor an die DB-Automaten, inzwischen offensichtlich besser, als zuvor bei der DB.

#### Automatensoftware:

Aktuell bestehen noch Probleme beim Fahrkartenverkauf am Automaten, die schon teilweise im Rahmen des Probebetriebes im September 2019 bis Dezember 2019 festgestellt wurden. So werden beispielsweise an Automatenstandorten, die in mehr als einer Wabe liegen, bei

Eingabe von Quelle-Ziel-Verbindungen Tickets der Preisstufe-B statt Preisstufe A angeboten. Zudem ist es Transdev aktuell nicht möglich, NRW Anschlusstickets im Übergangsraum VRR – NRW in Richtung des NRW zu verkaufen. Alle bekannten Probleme werden gemäß Transdev in einem Hotfix im Februar behoben werden. Kunden erhalten bei zu viel gezahlten Tickets den Differenzbetrag von Transdev erstattet.

#### Kundenkommunikation:

Um den Vertriebsdienstleisterwechsel von der Deutschen Bahn zur Transdev Vertrieb GmbH zu kommunizieren und die Kunden über die bevorstehenden Änderungen rechtzeitig in Kenntnis zu setzen, wurde im Dezember 2019 eine Informationskampagne umgesetzt. Der Fokus der Kommunikation lag darauf, die Kunden mit diversen Medien auf die neuen Automaten und KundenCenter hinzuweisen (begleitet wurde der Wechsel mit Info-Flyern, Plakaten und Erklär-Videos).

#### **Fazit:**

Insgesamt lässt sich eine durchwachsene Betriebsaufnahme von Transdev feststellen. Probleme in den Vertriebsstellen und an den Fahrkartenautomaten sorgten für entsprechend negative Presse und Kundenbeschwerden. Dabei darf man allerdings auch nicht außer Acht lassen, dass die Anforderung, „auf Knopfdruck“ in einer Nacht den Vertriebsdienstleisterwechsel zu vollziehen, höchst anspruchsvoll war. Für die Folgeausschreibung in zehn Jahren ist bereits jetzt ein Regularium für einen schrittweisen Übergang vertraglich fixiert.

#### Anlage:

Übersicht personenbediente Verkaufsstellen im VRR