öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Tarifangelegenheiten			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	**M/IX/2020/0741/1**	**12.06.2020**	**13**

Beratungsfolge	Zuständigkeit	Sitzungstermin	Ergebnis
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	15.06.2020	☐
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	16.06.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	22.06.2020	☐

Beschlussvorschlag:

1. Fahrerverkauf und kontrollierter Vordereinstieg - Auswirkungen Corona-Lage

Der Unternehmensbeirat und der Ausschuss für Tarif und Marketing empfehlen dem Verwaltungsrat, die Pflicht zum Vertrieb von Tickets in Bussen und Bahnen gem. VRR-Vertriebsrichtlinie (Pkt. 2.2.3) über den 30.06.2020 hinaus befristet bis zum 31.10.2020 auszusetzen. Die Anwendung der NRW-Beförderungsbedingungen wird in Bezug auf die Pflicht zum Lösen eines Tickets gemäß dieser Vorlage angepasst.

2. Attraktivitätssteigerung der VRR- Abonnements

Der Unternehmensbeirat und der Ausschuss für Tarif- und Marketing empfehlen dem Verwaltungsrat der dargestellten Änderung der Bedingungen der VRR-Abonnements befristet für den Aktionszeitraum 01.08. – 31.12.2020 zuzustimmen.

Begründung/Sachstandsbericht:

1. Fahrerverkauf und kontrollierter Vordereinstieg - Auswirkungen Corona-Lage

Mit dem Shutdown durch die Pandemielage wurde ab dem 16.03.2020, angeordnet durch lokale Krisenstäbe, der Ticketverkauf beim Fahrpersonal bei allen VRR-Verkehrsunternehmen eingestellt. Die VRR-Gremien haben die VRR Vertriebsrichtlinie infolgedessen in Bezug auf die Pflicht zum Ticketvertrieb über die Fahrerinnen und Fahrer bis zum 30.06.2020 ausgesetzt (**M/IX/2020/0728**).

Das auch mittelfristig einzuhaltende Abstandsgebot zwischen Fahrgästen und Fahrpersonal soll in den Bussen im VRR durch Einbauten wie Trennwände oder ähnliche Spuckschutzvorrichtungen sichergestellt werden.

Eine Abfrage bei den VRR-Verkehrsunternehmen ergab, dass mehr als die Hälfte der Verkehrsunternehmen Mitte Mai 2020 nicht genau abschätzen konnte, wann der Fahrerverkauf und damit verbunden der kontrollierte Vordereinstieg wieder aufgenommen werden kann. Die erforderlichen Einbauten bzw. Umrüstungen und deren Abnahme der Fahrzeuge durch die Aufsichtsbehörden kann sich weit bis in das 3. Quartal 2020 erstrecken. Seitens der Unternehmen besteht die Absicht, den Fahrerverkauf und damit den kontrollierten Vordereinstieg so schnell wie möglich wieder aufzunehmen. Denkbar ist bei einigen VU auch eine – je nach Ausrüstungsstand der Flottenteile - schrittweise Aufnahme des Verkaufs und des kontrollierten Vordereinstiegs.

Der VRR wird in den entsprechenden Arbeitskreisen (KVIV AK MTV und Nahverkehr) die Synchronisation der Maßnahmen begleiten. Im 3. Sitzungsblock 2020 wird hierzu ein erneuter Bericht vorgelegt.

Aus diesem Sachzwang heraus wird nunmehr im Rahmen dieses Nachtrags zum 2. Sitzungsblock 2020 eine Verlängerung der Regelung „Keine Pflicht zum Vertrieb von Tickets über das Fahrpersonal“ vorläufig bis zum 31.10.2020 zum Beschluss vorgelegt (gem. Pkt 2.2.3 der VRR-Vertriebsrichtlinie).

Durch die aktuelle Lage stellt sich auch die Frage, ob ggf. Änderungen im Fahrerverkauf mit Hinblick auf das Ticketsortiment gewünscht und sinnvoll sind. Die Hälfte der Verkehrsunternehmen befürwortet eine Veränderung im Sortiment, im Sinne einer Reduzierung der zu verkaufenden Tickets bis hin zum Vorschlag einer gänzlichen Einstellung des Fahrerverkaufs mit dem vorrangigen Ziel, den digitalen Vertriebsweg weiter zu stärken. Auf der anderen Seite melden sich kritischen Stimmen und raten von einer Veränderung ab, da der Fahrerverkauf als etablierter Vertriebsweg eine zentrale Rolle im Kundenservice darstellt.

Die aktuelle Regelung der Vertriebsrichtlinie sieht verpflichtend den Verkauf folgender Tickets vor:

- Einzel Ticket (Erwachsener und Kind), alle Preisstufen
- 24-/48- Stunden-Ticket, alle Varianten von 1 – 5 Personen, alle Preisstufen

- 4-StundenTicket
- ZusatzTicket

Die Reduzierung der vorgegebenen Mindeststandards der Vertriebsrichtlinie wird nunmehr erneut diskutiert und ein Vorschlag erarbeitet.

2. Attraktivitätssteigerung der VRR- Abonnements

Wie aus Kundenresonanzen bekannt ist, ist gerade die Vertragsbindung für ein Jahr ein Hemmnis des Vertragsabschlusses. Auch jetzt schon kann ein Abo-Vertrag natürlich auch vor Ablauf des ersten Vertragsjahres beendet werden. In diesem Fall muss jedoch der Unterschiedsbetrag zwischen Abo- und Monatskartenpreis nachträglich vom Kunden ausgeglichen werden. Diese Tarifbestimmung ist bereits seit einiger Zeit in der Diskussion und Änderungen sind konzipiert.

Durch die aktuelle Corona-Lage ist die Notwendigkeit gegeben, den Kundenstamm an Abonnenten zu festigen und möglichst zu erhöhen. Im Sinne der Neukunden-Gewinnung gilt es, Abo-Hürden abzubauen, Hemmnisse der Vertragsbindung zu reduzieren und das Abo damit attraktiver zu gestalten.

Der fachliche Vorschlag ist, auf den o. g. genannten Unterschiedsbetrag im ersten Vertragsjahr vollständig zu verzichten. Ein Neu-Abonnent kann damit ohne finanzielle Nachteile im 1. Vertragsjahr kündigen. Ab dem 13. Monat ist auch bisher eine monatliche Kündigung ohne Zahlung eines Unterschiedsbetrages möglich.

Diese Maßnahme ist befristet für den Neuabschluss eines Abotickets im Aktionszeitraum 01.08. – 31.12.2020 und gilt mit Abschluss dann für 12 Monate Laufzeit.

Wie nach dem Aktionszeitraum verfahren wird, wird im 3. Sitzungsblock zur Entscheidung vorgelegt.