



öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Bericht zum Projektstatus nextTicket 2.0			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	M/IX/2020/0816	16.11.2020	28

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.11.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	02.12.2020	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	10.12.2020	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Tarif- und Marketing, und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Sachstand zum nextTicket 2.0 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Projektstatus

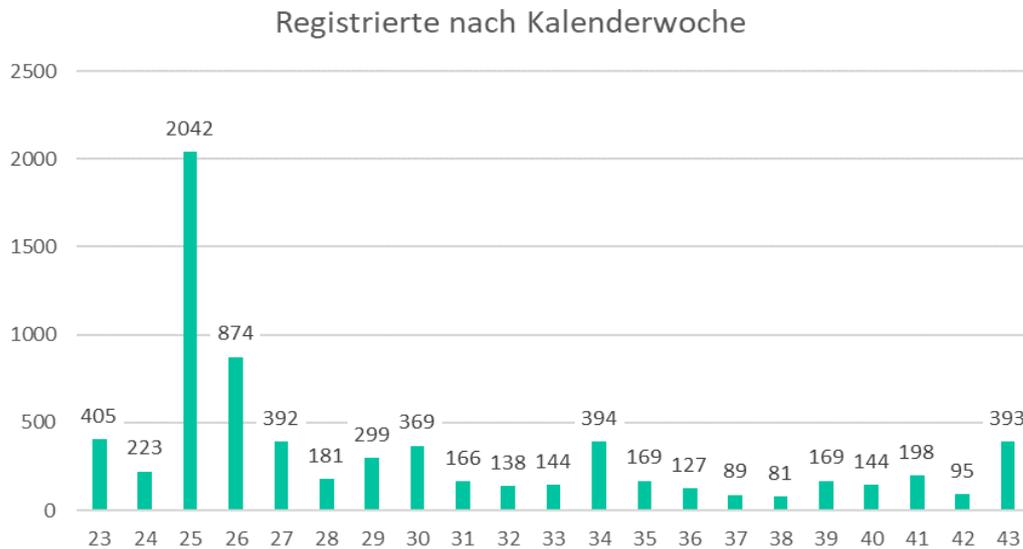
Seit dem 15.06.2020 können Kunden den VRR Luftlinien-eTarif im Rahmen von nextTicket 2.0 nutzen. Die Marktphase ist auf ein Jahr beschränkt und wird mit dem Kundenvertragspartner Stadtwerke Neuss GmbH (SWN GmbH) durchgeführt. Die Rheinbahn AG sowie die VRR AöR unterstützten nextTicket 2.0 als Projektpartner.

Auswertungen

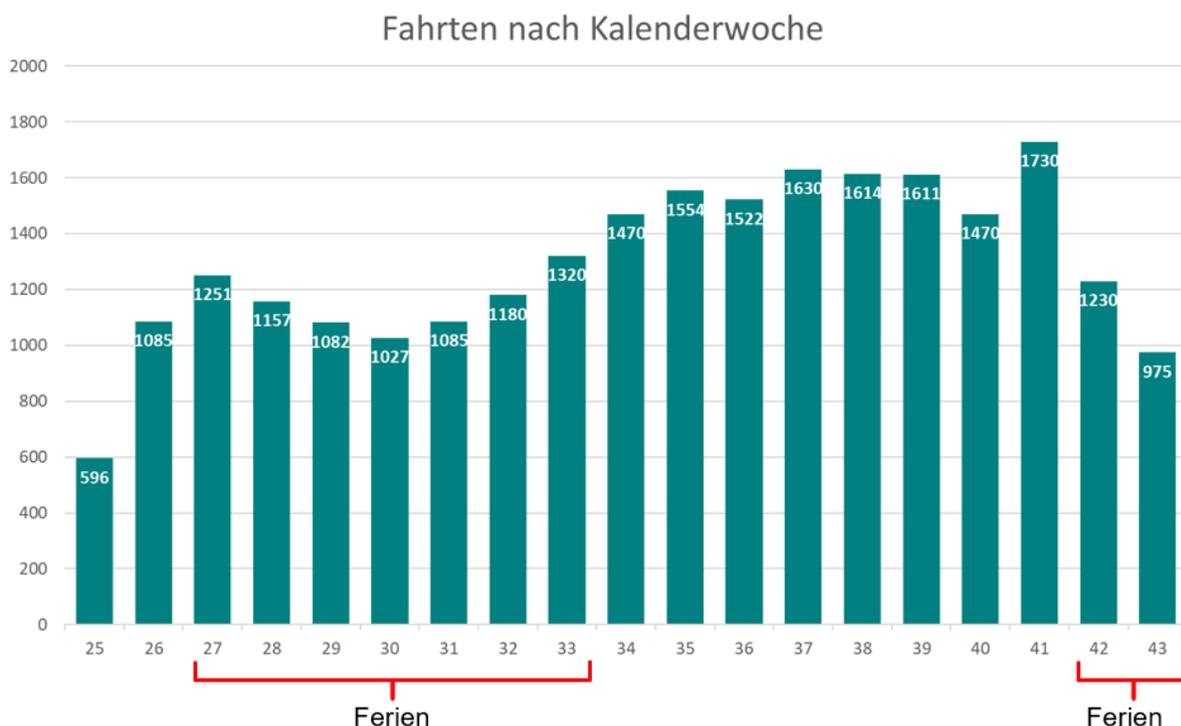
Registrierte Nutzer und Anzahl der Fahrten

Seit dem Start der Kommunikation am 02.06.2020 haben sich über 7.000 Kunden vollständig registriert. Hinzukommen ca. 900 Interessierte, die ihre Zahldaten noch nicht hinterlegt

haben. Die Neuanmeldungen pro Woche sind seit dem Start von nextTicket 2.0 relativ konstant. In der KW 34 sowie KW 43 wurden verstärkt Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt, die zu einer Erhöhung der Registrierten Zahlen geführt haben.

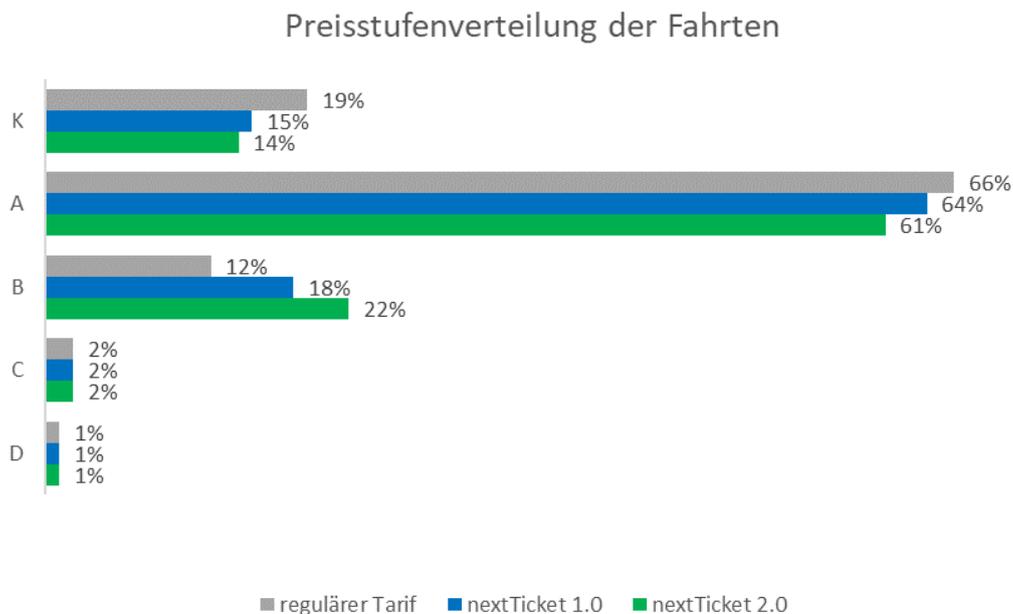


Seit dem Start der Marktphase von nextTicket 2.0 am 15.06.2020 wurden über 24.000 Fahrten unternommen. Ab dem Ende der Sommerferien sind im Zeitverlauf die nextTicket-Fahrten pro Woche fast kontinuierlich gestiegen. Ab der KW 42 fand ein Rückgang der Fahrten statt. Dies kann zum Teil durch die Herbstferien begründet sein. Die akuter werdende Corona-Situation könnte ebenfalls zu einem Rückgang der Fahrten beigetragen haben. Hierzu ist eine fundierte Analyse der nächsten Wochen notwendig.



Tarifgestaltung nextTicket 2.0

Bei nextTicket 2.0 zahlen Kunden einen Grundpreis pro Fahrt und einen Arbeitspreis pro Luftlinien-km. Tarifgrenzen spielen dabei für die Kundensicht keine Rolle. Um einen Vergleich mit dem analogen Tarif sowie mit nextTicket 1.0 zu ermöglichen, wurde bei allen nextTicket 2.0-Fahrten zu Analysezwecken die korrespondierende Preisstufe des analogen Flächenzonentarifs ergänzt.



Die Grafik zeigt die relative Preisstufenverteilung der Fahrten. Im regulären Tarif werden 12 % aller Fahrten in der Preisstufe B unternommen. Bei nextTicket 2.0 liegt dieser Wert bei 22 % aller nextTicket-Fahrten. Die überproportionale Nutzung zeigt, dass mit einem leistungsgerechten eTarif Preishärten des heutigen Tarifs überwunden werden können. In den anderen Preisstufen gibt es nur geringe oder gar keine Abweichungen, so dass die Nutzung von nextTicket 2.0 grundsätzlich das normale Fahrverhalten der Kunden widerspiegelt.

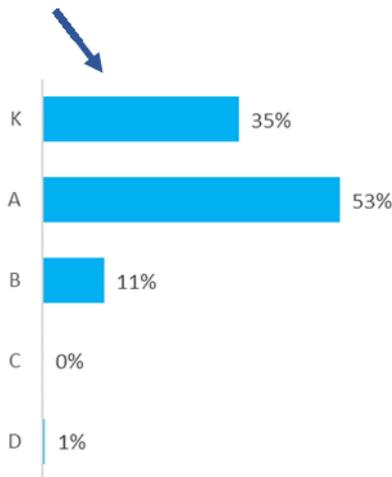
a) Preissicherheitsmechanismen

Der nextTicket 2.0-Tarif ist mit verschiedenen Preissicherheits-Mechanismen ausgestattet. Hierzu zählen ein Preisstufendeckel pro Fahrt sowie ein 24-Stunden- und 30-Tage-Preisdeckel. Die kundenseitige Wirkung der tariflichen Deckel beschränkt sich im Wesentlichen auf den Deckel pro Fahrt

Bei ca. 23 % aller nextTicket-Fahrten greift dieser Deckel. In allen anderen Fällen ist durch die Wahl der Preisparameter (Grund- und Arbeitspreis) die Fahrt für die Kunden auch ohne Preisdeckel attraktiv. Der 24-Stunden-Deckel sowie 30-Tage-Deckel haben aktuell keine

signifikante Auswirkung. In nur wenigen Ausnahmefällen greift mit 0,03 % aller Fahrten der 30-Tage-Deckel. Allerdings können diese Deckel als „Sicherheitsversprechen“ die Akzeptanz und somit die Nutzung erhöhen, wie auch die begleitende Marktforschung gezeigt hat.

Nutzung der Deckel		
Fahrt	24-Stunden	30-Tage
23,0%	0,1%	0,03%



Der Deckel pro Fahrt greift am häufigsten im intrakommunalen Verkehr. In über der Hälfte der Fahrten greift dieser Deckel in der Preisstufe A (53 %). Auf längeren Distanzen wird der Deckel pro Fahrt eher selten erreicht.

b) Rabattstufen

Neben dem Aspekt der Preissicherheit beinhaltet der nextTicket 2.0-Tarif auch eine Anreizkomponente. Ab der 5. Fahrt innerhalb von 30 Tagen erhalten die Kunden 10 % Rabatt auf alle weiteren Fahrten innerhalb des Zeitraums, ab der 20. Fahrt sogar 50 % Rabatt auf die Folgefahrten. 39 % aller nextTicket 2.0 Fahrten entfielen auf die erreichte erste Rabattstufe. Die zweite Rabattstufe wirkt bei 6,6 % aller nextTicket 2.0 Fahrten. Allerdings werden die Fahrten mit dem hohen Rabatt von einer relativ kleinen Menge an Teilnehmern unternommen. Die erste Rabattstufe wirkt hingegen breiter und kommt einen höheren Anteil der Nutzer zugute.

Stufen-Rabatt	
Rabatt	Häufigkeit
10%	39,0%
50%	6,6%

c) Buchung von Zusatznutzen

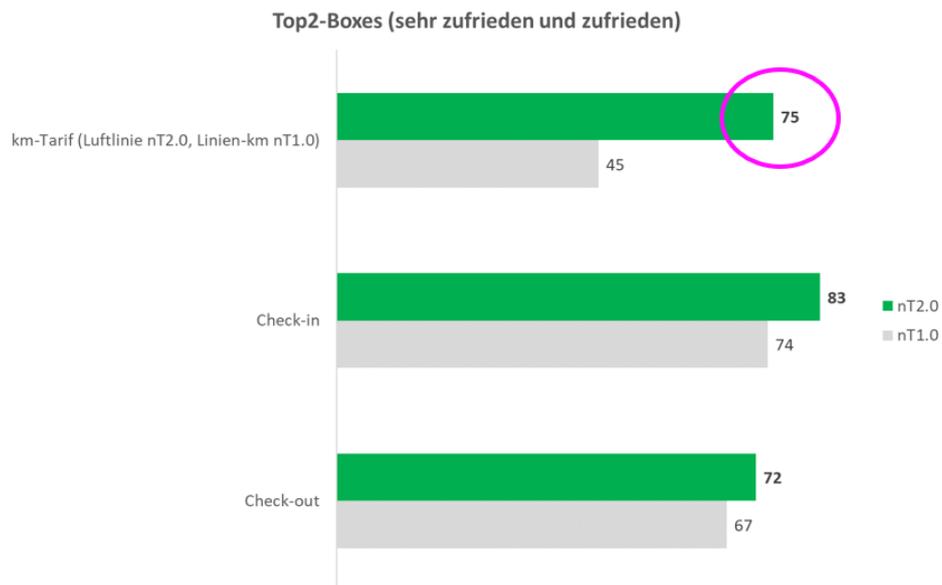
Die Fahrradmitnahme sowie die 1. Klasse-Nutzung können bequem in der App hinzugebucht werden. Die Kindermitnahme für 1,40 € pro Kind ist aktuell bei nextTicket unbegrenzt möglich. Hauptsächlich wird ein Kind hinzugebucht. Eine missbräuchliche Nutzung dieser unbegrenzten Mitnahmeoption kann nicht festgestellt werden.

Anzahl Kinder	Häufigkeit
0	98,48%
1	1,29%
2	0,22%
3	0,01%
≥ 4	0,005%

Begleitende Marktforschung

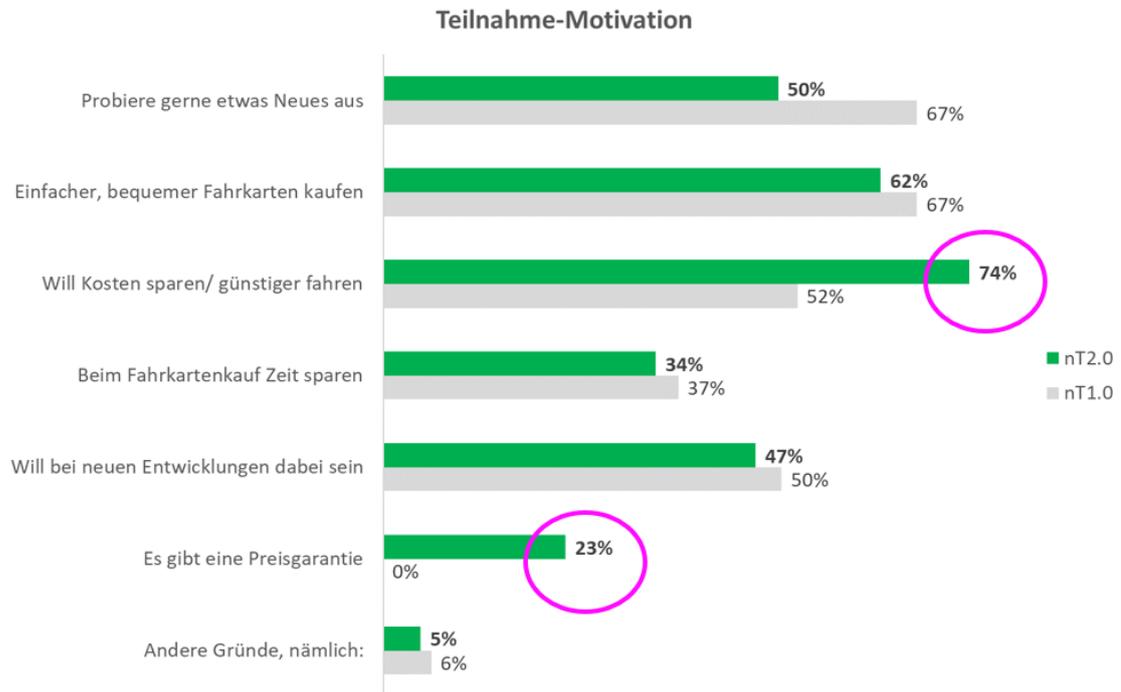
Wie bei nextTicket 1.0 wird auch im aktuellen Projekt eine begleitende Marktforschung durchgeführt. Die erste Welle der Onlinebefragung hat am 20.07.2020 begonnen und ging bis zum 06.10.2020. Die nextTicket-Teilnehmer, die danach hinzukommen, werden bei der Zweitbefragung ebenfalls berücksichtigt.

Ein gutes Drittel der nextTicket-Teilnehmer haben im Rahmen der Registrierung ihre Zustimmung zur Marktforschung gegeben. Das sind ca. 15%-Punkte weniger als bei nextTicket 1.0, aber immer noch ein sehr guter Wert. Unter diesen wurde eine Vollerhebung durchgeführt. Der Rücklauf der Fragebögen lag bei ca. 40% und damit auf dem gleichen guten Niveau wie bei nextTicket 1.0. Jeder fünfte Teilnehmer von nextTicket 2.0 gibt an, auch schon bei nextTicket 1.0 teilgenommen zu haben. Die Altersstruktur ist ebenfalls bei den Befragungsteilnehmern gut durchmischt, auch in den höheren Altersklassen: Ca. 13 % sind 65 Jahre oder älter.



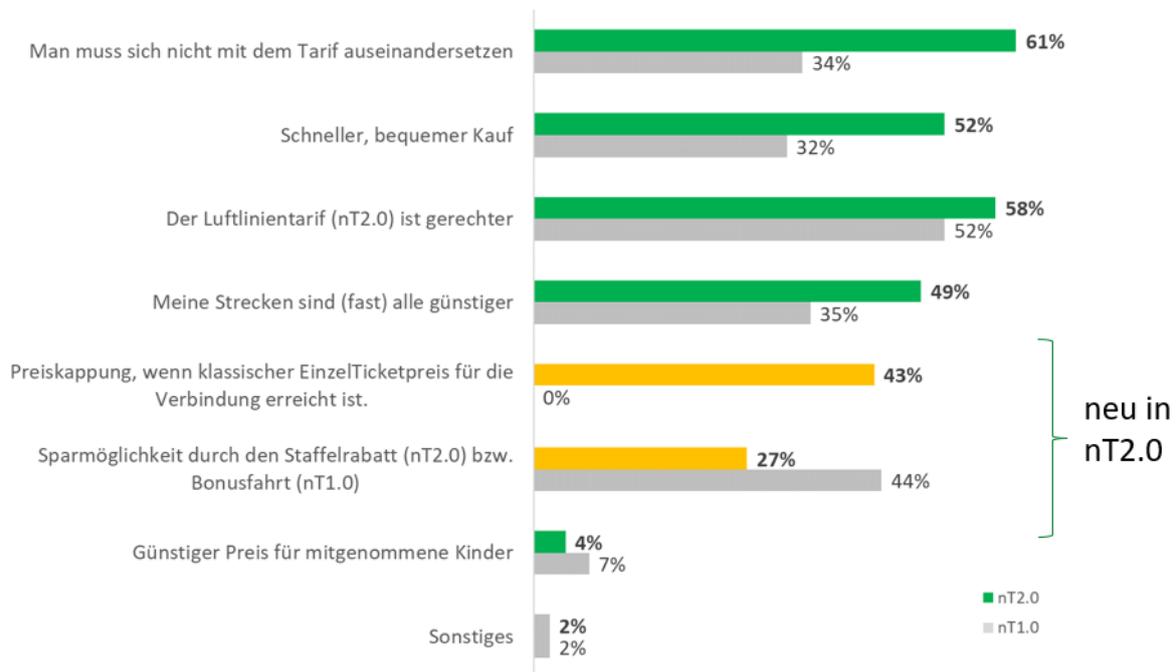
Grundsätzlich wird der Luftlinientarif von nextTicket 2.0 deutlich besser durch die Kunden bewertet als der Linien-km-Tarif aus nextTicket 1.0. Zum einen, weil mögliche Preishärten auf PST-B-Relationen gemildert werden, zum anderen, weil insbesondere die Preisdeckel pro Fahrt in den Preisstufen K und A unangenehme Überraschungen vermeiden.

Preisgarantien sind für viele der Befragten ein wichtiges Merkmal des nextTicket 2.0 Tarifs. Auch die Wahrnehmung des Check-in/Check-out hat sich leicht verbessert. Mit der technischen Stabilität waren ca. 80% der hierzu Befragten zufrieden bzw. sehr zufrieden. Weniger zufriedene Teilnehmer hatten i.d.R. ein Problem mit Fehlermeldungen, generellen Verzögerungen bei der Bedienung oder einem „Einfrieren“ der App.



Die Gründe für die Zufriedenheit mit dem neuen eTarif (Mehrfachnennungen möglich) war vor allem, dass keine Auseinandersetzung mit dem Tarif erfolgen muss, die Tarifierung gerecht und der Prozess schnell und bequem ist. Dass einige Strecken günstiger oder deutlich günstiger werden, spielte ebenfalls eine Rolle, war aber nicht das führende Argument.

Positive Aspekte des nT2.0-Tarifs



Die Zweitbefragung bei nextTicket 2.0 ist für den Zeitraum von April bis Juni 2021 vorgesehen. Die bisherigen und zukünftigen Erfahrungen aus nextTicket 2.0 sollen für die Weiterentwicklung des eTarifs im VRR und in NRW genutzt werden. Insbesondere steht hierbei die Anwendung im Rahmen von CiBo-NRW im Fokus.

Kommunikation

Die Kommunikation wird federführend durch die SWN GmbH gesteuert, die sich in enger Abstimmung mit den beiden Projektpartnern der Rheinbahn AG sowie der VRR AöR befindet. Die zweite Verstärkerkampagne als Erinnerung und zur Generierung weiterer Tester hat im Anschluss zur ersten Kampagne im August stattgefunden. Im zweiten Bewerbungszeitraum wurden im Online-Bereich erneut die Kanäle bespielt, die im Rahmen des ersten Bewerbungszeitraums die größte Werbewirkung gezeigt hatten. Unterstützt wurden die Maßnahmen durch den Einsatz von Web- und Facebook-Kanälen. Bei der Verstärkerkampagne wurde insbesondere der Kommunikationsschwerpunkt der Projektpartner SWN GmbH und Rheinbahn AG in Neuss/ Düsseldorf berücksichtigt. Darüber hinaus wird der VRR in der Rheinischen Post im Oktober sowie im Dezember Anzeigenschaltungen vornehmen. Im weiteren Verlauf der Kommunikationsaktivitäten erfolgt die Bespielung der hauseigenen Kanäle der Projektpartner sowie die fortlaufende Aktivierung der Testteilnehmer in Form eines Newsletters.

Weiterentwicklung der nextTicket 2.0 App

Wie angekündigt wird die nextTicket-App laufend weiterentwickelt. Neben den Zahlverfahren SEPA-Lastschrift und Kreditkarte soll im Laufe des Projektes das Zahlverfahren PayPal für die Kunden zur Verfügung stehen. Bei einem eTarif steht der finale Preis einer Fahrt erst beim Check-out fest. Diese Besonderheit muss mit den Richtlinien und technischen Vorgaben von PayPal harmonisiert werden. Hierzu ist die SWN GmbH im engen Austausch mit den Dienstleistern. Eine Umsetzung wird im Laufe des Dezembers 2020 erwartet.

Mit der Zielsetzung, die intermodale Nutzung von Auto und ÖPNV zu stärken und die Auslastung bestehender P+R-Plätze außerhalb der Stadt zu fördern, hat die VRR AöR verschiedene tarifliche Möglichkeiten geprüft und eine tarifliche Sonderlösung für P+R-Nutzer auf Basis von nextTicket 2.0 als Pilotprojekt im Raum Düsseldorf/Neuss erarbeitet.

Findet der Check-in an einem der teilnehmenden P+R-Platz statt, reduziert sich der Grundpreis i.H.v. 1,40 € um 50 %. Neben den P+R-Nutzern profitieren auch Fahrradfahrer von den günstigeren Preisen. Die beschriebene tarifliche Sonderlösung ist als erster Schritt in Richtung einer ganzheitlichen Betrachtung des Handlungsfeldes P&R zu sehen. Die Erkenntnisse sollen für mögliche Folgeprojekte genutzt werden. In enger Zusammenarbeit mit der SWN GmbH wird die Erweiterung vorbereitet. Momentan befindet sich hierzu die VRR AöR in Gesprächen mit den Kommunen. Eine Umsetzung mit dem technischen Dienstleister wird für Anfang 2021 angestrebt.