

# Ausschuss für Tarif und Marketing, 21.09.2021

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

---

Gelsenkirchen, 09.11.2021



# Agenda

---

1. **FlexTicket Einzelkund:innen**
2. Tarifbereinigung 2022
3. CiBo/ eTarif – Marke eezy
4. Hintergrund NRW-Kundenbarometer

# FlexTicket Einzelkund:innen - Übersicht

- Grundsatzbeschluss aus Juni-Sitzungsblock 2021
- Detailbeschluss im September-Sitzungsblock 2021 zu den Merkmalen
  - Finale Preise
  - Namensgebung
  - Finale Rabatte
  - Fahrtenhäufigkeiten
  - Gültigkeit
  - Tarifbereinigung im Kontext der FlexTicket-Einführung (vgl. Folie 7)
  - Kündigung

Name	Modellidee	Grundbetrag	Rabatt auf Einzel Tickets	Abo	Digital	Flexible PST-Wahl	Fahrradmitnahme	Kündigung
Flex25	Grundbetrag + Rabatt	3,90 €	25%	✓	✓	✓	25 % Rabatt	mtl. kündbar ohne Frist
Flex35		8,90 €	35%	✓	✓	✓	✓	

# FlexTicket Einzelkund:innen – Weitere Tarifmerkmale

- Merkmale der Abo-Modelle Flex25/ 35:
  - Kund\*innen erhalten mit Zahlung des Grundpreises den Zugriff auf eine unbegrenzte Anzahl von rabattierten EinzelTickets
  - Gültigkeit von 30 Tagen
  - Keine Kündigungsgebühr bei vorzeitiger Kündigung von 12 Monaten
  - Fahrtenhäufigkeit
    - Für den Grundpreis = 0
    - 1 EinzelTicket = 1 Fahrtenhäufigkeit des EinzelTickets
- Einnahmenkalkulation erwartet ein positives Ergebnis von jährlich ca. 2,4 Mio. € pro Jahr nach einer Einführungsphase

# Agenda

---

1. FlexTicket Einzelkund:innen
2. **Tarifbereinigung 2022**
3. CiBo/ eTarif – Marke eezy
4. Hintergrund NRW-Kundenbarometer

# Tarifbereinigung 2022

---

- Abschaffung des 7 TageTickets zum 01.01.2022, Begründung:
  - Teilweise Überschneidung der Zielgruppe FlexTickets EK (Viel-/ Gelegenheitsfahrer\*innen)
  - Absätze des 7 TageTickets blieben unter den Erwartungen
- Abschaffung des 48 Std-Tickets zum 01.01.2022, Begründung:
  - Absatzzahlen des 48h-Tickets deutlich hinter den Erwartungen zurückgeblieben sind (0,37% des Bartarifumsatzes 2020)
  - Touristische Angebote (z.B. WelcomeCard Ruhr), die für die potenzielle Zielgruppe mit zusätzlichen Vorteilen verbunden sind, wurden verlängert
- Abschaffung des 10er Tickets; Entscheidung im Jahr 2022:
  - Nach Einführung des FlexTickets EK sollen für 6 Monate die Einnahmen gemonitort und anschließend ausgewertet werden
  - Auf aktueller Datenbasis soll Entscheidung zur Ticketabschaffung im Jahr 2022 erfolgen

# Agenda

---

1. FlexTicket Einzelkund:innen
2. Tarifbereinigung 2022
- 3. CiBo/ eTarif – Marke eezy**
4. Hintergrund NRW-Kundenbarometer

# Marke eezy – Status quo

---

- Nach landesweiter Ausschreibung wurde gemeinsam die Markenfamilie für den neuen eTarif zum Einsatz auf Landes- und Verbundebene entwickelt.

eezy.nrw

Dachmarke NRW

eezy avv

eezy VRR

Submarken Verbünde

eezy VRS

eezy WESTFALEN

# Einsatz Wort/-Bildmarke

---

- Nach juristischer Prüfung dürfen die Dachmarke sowie die Submarken nur wie folgt verwendet werden:
  - NRW-Kommunikation: eezy.nrw
  - Verbund- und Verkehrsunternehmens-Kommunikation: „eezy“ + regionaler Zusatz (VRR, VRS, AVV, Westfalen)
  - **Ausnahme Fließtext:** Hier darf „eezy“ textlich alleine stehen, jedoch ohne optisch hervorgehoben zu werden
  - **Ausnahme Apps:** Hier darf „eezy“ innerhalb einer Schaltfläche textlich genannt werden. Allerdings darf die App nicht „eezy“ heißen

Das KCM erarbeitet derzeit einen Nutzungsrechtevertrag sowie ein Design-Handbuch

# Motivübersicht Einführungskampagne NRW

**eezy.nrw**

**Ich fahr nur noch Luftlinie.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

**eezy.nrw**

**Ich steig aus, wann ich will.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

**eezy.nrw**

**Ich zahl nie wieder für Umwege.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

**eezy.nrw**

**Ich wische kurz, dann fahr ich los.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

**eezy.nrw**

**Ich leg mich nie wieder fest.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

**eezy.nrw**

**Ich machs ab jetzt einfach.**

Mit eezy.nrw Bus und Bahn ganz neu erleben – einsteigen, aussteigen, nur noch Luftlinie zahlen. Ganz einfach in ganz NRW. eezy.nrw – wie einfach ist das denn!

# Motivadaption auf VRR/VU-Ebene



Motiv nur für

eezy VRR

# Ich fahr nur noch Luftlinie.

Motiv

Motiv nur für Layout nur

Mit eezy Bus und Bahn neu erleben. Einfach einchecken, auschecken und dabei nur noch Luftlinie bezahlen: In deiner Stadt, im VRR und in ganz NRW. eezy – wie einfach ist das denn!



Jetzt kostenlose  
**VRR App** downloaden  
und ganz eezy losfahren.



# Motivadaption auf VRR/VU-Ebene



Motiv nur für

eezy VRR

# Ich fahr nur noch Luftlinie.

Motiv

Motiv nur für Layout nur

Mit eezy Bus und Bahn neu erleben. Einfach einchecken, auschecken und dabei nur noch Luftlinie bezahlen: In deiner Stadt, im VRR und in ganz NRW. eezy – wie einfach ist das denn!



Jetzt kostenlose  
**STOAG App** herunterladen  
und ganz eezy losfahren.



**STOAG**



# Agenda

---

1. FlexTicket Einzelkund:innen
2. Tarifbereinigung 2022
3. CiBo/ eTarif – Marke eezy
4. **Hintergrund NRW-Kundenbarometer**

# Studienhintergrund und –anlage (1)

	NRW-Kundenbarometer	Linienpez. Kundenzufriedenheitsmessung
Initiator	Land NRW (über KCM)	VRR AöR
Ziel/Anspruch	bevölkerungsrepräsentatives Bild über Zufriedenheit mit ÖPNV, eher „big picture“	Zufriedenheitsbild für einzelne SPNV-Linien von den Nutzer*innen dieser Linien
Zielgruppe	Alle Menschen ab 16 Jahre mit mind. 1x ÖPNV-Nutzung innerhalb der letzten 12 Monate	Nutzer*innen ab 16 Jahre der jeweiligen Linie
Befragungsrhythmus	alle 2 Jahre, jew. Sep-ca. Nov. seit 2001/2002 als NRW-KuBa, Vorläufer seit 1998.	3x / Jahr (2020: 2x (Jan-Feb, Sep)) seit 2002
Stichprobe im VRR	Basisstichprobe (durch Land NRW): 1.500 Personen Aufstockung durch VRR: 2.800 Personen gesamt: 4.300 Personen	105 pro Linie pro Welle (-> entspricht bei 3 Wellen und 51 Linien > 15.000 befragte Personen)

# Studienhintergrund und –anlage (2)

	NRW-Kundenbarometer im VRR-Raum	Linienspez. Kundenzufriedenheitsmessung
Methode	mixed mode: telefonische Befragung + Onlinebefragung	Face-to-face-Befragung im Zug („Onboard-Befragung“)
Befragte Zufriedenheits-Items	30	9 (gegenüber NRW-KuBa u.a. nicht befragt: Verbindungen/Anschlüsse, Liniennetz, Takt, Preis-Leistung)
Skala	5er-Likertskala	6er-Schulnotenskala
Zufriedenheitstendenz 2020 gegenüber jew. letzer Messung	global: 2,96->2,88      ↗ ÖSPV: 2,93->2,84 SPNV: 3,09->2,98	SPNV (über alle Linien): 2,26->2,21      ↗

