



<b>Beschlussvorlage</b> <b>- öffentlich -</b>		
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AÖR</b>	<b>Z/VII/2009/0299</b>	<b>2</b>

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungstermin</b>	<b>Zuständigkeiten</b>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	03.06.2009	Kenntnisnahme
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	04.06.2009	Kenntnisnahme
Unternehmensbeirat der VRR AöR	08.06.2009	Kenntnisnahme
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	10.06.2009	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	18.06.2009	Kenntnisnahme

**Datum: 12.05.2009**

**Betreff**

Sachstandsbericht

**Beschlussvorschlag**

Kenntnisnahme

**Sachstandsbericht**

Inhaltsverzeichnis:

1. Anpassung des Personenbeförderungsgesetzes an die Verordnung 1370/2007
2. Jahresabschlüsse der VRR AöR und des ZV VRR für das Jahr 2008
3. Infrastrukturmaßnahmen gem. §§ 12 und 13 ÖPNVG NRW
4. Förderprogramm Hybridbusse
5. Nachhaltige, energieeffiziente Mobilität – Netzwerke und Fördermöglichkeiten
6. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten von Januar - Februar 2009
7. Erfolgsbilanz SchnupperAbonnement 2008
8. Ticketberater
9. Großkunden-Vertriebsmodell
10. Qualifizierung der Vertriebsmitarbeiter/innen Frühjahr 2009
11. NRW-Tarifharmonisierung
12. RRX-Design Entwicklung - Agenturauswahl
13. 10 Minuten Pünktlichkeitsversprechen
14. Bericht zur Sicherheitsbetreuung in der S-Bahn
15. Fahrgemeinschaftsportal "Mitpendler"
16. Konjunkturpakete 1 und 2 des Bundesverkehrsministeriums für die Modernisierung von DB Stationen
17. Förderung d((eti – Distribution von elektrischen Tickets über das Internet
18. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

## 1. Änderung des Personenbeförderungsgesetzes / Beihilfenrecht

1. Eine Anpassung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) an die Vorgaben der VO 1370/2007 ist zwingend erforderlich. Ohne eine solche Anpassung wird es zu dauerhaften Regelungswidersprüchen und damit zu permanenten Rechtsstreitigkeiten kommen.

Eine Anpassung des PBefG an die geänderten Rahmenbedingungen wird es allerdings in dieser Legislaturperiode nicht mehr geben. Angesichts der notwendigen Vorarbeiten und Abstimmungen ist wohl frühestens im Jahre 2011 mit einem neuen PBefG zu rechnen, vorausgesetzt, die Bundestagswahl ermöglicht eine zügige Regierungsbildung.

2. Es ist Aufgabe der Länder und ggf. der Aufgabenträger, die Interimsphase zwischen dem Inkrafttreten der VO 1370/2007 am 03.12.2009 und dem Inkrafttreten eines neuen PBefG entsprechend rechtssicher auszugestalten.

Von dieser Interimsphase nicht betroffen sind unzweifelhaft allerdings die vor dem 03.12.2009 erteilten Genehmigungen (und öffentlichen Dienstleistungsaufträge), sofern sie im Einklang mit dem nationalen Recht und dem Gemeinschaftsrecht vergeben wurden. Diese genießen insoweit Bestandsschutz. Das bedeutet, dass alle am 02.12.2009, 24.00 Uhr bestehenden Genehmigungen unter dem Schutz des § 13 Abs. 2 PBefG stehen.

3. Ungeklärt ist allerdings bis auf Weiteres die Frage, auf welcher Rechtsgrundlage nach dem 03.12.2009 auslaufende Genehmigungen neu erteilt werden können.

Die Beantwortung dieser Frage ist davon abhängig, ob

a) die Genehmigung nach dem PBefG ein ausschließliches Recht im Sinne von Art. 2 Buchst. f VO 1370/2007 zum Inhalt hat

und

b) dieses Recht für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen gewährt wird.

Geht man mit den kommunalen Spitzenverbänden (BAG ÖPNV) davon aus, dass die Genehmigung ein ausschließliches Recht ist, das quasi als Gegenleistung für die Übernahme der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen „Betriebspflicht, Beförde-

rungspflicht, Tarifpflicht“, (§§ 21, 22, 39 PBefG) erteilt wird, dann sind ab 03.12.2009 alle auslaufenden Genehmigungen nach den Regelungen der VO 1370/2007 zu vergeben.

4. Der BDO sowie diverse Rechtsgutachter halten an der Auffassung fest, dass die Genehmigungen nach dem PBefG **kein** ausschließliches Recht beinhaltet. In diesem Fall ist dann die Frage zu klären, ob die Genehmigung zukünftig auf der Grundlage des §§ 13 i.V.m. 8 Abs. 4 PBefG (eigenwirtschaftliche Verkehrsleistungen) oder gem. § 13 a PBefG (gemeinwirtschaftliche Verkehrsleistungen) zu erteilen ist.

§ 8 Abs. 4 PBefG lautet wie folgt:

*Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr sind eigenwirtschaftlich zu erbringen. Eigenwirtschaftlich sind Verkehrsleistungen deren Aufwand gedeckt wird durch Beförderungserlöse, Erträge aus gesetzlichen Ausgleichs- und Erstattungsregelungen im Tarif- und Fahrplanbereich, sowie sonstige Unternehmenserträge im handelsrechtlichen Sinne. Soweit eine ausreichende Verkehrsbedienung nicht entsprechend Satz 1 möglich ist, ist die VO (EWG) Nr. 1190/69 (...) in der jeweils geltenden Fassung maßgebend. Wer zuständige Stelle im Sinne dieser Verordnung ist, richtet sich nach Landesrecht, sie soll grundsätzlich mit dem Aufgabenträger nach Abs. 3 identisch sein (...)*

§ 13 a PBefG lautet wie folgt:

*Abs. 1*

*Die Genehmigung ist zu erteilen, soweit diese für die Umsetzung einer Verkehrsleistung aufgrund einer Auferlegung oder Vereinbarung im Sinne der VO (EWG) Nr. 1191/69 des Rates erforderlich ist und dabei diejenige Lösung gewählt worden ist, die die geringsten Kosten für die Allgemeinheit mit sich bringt. § 13 Abs. 1 und 2 Nr. 1 sowie § 14 sind anzuwenden.*

*Als geringste Kosten für die Allgemeinheit im Sinne dieser Vorschrift gelten die für die nach Landesrecht zuständigen Behörde nach den Vorschriften einer vom Bundesministerium für Verkehr nach § 57 Abs. 1 Nr. 7 erlassenen Verordnung ermittelten Kosten der zu beurteilenden Verkehrsleistung.*

*Abs. 2*

*Die Genehmigung ist zu versagen, wenn für die Umsetzung der Verkehrsleistung im*

*Sinne des Abs. 1 nicht diejenige Lösung gewählt worden ist, die die geringsten Kosten für die Allgemeinheit mit sich bringt, oder bei der Auferlegung oder Vereinbarung der Grundsatz der Gleichbehandlung verletzt worden ist.*

In Erwägungsgrund 36 zur VO 1370/2007 heißt es wörtlich:

*Da die vorliegende Verordnung die Verordnung (EWG Nr. 1191/69) ersetzt, sollte die genannte Verordnung aufgehoben werden.*

Vor diesem Hintergrund wird vertreten, dass im derzeitigen Gesetzestext des PBefG lediglich die VO 1191 durch die VO 1370 ersetzt werden muss. Mangels einer Teilbereichsausnahme in der VO 1370/2007 könnte diese Ansicht zu dem Ergebnis führen, dass nur noch solche Verkehre nach §§ 13 i.V.m. 8 Abs. 4 PBefG als eigenwirtschaftliche Verkehrsleistung genehmigt werden können, die echt eigenwirtschaftlich sind, also ohne Zuschüsse, die über Ausgleichszahlungen für Schülerverkehre und Schwerbehinderte hinausgehen, auskommen.

Die Gegenansicht dazu geht auf der Grundlage der Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichtes von folgender Konstellation aus: Das Verkehrsunternehmen beantragt eine Genehmigung nach § 13 bei der zuständigen Bewilligungsbehörde. Da die Genehmigungsbehörde nicht die beihilferechtlichen Aspekte zu prüfen hat, kann die Genehmigungsbehörde eine Genehmigung ohne Prüfung der Finanzierung erteilen. Nach der Genehmigungserteilung vereinbart das Verkehrsunternehmen mit dem zuständigen Aufgabenträger eine entsprechende Finanzierung im Rahmen eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages nach Art. 2 Buchst. i VO 1370/2007. Nach dieser Ansicht wäre § 13a PBefG dann überflüssig.

Welche Ansicht zukünftig von den Verwaltungsgerichten und ggfls. vor der EU-Kommission Bestand haben wird, wird sich erst noch zeigen. Es verbleibt ein rechtliches Risiko hinsichtlich der Neuerteilung auslaufender Genehmigungen.

Der Bund-Länder-Fachausschuss (BLFA) versucht derzeit, über einheitliche Vorgaben zur Anwendbarkeit der §§ 13 bzw. 13 a PBefG die Interimsphase bis zur Verabschiedung eines neuen PBefG auszufüllen. Der BLFA wird voraussichtlich der letztgenannten Auffassung folgen und eine Genehmigungserteilung auf der Grundlage des § 13 PBefG – wie derzeit – empfehlen.

5. An der Gemengelage im Bundesrat zur Verabschiedung eines neuen PBefG hat sich nach hiesigen Erkenntnissen nichts Wesentliches geändert. Die größten deutschen Bundesländer, das sind Bayern, Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Niedersachsen, sowie das Saarland setzen sich weiterhin für den Vorrang kommerzieller Verkehre ein. Die Länder Hessen und Brandenburg sowie die Stadtstaaten und mit Abstrichen die sonstigen neuen Bundesländer halten an einer stärker den Aufgabenträgern zugeneigten Lösung im Rahmen des neuen PBefG fest.
6. Die EU-Kommission hat in einer aktuellen Entscheidung vom 26.11.2008 (die Übersetzung ins Deutsche wurde erst kürzlich veröffentlicht) zur Finanzierung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im öffentlichen Personennahverkehr in Südmähren Stellung genommen. Das dortige (gesetzlich verankerte) Finanzierungssystem ist dem vom VRR vorgegebenen Finanzierungssystem durchaus vergleichbar.

Der wesentliche Unterschied besteht darin, dass die statistischen Daten zur Ermittlung der durchschnittlichen Kosten eines gut geführten Unternehmens (4. Altmark-Kriterium) nicht – wie im VRR-Finanzierungssystem - laufend aktualisiert wurden, sondern Daten aus dem Jahr 2002 zur Festsetzung dieses Betrages herangezogen wurden. Aufgrund dieser Datenbasis hält die KOM das 4. Kriterium für nicht erfüllt. Nach ihrer Einschätzung kann nicht davon ausgegangen werden, „dass das von den Behörden angewandte Verfahren die Gewähr dafür bietet, dass die Höhe des Ausgleichs der Höhe des Betrages entspricht, der sich im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung ergeben hätte.“ (Rn 83)

Damit bejaht die KOM zwar das Vorliegen einer Beihilfe, hält diese allerdings im Ergebnis für mit dem Gemeinschaftsrecht vereinbar. Denn durch das Finanzierungssystem „stellten die Behörden Südmährens sicher, dass der Ausgleichsbetrag nicht höher als die den Betreibern tatsächlich entstandenen Kosten ausfallen konnte.“ (Rn. 107)

Hier ist die entscheidende Parallele zum VRR-Finanzierungssystem. Dieses Ergebnis ist durch das Verwendungsnachweissystem, dass eine Überkompensation ausschließt, auch im VRR gewährleistet.

## **2. Jahresabschlüsse der VRR AöR und des ZV VRR für das Jahr 2008**

Die Jahresabschlüsse zum 31.12.2008 sind noch nicht abschließend erstellt und durch die bestellte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft, da im Bereich der SPNV-Finanzierung mit

der DB Regio NRW GmbH bisher keine Einigung hinsichtlich der erfolgten Einbehalte erzielt werden konnte. Für die Bereiche Eigenaufwand, ÖSPV- und Stadtbahn-Finanzierung sowie die Investitionsförderung liegt der Jahresabschluss vor und wurde bereits von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

Für den Bereich SPNV-Finanzierung ergibt sich nachfolgender Sachstand:

Ende des letzten Jahres hat das Verwaltungsgericht Gelsenkirchen erstinstanzlich in Sachen DB-Rechtstreit entschieden. Hiernach wurde die VRR AöR verurteilt, an die DB Regio NRW GmbH 112.557 T € zu zahlen und die wirtschaftlichen Nachteile auszugleichen.

Auch nach Urteilsverkündung werden weiterhin Verhandlungen zwischen dem VRR und der DB Regio NRW GmbH mit Unterstützung des Landes NRW zwecks außergerichtlicher Einigung geführt. Diese Verhandlungen sind noch nicht abgeschlossen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist von einer Einigung auszugehen.

Auf Grund der wahrscheinlichen Einigung abweichend zum erstinstanzlichen Urteil kann der Sachverhalt nicht abschließend beurteilt und im Jahresabschluss erfasst werden.

Laut § 23 Absatz 1 der ZVS sind die nicht durch eigenen Erträge oder Zuwendungen Dritter gedeckten Aufwendungen der VRR AöR zur Finanzierung der SPNV-Verkehre im Gebiet des ZV VRR gemäß § 5 Absatz 3 und § 9 AöR-Satzung i.V.m. §§ 17, 18 ZVS durch den ZV VRR auszugleichen. Da der ZV VRR nicht über die erforderlichen Rücklagen verfügt, wäre dieses Defizit über eine erhöhte SPNV-Umlage auszugleichen und würde damit die Mitgliedskommunen belasten.

Deshalb werden keine geprüften Jahresabschlüsse der VRR AöR und des ZV VRR 2008 in den Juni-Sitzungsblock eingebracht. Aus Informationszwecken werden jedoch Quartalsberichte IV/2008 erstellt und den Mitgliedern des Verwaltungsrates und der Verbandsversammlung zeitnah zur Kenntnis gegeben.

### **3. Infrastrukturmaßnahmen gem. §§ 12 und 13 ÖPNVG NRW**

Mit Wirkung zum 01.01.2008 ist die Novellierung des ÖPNVG NRW in Kraft getreten. Bei dieser Gesetzesänderung wurde u. a. die Aufgabe der Bewilligungsbehörde auf die VRR AöR und die Aufgabe der Programmkompetenz für neue Vorhaben nach § 12 ÖPNVG NRW (Investitionspauschale; d.h. Maßnahmen, die nicht im besonderen Landesinteresse liegen) auf den Verwaltungsrat im gemeinsamen Verbundraum VRR + NVN übertragen.

Der Verwaltungsrat hatte bisher die Förderung von insgesamt 124 Vorhaben in den nach §12 ÖPNVG NRW jährlich aufzustellenden Förderkatalog aufgenommen. Davon konnten bis zum **30.04.2009** bereits 42 Vorhaben mit einer Investitionssumme i. H. v. ca. 45,8 Mio. EUR bewilligt werden. **Der Ausgabestand beträgt derzeit dagegen nur ca. 1,0 Mio. EUR.**

Zu den 124 vom Verwaltungsrat beschlossenen §12-Vorhaben gehören auch die Maßnahmen zur Elektronischen Einstiegskontrolle (EKS) beim Vordereinstieg in Fahrzeugen und die Förderung von Hybridbussen. Beide Vorhaben zählen dabei jeweils als 1 Vorhaben im Förderkatalog.

Der Verwaltungsrat hat in seiner Sitzung am 10.12.2008 über die zusätzliche Aufnahme von insgesamt 12 EKS-Vorhaben in den Förderkatalog nach § 12 ÖPNVG NRW beschlossen. Zu den 12 Vorhabenmeldungen wurden bisher 11 Förderanträge gestellt, von denen bereits 10 bewilligt sind. Die Gesamtkosten für die bereits 10 bewilligten EKS-Vorhaben betragen rd. 7,46 Mio. € wovon ca. 6,63 Mio. € zuwendungsfähig sind. Bei einer Förderquote von 85%, bezogen auf die zuwendungsfähigen Kosten, ergibt sich hieraus eine Gesamtfördersumme von rd. 5,63 Mio. €.

Ingesamt haben 11 Verkehrsunternehmen im VRR-Raum Anmeldungen zur Förderung von 23 Hybridbussen bei der VRR AöR eingereicht. Der Verwaltungsrat hat in seiner Sitzung am 19.03.2009 über diese Hybridbus-Anmeldungen beschlossen. Die Gesamtkosten, die vollständig förderfähig sind, beliefen sich auf rd. 12,8 Mio. €. Bei einer Förderquote von 85% ergibt sich hieraus eine Gesamtfördersumme von rd. 10,9 Mio. €. Zu den 11 Hybridbus-Anmeldungen wurden bisher 10 Förderanträge gestellt, von denen bereits 8 bewilligt wurden und 2 sich im Anhörungsverfahren befinden. Ein Förderantrag mit einer vorgesehenen Fördersumme von 45.900 € fehlt bisher noch.

Weitere Informationen zum Mittelbindungsstand aller bereits bewilligten § 12-Vorhaben sind der **Anlage 1** zu entnehmen.

Bei Vorhaben des besonderen Landesinteresses, die nach § 13 ÖPNVG NRW gefördert werden, konnten bisher 5 Bewilligungen ausgesprochen und 4 Planungsvereinbarungen abgeschlossen werden.

Näheres zum Mittelbindungsstand bei den § 13-Vorhaben ist der **Anlage 2** zu entnehmen.

Die Verträge zum Ausbau der Hauptbahnhöfe in Duisburg und Dortmund zum Kulturhaupt-

stadtjahr 2010 sind am 12.12.2008 von der DB AG, MBV und der VRR AöR unterzeichnet worden. Der Bau- und Finanzierungsvertrag zum Hauptbahnhof Essen wurde bereits am 02.06.2008 zwischen den drei zuvor genannten Vertragspartnern geschlossen.

Beim Hbf. Essen sind die Bauarbeiten bereits weit fortgeschritten und beim Hbf. Dortmund wurde mit den Bauvorbereitungen begonnen.

Die Rahmenvereinbarung zur Bahnstationsmodernisierungsoffensive 2 („MOF 2“) ist am 12.12.2008 von DB S&S, MBV und den drei Kooperationsräumen in NRW unterzeichnet worden. Im Bereich der VRR AöR und dem NVN werden insgesamt 46 Bahnhöfe bis 2013 modernisiert. Zum Einstieg in die Planungsphase hat die Fachgruppe Z4 fünf regionale Planungseröffnungsgespräche in Gelsenkirchen, Essen, Düsseldorf, Krefeld und Erkrath organisiert, bei denen den betroffenen Kommunen die Planungsabsichten der DB Station & Service AG vorgestellt wurden. Anschließend wurden einige Ortstermine mit Beteiligung der Kommunen und der DB Station & Service AG zur Abstimmung von Schnittstellen durchgeführt. Die DB Station & Service AG hat eine Projektstruktur zur MOF 2 aufgestellt und die meisten Planungen für die Bahnhöfe und Haltepunkte eingeleitet.

Folgende Maßnahmen werden noch im Jahr 2009 begonnen:

- Mülheim an der Ruhr Hbf (Bahnhofsgebäude)
- Dortmund – Hörde
- Breyell (Fertigstellung angestrebt bis 12.12.09 – Fahrplanwechsel)
- Dülken (Fertigstellung angestrebt bis 12.12.09 – Fahrplanwechsel)

Möglich ist das Vorziehen des Baubeginns in 2009 für folgende Maßnahmen:

- Wanne-Eickel Hbf (Bau von zwei Aufzügen, der Bau des 3. Aufzugs erfolgt später)
- Herne Bf (Aufzugnachsrüstung)
- Krefeld Hbf (Aufzugnachsrüstung)
- Mönchengladbach Wickrath

#### **4. Förderprogramm Hybridbusse**

Der Verwaltungsrat hat am 19.03.2009 einer Erweiterung des Förderkatalogs der Infrastrukturförderung um die Förderung der Beschaffung von Hybridbussen zugestimmt. Dafür wurden für die Jahre 2009 und 2010 ca. 10,5 Mio. € zur Verfügung gestellt. Damit kann die Beschaffung von 23 Bussen gefördert werden.

Das Förderprogramm des VRR ist die derzeit bundesweit größte realisierte Initiative zur direkten Förderung klimafreundlicher Hybrid-Technologien im ÖPNV und wird einen entschei-

denden Beitrag dazu leisten, dass diese Technologien zur Großserienreife weiterentwickelt und damit deutlich kostengünstiger werden können. Mit der zukunftsweisenden Entscheidung des Verwaltungsrates leistet der VRR darüberhinaus einen Beitrag zur Bewerbung des Landes NRW als „Modellregion Elektromobilität“, über die das Bundesverkehrsministerium noch im Mai entscheiden wird.

Die Bewerbung des Landes NRW beinhaltet auch die Förderung von weiteren 10 Hybridbussen und das begleitende Forschungsprogramm. Durch diese wissenschaftliche Begleitung sollen Empfehlungen für die Verkehrsunternehmen erarbeitet werden, welche Hybrid-Technologie unter welchen betrieblichen Bedingungen am vorteilhaftesten ist. Außerdem sollen die Auswirkungen des Hybridbus-Bus-Einsatzes auf die Schadstoffbelastung in den Städten untersucht werden und es sollen aus dem praktischen Einsatz im Linienbetrieb Hinweise an die Bushersteller zu Optimierungspotentialen gegeben werden. Der VRR und die für das Land federführende EnergieAgentur.NRW sind dazu in engem Kontakt. In die Vorbereitung des Forschungsprogramms sind sowohl die Verkehrsunternehmen als auch die Bushersteller eingebunden.

Für die unterschiedlichen Bustypen (Gelenk- und Solobusse) wurden vom VRR zwischenzeitlich Förderhöchstgrenzen und die weiteren Förderbedingungen festgelegt. Die Förderquote beträgt 85 %.

Das Förderprogramm ist bei den Verkehrsunternehmen im VRR auf sehr großes Interesse gestoßen. In enger Abstimmung und Zusammenarbeit unter den Verkehrsunternehmen und mit dem VRR konnten in kürzester Zeit alle Formalitäten geklärt und die Ausschreibungsunterlagen erstellt und veröffentlicht werden. Alle beteiligten Verkehrsunternehmen werden spätestens im Juni 2009 über die Vergabe entscheiden und dann die erste Rate der Fördermittel abrufen. Die entsprechenden Förderanträge sind bereits gestellt und bis auf 2 alle bewilligt. Die neuen Busse werden im Sommer 2010 geliefert.

Weitere Informationen können der aktuellen Ausgabe von SPEKTRUM entnommen werden.

##### **5. Nachhaltige, energieeffiziente Mobilität – Netzwerke und Fördermöglichkeiten**

Nachhaltige und energieeffiziente Mobilität ist ein wichtiges Handlungsfeld, wenn es um Klimaschutz und CO<sub>2</sub>-Reduzierung geht: Ca. 20 % der CO<sub>2</sub>-Emissionen in Deutschland sind durch den Verkehr verursacht. Die ehrgeizigen Klimaschutz-Ziele der Europäischen Union, der Bundesregierung und auch der Landesregierung NRW beziehen deshalb immer auch den Verkehrssektor ein. So ist seit Ende April die „EU-Verordnung zur Verminderung der CO<sub>2</sub>-Emissionen von Personenkraftwagen“ formell verabschiedet und es gibt eine Vielzahl

von Initiativen und Förderprogrammen, die für Verkehrsunternehmen wie Kommunen gerade angesichts der Finanzknappheit interessante Möglichkeiten eröffnen.

Die unterschiedlichen Programme werden von den jeweiligen Ressorts für Wirtschaft und Energie, Forschung und Wissenschaft, Verkehr und Städtebau sowie Umwelt und deren nachgelagerten Institutionen wie Umweltbundesamt, EnergieAgenturen etc. organisiert und aus unterschiedlichen Töpfen gespeist. Daraus erklärt sich eine gewisse Unübersichtlichkeit. Die Förderung kann sich auf die Forschung, auf Markteinführung, Infrastrukturförderung, auf Erfahrungsaustausche, Marketingmaßnahmen etc. beziehen.

Im Folgenden sollen beispielhaft einige Initiativen und Programme vorgestellt werden. Bei entsprechendem Interesse in Politik, Kommunalverwaltungen oder Verkehrsunternehmen, können die Fördermöglichkeiten etwas weitergehend aufbereitet werden, wobei ein vollständiger Überblick bei der Fülle an Programmen und Institutionen, die zudem immer wieder neu organisiert werden, nicht möglich ist.

Eine sehr gute Zusammenstellung über Fördermöglichkeiten im Verkehrsbereich (mit dem Fokus Investitionen und Lärmschutz) hat das Ministerium für Umwelt, Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW erstellt. Sie ist im Internet zu finden:

<http://www.laermschutz.nrw.de/Foerderprogramme/index.php>

Die Förderung von Hybrid-Technologie in Fahrzeugen betrifft zum einen den ÖPNV. Neben der Förderung durch den VRR und evt. zusätzlicher Busse über die „Modellregion Elektromobilität“ <http://www.bmvbs.de/-,302.1068661/Foerderprogramm-Modellregionen.htm> (falls NRW den Zuschlag erhält) gibt es auch ein Programm des Bundesumweltministeriums zur Förderung der Elektromobilität.

<http://www.bmu.de/verkehr/foerderprojekte/elektromobilitaet/doc/43796.php> Beide Initiativen fördern auch den Einsatz von Hybridtechnologie in Abfallsammelfahrzeugen, Kleintransportern oder in kommunalen Fahrzeugparks.

Zero-Emission-Mobilität ist kurzfristig erreichbar, wenn kurze Wege zu Fuß oder mit dem Fahrrad zurückgelegt werden. Das Bundesumweltministerium hat dazu eine Kampagne gestartet, an der sich u. a. die Stadt Dortmund beteiligt. <http://www.kopf-an.de/> Es wird im Spätsommer 2009 einen weiteren Wettbewerb geben.

[http://www.bmu.de/verkehr/rad\\_fussverkehr/zero\\_emission\\_mobility/doc/42533.php](http://www.bmu.de/verkehr/rad_fussverkehr/zero_emission_mobility/doc/42533.php)

Das Bundesverkehrsministerium hat das „Forschungsprogramm Stadtverkehr“

<http://www.bmvbs.de/-,1614.21588/Forschungsprogramm-Stadtverkehr.htm> aufgelegt, zu dem es immer wieder Ausschreibungen gibt.

Die Europäische Union fördert umweltverträgliche Mobilität auf vielfältige Weise. Eine Möglichkeit zur Profilierung einer Kommune im Wettbewerb der Standorte ist der „Konvent der Bürgermeister/Innen“, ein Zusammenschluss, der sich der Nachhaltigkeit bei der Energienutzung in einer Stadt verpflichtet hat. <http://www.eumayors.eu/>

„Eurocities“ ist ein Zusammenschluss europäischer Großstädte in dem aus dem VRR-Raum bereits die Städte Dortmund, Düsseldorf und Hagen beteiligt sind. Neben Informationen über verschiedene Bereiche städtischer Politik einschl. Mobilität und entsprechendem Erfahrungsaustausch, erleichtert die Mitarbeit den Zugang zu europäischen Förderprojekten. <http://www.eurocities.eu/main.php>

Die CIVITAS-Initiative der EU ist ein Programm zur Förderung nachhaltiger Mobilität und mit ansehnlichen Fördermitteln ausgestattet. [http://www.civitas-initiative.org/cms\\_pages.phtml?id=348&language=de](http://www.civitas-initiative.org/cms_pages.phtml?id=348&language=de) . In dem Programm arbeiten „Städte für Städte“ in acht verschiedenen Projektbereichen zusammen. Aus Deutschland sind bisher lediglich Bremen, Stuttgart und Berlin beteiligt.

Im Rahmen des EU-Programms „Intelligent Energy Europe – IEE“, das für die Jahre 2007 – 2013 mit 730 Mio. € ausgestattet ist, gibt es einen Förderbereich Mobilität. Auf der Basis des jährlichen Arbeitsprogramms werden regelmäßig Förderbereiche ausgeschrieben. [http://ec.europa.eu/energy/intelligent/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/energy/intelligent/index_en.html)

Über diese eher anwendungsorientierten Programme und Projekte hinaus, gibt es auch im 7. Forschungsrahmenprogramm der EU einen großen Förderbereich „Mobilität“. <http://www.forschungsrahmenprogramm.de/transport.htm>

Unter dem Titel „effizient mobil“ hat die Deutsche Energieagentur DENA ein „Aktionsprogramm für Mobilitätsmanagement“ aufgelegt, das u. a. Information, Beratung, Netzwerkbildung und Wettbewerbe zum Thema Mobilitätsmanagement beinhaltet. Das Programm ist in regionalen Netzwerken, u. a. für das Ruhrgebiet, organisiert <http://www.effizient-mobil.de/index.php?id=ruhrgebiet> . Im Juni wird ein sehr interessanter Kongress „energie.effizient.mobil“ veranstaltet <http://www.dena.de/de/themen/thema-mobil/veranstaltungen/veranstaltung/strategien-fuer-energieeffizienz-im-verkehr/>

Die Landesregierung NRW hat die Mittelvergabe im EU-NRW-Programm „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung 2007 – 2013“ (EFRE), auch als „Ziel2-Programm“ bekannt, im Wesentlichen in Wettbewerben organisiert. Mitte Mai 2009 wird der Wettbewerb „Energie.NRW“ gestartet, in dem u.a. Projekte aus dem Bereich „Kraftstoffe und Antriebe der Zukunft“ eingereicht werden können. [http://www.ziel2-nrw.de/1\\_Ziel2-Programm/index.php](http://www.ziel2-nrw.de/1_Ziel2-Programm/index.php).

Zahlreiche weitere Angebote, Aktionen, Wettbewerbe und Programme im Bereich „Effiziente Energienutzung“ einschließlich Mobilität sind über die EnergieAgentur.NRW zugänglich.

<http://www.ea-nrw.de/>

## 6. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten von Januar - Februar 2009

Die Entwicklung bis Februar ist sowohl bei den Einnahmen wie auch bei den Fahrten positiv. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind die Fahrgeldeinnahmen um **ca. 10,4 Mio. € (+ 7,0%)** und die Fahrten um **3,1 Mio. (+ 1,7%)** gestiegen.

### Einnahmen- und Fahrtenveränderung zum Vorjahreszeitraum - nach Ticketgruppen -

	Ticketgruppe	GESAMT		Veränderung zum Vorjahr absolut	Veränderung zum Vorjahr in %
		Jan-Feb 2008	Jan-Feb 2009		
<b>Summe von Einnahmen</b>	1. Klasse Zuschlag	279.823	301.487	21.665	7,7
	Barsortiment	35.282.906	36.193.171	910.266	2,6
	davon EinzelTicket Erwachsene	17.556.809	18.100.196	543.388	3,1
	davon 4erTicket Erwachsene	12.386.518	13.022.044	635.526	5,1
	FirmenTickets	8.802.314	9.911.559	1.109.245	12,6
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	6.997.726	7.350.138	352.411	5,0
	Regelzeitkarten	61.393.037	67.908.734	6.515.697	10,6
	davon Ticket2000 Abo	21.650.281	23.412.250	1.761.969	8,1
	davon Ticket1000 Abo	8.068.916	11.298.196	3.229.280	40,0
	davon BärenTicket	5.235.200	5.709.438	474.238	9,1
	Schüler/AzubiTickets	36.649.681	38.530.270	1.880.589	5,1
	davon SchokoTicket Selbstzahler	13.596.214	14.162.263	566.050	4,2
	davon YoungTicketplus	6.164.286	6.876.663	712.377	11,6
	StudentenTickets	4.107.743	4.330.692	222.948	5,4
	NRW-weite Tickets	2.575.450	2.300.632	-274.818	-10,7
<b>Summe von Fahrten</b>	1. Klasse Zuschlag	0	0		
	Barsortiment	16.444.169	16.083.167	-361.002	-2,2
	davon EinzelTicket Erwachsene	7.892.784	7.707.006	-185.778	-2,4
	davon 4erTicket Erwachsene	6.294.900	6.373.668	78.768	1,3
	FirmenTickets	7.381.956	7.944.043	562.087	7,6
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	5.416.388	5.305.579	-110.809	-2,0
	Regelzeitkarten	71.532.036	74.662.534	3.130.498	4,4
	davon Ticket2000 Abo	25.587.270	25.883.418	296.148	1,2
	davon Ticket1000 Abo	8.966.979	12.321.351	3.354.372	37,4
	davon BärenTicket	4.453.605	4.282.830	-170.775	-3,8
	Schüler/AzubiTickets	80.092.881	79.818.164	-274.717	-0,3
	davon SchokoTicket Selbstzahler	40.681.584	40.057.016	-624.568	-1,5
	davon YoungTicketplus	10.663.800	11.245.875	582.075	5,5
	StudentenTickets	8.814.900	8.947.710	132.810	1,5
	NRW-weite Tickets	411.831	295.366	-116.465	-28,3
<b>Gesamt: Summe von Einnahmen</b>		<b>149.090.953</b>	<b>159.476.544</b>	<b>10.385.591</b>	<b>7,0</b>
<b>Gesamt: Summe von Fahrten</b>		<b>184.677.773</b>	<b>187.750.984</b>	<b>3.073.211</b>	<b>1,7</b>

Auch im Jahr 2009 werden die größten Gewinne bei den Regelzeitkarten verbucht. In den ersten beiden Monaten sind hier die Einnahmen um ca. 6,5 Mio. € (+ 10,6%) gestiegen, davon allein 6 Mio. € bei den Ticket2000/1000-Abonnenten. Der Bereich Schüler- und AzubiTickets entwickelt sich mit Mehreinnahmen von 1,9 Mio. € (+ 5,1%) ebenso positiv wie die FirmenTickets (1,1 Mio. €, + 12,6%). Das Barsortiment verzeichnet mit 0,9 Mio. € (+ 2,6%)

Mehrertrag eine ebenso positive Bilanz.

Wenn man sich die Einnahmenentwicklung seit August 2008 mit Einführung der Tarifstrukturreform anschaut, ist festzustellen, dass die Einnahmen in diesen sieben Monaten um 38,2 Mio. € (+ 7,3%) gestiegen sind. Dies ist ein eindeutiges Indiz für die erfolgreiche Umsetzung dieser Reform und eine Akzeptanz bei den Fahrgästen.

## **7. Erfolgsbilanz SchnupperAbonnement 2008**

Ab September 2008 haben 18 VRR-Verkehrsunternehmen ein „SchnupperAbonnement“ angeboten, und zwar das Ticket2000, das Ticket1000 (beide in der Vollzeit- oder der 9-Uhr-Variante), das BärenTicket und das YoungTicketPLUS. Ab Oktober 2008, spätestens zum Anfang Dezember 2008 konnte ein Kunde für zunächst drei Monate den SchnupperAbo-Vertrag abschließen. Zu Beginn des dritten Geltungsmonats musste sich der Kunde entscheiden, ob das Abonnement weiterlief oder ob er es beenden wollte. Der Preis für die 3 Monate des Schnupper Abos war ebenso reduziert wie bei einem regulären Abonnement.

Zuvorderst mussten die potentiellen Kunden über das Schnupper-Abo informiert werden. Dazu wurden Radiospots geschaltet, redaktionelle Inhalte mit eingestreuten Anzeigen in den lokalen Tageszeitungen veröffentlicht, auf Bussen wurden TrafficBoards angebracht und im Aussenwerbesegment wurden CityLight-Poster, Großflächen und vereinzelt MegaLights über eine oder mehrere Dekaden belegt. Um eine direkte Kundenansprache zu erreichen, wurden zudem Promotion-Teams eingesetzt. Diese sprachen Passanten aktiv auf stark frequentierten Verknüpfungspunkten, wie z.B. auf Wochenmärkten, dem Bahnhofsvorplatz oder sonst geeigneten Örtlichkeiten im öffentlichen Raum an; oft konnten sie dabei die potenziellen Kunden auch kurz beraten.

Um die vermittelten Botschaften noch zu verstärken, haben zahlreiche Verkehrsunternehmen zusätzlich Gewinnspiele oder Präsente ausgelobt, die den Kunden entweder sofort bei Vertragsabschluss oder nach dem dritten Monat beim Übergang in das reguläre Abonnement überreicht wurden.

Insgesamt konnten im Rahmen dieser Verkaufsförderungsaktion 13.792 Aboabschlüsse getätigt werden.

Mit einer Marktforschungsstudie hat der VRR parallel zur eigentlichen Aktion untersuchen lassen, wie sie wirkt. Dazu wurde eine zufällig ausgewählte Stichprobe von SchnupperAbo-Kunden in zwei Etappen telefonisch befragt.

Als wichtigste Ergebnisse sind zu nennen:

- Überwiegend wurden durch die SchnupperAbo-Aktion Erst-Abonnenten gewonnen. Immerhin 20% der Schnupper-Kunden waren Neukunden in dem Sinn, dass sie in den letzten sechs Monaten vor Einführung des SchnupperAbos NICHT mit öffentlichen Verkehrsmitteln des VRR gefahren sind.
- Die Aktion hat sich mit Mehreinnahmen von insgesamt ca. 480.000,-€/a sehr positiv auf den Umsatz der an der SchnupperAbo-Aktion beteiligten Verkehrsunternehmen ausgewirkt. Unterstützt wurde dies auch dadurch, dass die Mehrheit der Schnupper-Abonnenten das (teurere) Ticket2000 bzw. Ticket2000 9 Uhr wählte!

Weil nach Auskunft der Befragten die Werbung maßgeblich zum Vertragsabschluss beigetragen hat und die Aktion ein erfreulich positives Wirtschaftsergebnis aufwies, wird sie im Jahr 2009 ähnlich wie im Jahr 2008 durchgeführt. Um die Wirkung der Werbeanstrengungen zu steigern, wird in diesem Jahr eine zweistufige Werbekampagne geschaltet: Eine vorbereitende „Vorteils“-Kampagne stellt im August/September die branchenimmanenten Vorteile des ÖPNV in den Vordergrund. Daran knüpft die SchnupperAbo-Kampagne mit der Botschaft „Jetzt 3 Monate testen“ nahtlos an, um die Vertragsabschlüsse im Rahmen der bewährten Verkaufsförderungsmaßnahmen vorzubereiten. Mehr als 20 Verkehrsunternehmen werden sich aufgrund der letztjährigen erfolgreichen VKF-Maßnahme an der diesjährigen Schnupperaboaktion beteiligen.

## **8. Ticketberater**

Der Tarifberater wurde mit Wirkung zum 01.08.2008 mit Umsetzung der neuen VRR-Tarifstruktur und damit mit Einführung einer weiteren Preisstufe von der VRR-Homepage entfernt. Ersatzweise wurde bereits ab Mai 2008 ein durch grafische Elemente gestützter Preisstufenfinder installiert. Dieser soll einen schnellen und anschaulichen Überblick über die mit der Tarifstruktureform eingetretenen räumlichen Änderungen leisten. Aufgrund diverser positiver Kundenresonanzen und hoher Zugriffszahlen, durchschnittlich 400 Aufrufe am Tag, kann diese Aufgabe als gelungen bezeichnet werden.

Der Preisstufenfinder stößt allerdings bei komplexen tariflichen Fragestellungen und Empfehlungen an seine Grenzen, so z.B. beim 2-Waben-Tarif oder bei zeitweiligen Geltungsbereichserweiterungen.

Diese Fragestellungen zeigen die Notwendigkeit, dem Kunden aber auch den Vertriebsmitarbeitern der Verkehrsunternehmen einen Tarifberater in überarbeiteter Form zur Verfügung zu stellen und zwar voraussichtlich ab dem 01.08.2009.

Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen wurden folgende Rahmenbedingungen vereinbart:

- Die Bedienung soll für den Kunden möglichst einfach und schnell sein.
- Die Ticketempfehlung soll nach nur wenigen Eingaben erfolgen.
- Grafische Elemente sollen sowohl die Eingabe durch den Kunden als auch die Tarifempfehlung unterstützen und komplexe Inhalte veranschaulichen.
- Nach der Ticketempfehlung soll ein direkter Zugriff zum Ticketshop möglich sein.

Durch eine Kundenbefragung der Nutzer des ehemaligen Tarifberaters auf der Homepage des VRR wurden im Frühjahr 2008 Kundenwünsche zum Ticketberater abgefragt. Diese Ergebnisse gingen in eine bundesweite Ausschreibung ein, aus der IVV-Aachen als wirtschaftlich günstigster Anbieter hervorging. IVV-Aachen entwickelte u.a. den VRS-Tarifberater und das Fahrplanauskunftssystem ASS.

Am 01.08.2009 soll die erste Version des Ticketberaters online gestellt werden, mit der der Kunde Auskünfte über Tickets und Tarife im VRR-Binnentarif erhält. In folgenden Versionen, welche für den Spätsommer und den Herbst 2009 angedacht sind, werden u. a. die Kragentarife, in denen der VRR-Tarif anerkannt wird, sowie der Tarifkragen zum VRS beraten und der NRW-Tarifberater in den Ticketberater integriert.

Ab August 2009 wird der neue Ticketberater des VRR zunächst nur auf der Homepage des VRR zu erreichen sein. Zu einem späteren Zeitpunkt können die Unternehmen in ihrem eigenen Design den Ticketberater in ihren Internetauftritt einbinden.

### **9. Großkunden-Vertriebsmodell**

Der Verwaltungsrat der VRR AöR hatte auf seiner Sitzung am 10. Dezember 2008 den Beschluss gefasst, dass das Großkundenvertriebsmodell mit sofortiger Wirkung ausgesetzt wird. Die geschlossenen Verträge behalten ihre Gültigkeit. Der Vorstand der VRR AöR wird beauftragt, die Verträge auf Tariftreue zu prüfen. Hierfür sind unverzüglich Gespräche mit den Verkehrsunternehmen aufzunehmen.

Des Weiteren hat der Verwaltungsrat der VRR AöR auf seiner Sitzung am 19. März 2009 den Beschluss gefasst, dass zum Thema Großkundenvertriebsmodell im kommenden Sitzungsblock durch die Verwaltung ein Zwischenbericht zum Thema Großkundenvertriebsmodell erstellt wird.

In diesem Vertriebsmodell sind zurzeit 21 Verträge von insgesamt acht Verkehrsunternehmen abgeschlossen worden, mit ca. 31.000 Abonnenten und einem Marktvolumen von ca.

4,71 Mio. €. Von diesen Verträgen ist einer durch die STOAG zum 31.12.2009 gekündigt worden.

VU	Anzahl der abgeschlossenen Verträge
BOGESTRA	3
DSW21	4
DVG	1
EVAG	2
HST	1
Rheinbahn	6
STOAG	2
WSW mobil	2

Stand: Mai 2009

Seitens aller 8 VU werden die Tarifbestimmungen und die Modalitäten des genehmigten VRR-Tarifes eingehalten. Dies ist dem VRR schriftlich durch die VU bestätigt worden.

Aus Sicht der betroffenen Verkehrsunternehmen kann das Großkundenvertriebsmodell bei Fortbestand der Altverträge vom Markt genommen werden.

#### **10. Qualifizierungsmaßnahmen für Vertriebsmitarbeiter/innen Frühjahr 2009**

Im Zeitraum Februar bis April 2009 hat der VRR erneut Schulungen für Vertriebsmitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen durchgeführt. Auf Grundlage einer Bedarfsabfrage im Herbst 2008 wurden Seminare zu folgenden Themen organisiert:

Basistraining Vertrieb

Aufbautraining Vertrieb (Fortgeschrittene)

Telefontraining

Führen in Vertriebsteams

Schulung KombiTicket (Kalkulation, Vertrieb, Akquisition)

Nutzung des Internets in der Kundenberatung

Die ersten 4 Trainingsthemen wurden von einer professionellen Vertriebstrainerin durchgeführt, die beiden letzten Trainingsthemen wurden von Fachexpert/inn/en aus VRR und Verkehrsunternehmen durchgeführt.

In insgesamt 14 Trainings wurden 109 Mitarbeiter/innen der Verkehrsunternehmen geschult. Die Gesamtmaßnahme wurde durch Teilnehmerbeiträge refinanziert.

Nach jedem durchgeführten Training wurden Rückmeldebögen an die Teilnehmer/innen verteilt, auf denen diese die Trainingsmaßnahme beurteilen konnten. Die Rückmeldungen sind ausnahmslos äußerst positiv: mit 85-95% sehr guter bis guter Bewertungen und einer Weiterempfehlungsbereitschaft von über 98% sind die durchgeführten Trainings sehr gut angenommen worden. Neben der fachlichen Vermittlung von Trainingsinhalten erfreut sich – wie auch schon bei Trainingsmaßnahmen in der Vergangenheit – der Erfahrungsaustausch von Mitarbeiter/innen verschiedener Verkehrsunternehmen großer Beliebtheit.

## **11. NRW-Tarifharmonisierung**

### **a) NRW-Beförderungsbedingungen**

Mit Unterzeichnung des Kooperationsvertrages über den NRW-Tarif wurden die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Landestarifes Bestandteil der jeweiligen Verbund- und Gemeinschaftstarife. Einbezogen in den Kooperationsvertrag wurden die „NRW Beförderungsbedingungen für den ÖPNV“ mit Stand vom 19.07.2004.

Auf einer Klausurtagung zur Tarifentwicklung in NRW unter Beteiligung der NRW- Kooperationsräume, der DB AG und des Ministeriums für Bauen und Verkehr des Landes NRW (MBV) im August 2008 in Duisburg wurde festgelegt, die bestehenden Beförderungsbedingungen auf ihre Aktualität und Gültigkeit hin zu überprüfen.

Ziel dieser Überprüfung ist es, die Harmonisierung der Beförderungsbedingungen zu einem NRW-weit einheitlichen Werk voranzutreiben. Harmonisierungsbedarf wurde bei Regelungen bezüglich der Bestimmung zu „ungültigen Fahrausweisen“, zum elektronischen Fahrgeldmanagement „EFM“, zur Erstattung und zum Umtausch von Tickets sowie dem Ticketerwerb und der Entwertung identifiziert.

Durch diese Maßnahme soll insbesondere sichergestellt werden, eine einheitliche Benutzeroberfläche in NRW für Kunden des NRW-Tarifs und der lokalen Verbundtarife zu schaffen, um so bestehende Zugangshemmnisse abzubauen.

Die Landesarbeitsgruppe Tarif und Vertrieb hat daraufhin eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die auf Grundlage der bestehenden „NRW Beförderungsbedingungen für den ÖPNV“, den Empfehlungen des Gutachters IVV zur Harmonisierung der Beförderungsbedingungen in NRW und der Musterbeförderungsbedingungen des VDV entsprechende Vorschläge erarbeiten soll.

Zwischenzeitlich hat diese Arbeitsgruppe einen Entwurf erarbeitet, der sich zur Zeit im Abstimmungsprozess mit den Verkehrsunternehmen befindet.

### **b) NRW-Mobilitätsgarantie**

Das Ministerium für Bauen und Verkehr NRW (MBV) hatte im Dezember 2008 und Februar

2009 Verkehrsunternehmen und Vertreter der Kooperationsräume in NRW zur Beratung einer in NRW einheitlich gültigen Mobilitätsgarantie eingeladen. Koordiniert wird die Arbeitsgruppe vom Kompetenzzentrum Marketing NRW Köln.

Das MBV strebt die Umsetzung eines landesweit gültigen Verfahrens zur Mobilitätsgarantie sowohl für den NRW-Tarif, als auch für die in den Kooperationsräumen gültigen Tarife an. Vordringliches Anliegen der Maßnahme ist, die Wegekette zwischen NRW-Tarif und den Verbundtarifen zu schließen. Zudem soll im Vordergrund der Maßnahme das Leistungsversprechen stehen. Durch diesen Ansatz soll den Mobilitätsbedürfnissen der Kunden in NRW entsprochen werden.

Nach Diskussion der Teilnehmer wurde folgender Ansatz aufgestellt:

- Anwendung der Mobilitätsgarantie ab 20 Minuten bei einer fahrplanmäßigen Abweichung (Pünktlichkeitsgarantie) des genutzten Verkehrsmittels
- Taxikostenerstattung bis zu 20,00 €,
- Alternative Nutzung von DB Fernverkehrsprodukten und Erstattung der tatsächlichen Kosten für die Fernverkehrs-Tickets,
- Schließung der Wegekette (Schnittstelle NRW-Tarif und Verbundtarifen),
- Anwendung der Mobilitätsgarantie auf alle Ticketarten in NRW.

Dieser Ansatz entspricht im Grundsatz den bisher vom VRR und anderen Verkehrsunternehmen in NRW angedachten und angewendeten Mobilitätsversprechen. Ansätze, die über die oben beschriebenen Grundsätze hinaus gehen, sollen in den Kooperationsräumen zulässig sein (z.B. VRR-Regelung: 30,00 € für Ticket2000-Nutzer).

Die weitere Verfahrensweise bei der NRW-Mobilitätsgarantie, insbesondere zu Fragen der Abwicklung der Ansprüche der Kunden aus der NRW-Mobilitätsgarantie sowie die Definition von Ausschlusskriterien sind bisher noch nicht abschließend diskutiert worden. Im Rahmen der landesweiten Arbeitsgruppe wird es hierzu noch weitere Gespräche auf Landesebene geben.

Angedacht ist es, die überarbeiteten NRW-Beförderungsbedingungen und die NRW-Mobilitätsgarantie schnellstmöglich, spätestens jedoch zum 1. Januar 2010 einzuführen.

## **12. RRX-Design Entwicklung - Agenturauswahl**

Für die Markenbildung des RRX ist nun ein Corporate-Design entwickelt worden, das ab Mitte 2009 auf den Linien RE3 und RE13 starten und den gesamten Entwicklungsprozess, der voraussichtlich bis 2015 dauern wird, begleiten wird.

Die Ausschreibung für diese Designentwicklung wurde im Januar 2009 gestartet. Es haben sich 5 Agenturen für die Konzepterarbeitung beworben und wurden zur Präsentation am 30.03.2009 zum VRR eingeladen. Die Bewertungskommission setzte sich aus folgenden Teilnehmern zusammen:

- Ministerium für Bauen und Verkehr
- Zweckverbände: VRR, NVR, NWL
- Berater des Design Zentrum NRW

Nach Durchlauf aller Agenturpräsentationen wurde von der Bewertungskommission einstimmig der Entwurf der B U T T E R. Agentur für Werbung GmbH ausgewählt. Die Beauftragung wurde Anfang Mai erteilt.

Der VRR wird zeitnah die weiteren Abstimmungen mit der Agentur und Eurobahn als Betreiber der Linien RE3 und RE13 in die Wege leiten, um die erste Umsetzung zur #rail2009 realisieren zu können.

### **13. 10 Minuten Pünktlichkeitsversprechen**

Das Gemeinschaftsprojekt „10 Minuten Pünktlichkeitsversprechen“ der SWK Mobil und der VRR AöR wurde am 01.10.2008 im Rahmen eines dreimonatigen Pilotprojektes mit einer breiten Marketingkampagne gestartet.

Rahmenbedingungen des Pünktlichkeitsversprechens:

- Erstattung des Fahrpreises auf Basis der Preisstufe A2=2,20 € (Kinder 1,30 €) auf allen Linien der SWK Mobil mit mindestens 10 Minuten Verspätung bei der Zielankunft.
- „Subventionierte“ Tickets werden in der Regel mit 1,30 € erstattet
- Erstattung erfolgt bar in den Kundencentern der SWK Mobil oder bei Abo-Kunden durch Verrechnung mit der folgenden Monatsrate.

Zur Umsetzung des Pilotprojektes wurde eine internetbasierte Kundenresonanzsoftware benötigt, finanziert von der VRR AöR (33.000 EUR). Die Abwicklung über das Internet sorgt für eine Vernetzung zwischen Eingabe, Verarbeitung und Auszahlung in den Kundencentern und schließt darüber hinaus Doppelauszahlungen aus.

Parallel zum Aufbau der Kundenresonanzsoftware wurde eine Online-Befragungssoftware in Zusammenarbeit mit der SWK Mobil entwickelt. Dies ermöglicht dem Kunden, nach Eingabe der Beschwerde in das System, das Pünktlichkeitsversprechen zu bewerten.

Im November 2008 informierte die SWK Mobil die VRR AöR, dass das Pünktlichkeitsversprechen den Projektstatus verlässt und als dauerhafte Einrichtung bei der SWK Mobil an-

geboten wird.

Dieser Entschluss basiert auf der Erkenntnis, dass alle vier Hauptziele des Pünktlichkeitsversprechens erreicht werden.

### **1. Steigerung der wahrgenommenen Kundenzufriedenheit**

Die Ergebnisse der Onlinebefragung stützen die Zielsetzung. In dieser bewerten 71 % das Pünktlichkeitsversprechen mit gut oder sehr gut. 46% glauben, dass die Leistung der SWK Mobil sich durch den neuen Kundendialog verbessern wird.

### **2. Die Inanspruchnahme des Pünktlichkeitsversprechens fällt moderat aus**

Es wurden nur ca. 4 erstattungsfähige Resonanzen auf 100.000 Fahrgäste. geltend gemacht.

### **3. Das Pünktlichkeitsversprechen ist bezahlbar**

Der vielfach freiwillige Verzicht der Kunden auf eine Stellungnahme, begründet durch die Fahrpreiserstattung, sowie die neue Software, senken die Kosten der Resonanzbearbeitung nachweislich.

### **4. Das Pünktlichkeitsversprechen hat Wirkung auf das Qualitätsmanagement**

Die Kundeninformation wird über die internetbasierte Software zur Information oder zur Bearbeitung direkt an den verantwortlichen Bereich übermittelt, sodass stehend eingegriffen werden kann.

## **Weiteres Vorgehen**

Das positive Ergebnis der SWK Mobil, sowie identische Erfahrungswerte in weiteren Regionen der Republik, bieten fundierte Anhaltspunkte, dass ein Pünktlichkeitsversprechen für den gesamten Verbundraum ebenfalls die positiven Effekte erzielen würde.

Im Jahr 2009 ist die Einführung über den erweiterten Pilotcharakter bei drei bis vier weiteren Verkehrsunternehmen vorgesehen. Die sukzessive Ausweitung könnte dann in den Jahren 2010 und 2011 bis zu einem verbundweiten Angebot erfolgen.

Sinnvoll ist eine erweiterte Pilotphase bei den SWK Mobil angrenzenden Verkehrsunternehmen.

#### **14. Bericht zur Sicherheitsbetreuung in der S-Bahn**

Seit dem 01. August 2008 wurden die Sicherheitsleistungen in S-Bahnen nach 19:00 Uhr an 5 Dienstleister durch die VRR AöR vergeben.

Im Rahmen der Koordination dieser Maßnahme durch die VRR AöR werden mit den Sicherheitsdienstleistern regelmäßig Qualitätsgespräche und Informationsgespräche (mit den Sicherheitsfachkräften) geführt, in denen die aktuelle Situation unter Zuhilfenahme der Ergebnisse aus der Sicherheitsdatenbank und den Erfahrungsberichten der Mitarbeiter analysiert wird.

Hiernach werden die Brennpunktlinien /-zeiten herausgearbeitet und die Einsatzstärken der Sicherheitsteams bestimmt.

Auffällig ist auch, dass sich mehr als 80% der gemeldeten Vorfälle im Bereich der Belästigung bewegen, oft die Vorstufe zu Körperverletzungsdelikten. Eine detaillierte Darstellung der Meldungen ist im ZeRP-Lagebericht abgebildet (siehe Vorlage Drucksache Nr.: I/VII/2009/0300).

Das rechtzeitige Eingreifen der Sicherheitsmitarbeiter hat in vielen Fällen eine Eskalation verhindert und in einigen Fällen auch zu Festnahmen durch die Bundespolizei geführt.

Als ein Schwerpunkt mit auffälligen und häufigen Bedrohungen wurde die Linie S9 im Streckenabschnitt Velbert – Essen erkannt. Der VRR hat deshalb gemeinsam mit der Bundespolizei und der DB Regio NRW einen Schwerpunkteinsatz im Mai 2009 vereinbart. Es ist vorgesehen, weitere Schwerpunkteinsätze auf Basis der Erkenntnisse der Sicherheitsmitarbeiter, sofern entsprechender Handlungsbedarf erkannt wird, zeitnah umzusetzen.

Dieses Verfahren ist bis zum Ablauf der Verträge mit den Sicherheitsdienstleistern bis September 2009 sichergestellt.

#### **15. Fahrgemeinschaftsportal "Mitpendler"**

Das neue Internet-Portal zur Organisation von Pendler – Fahrgemeinschaften [www.mitpendler.de](http://www.mitpendler.de) welches im Januar 2009 gestartet wurde, hat eine starke positive Resonanz von Medien und Nutzer in den ersten Betriebswochen erfahren.

Der für den Bürger kostenlose Service mit der Aufgabe, dem Suchenden immer ein Ergebnis für seinen individuellen Reisewunsch aus der Kombination ÖV und IV zu liefern, hat auch überregional neue Standards gesetzt.

Neben den vielen positiven Aspekten rund um das neue Internet – Portal versucht der ehemals beauftragte Anbieter für Fahrgemeinschaften der NRW - Kommunen „Europe

Alive“ weiterhin die Kooperation der Kommunen und Verkehrsverbände zu stören.

Im März 2009 ging eine Unterlassungserklärung von Europe Alive bei der VRR AöR wegen angeblichen Verstoßes gegen das Markengesetz aufgrund der Verwendung der Bezeichnung „Mitpendler“ ein.

Die Unterlassungserklärung wurde, da die Vorwürfe aus Sicht der VRR AöR nicht zutreffend sind, nicht abgegeben.

Zur Klärung des Sachverhaltes erfolgt am 14.05.2009 eine mündliche Verhandlung vor dem Landgericht Köln. Der VRR wird begleitet durch den Fachanwalt für Markenrecht, Herrn T. H. Strömer aus Düsseldorf.

Sollte das Landgericht Köln der Argumentation von Europe Alive folgen, obwohl nachweislich die VRR AöR den Begriff „Mitpendler“ kreiert hat, wird maximal auf die Nutzung des Begriffes „Mitpendler“ zukünftig zu verzichten sein.

Dies bedeutet, dass die Weiterführung des Portals sowie die Kooperation der Partner davon nicht beeinflusst wird.

Die Koordinierungsgruppe des Arbeitskreises „Mitpendler“, bestehend aus Kreisen und kreisfreien Städten, hat der VRR AöR für den Rechtsstreit mit Europe Alive Ihre Unterstützung zugesagt.

## **16. Konjunkturpakete 1 und 2 des Bundesverkehrsministeriums für die Modernisierung von DB Stationen**

Im Zuge der Konjunkturpakete sind der Bahn AG für bundesweite Modernisierungsmaßnahmen an den DB Stationen insgesamt 300 Mio. € bereitgestellt worden. Dabei handelt es sich um Maßnahmen an größtenteils kleineren und mittleren Stationen. Die Auswahl der Maßnahmen erfolgte nach Auskunft der Bahn nach Kriterien des Bedarfes um den Kundennutzen zu erhöhen und der Umsetzbarkeit innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens der Konjunkturpakete 1 (2009-2010) und 2 (2009-2011).

Von den 300 Mio. € entfallen 37,6 Mio. auf 358 DB Stationen in NRW. Im VRR / NVN sind 199 DB Stationen (179/20) betroffen.

Die möglichen Maßnahmen werden in 6 Arbeitspaketen unterteilt.

## **AP 1 Gebäudesanierung mit energetischen Maßnahmen**

- Energetische Gesamtertüchtigung der Gebäudehülle
- Neueindeckung und Dämmung von Dächern
- Holzschutzmaßnahmen und Schwammsanierung
- Sanierung aller Fassadentypen / Beseitigung von Wärmebrücken
- Austausch alter Fenster durch Fenster mit Wärmeschutzverglasung gem. EnEV
- Wärmedämmung von Kellerdecken gem. EnEV
- Technische Gebäudeausrüstung
- Erneuerung veralteter, unwirtschaftlicher Heizungs- und Lüftungsanlagen
- Einsatz innovativer Heiztechniken bzw. erneuerbarer Energien
- Ertüchtigung der Verkehrsflächen und Wartebereiche in Empfangsgebäuden und im Übergang zu den Verkehrsstationen

## **AP 2 Verbesserung der Informationsqualität**

- Neubau oder Austausch der Fahrgastinformationsanlagen
- Neubau von Anlagen zur Reisendenwarnung
- Neubau Dynamische Schriftanzeiger (DAS)
- Nachrüstung und Austausch von Infotafeln

## **AP 3 Ertüchtigung kleiner Stationen / Verbesserung Erscheinungsbild**

- Ertüchtigung von Stationen der Bahnhofskategorie 4-6
- Neubau von Bahnsteigen inkl. Technischer Ausstattung
- Bahnsteigerhöhungen inkl. Technischer Ausstattung (insbesondere < 20 cm da sicherheitsrelevant)
- Sanierung von Bahnsteigbelägen und Bahnsteigkanten, Nachrüstung Blindenleitstreifen
- Neubau oder Sanierung von Bahnsteigunterführungen
- Teilrückbau von entbehrlichen Bahnsteigdächern, Rückbau von abgängigen Personenunterführungen und Personenüberführungen
- Komplementäre Ausstattung
- Rückbau überzähliger Anlagen in sachlichem Zusammenhang mit den anderen Maßnahmen

#### **AP 4 Verbesserung des Zugangs (Stationen > 1.000 R/d)**

- Neubau / Nachrüstung von Aufzügen
- Sanierung von Aufzügen Austausch von Aufzügen
- Austausch von Fahrtreppen
- Neubau von Rampen und Gehwegen

#### **AP 5 Verbesserung des Wetterschutzes**

- Sanierung von Bahnsteigdächern und Bahnsteighallen
- Neubau Bahnsteigdächer
- Neubau von Wetterschutzhäusern
- Ersatzinstandsetzung Bahnsteigdach Typ „Essen“

#### **AP 6 Verbesserung der Sicherheit**

Die Sicherheit der Kunden und Passanten wird weiter erhöht durch:

- Erneuerung von Beleuchtungsanlagen an Bahnsteigen
- Erneuerung von Beleuchtungsanlagen an Zugängen / Personenunterführungen
- Erneuerung von Beschallungsanlagen

Welche Maßnahmen aus den Arbeitspaketen jeweils für die einzelnen Stationen konkret geplant sind, wird zurzeit von der DB Station & Service AG in Düsseldorf zusammengestellt.

Sobald die entsprechenden Informationen vorliegen, werden wir zeitnah darüber berichten.

#### **17. Förderprojekt d((eti – Distribution von elektronischen Tickets über das Internet**

Mit Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung entwickelt das KCEFM ein System zum Vertrieb von elektronischen Tickets über das Internet.

Ziel des Projektes d((eti ist es, kleineren Verkehrsunternehmen ein preisgünstiges Vertriebssystem an die Hand zu geben, um die Schwelle zum Einsatz von eTicketing abzusenkten. Auch soll Endkunden damit die Möglichkeit gegeben werden, am heimischen PC eTickets aus dem Internet herunter laden zu können. Zudem soll ein Programm zum Auslesen von Chipkarten für Fahrgäste und Servicepersonal mit entwickelt werden.

Die in diesem Projekt erzeugte Software wird von der VRR AöR als Open Source Software\*

für alle Interessenten kostenlos zur Nutzung und Weiterentwicklung frei abgegeben. Damit erhalten Verkehrsunternehmen ein kostenloses Werkzeug und Hersteller von eTicket-Systemen wichtige Bausteine zur Ergänzung ihrer Produkte um Internetfähigkeit.

(\*Open Source Software nennt man Software, die beliebig verbreitet, kopiert und genutzt werden darf. Zudem darf sie verändert und in der veränderten Form weiter gegeben werden.)

### **18. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

Für die weitere Kommunikation zum Thema SPNV-Fahrzeugfinanzierung wird eine eigene Broschüre erstellt. Die Inhalte erläutern sachlich und neutral die Vorteile unseres Finanzierungsmodells für Fahrzeuge im SPNV. Im Mittelpunkt stehen dabei die Vorteile des VRR-Systems: unternehmerfreundlich, mittelstandsfördernd, innovativ und wirtschaftlich. Bis zum 25. Mai werden die ersten Exemplare abgestimmt vorliegen.

Die Vorbereitung zur kommenden Fachveranstaltung Perspektive Nahverkehr hat begonnen. Im Rahmen der VRR-Fachveranstaltungsreihe findet am 25. und 26. Juni 2009 das 3. ÖPNV-Forum an Rhein und Ruhr statt. Es steht unter dem Titel „Was bewegt die Zukunft? Mobile Metropolen anno 2025“ und findet dieses Mal im Dortmund statt.

Anlagen