

Fragen an den Vorstand
Anfrage der CDU-Gruppierung im Verwaltungsrat der VRR AÖR

öffentlicher Teil

1. Einführung eines 49 €-Tickets verbund-/landes-/bundesweit

Frage	Beantwortung
<p>1.1 Welche Auswirkungen hat die Einführung eines 49 €-Tickets auf die Organisation, Aufgaben, Finanzen des VRR?</p>	<p>Aktuell arbeiten die VRR-Spezialisten in den Branchen-Arbeitsgruppen aktiv bei der Ausgestaltung der Themenfelder Tarifbestimmungen, Einnahmenaufteilung, Ticket Kontrolle und Evaluierung zum Deutschlandticket, mit. Im Weiteren werden mit der Verwaltung des MUNV, den Nachbarverbänden in NRW, den kommunalen Spitzenverbänden ein konsistentes landesweites Tarifkonzept für die Segmente Schüler*innen, Studierende, Azubis und SozialTicket erarbeitet.</p> <p>Parallel hierzu werden Tarifkonzepte zum landesweiten eezy-Tarif und On-Demand-Tarifen weiterentwickelt. Viele dieser Arbeiten werden auch zukünftig Aufgabenfelder der VRR-Fachleute sein.</p> <p>Am 08.12.2022 haben der Bundeskanzler und die Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder die Einführung des sog. „Deutschlandtickets“ beschlossen und vereinbart, dass die in 2023 entstehenden Schäden paritätisch zwischen Bund und Ländern aufgeteilt werden. Bereitgestellte Mittel werden zeitnah an die ÖSPV-Unternehmen und die EVUs (soweit Nettovertrag) ausgereicht. Die hierfür notwendigen rechtlichen Grundlagen werden derzeit erarbeitet und auf den Fachebenen abgestimmt. Auch für die Jahre 2024 und 2025 werden Mittel durch den Bund bereitgestellt. Eine Entscheidung des Landes steht noch aus, es ist jedoch davon auszugehen, dass auch in diesen Jahren die gleiche Höhe bereitgestellt wird.</p>
<p>1.2 Wie sieht die Vertriebsstrategie zum 49 € Ticket aus?</p>	<p>Das DeutschlandTicket wird digital und als Chipkarte ausgegeben; somit wird das Bestreben des VRR, Kund*innen in die digitalen Kanäle zu lenken, weiterhin verfolgt. Die Bestandskunden werden proaktiv in das DT migriert (ca. 600.000 Kunden*innen) und Neukunden sollen in erheblichem Maße gewonnen werden (100.000).</p> <p>Aktuell erarbeiten die Fachleute der VU und des VRR Empfehlungen für die Anpassung der Prozesse z.B. im Bereich von JobTicketmodellen sowie Anpassung der sich in der Erarbeitung befindeten Vertriebsstrategie 2020, z.B. Entwerterabschaffung.</p>

2. Durch Einführung eines 49 €-Tickets ändert sich die Tarifstruktur des VRR

Frage	Beantwortung
<p>2.1 Wie sieht die neue Marketingstrategie aus?</p>	<p>Der VRR hat eine Einführungskampagne für das DeutschlandTicket entwickelt und mit den VRR-Verkehrsunternehmen abgestimmt. Mit dem Slogan „Das DeutschlandTicket. Fürs Klima. Für Dich. Für alle.“ wird die bunte Welt der ÖPNV-Kunden und der Einsatz für das Klima adressiert. Sollte der VDV eine Gemeinschaftskampagne mit regionalen Adaptionen anbieten, wird der VRR die sich ergebenden Synergien nutzen.</p> <p>Leitende Zielsetzung ist gem. Marketingplan weiterhin die „segmentspezifische Erschließung der Kundenpotenziale“, vorhandene Finanzierungssäulen und Großkundenverträge zu erhalten, Chancen zur weiteren Vereinfachung zu nutzen sowie die Onlinevermarktung zu stärken. Hinzu kommt, dass sich Tarifkommunikation im zweiten Halbjahr 2023 den geänderten Rahmenbedingungen und Schwerpunktsetzungen anpassen muss.</p>
<p>2.2 Welche Tickets wird es zukünftig noch geben?</p>	<p>Die Einführung eines bundesweit gültigen Tickets hat Einfluss auf die bestehende verbundweite Tarifstruktur des VRR und auf den NRW-Tarif. Im ersten Halbjahr 2023 werden die Segmente Schüler*innen, Studierende, SozialTickets und eezy betrachtet.</p> <p>Insofern ist ein sukzessives Vorgehen der Tarifänderungen gem. Kunden-/Marktreaktionen vorgesehen. Der Altтарif muss aufgrund der bisherigen Ausgleichsmechanismen bestehen bleiben.</p>
<p>2.3 Wie sieht die Tarifstruktur zukünftig aus?</p>	<p>Die Überarbeitung des Tarifsortiments wird unter Beachtung der Förderregularien angestrebt. Des Weiteren ist der VRR im engen Austausch sowohl mit den anderen NRW-Verbänden als auch mit dem Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr (MUNV), um wesentlichen Segmente Schülermarkt, SemesterTickets, Azubis und Sozialtickets im Sinne landesweiter Lösungen zu entwickeln.</p>
<p>2.4 Wie erfolgen Tarifanpassungen in diesem System?</p>	<p>Mit der Einführung des DeutschlandTickets werden gemäß der Marktbeobachtung auch weitere Tickets geprüft und Änderungsvorschläge in den VRR-Gremien eingebracht. Gemäß vorliegendem Entwurf des Regionalisierungsgesetzes wird der Preis des Deutschlandticket mit 49 Euro als Einführungspreis bezeichnet.</p>

2.5 Wann wird eine geänderte Tarifstruktur umgesetzt?	Sobald die Förderregularien bekannt und die Gespräche auf Bundes-, Landes- und Verbundebene abgeschlossen sind, können die erforderlichen Entwicklungen fachlich vorbereitet, Erörterungen zur Entwicklung des VRR-Alt-Tarifs geführt und in die Gremien eingebracht werden. Über den aktuellen Sachstand werden wir kontinuierlich informieren.
2.6 Wie werden Kundenverträge migriert?	Die konkrete Ausgestaltung wird von den VRR-Verkehrsunternehmen als Kundenvertragspartner festgelegt. Den VRR-Bestandskund*innen wird eine automatische Migration in das DeutschlandTicket ermöglicht. Die Kund*innen werden ca. acht Wochen vor Einführung von ihrem Verkehrsunternehmen über die Optionen schriftlich informiert. Kund*innen werden gebeten, Rückmeldung zu geben, falls sie in ihrem derzeitigen Abonnement verbleiben möchten. Bleibt eine Rückmeldung aus, wird dies als Zustimmung zur Migration in das DeutschlandTicket gewertet. Der KVIV-Arbeitskreis Rechtliche Angelegenheiten hat dieses Vorgehen geprüft und mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit als sicheren Weg bewertet. Dieser Weg vermeidet das Aufsuchen der KundenCenter durch die Kund*innen und die damit verbundene erhebliche Überlastung der KundenCenter. Die Verkehrsunternehmen haben darüber hinaus eine weitreichende Kulanz vereinbart.
2.7 Wie erfolgt die Einnahmeverteilung?	Für die Einnahmeverteilung zum Deutschlandticket wird ein Modell in drei Stufen vorgeschlagen. In der 1. Stufe für das Rumpfbetrieb 2023 verbleiben die Einnahmen bei dem jeweiligen Tarifgeber und werden innerhalb der entsprechenden Einnahmeverteilung auf die beteiligten VU aufgeteilt. Es wird ein Monitoring zur Erkennung von Verwerfungen implementiert und es erfolgt ein Ausgleich auf Länderebene. Parallel werden im Jahr 2023 die techn. Voraussetzungen für die 2. Stufe ab dem Jahr 2024 bis vsl. einschl. 2025 geschaffen. Innerhalb der 2. Stufe erfolgt dann ein zentrales Zuschlagsverfahren anhand der Postleitzahlen wobei im Zuschlagsprozess Anteile für die Fremdnutzung außerhalb des (Wohnort-)Bundeslandes sowie den entsprechenden Transit abgespalten werden. Im Anschluss erfolgt eine Zuschlag auf die Bundesländer und innerhalb der Bundesländer über die regionalen Einnahmeverteilungen auf die VU. Mit der 3. Stufe, vsl. ab dem Jahr 2026 sollen weitere innovative und marktorientierte Parameter innerhalb der Einnahmeverteilung zum D-Tickets zur Anwendung kommen. Der Zuschlagsprozess erfolgt weiterhin über eine zentrale Clearingstelle auf die Bundesländer in die regionalen Einnahmeverteilungen.

3. In Tarifforderungen wurde bereits in der Vergangenheit die Form einer wie im Handel erhältlichen Gutscheinkarte für den SPNV/ÖPNV im VRR gefordert. Die VRR Gutscheinkarte soll sich an erfolgreich bestehende Modelle aus dem ÖPNV oder auch Handel orientieren.

Frage	Beantwortung
3.1 Wie sieht ein solches Konzept nebst Masterplan und Maßnahmen für den VRR aus?	Die Umsetzung von Gutscheinkarten sowie weiterer alternativer Bezahlformen ist Gegenstand der Vertriebsstrategie 2030 und wird dort im Rahmen des Zielkonzepts behandelt. Dieses befindet sich aktuell in der Erarbeitung. Zum Sachstand wird mit Sitzungsblockvorlage M/X/2023/0479 berichtet.
3.2 Wann kann eine Umsetzung eines solchen Gutscheinsystems erfolgen?	Eine Umsetzung hängt u.a. von der Schaffung der vertraglichen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen sowie von einem Kundenvertragspartner (VU), der ein solches Zahlungsmittel anbieten möchte, ab. Anschließend ist die technische Umsetzung für digitale Vertriebswege auf Basis der notwendigen Schnittstellen und Prozesse des Finanzdienstleisters zu planen.

4. Fortentwicklung Apps und Anwendungen

Frage	Beantwortung
4.1 Wie sieht der Projektplan nebst Maßnahmen und Zeiten für die Fortentwicklung der Apps und Anwendungen aus?	Bei der Fortentwicklung der Apps und Anwendungen sind neben der Funktionalität, insbesondere die Themen Stabilität und Qualität wichtig. Im Bereich Stabilität sind dies kontinuierliche Arbeiten im Bereich Sicherheit, Schnittstellenaktualisierungen und Verbesserung der Systeme und Systemarchitektur. Im Bereich Qualität insbesondere Entwicklungen zur Verbesserung der Analysefähigkeiten und der Datenqualität bei den Soll-/Istdaten. Bei den Funktionen ist insb. das Thema Smartwatch, Fahrten teilen, Multimodalität, Baustelleninformation und Servicechat hervorzuheben. (siehe hierzu auch den Sachstand Digitale Roadmap Auskunft, Vertrieb und Service)

5. Information der Kunden und Reisenden im SPNV/ÖPNV weiterentwickeln. Bspw. EFA	
Frage	Beantwortung
5.1 Wie ist beabsichtigt, die Kundeninformation sowohl im SPNV, als auch im ÖPNV, nutzerorientiert weiterzuentwickeln?	Die nutzerzentrierte Entwicklung erfolgt im Zusammenspiel zwischen Hintergrundsystemen und Oberflächen. Die zu Frage 4 dargestellten Bereiche Stabilität, Qualität, Funktionalität sind auch hier leitend. Die Analyse von Kundenrückmeldungen, Kundenbefragungen und App-Testing sind dabei die Grundlage für die Weiterentwicklung. Daraus ergeben sich Aufgaben für die kontinuierliche Verbesserung der UserExperience sowie größere Maßnahmen, bspw. Integration der Wagenreihung, Verbesserung der Darstellung von Takten und Linien sowie Baustelleninformation. (siehe hierzu auch den Sachstand Digitale Roadmap Auskunft, Vertrieb und Service)
5.2 Wie sieht der Projektplan nebst Maßnahmen- und Zeitplanung dazu aus?	Die Entwicklung der Themen erfolgt entsprechend einer agilen Softwareentwicklung. Im Sachstand Digitale Roadmap Auskunft, Vertrieb und Service sind wichtige Projekte dargestellt. Neben der Integration des DeutschlandTickets Anfang Q2 2023 sind für das folgende Release die Smartwatch Ende Q2 sowie der ServiceChat im Test ab Mitte Q3 eingeplant.
6. Sicherstellung von Bestandsverkehren	
Frage	Beantwortung
6.1 Wie ist und wird die Finanzierung der Bestandsverkehre gesichert?	Derzeit gibt es besonders zwei große Entwicklungen, die die Finanzierung der Bestandsverkehre gefährden. A) die krisenbedingten Kostensteigerungen im Bereich Energie und B) die grundsätzliche Teuerung von Verkehrsverträgen, die nicht durch bestehende Dynamisierungen o.ä. abgedeckt werden können. Für die beiden Bausteine bestehen derzeit folgende Lösungsansätze: zu A) die krisenbedingten Energiekostensteigerungen sollen für 2022 nachträglich durch das Land ausgeglichen werden. 2023 wird zum einen die Strompreislösung des Bundes eine Entlastung darstellen, wobei dafür auch Anpassungen der Verkehrsverträge zwischen EVU und VRR nötig werden. Zudem wurde beim Ministerium in NRW die Forderung aufgestellt, dass ggf. weitere Mittel für ein verbleibendes Defizit bei den Energiekosten bereitgestellt werden müssen. Zu B) besteht die Möglichkeit, dass die zusätzlichen Regionalisierungsmittel des Bundes (ab 2022 + 1 Mrd. € pro Jahr - ca. 175 Mio. € NRW) an die Aufgabenträger im SPNV über die Erhöhung der Pauschalen weitergeleitet werden.