



Beschlussvorlage - öffentlich -		
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	lfd. Nr. BPL
AöR	I/VII/2009/0365	20

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeiten
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	03.12.2009	Empfehlung
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	07.12.2009	Empfehlung
Verwaltungsrat der VRR AöR	17.12.2009	Kenntnisnahme

Datum: 09.11.2009

Betreff

Überblick und Perspektiven von Kunden-/Pünktlichkeitsgarantien

Beschlussvorschlag

Der Tarif- und Marketingausschuss und der Verkehrs- und Planungsausschuss empfehlen dem Verwaltungsrat den Sachstand zur Kenntnis zu nehmen.

Sachstandsbericht

Die Angebote an die Fahrgäste des Nahverkehrs, mangelhafte Leistungen die das Qualitätsmerkmal „Pünktlichkeit“ betreffen, zu erstatten, haben durch die Umsetzung der EU Ver-

ordnung 1371/2007 in Deutschland eine neue Dimension erreicht. Die VRR AöR wurde beauftragt die Auswirkungen der neuen EU Verordnung zu untersuchen und die unterschiedlichen Mobilitätsgarantien im VRR und in NRW darzustellen. Die Rahmenbedingungen der im VRR – Gebiet angebotenen Leistungen sind der Anlage 1 zu entnehmen. Im folgenden die Ergebnisse der Untersuchung:

1. Umsetzung der EU-Verordnung 1371/2007 (Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr)

Mit der Umsetzung der gesetzlichen Regelung zum 29.07.2009 gelten einheitliche Fahrgastrechte im deutschen Eisenbahnverkehr. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

Die wichtigsten Regelungen des Gesetzes im Überblick:

Entschädigung bei verspäteter Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung an ihrem Zielbahnhof erhalten Fahrgäste eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die **einfache** Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent
- **Streckenzzeitkarten** des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt. Bei der VRR AöR mit 1,50 € für die 2. Klasse bzw. 2,25 € für die erste Klasse.
- Entschädigungsbeträge von weniger als 4 € werden nicht ausgezahlt. Somit müssen Inhaber von Zeitkarten des Nahverkehrs mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen geltend machen und diese gesammelt einreichen.

Weiterfahrt mit einem anderen Zug

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort ist die wesentliche Regelung, dass der Kunde:
einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen darf. Nahverkehrskunden müssen zunächst bei der Nutzung eines höherwertigen Zuges die zusätzlich erforderliche Fahrkarte/ den Produktübergang bezahlen und können anschließend die Kosten geltend machen.

Erstattung erforderlicher Kosten aufgrund von Verspätungen

- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von mehr als 60 Minuten kann der Fahrgast von seiner Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis, bei Nutzung einer Teilstrecke, den nicht genutzten Anteil erstatten lassen
- Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten oder bei Ausfall eines Zuges mit einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr, hat der Fahrgast das Recht, ein anderes Verkehrsmittel zu nutzen (z.B. Bus oder Taxi). Die Kosten hierfür werden bis maximal 80 € erstattet.
- Ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden dem Fahrgast angemessene Übernachtungskosten erstattet. Dies gilt ebenfalls bei Ausfall eines Zuges, sofern es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt.

Auswirkungen auf die VRR AöR

Durch die relativ hohe Taktdichte sowie die Bagatellgrenze von 4 € ist der zu erwartende Aufwand für die von der VRR AöR eingesetzten Eisenbahnverkehrsunternehmen als sehr gering einzustufen.

Die dargestellten Rahmenbedingungen der neuen gesetzlichen Regelungen werden in vielen Punkten von der seit 2001 angebotenen VRR-weiten Mobilitätsgarantie erfüllt, bzw. enthält diese noch weitreichende Regelungen für den Fahrgast. Entscheidender Unterschied ist der Einbezug des kommunalen Verkehrs in die Mobilitätsgarantie.

Somit beschränken sich die Anpassungen in den VRR Beförderungsbedingungen auf Basis der gesetzlichen Anforderungen auf folgende Punkte:

- Keine Ausschlüsse von stark vergünstigten Tickets im Nahverkehr. Die gesetzliche Regelung erlaubt dieses Vorgehen.
- Erstattung von Bartickets analog den Allgemeinen Rahmenbedingungen.
- Erstattungsbetrag bei Zeittickets im Nahverkehr (60 Min. Verspätung)
- 2. Klasse 1,50 €, 1.Klasse 2,25 €.

Während die gesetzliche Regelung Erstattungen für Verspätungen am Zielbahnhof mit der alternativen Beförderung im Falle einer absehbaren Verspätung oder Ausfalles vermischt, unterscheidet die VRR AöR seine Angebote bei den freiwilligen Garantieangeboten.

2. Die Mobilitätsgarantie

Die Mobilitätsgarantie unterstützt die Grundaufgabe des Nahverkehrs, nämlich den Fahrgast an sein Ziel zu bringen, durch Möglichkeiten wie Taxi- sowie Nutzung von Ersatzverkehren. Die Erstattungsbeträge aller VRR - Verkehrsunternehmen lag in den Jahren 2002 – 2008 bei

ca. 100 T€ jährlich.

- Auf Initiative des Ministeriums für Bauen und Verkehr NRW wird ab 1.1.2010 im Rahmen des NRW Tarifes eine weitestgehend am VRR-Vorbild orientierte NRW-Mobilitätsgarantie eingeführt. Weiterhin werden die gesetzlichen Vorgaben aus der EU Verordnung 1371/2007 in die NRW-Beförderungsbedingungen integriert. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die im Vergleich zur geplanten NRW-Mobilitätsgarantie restriktiven Regelungen der EUVO 1371/2007 keine weiteren Aufwendungen für die Verkehrsunternehmen verursachen.

3. Die Anschlussgarantie

Dieses Angebot ist ein Service einiger Verkehrsunternehmen im VRR-Gebiet. Diese beinhaltet, dass spezielle Anschlussverbindungen sichergestellt werden. Sollte dennoch einmal ein Fahrgast seinen Anschluss verpassen, so greift auch bei einer Verspätung von weniger als 20 Minuten die Mobilitätsgarantie.

4. Das 10-Minuten-Pünktlichkeitsversprechen

Seit dem 01.10.2008 bietet die SWK MOBIL GmbH das „10 Minuten Pünktlichkeitsversprechen“ auf den SWK Linien an. Die VRR AöR hat die SWK MOBIL GmbH bei der Einrichtung des Pilotsystems intensiv unterstützt.

Fahrgäste haben bei einer **Ankunfts**verspätung von mindestens 10 Minuten einen Erstattungsanspruch auf Basis der Preisstufe A2. Diese Regelung ist darauf zurückzuführen, dass für die Nutzung auf den Linien innerhalb der SWK MOBIL maximal diese Preisstufe benötigt wird.

Ein internes Ziel des „10-Minuten-Versprechens“ ist es, Informationen von den Fahrgästen zu generieren, die zur Qualitätssteuerung des Verkehrsunternehmens beitragen. Dazu bedient sich die SWK MOBIL GmbH eines internetbasierten Softwaresystems, mit dem die Fahrgäste strukturiert Resonanzen (Beschwerden) auch neben dem Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit, wie z. B. fehlende Fahrplanaushänge, Verschmutzung etc. in Echtzeit melden können. Die Resonanz wird an das Kundenmanagement und die fachlich zuständige Stelle weitergeleitet, die für die Beseitigung des Mangels zuständig ist.

Nach einem Jahr „10 Minuten Pünktlichkeitsversprechen“ sind bei der SWK MOBIL ca. 1.100

Erstattungsanträge eingegangen, die zu Auszahlungen von insgesamt ca. 2.000 € geführt haben. Cirka 20 % der gemeldeten anspruchsberechtigten Vorfälle werden nicht eingelöst. Befürchtete Missbrauchsfälle sind bisher nicht zu verzeichnen.

Die Beschwerdemenge ist ca. um das 2,5 fache gegenüber einem vergleichbaren Zeitraum gestiegen. Dies zeigt, dass die Fahrgäste das neue Modul des Kundenmanagements annehmen. Die Erstattungsleistung veranlasst ca. 50 % der Fahrgäste auf eine Stellungnahme seitens des Verkehrsunternehmens zu verzichten. Daher konnte der quantitative Resonanzanstieg ohne Mehraufwand an Ressourcen bewältigt werden. Auch die Akzeptanz der Fahrgäste ist überaus erfreulich. So bewerten den neuen Service über 70% der befragten Fahrgäste mit gut oder sehr gut.

Erste Veränderungen im Qualitätsmanagement sind zu verzeichnen. So wurden Linienverläufe, die hohe Beschwerdequoten vorweisen, geprüft und ggf. verändert (temporäre Baustellenbereiche), mit der Konsequenz, dass die Kundenbeschwerden dort deutlich zurückgingen. Fehlende Fahrplanaushänge wurden schneller ersetzt. Dieses Beispiel zeigt, dass die verbesserte Kommunikation zwischen Fahrgästen und Betriebsabläufen nicht ausschließlich den Fokus auf das Qualitätsmerkmal „Pünktlichkeit“ legt.

Analog zu den SWK Mobil Rahmenbedingungen, bietet die Duisburger Verkehrsgesellschaft seit dem 01.08.2009 ein Pünktlichkeitsversprechen unter dem Titel „Immer nach Plan“ auf den DVG Linien an. Zunächst als dreimonatiges Pilotprojekt angelegt, wird das Angebot nach identischen positiven Erfahrungen wie bei der SWK Mobil, als Regelanbieter ab dem 01.11.2009 angeboten.

Nach den positiven Erkenntnissen bei zwei Verbundunternehmen sollte die weitere Zielsetzung ein verbundweites Gesamtangebot für die VRR-Fahrgäste sein. Weitere Insellösungen sollten vermieden werden. Ein verbundweites, mandantenfähiges Gesamtsystem bedeutet, weniger Kosten für Investitionen bei den Unternehmen und größere Kundenfreundlichkeit, da die Fahrgäste verbundweit ihre Erstattungsansprüche geltend machen könnten.

Zur Finanzierung einer verbundweiten Softwarelösung stehen Fördermittel nach § 12 ÖPNVG in Höhe von 150 T€ für das Jahr 2010 zur Verfügung.

Fazit

Während die neue EUVO 1371/2007 durch Ihre Regelungen einen Großteil der VRR-Fahrgäste ausschließt, ergänzen sich die drei freiwilligen Kulanzeleistungsangebote der VRR

AöR durch Ihre unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen. Weiterhin sind die Angebote auf die regionalen Gegebenheiten des VRR-Gebietes und seine Fahrgäste ausgerichtet. Dabei lässt sich grundsätzlich feststellen, dass Missbrauch bisher so gut wie gar keine Rolle spielt und die Kosten sich in einem erträglichen Rahmen bewegen..