

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

# Jahresbericht 2024

Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

Beschlussvorlagen-Nr.: GP/X/2025/0837



## Impressum

### Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastr. 1 · 45879 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209/1584-0  
E-Mail: [info@vrr.de](mailto:info@vrr.de)  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

### Fotos/Bildnachweis:

Seite 6 ©deagreez - stock.adobe.com, Seite 8 ©Sutthiphong - stock.adobe.com,  
Seite 10 ©Dmitry - stock.adobe.com, alle weiteren Bilder ©VRR AöR

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer.....	5
Anrufaufkommen 2024.....	5
Anrufgründe 2024.....	6
Jahresverlauf 2024.....	6
<b>Schriftlicher Kundendialog .....</b>	<b>8</b>
Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2024 .....	8
Der Facebook-Kanal der VRR AöR.....	9
Service-Chat NRW.....	12
<b>O-Töne Fahrgäste .....</b>	<b>13</b>
<b>Pünktlichkeitsversprechen.....</b>	<b>14</b>
<b>Auskunftssysteme des VRR .....</b>	<b>15</b>
Rückblick 2024 .....	15
Updates des Auskunftssystems.....	16
Datenqualität.....	16
Modellierung der Bahnhöfe im VRR.....	16
<b>Die VRR App.....</b>	<b>17</b>
Neuer Meilenstein bei den Nutzerzahlen der App .....	17
Umfassende UX-Optimierung der App.....	18
Zusätzliche Optimierungen des Ticketshops .....	19
Die VRR App auf der Apple Watch .....	20
Neues Design für die VRR App auf Android Smartwatches.....	20
<b>Ausblick Kundendialog .....</b>	<b>21</b>
<b>Ausblick Auskunftssysteme und App.....</b>	<b>21</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>22</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>23</b>

# Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht „Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR“ vermittelt einen gebündelten Überblick über das Dialog- und Informationsangebot im VRR. Im Jahr 2024 war das DeutschlandTicket (DT) eines der bestimmenden Themen im Kundendialog, insbesondere durch die Ausweitung des Produktangebots im Bereich des VRR in Form der neuen Produktvarianten DeutschlandTicket Job, DeutschlandTicket Schule, Deutschlandsemestertickets sowie DeutschlandTicket Sozial für anspruchsberechtigte Fahrgäste.

Ebenfalls führte die weiterhin hohe Zahl an Baumaßnahmen im Schienennetz zu einem erhöhten Informationsbedarf bei Fahrgästen in puncto Fahrtauskünfte und Ersatzverkehr. Die Einführung von sogenannten „Container-Baustellen“, wiederkehrenden Nachtbaustellen, die ab Mitte 2024 durch DB InfraGo zusätzlich zu den geplanten Baumaßnahmen durchgeführt werden, führte dabei zu einem weiteren Anstieg der Kundenanfragen.

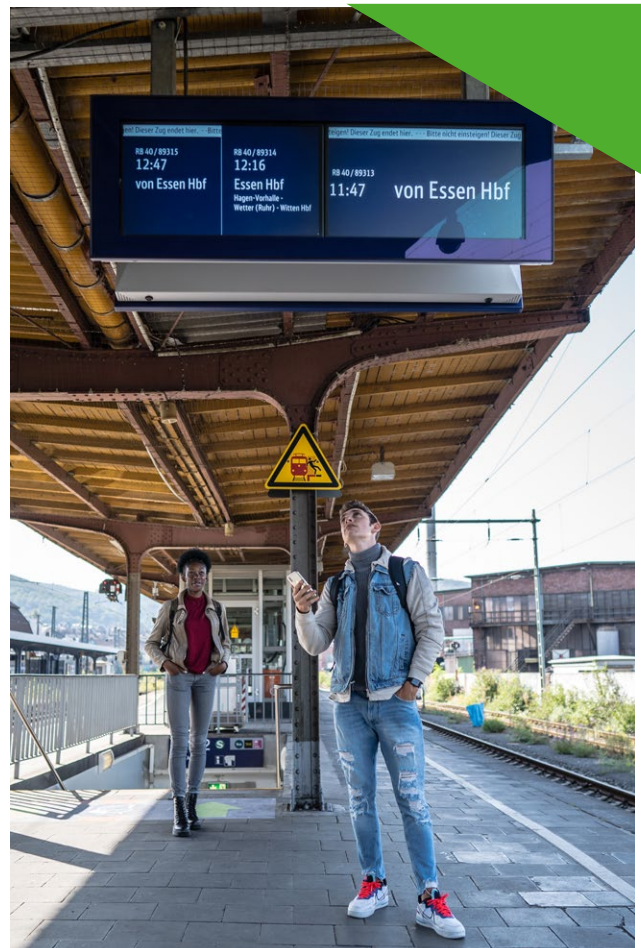
Das Pilotprojekt „Service-Chat NRW“, der Aufbau und Test eines personenbedienten Chats sowie eines Chatbots, wurde im Jahr 2024 erfolgreich beendet. Der neue digitale Dialogkanal generierte während der zweijährigen Projektlaufzeit auf der Website des VRR zusätzliche Kundenkontakte: Insgesamt konnten mehr als 77.000 Kundenanfragen beantwortet werden, davon mehr als 16.000 durch den automatisierten Chatbot, der in der zweiten Projektphase ab Oktober 2023 zum Einsatz kam.

Das Projekt lieferte wichtige Erkenntnisse zur Akzeptanz dieses Dialogkanals, zu Parametern für einen optimierten Einsatz eines solchen Services sowie wichtige Anhaltspunkte für den zukünftigen Einsatz von KI-Chatbots.

Für die Auskunftssysteme des VRR war das Jahr 2024 ein sehr erfolgreiches Jahr. Mit durchschnittlich 160 Millionen berechneten Fahrten pro Monat wurde ein neuer Rekord erreicht, der die stetig wachsende Bedeutung und Nutzung des Systems unterstreicht. Die kontinuierliche Erweiterung um neue Funktionen und die fortschreitende Verbesserung der Datenqualität trugen maßgeblich zu diesem Erfolg bei.

Auch die VRR App verzeichnete im Jahr 2024 bedeutende Fortschritte und erreichte einen neuen Höhepunkt bei den Nutzerzahlen. Mit sehr guten Nutzerbewertungen – 4,2 Sterne bei Google und 4,4 Sterne bei Apple aus über 40.000 Rezensionen – zählt sie zu den beliebtesten und stabilsten Apps im öffentlichen Nahverkehr. Zusätzlich wurde in diesem Jahr mit einer umfassenden Überarbeitung der App begonnen, um die Benutzererfahrung weiter zu optimieren und den Nutzer\*innen eine noch intuitivere und effizientere Anwendung zu bieten.

Diese Entwicklungen verdeutlichen die zentrale Rolle digitaler Lösungen im VRR und zeigen, wie wichtig Innovation und Qualität für den nachhaltigen Erfolg der Auskunftssysteme des VRR sind.



# Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer

Unter der Schlaue Nummer, die seit dem 23. Mai 2022 gebührenfrei unter der Telefonnummer 0800 6 / 50 40 30 zu erreichen ist, erhalten Fahrgäste aus ganz Nordrhein-Westfalen bereits seit dem Jahr 2000 rund um die Uhr (24/7) Auskünfte zu Fahrplänen und Tarifen im Öffentlichen Personennahverkehr. Zuvor war der Service unter der Nummer 0180 6 / 50 40 30 kostenpflichtig und zu 0,20 Euro pro Gespräch für Verbindungen aus allen deutschen Netzen erreichbar.

Die Schlaue Nummer wird von etwa 60 Verkehrsunternehmen und vielen weiteren Partnern aus NRW – wie z. B. Messen und Veranstaltern – flächendeckend beispielsweise an den Haltestellen, in den Fahrzeugen, in Broschüren und verschiedenen Apps sowie auf diversen Internetseiten kommuniziert.



## Anrufaufkommen 2024

Im Jahr 2024 wurden im VRR-Gebiet 280.162 Gespräche über die Schlaue Nummer geführt. Damit hat sich das Anrufvolumen im Vergleich zum Vorjahr verringert. Neben zahlreichen anderen digitalen Dialogkanälen, wie z. B. E-Mail, den Social-Media-Kanälen oder dem Service-Chat NRW, nutzen Fahrgäste auch weiterhin den Service der Schlaue Nummer als wichtigen Kanal für die Informationsbeschaffung.

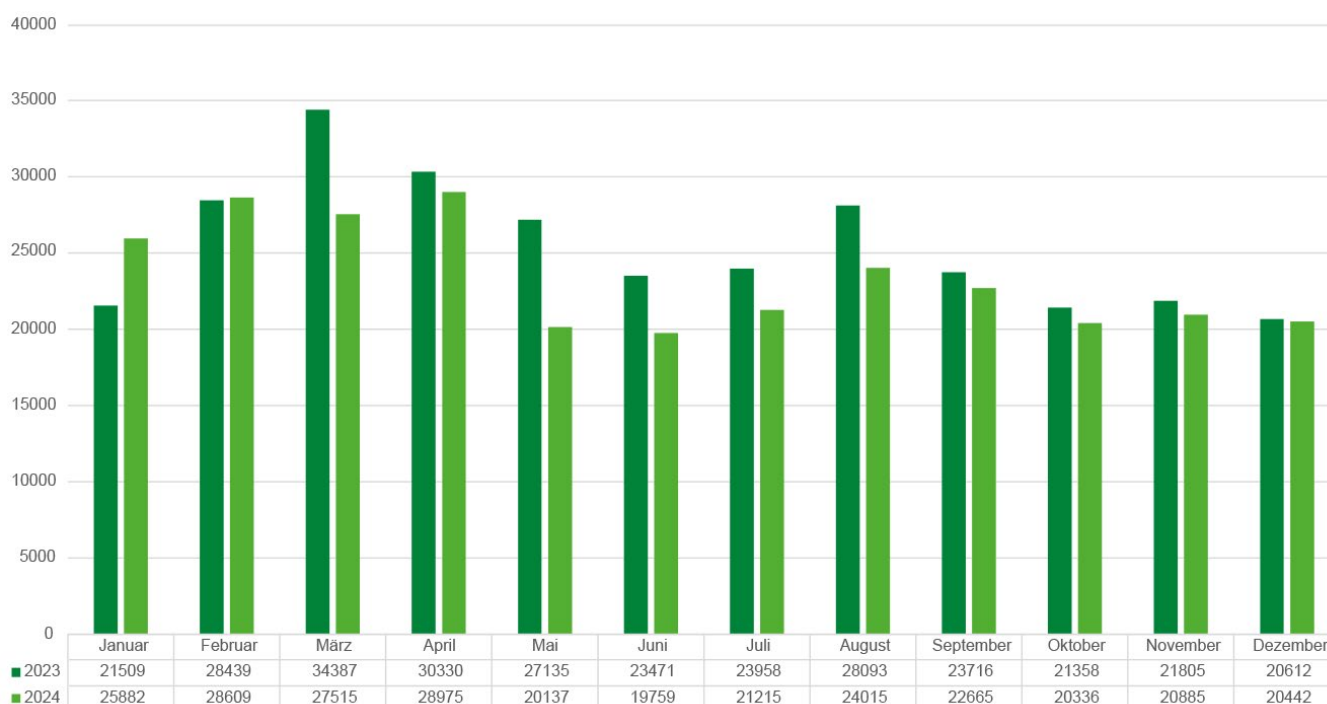


Abb. 1: Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2023/2024

### Anrufgründe 2024

Die Kategorien aller Dialogkanäle des VRR wurden harmonisiert, somit ist eine Vergleichbarkeit einzelner Kommunikationswege gewährleistet. Durch die Analyse der Gründe für eine Kontaktaufnahme seitens der Fahrgäste können u. a. Verbesserungen bzw. eventuelle Defizite ermittelt bzw. Rückschlüsse auf Optimierungspotenziale gezogen werden. Die Qualität der Schlaue Nummer wird somit ständig überprüft und optimiert.

Ein Vergleich mit dem Jahr 2023 zeigt, dass die Anrufgründe nahezu unverändert geblieben sind. Auch im Jahr 2024 wünschten die Anrufer\*innen der Schlaue Nummer hauptsächlich eine Fahrplanauskunft, was 55 % (2023: 50 %) der Gespräche ausmachte. Fragen rund um Abonnements folgten in der Rangfolge mit 15 % (2023: 13 %). Anfragen zum Thema „Tickets & Tarife“ wurden in 11 % (2023: 21 %) der Gespräche gestellt. Zusammen genommen machen diese drei Kategorien bereits 81 % (2023: 84 %) aller Gespräche aus. Anfragen zu Fundsachen fließen mit 5 % (2023: 4 %) in die Statistik ein, Kritik wurde in 3 % (2023: 4 %) der Gespräche geäußert.

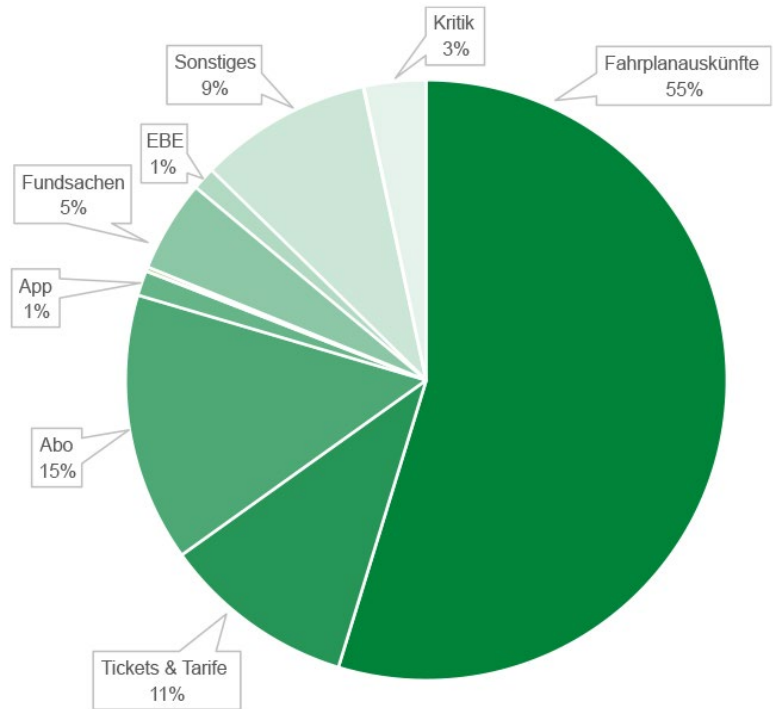
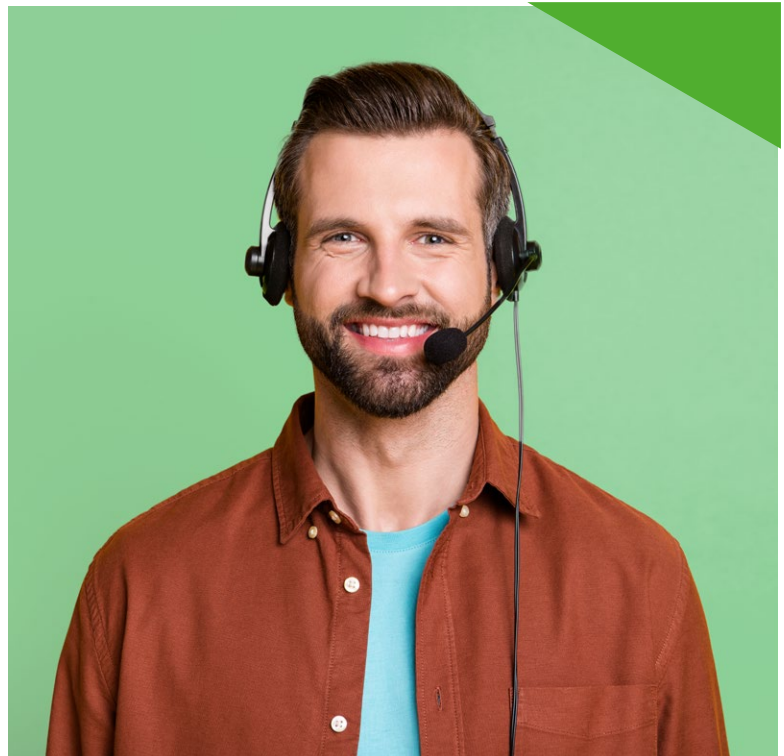


Abb. 2: Anrufgründe 2024 in %

### Jahresverlauf 2024

Seit dem 1. Januar 2020 wird die Schlaue Nummer von dem Dortmunder Unternehmen O-TON Call Center Services GmbH betrieben. Der Vertrag mit dem Anbieter wurde zwischenzeitlich zweimal um jeweils ein Jahr verlängert und lief endgültig zum 31.12.2024 aus. Für die Neuausschreibung der Schlaue Nummer wurde ein Team gebildet, bestehend aus dem VRR, der Westfälischen Verkehrsgesellschaft in ihrer Funktion als Zweigstelle des Kompetenzzenters Digitalisierung des Landes NRW (KCD) und der in der Projektgruppe Schlaue Nummer vertretenen Verkehrsunternehmen. Dieses Team hat die europaweite Neuausschreibung der Schlaue Nummer mit Start des neuen Vertrages zum 1. Januar 2025 vorbereitet, die Leistungsbeschreibung aktualisiert und das Verfahren organisiert. Als Ergebnis dieser Ausschreibung erhielt die O.phon GmbH aus Leipzig den Zuschlag und wird die Dienstleistung für die „Schlaue Nummer für Bus und Bahn in NRW“ ab dem 1. Januar 2025 übernehmen.



Im alltäglichen Call-Center-Betrieb war auch im Jahr 2024 das DeutschlandTicket weiterhin ein relevantes Thema – nun im Zusammenhang mit den im VRR angebotenen Produktvarianten DeutschlandTicket Job, DeutschlandTicket Schule, Deutschlandsemestertickets sowie DeutschlandTicket Sozial – jeweils für anspruchsberechtigte Personen. Auch die Bekanntgabe der Preisanpassung im Rahmen der Sonder-Verkehrsministerkonferenz hat die Aufmerksamkeit auf das DeutschlandTicket gelenkt.

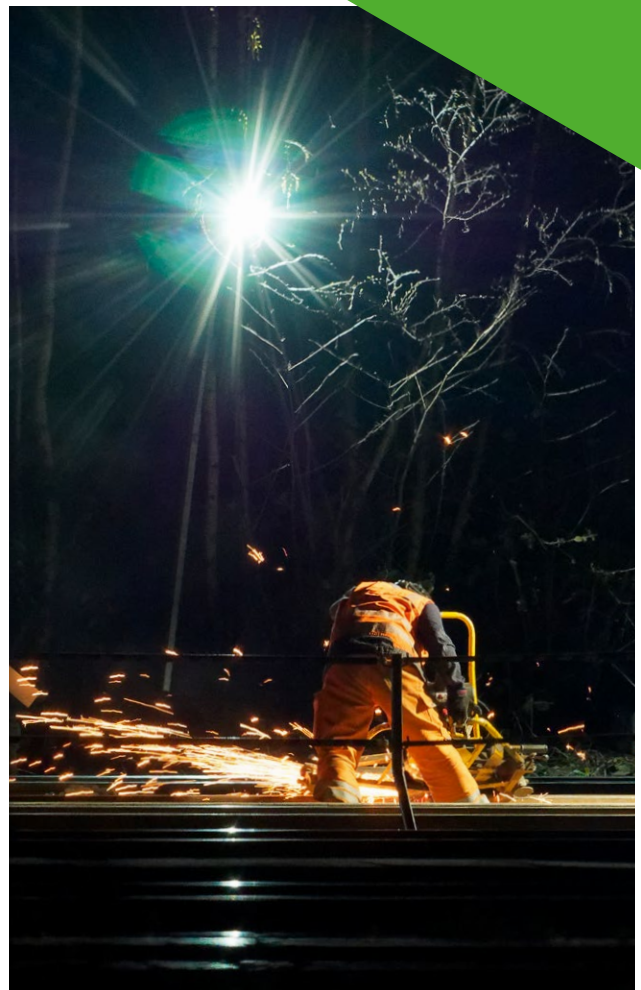
Aufgrund der umfangreichen und oft auch langwierigen oder wiederkehrenden Baustellen im Eisenbahnnetz erkundigten sich viele Fahrgäste nach eventuellen Ausfällen oder Verspätungen der von ihnen bevorzugten Linien. Die zunehmende Komplexität der Baustellen und Störungen mit all ihren Auswirkungen (veränderte Abfahrzeiten, Umleitungen, Haltausfälle, Schienenersatzverkehre) erfordert eine fundierte Kenntnis der Zusammenhänge und eine entsprechende Aufbereitung der zu diesen Themen vorliegenden Informationen. Zusätzlich zu den bereits geplanten und bereits durchgeführten Baumaßnahmen hat DB InfraGO ab Mitte 2024 sogenannte „Container-Baustellen“ als regelmäßig wiederkehrende Nachtbaustellen eingeführt, die nicht mit den lange im Voraus geplanten Großbaustellen harmonisiert sind. Dieses hat die Komplexität des Baustellengeschehens weiter gesteigert und entsprechend die Anforderungen für eine umfassende und adäquate Kundeninformation weiter erhöht.

Auch der allgemeine Personalmangel bei mehreren Verkehrsunternehmen – sowohl im Fahrbetrieb als auch bei der Instandhaltung der Fahrzeuge – und die reparaturanfällige Infrastruktur des Schienennetzes führten zu Störungen im Fahrbetrieb und brachten ein größeres Dialogvolumen mit sich.

Im Frühjahr 2024 verursachten Streikaktionen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) und ver.di ungeplante Fahrplanänderungen und erhöhten das Anrufvolumen aufgrund von Anfragen zu kurzfristig erforderlichen Fahrtalternativen.

Der Sommer 2024 war geprägt durch die Fußball-Europameisterschaft „UEFA EURO 2024“ in Deutschland. Anrufer\*innen benötigten Fahrplanauskünfte zu den Veranstaltungsorten, hatten Fragen zu dem speziellen Fan-Pass oder zu Fahrten der EM-Sonderlinie „EM24“.

Im Rahmen der Kategorie „Tickets & Tarife“ äußerten sich Fahrgäste zu dem ab dem 1. September eingeschränkten Ticketsortiment für den Verkauf in den Fahrzeugen, welches durch das Fahrpersonal verkauft wird. Fahrrad- und EinzelTickets sind dort weiterhin erhältlich. Weiterhin wurde für das kommende Jahr eine durchschnittliche Preisanpassung um 5,5 % ab dem 1. Januar 2025 und eine große Tarifreform angekündigt, die mit einem reduzierten und einfacher verständlichen Tarifangebot ab dem 1. März 2025 einhergehen wird. Auch hierzu hatten Fahrgäste Fragen oder äußerten Kritik.



# Schriftlicher Kundendialog

Der schriftliche Kontakt mit dem Fahrgast erfolgt per Brief, per E-Mail über die Adresse info@vrr.de, über das Kontaktformular auf der VRR-Website, über die sozialen Medien wie Facebook und Instagram sowie seit Oktober über den neuen Kanal „Service-Chat NRW“. Der schriftliche Kundendialog ist in Form jener Anliegen berücksichtigt, die den VRR direkt erreicht haben. Das zahlen- und themenmäßige Dialogaufkommen der einzelnen Verkehrsunternehmen innerhalb des VRR-Verbundraumes wird nicht zentral erfasst und daher nicht behandelt.

## Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2024

Das nachstehende Diagramm zeigt eine Übersicht der Anfragen und Beschwerden, die beim VRR per Brief, Kontaktformular und E-Mail eingegangen sind – und zwar im Vergleich zum Jahr 2023. Insgesamt bearbeitete der VRR im Jahr 2024 ca. 13.600 Eingaben von Kund\*innen.

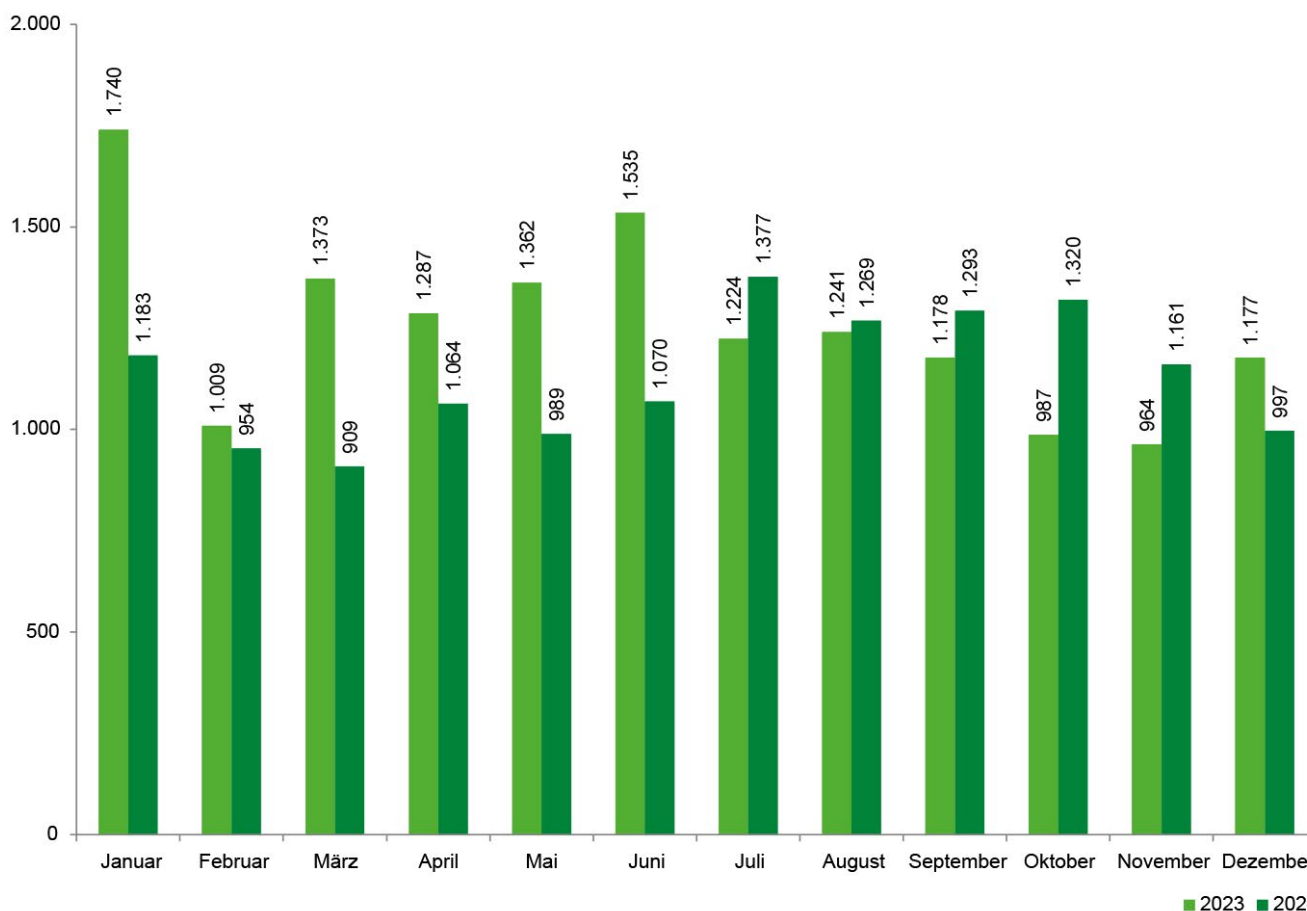


Abb. 3: Eingänge VRR-Kundendialog 2023/2024

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 63 % zu 37 %. Die Anfragen der Nahverkehrskund\*innen bezogen sich im Jahr 2024 größtenteils auf die Themen „Tickets, Tarife und Abonnementangelegenheiten“. Kritik äußerten die Fahrgäste hauptsächlich zu Störungen – wie beispielsweise Ausfällen und Verspätungen – sowie zur Kapazität von Zügen und zu Inhalten der Fahrplanauskunft sowie zur App. Laut festgelegtem Qualitätsstandard bearbeitet der Kundendialog mindestens 94 % der Eingänge innerhalb von sieben Tagen. Dieser Wert wurde im Jahr 2024 mit 98,4 % deutlich erreicht.

### Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Seit dem Start des Facebook-Auftritts hat sich das soziale Netzwerk als wichtiger Kanal für den Kundendialog der VRR AöR etabliert. Nutzer\*innen können neben einem öffentlichen Beitrag auch eine Privatnachricht im Stil einer E-Mail auf diesem Kanal verfassen. Diese Kontaktmöglichkeit wird zwar weiterhin in Anspruch genommen, war jedoch 2024 stark rückläufig (nahezu 50 %).

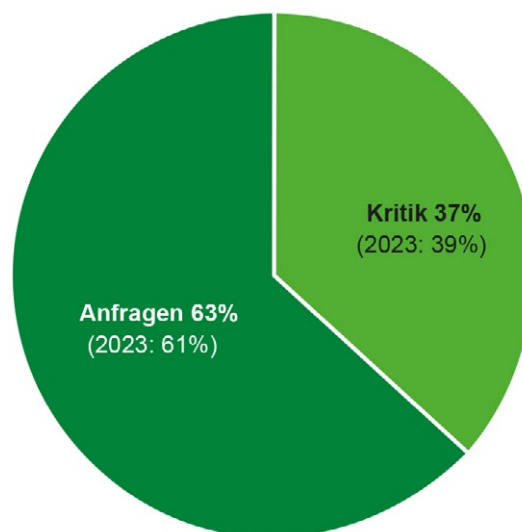


Abb. 4: Anliegen im schriftlichen Kundendialog

Facebook-„Gefällt mir“-Angaben	
Dezember 2023	22.525
Dezember 2024	22.697

Abb. 5: „Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite

Facebook-Zahlen	2023	2024
Nutzerbeiträge	34	33
Kommentare	9.559	4.388
Privatnachrichten	1.747	1.264

Abb. 6: Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite im Jahresvergleich 2023/2024

Insgesamt erreichten 5.685 zu bearbeitende Beiträge den Facebook-Auftritt der VRR AöR im Jahr 2024. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

- 676 Anfragen
- 817 Beschwerden
- 6 Anliegen zu Abonnements
- 16 Beiträge mit einem Lob
- 4.170 weitere Beiträge, die sich wie folgt aufgliedern
  - 534 Gewinnspielbeiträge
  - 1.661 Nutzermarkierungen
  - 421 Spam-Nachrichten
  - 121 Danksagungen
  - 1.414 Rückmeldungen
  - 19 sonstige Beiträge

## Kundenkontakte

Die Anfragen und Beschwerden lassen sich wie folgt kategorisieren:

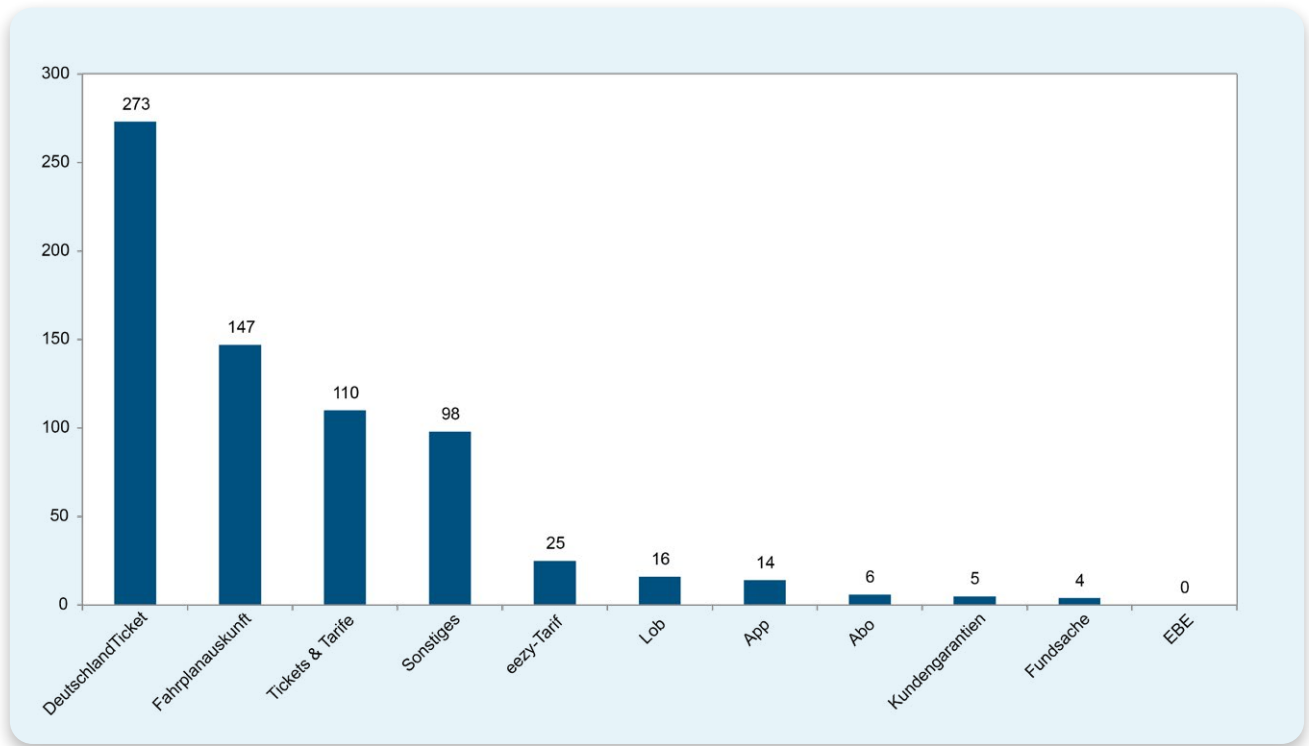


Abb. 7: Kategorisierte Facebook-Anfragen 2024

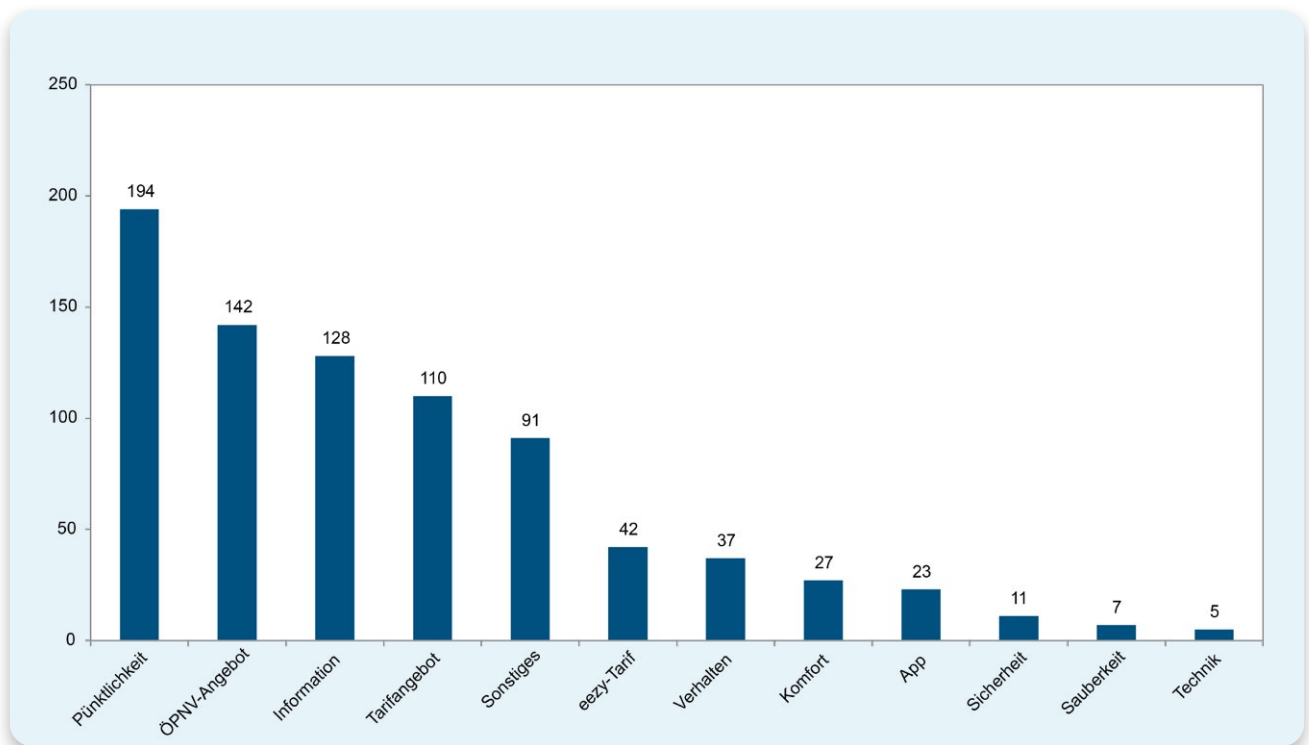


Abb. 8: Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2024

### Kundendialog auf Facebook

Wie auch in den anderen Dialogkanälen war das DeutschlandTicket ein relevantes Thema im Jahresverlauf – insbesondere nach Bekanntgabe der Preisanpassung auf einer Sonder-Verkehrsministerkonferenz. Im VRR ist es zudem in den Produktvarianten DeutschlandTicket Job, DeutschlandTicket Schule, Deutschlandsemestertickets sowie DeutschlandTicket Sozial – jeweils für anspruchsberechtigte Personenerhältlich, dessen Einführung mit zahlreichen Anfragen und Reaktionen verbunden war. Diese betrafen sowohl die vertrieblichen Aspekte als auch tarifliche Merkmale. Weiterhin wird das Produkt DeutschlandTicket von den Fahrgästen allgemein gerne angenommen.

Zu den Dialogthemen des Jahres zählten auch größere Fahrpläneinschränkungen durch teils umfangreiche Baumaßnahmen im Eisenbahnnetz und damit verbundene Schienenersatzverkehre. Der Personalmangel bei den Verkehrsunternehmen, sowohl beim Fahr- als auch beim Werkstattpersonal, stellte zusätzliche Anforderungen an den Kundendialog. Im Frühjahr wirkten sich Streikmaßnahmen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) und von ver.di auf das Fahrplangefüge im VRR aus. Auch hierzu äußerten sich Fahrgäste im sozialen Netzwerk. Seit Einführung von „eezy“ wenden sich Fahrgäste mit ihren Fragen und Anliegen rund um den elektronischen Tarif an den VRR-Kundendialog - und zwar insbesondere rund um bestimmte Aktionen wie beispielsweise den 2-für-1-Vorteil zur Osterzeit oder zum NRW-Tag im August.

Ein zentrales Thema im Sommer war die Fußball-Europameisterschaft UEFA EURO 2024 in Deutschland. Fahrgäste richteten zahlreiche Anfragen an den VRR-Kundendialog, so beispielsweise zur Erreichbarkeit der Spielstätten in NRW, zum Fan Pass, der offiziellen UEFA EURO 2024 App sowie zur eigens eingerichteten EM-Sonderlinie „EM24“, die von drei Eisenbahnunternehmen betrieben wurde.

Zum 1. September 2024 reduzierten die Verkehrsunternehmen im VRR die in Fahrzeugen zum Verkauf stehenden Tickets. Seitdem sind noch das EinzelTicket für Erwachsene und Kinder sowie das FahrradTicket beim Fahrpersonal erhältlich – auch hierzu erreichten uns zahlreiche Kundenanfragen. Im weiteren Verlauf des Jahres wurde eine umfangreiche Tarifreform für das Jahr 2025 angekündigt. Mit einer zusätzlichen Ankündigung einer Preisanpassung zum 1. Januar 2025 im VRR-Gebiet äußerten sich erste Fahrgäste kritisch über die zum 1. März 2025 entfallenden Tarifprodukte sowie die durchschnittliche Erhöhung von 5,5 Prozent zum Jahresbeginn.



### Service-Chat NRW

Im Rahmen des geförderten Pilotprojekts „Service-Chat NRW“ wurde das neue Dialogangebot im Zeitraum von Oktober 2022 bis September 2024 sukzessive aufgesetzt und getestet. Neben dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr haben sich diverse andere Verkehrsverbände, Verkehrsunternehmen und Mobilitätsdienstleister aus NRW, wie z. B. mobil.nrw, der Aachener Verkehrsverbund (AVV), der Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS), der Regionalverkehr Münsterland (RVM), der Zweckverband Mobilität Ruhr-Lippe (ZRL) und die Ruhrbahn beteiligt. Ziel des Pilotprojekts war es, Erkenntnisse hinsichtlich der Kundenakzeptanz des neuen digitalen Dialogkanals und Möglichkeiten der Substitution und/oder Ergänzung klassischer Dialogkanäle zu gewinnen. Der Service-Chat wurde in zwei Stufen als Hybrid-Modell mit einem Chatcenter (personenbedienter Chat; Phase I) sowie einem teilautomatisierten Chatbot (Phase II) realisiert und auf den jeweiligen (mobilen) Internetseiten der Verkehrsunternehmen und -verbände implementiert.

Das Chat-Angebot war direkt über die VRR-Website verfügbar und erlaubte es, über ein Pop-up-Fenster in Echtzeit mit Service-Mitarbeiter\*innen zu kommunizieren oder den Chatbot zu nutzen, ohne die Website verlassen und zum Telefon wechseln zu müssen. Neben dem Live-Chat mit Servicemitarbeiter\*innen stand ab Oktober 2023 in der zweiten Projektphase auch ein Chatbot zur Verfügung. Ein Chatbot ist ein automatisierter Chat, der eine Sprachlogik verwendet und den Fahrgästen gezielt aus den in einer Wissensdatenbank hinterlegten Texten die benötigten Informationen heraussucht und zusätzlich eine Verlinkung zu den Wissensartikeln anbietet. Dies dient dazu, die Kundenanfragen möglichst passgenau und verständlich zu beantworten.

Das Pilotprojekt wurde nach zweijähriger Laufzeit im September 2024 erfolgreich beendet sowie evaluiert. Im gesamten Projektzeitraum wurden insgesamt über alle Projektteilnehmer 74.478 Kundenanfragen durch den personenbedienten Chat bearbeitet, der Großteil davon entfiel auf die VRR-Website mit 52.166 Dialogen. Der Chatbot kam im Zeitraum Oktober 2023 bis September 2024 zum Einsatz, insgesamt konnten auf der VRR-Seite 16.327 Chatbot-Dialoge generiert werden.

Im Ergebnis hat das Pilotprojekt Service-Chat wichtige Erkenntnisse hinsichtlich eines möglichen zukünftigen Einsatzes im Sinne einer digitalen Transformation des Kundendialogs gegeben:

1. Fahrgäste haben den Service-Chat sehr gut angenommen und als neuen digitalen Dialogkanal akzeptiert.
2. Nutzer\*innen waren mit den Auskünften durchweg zufrieden, die Bewertung lag bei vier von fünf Sternen.
3. Der Dialogkanal Service-Chat hat zusätzliche Kundenkontakte generiert, ohne bestehende Dialogkanäle signifikant zu substituieren.
4. Der automatisierte Chatbot war in der Lage, etwa 70 % der Fahrgastanfragen vollumfänglich zu beantworten, lediglich bei 30 % der Anfragen wurde danach der personenbediente Chat vom Kunden aktiviert.



Abb. 9: Gesprächsbewertung Service-Chat

**Fazit: Der VRR sieht den Dialogkanal Service-Chat als zukunftssträchtiges, digitales Angebot und strebt dementsprechend den Aufbau eines automatisierten KI-Chatbots und die digitale Vernetzung aller Dialogkanäle an.**

Für das Jahr 2025 wird daher ein neues Service-Chat-Angebot geplant, bei dem der Dialog vollständig von einem Chatbot übernommen werden soll.

# O-Töne Fahrgäste

„ Ich habe das DeutschlandTicket und es ist super. ich bin zufrieden und fahre zur Arbeit und in den Urlaub. „

„ Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe folgende Frage zum eezy-Ticket. Gilt die maximale Berechnung von 49 EUR im Monat auch dann, wenn ich des Öfteren mit mehreren Personen fahre und diese über mein eezy-Ticket mitbezahle? „

„ Hallo, warum fährt die RB 33 von Aachen nicht mehr bis Essen durch und endet in Duisburg? „

„ Was nützt mir das Deutschland-Ticket wenn bei der Bahn täglich Ausfälle oder Verspätungen auf der Tagesordnung steht. „

„ Wann bestellt Ihr Einkauf eigentlich mal wieder Doppelzüge für den RE 13, sodass gerade an den Wochenenden die Zugpassagiere nicht mehr wie in einer Sardinenbüchse nach Venlo fahren müssen? Kurzzüge sind auf dieser Strecke definitiv am Markt/am Bedarf vorbeigeplant. „

„ Ich habe das DeutschlandTicket und eine Frage. Ist es (so wie es beim Ticket2000 war) erlaubt, das Ticket mit einem ZusatzTicket auf die erste Klasse zu erweitern? „

„ Ich war auf Urlaub im Ruhrgebiet und hab das eezy Ticket genutzt. Das war IMMER günstiger als ein Streifen auf dem 4erTicket. Einchecken, Auschecken, fertig. Einfacher geht's doch gar nicht! Und wenn man bei 49,-€ im Monat angekommen ist, muss man nichts mehr bezahlen. „



# Pünktlichkeitsversprechen

Über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus, haben auch im Jahr 2024 zehn Verkehrsunternehmen das Pünktlichkeitsversprechen als eine freiwillige Kulanzleistung angeboten. Die Kulanzleistung kann von Nahverkehrskund\*innen in Anspruch genommen werden, wenn ein Bus oder eine Bahn eines der teilnehmenden Verkehrsunternehmen das Ziel mit mehr als zehn Minuten Verspätung erreicht. Als Erstattung erhält der Fahrgast den Wert eines VRR-EinzelTickets der Preisstufe A. Die Verkehrsunternehmen, die das Pünktlichkeitsversprechen anbieten, verzeichnen weiterhin positive Rückmeldungen von ihren Fahrgästen zu der Kulanzregelung.

## Ausblick:

Mit der anstehenden Tarifreform zum 1. März 2025 verringert sich das Angebot der erstattbaren Tickets. Zudem werden die Preisstufen A1 bis A3 zusammengefasst, sodass sich der Auszahlungsbetrag für das Pünktlichkeitsversprechen fortan auf die zukünftige Preisstufe A erhöhen wird. Erfreulicherweise werden auch im Jahr 2025 neun Verkehrsunternehmen weiterhin das Pünktlichkeitsversprechen anbieten.

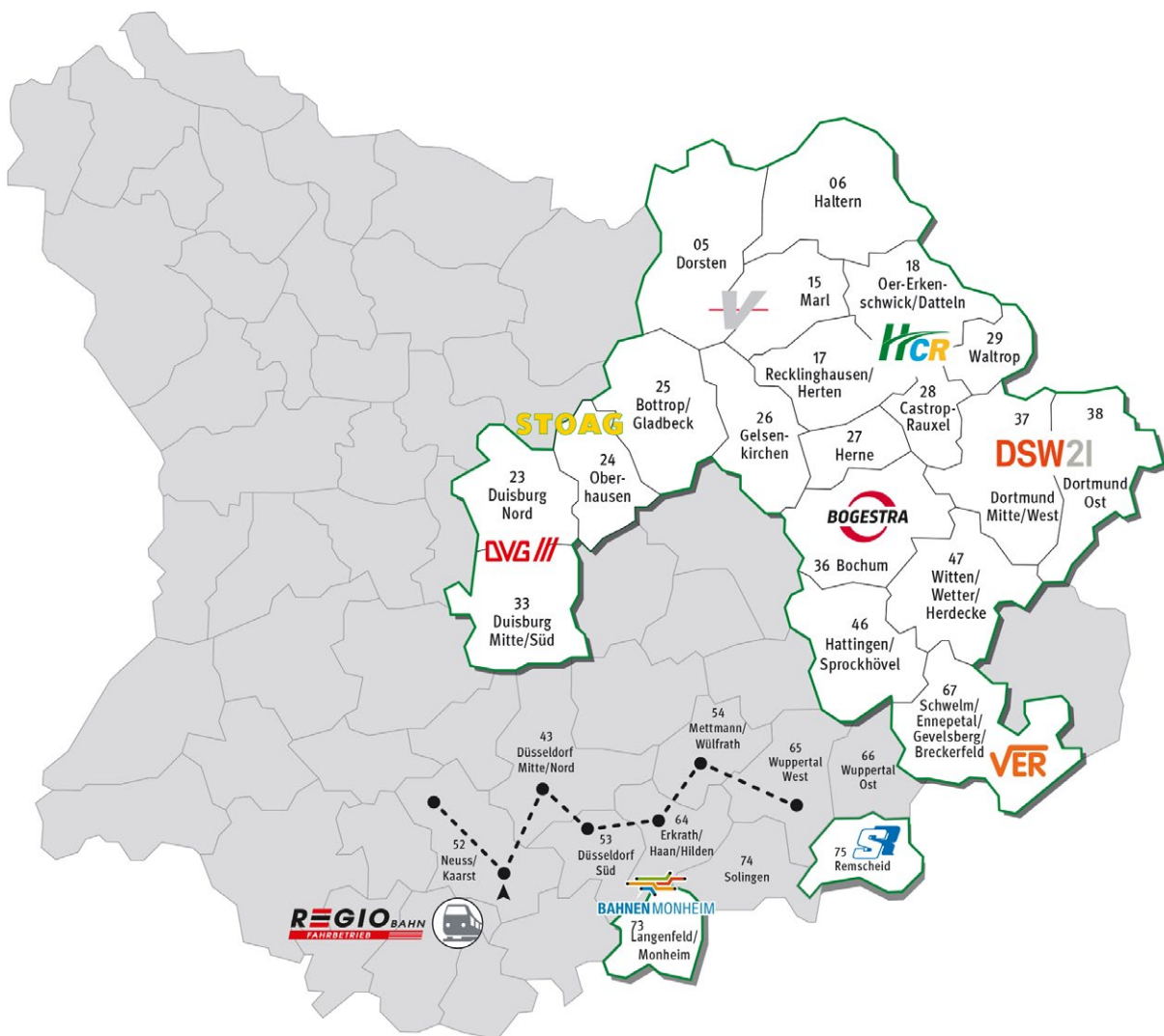


Abb. 10: Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand November 2024

# Auskunftssysteme des VRR

Das Auskunftssystem des VRR besteht aus drei Komponenten. Die Grundlage für eine gute Auskunft für die Kund\*innen bildet das DIVA-System. In diesem werden die Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen und Verbünde sowie die Daten weiterer Partner aggregiert und die Datengrundlage für die Auskunft geschaffen. Der Ist-Daten-Server (IDS) wird von den Unternehmen mit Echtzeit-Prognosedaten und weiteren dispositiven Maßnahmen für Fahrten beliefert. So werden dort Verspätungen und Fahrtausfälle berechnet und an das Auskunftssystem weitergeleitet. Die Kundenschnittstelle des Auskunftssystems ist die elektronische Fahrplanauskunft (EFA). Diese wird von den anderen Systemen mit Daten versorgt und berechnet für die Anfragen der Kund\*innen die bestmöglichen Verbindungen.



## Rückblick 2024

Das Auskunftssystem des VRR hat im Jahr 2024 einen neuen Rekord erreicht. Im Schnitt wurden in diesem Jahr pro Monat etwa 150 Millionen Fahrten berechnet. Insgesamt wurden 1,8 Mrd. Fahrten für Kund\*innen ermittelt. Die Server des VRR bearbeiten aber nicht nur Fahrplananfragen aus der Auskunft, sondern bieten auch die Grundlage für viele weitere Systeme und Services für Kund\*innen. So werden auch Haltestellenmonitore, Haltestellensuchen oder Ereignismeldungen von den Servern übermittelt. Im Jahr 2024 wurden pro Monat etwa 190 Millionen Haltestellenmonitor-Anfragen, 80 Millionen Haltestellensuchen und 50 Millionen Meldungen von den Servern bearbeitet, pro Stunde bearbeitet die Auskunft des VRR ca. 500.000 Anfragen.

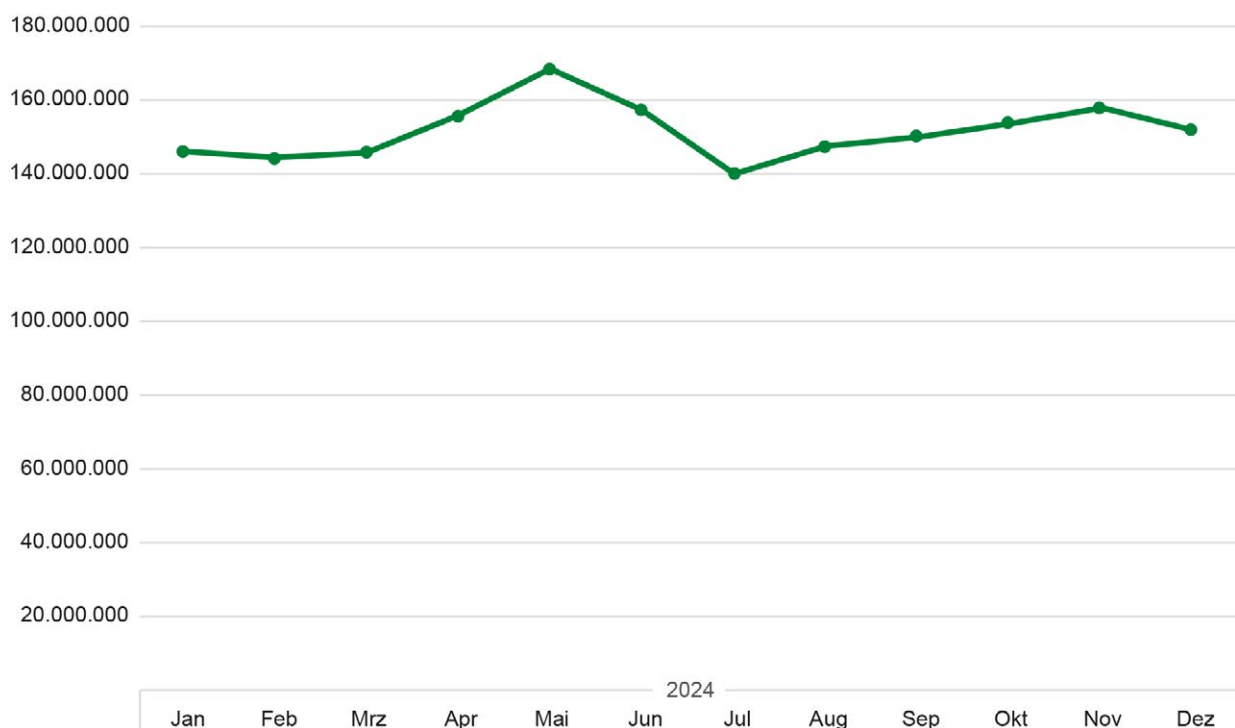


Abb. 11: Gerechnete Fahrten der VRR-Fahrplanauskunft

\* Darstellung ohne Sekundäranfragen durch externe Systeme

### Updates des Auskunftssystems

Das Auskunftssystem des VRR wird seit Jahren um immer mehr Funktionen erweitert. Obwohl der Fokus daher meist auf den neuen Features liegt, ist die Stabilität eine der wichtigsten Eigenschaften des Systems. Um diese weiter zu verbessern, wurden im Jahr 2024 zwei große Updates durchgeführt. Im Juli wurde das Hintergrundsystem DIVA auf die neue Version R19 aktualisiert. Im Zuge dessen wurden unter anderem die Datenbanken von Oracle auf die Open-Source-Software Postgres umgestellt. Hierdurch erhöht sich zukünftig die Flexibilität bei gleichzeitig wesentlich geringeren Kosten. Zusätzlich wurden viele Prozesse des Hintergrundsystems optimiert, sodass zum Beispiel die Dauer von Datenimportprozessen deutlich reduziert werden konnte. Dies erleichtert allen Mitarbeiter\*innen bei den Verkehrsunternehmen und im VRR die Arbeit und zahlt so auf die Verbesserung der Datenqualität und die Gesamteffizienz ein. Mit dem Update können nun auch tagesaktuelle Fahrpläne der kommunalen Verkehrsunternehmen über eine spezielle VDV-Schnittstelle eingespielt werden. Im Falle von Sperrungen, Haltausfällen oder andere dispositiven Maßnahmen im Sollfahrplan sind neue Fahrtwege so bereits am Tagesanfang in der Auskunft verfügbar. Ebenfalls werden durch diesen Prozess auch die Echtzeitdaten optimiert.

Im Dezember sind die letzten Vorbereitungen erfolgt, um das Auskunftssystem EFA auf die Version 10.6 zu aktualisieren. Das Update bringt viele neue Funktionen mit sich. Eine deutliche Verbesserung für die Kund\*innen gibt es im Bereich der Barrierefreiheitsinformationen. Diese können mit dem neuen Update nicht nur wie bisher angezeigt, sondern auch für das Routing verwendet werden, sodass Auskünfte besser angepasst werden und Kund\*innen mit Mobilitätseinschränkungen ihre Reisen optimaler planen können.

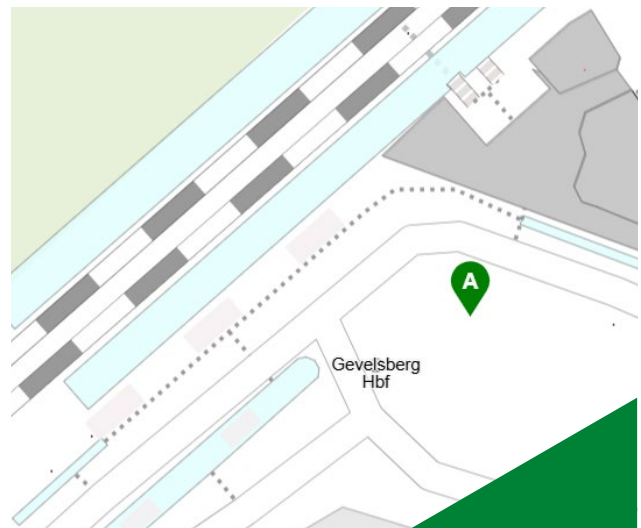
Parallel zum Update der EFA auf die neue Version wird auch die Serverarchitektur kontinuierlich verbessert. Durch die vielen Projekte der letzten Jahre, die unterschiedliche Anforderungen an das Auskunftssystem stellten, gab es immer mehr verschieden konfigurierte Server. Obwohl es gute Gründe für diese Architektur gab, war es ein Ziel, diese wieder zu konsolidieren und so ein einheitliches System zu schaffen. Daher wurde mit dem Update auf 10.6 auch die Architektur des Systems angepasst. Im Ergebnis sind nun alle Server gleich konfiguriert. So werden zukünftig alle VRR-Server auch deutschlandweite Auskünfte liefern können und in Starklastzeiten, beispielsweise bei Unwettern oder anderen Ereignissen, kann die gesamte Serverkapazität gebündelt genutzt werden.

### Datenqualität

Für die Gesamtqualität der Auskunft ist die Datenqualität von entscheidender Bedeutung. Sie zu steigern, ist eine kontinuierliche Aufgabe aller Beteiligten. Hierzu wurde im Jahr 2024 ein Projekt zur Verbesserung der Datenqualität mit dem für die Auskunftssysteme zuständigen Dienstleister abgeschlossen. Ziel war es, die Mitarbeiter\*innen der Verkehrsunternehmen bei der Datenpflege weiter zu unterstützen. So werden beispielsweise die modellierten Haltestellen automatisch analysiert und es wird auf Probleme hingewiesen. Dies macht es möglich, die manuellen Prozesse zu optimieren. Außerdem werden nun Änderungen an Haltestellen automatisiert an die Unternehmen weitergeleitet, die diese Haltestellen auch anfahren. So können auch die Mitarbeiter\*innen in den anderen Unternehmen, die nicht mit der Pflege der Haltestellen betraut sind, auf Anpassungen schneller reagieren.

### Modellierung der Bahnhöfe im VRR

Gerade die Modellierung großer Bauwerke – z. B. von Hauptbahnhöfen – ist sehr komplex und daher oft nicht im normalen Betrieb leistbar. Daher wurde im Jahr 2024, gefördert vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW, ein Dienstleister damit beauftragt, ca. 200 Bahnhöfe im VRR zu modellieren bzw. zu aktualisieren und die Ergebnisse sowohl in Open Street Map (OSM) als auch in das Hintergrundsystem (DIVA) einzufügen. Besonderes Augenmerk lag bei der Modellierung auf den Fußwegen innerhalb der Bauwerke und auf Informationen, die für die Barrierefreiheit wichtig sind. So können Kund\*innen auch in komplexen Bauwerken besser ans Ziel geführt werden und insbesondere Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen wird so die Reiseplanung erleichtert.





# Die VRR App

## Neuer Meilenstein bei den Nutzerzahlen der App

Im Jahr 2024 hat die VRR App im Hinblick auf die Nutzerzahlen einen bedeutenden Meilenstein erreicht und zählt gleichzeitig zu den beliebtesten und stabilsten Apps im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs. Die kontinuierliche Verbesserung der App und das Engagement für die Nutzererfahrung haben dazu geführt, dass die App erstmals die Millionengrenze bei den Installationen auf Smartphones überschreiten konnte. Dies ist ein klarer Beleg für den wachsenden Erfolg und die zunehmend hohe Akzeptanz der App bei den Nutzer\*innen.

Immer mehr Fahrgäste nutzen die App, um ihre Fahrten effizient zu planen, Tickets zu kaufen, mit dem eezy-Ticket unterwegs zu sein und sich über Echtzeitinformationen auf dem neuesten Stand zu halten. Die Zahl der aktiven Nutzer\*innen hat sich im Vergleich zum Vorjahr weiter erhöht, was die App zu einer unverzichtbaren Begleiterin für viele Pendler\*innen und Reisende im VRR-Gebiet macht.

Die Bewertungen der App spiegeln diese positive Entwicklung wider. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,2 Sternen bei Google sowie 4,4 Sternen bei Apple aus über 40.000 Bewertungen gehört die VRR App zu den am

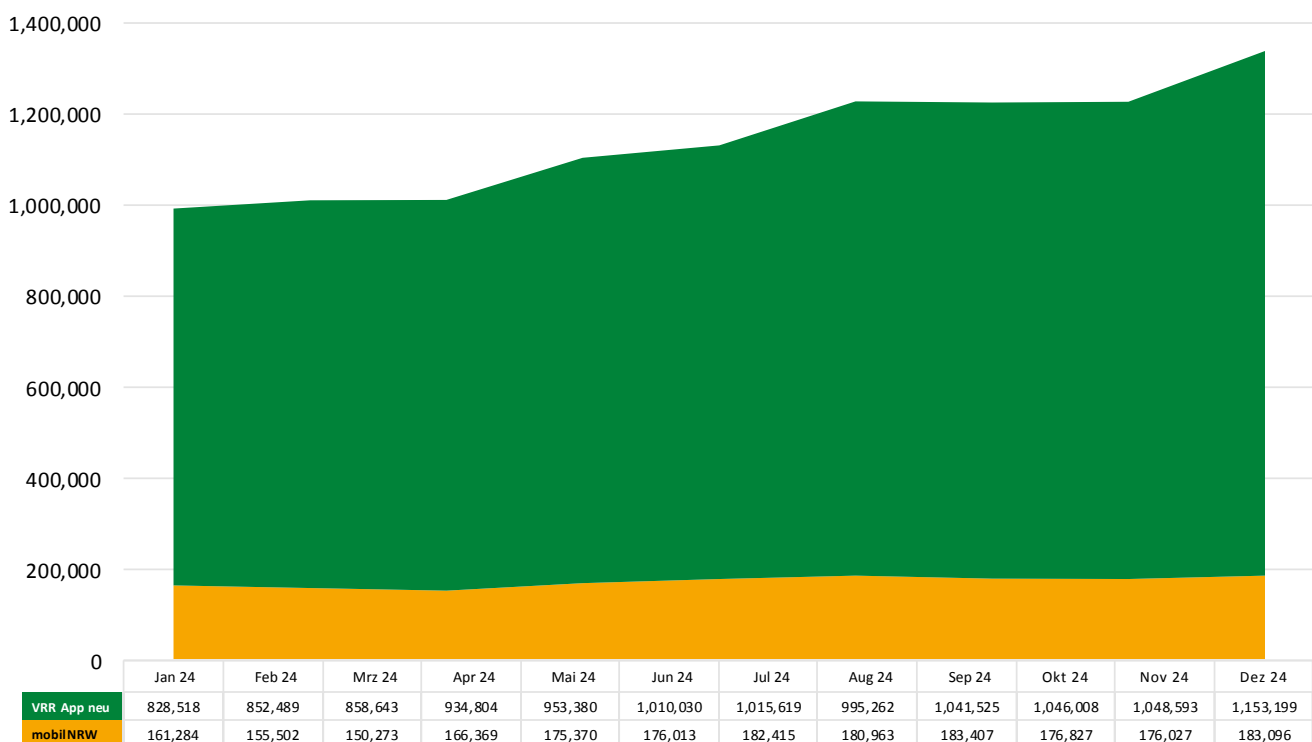


Abb. 12: Anzahl der Apps auf Smartphones

besten bewerteten Apps im Verkehrsbereich. Nutzer\*innen loben insbesondere die Benutzerfreundlichkeit, die Stabilität und die vielfältigen Funktionen der App, die kontinuierlich weiter ausgebaut werden. Diese positiven Rückmeldungen aus den App-Stores tragen dazu bei, dass die VRR App ihren Ruf als zuverlässiges und benutzerorientiertes Tool im öffentlichen Verkehrsfeld weiter festigen konnte.

In Bezug auf die Stabilität hat die VRR App einen weiteren wichtigen Schritt nach vorne gemacht. Die Auswertungen aus den App-Stores zeigen, dass die App eine konstant hohe Verfügbarkeit aufweist, was die hohe Zuverlässigkeit und die kontinuierliche Weiterentwicklung unterstreichen. Auch die Performance der App konnte weiter optimiert werden, was zu einer spürbaren Verbesserung der Ladezeiten und einer flüssigeren Nutzererfahrung führt.

Dank der kontinuierlichen Performance-Optimierungen konnten auch die Reaktionszeiten bei der Ticketbuchung und der Anzeige von Verbindungen erheblich verbessert werden. Die App ist mittlerweile schneller als je zuvor und bietet Nutzer\*innen eine noch effizientere Nutzungserfahrung. Diese technischen Fortschritte haben die Zufriedenheit der Nutzer\*innen weiter gesteigert und tragen zur positiven Wahrnehmung der App bei.

### Umfassende UX-Optimierung der App

Weiterhin wurde in diesem Jahr mit einer umfassenden Überarbeitung der VRR App begonnen, die viele Verbesserungen in der Benutzererfahrung (UX) umfasst. Ziel dieser Optimierungen ist es, den Nutzer\*innen eine noch intuitivere, schnellere und angenehmere Anwendung zu bieten. Die Entwicklung nähert sich dem Abschluss und die Veröffentlichung der neuen App-Version ist für Anfang 2025 vorgesehen.

Wichtig bei der Überarbeitung war, das Feedback von User\*innen und von verschiedenen Verkehrsunternehmen und Fachexpert\*innen in den Re-Design-Prozess einfließen zu lassen. Diese wertvollen Rückmeldungen wurden genutzt, um die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer\*innen noch besser zu verstehen und gezielt umzusetzen.

Um die Qualität der Design-Änderungen sicherzustellen, wurden alle Anpassungen in umfangreichen User-Tests überprüft. Diese Tests haben dabei geholfen, die Benutzererfahrung weiter zu verfeinern und die App noch benutzerfreundlicher zu gestalten.

Eines der meistgewünschten Features der Nutzer\*innen war die Entwicklung des Dark Modes für die VRR App. Der neue Modus soll künftig ein angenehmeres Nutzungserlebnis bei schwachem Licht bieten und gleichzeitig den Akkuverbrauch reduzieren.



Abb. 13: Dark Mode in der VRR App

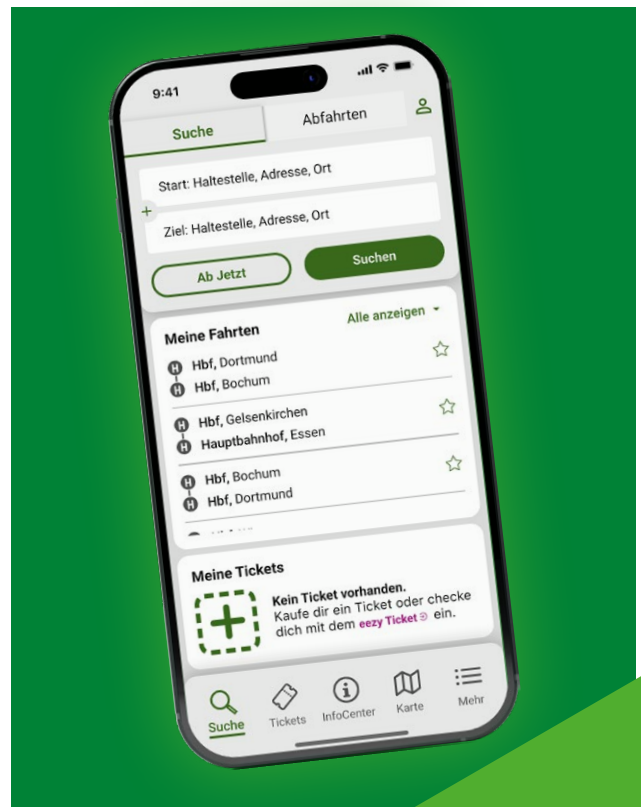


Abb. 14: neues Design der VRR App

Ein weiterer Fokus lag auf der Verbesserung der Navigation innerhalb der App, die nun deutlich klarer und benutzerfreundlicher gestaltet wurde.

Das Design wurde grundlegend optimiert. So wurden Schatten hinter vielen Kacheln entfernt, um eine klarere und modernere Optik zu schaffen. Zudem wurden die Abstände zwischen den einzelnen Elementen angepasst, um eine bessere Lesbarkeit und eine übersichtlichere Benutzeroberfläche zu gewährleisten. Insbesondere die Buttons wurden deutlicher gestaltet, damit sie sich in ihrer „Call to Action“-Funktion klarer abheben. Dies sorgt dafür, dass Nutzer\*innen schneller erkennen, welche Aktionen sie auf den jeweiligen Screens ausführen können, wodurch der gesamte Interaktionsprozess effizienter und benutzerfreundlicher wird.

Der Ticketkauf wurde stark vereinfacht. Ein bedeutender Schritt hierbei ist die Umstellung des Ticketsortiments von einer rein textuellen Auflistung auf eine grafische Darstellung der verfügbaren Tickets. Jedes Ticket wird nun mit einem Icon und einer klaren visuellen Darstellung präsentiert, wodurch Nutzer\*innen schnell das passende Ticket auswählen können. Dieser visuelle Ansatz macht den gesamten Auswahlprozess deutlich intuitiver und hilft, die benötigten Tickets ohne Verzögerung zu finden. Kombiniert mit der großen Tarifreform, mit der das Ticketangebot im VRR deutlich reduziert wird, entsteht ein einfacheres und übersichtlicheres Gesamtbild im Bereich des VRR-Ticketsortiments in der App. Hervorzuheben ist zudem die Optimierung des eezy-Tickets, die den Check-in- und Check-out-Prozess für Nutzer\*innen noch komfortabler macht und dieses gleichzeitig deutlich sichtbarer gestaltet.

Die Barrierefreiheit wurde ebenfalls umfassend erweitert und verbessert. Hierzu hat der VRR mit einem externen Beratungsunternehmen zusammengearbeitet, um sicherzustellen, dass die Qualität der Barrierefreiheit gewährleistet wird. Dies umfasst unter anderem verbesserte Schriftgrößen, optimierte Farbkombinationen und eine vereinfachte Sprache. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, dass die App für Nutzer\*innen aller Altersgruppen und mit unterschiedlichen Bedürfnissen leichter zugänglich und nutzbar ist.

## Zusätzliche Optimierungen des Ticketshops

Die Gutscheinfunktion, die bisher nur für den klassischen Tarif verfügbar war, wurde im Zuge der App-Überarbeitung auf den eezy-Tarif ausgeweitet. So sollen gezielt Marketingkampagnen unterstützt werden, die darauf abzielen, die Bekanntheit des eezy-Tarifs zu steigern und dessen Nutzung zu fördern. Anfang Dezember 2024 wurde zudem ein weiterer Ticketshop eines Verkehrsunternehmens in die VRR App integriert: DSW21 ist nun ebenfalls in der Shopauswahl vertreten.



Abb. 15: Ansicht Ticketsortiment in der VRR App

### Die VRR App auf der Apple Watch

Die Einführung der VRR App auf der Apple Watch markiert einen bedeutenden Schritt in Richtung Zukunft der digitalen Mobilität im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR). Die App bietet eine Vielzahl von Funktionen, die den öffentlichen Nahverkehr für die Fahrgäste noch komfortabler, effizienter und benutzerfreundlicher gestalten – und dies einfach über die Smartwatch am Handgelenk.

#### Fahrplanauskunft

Ein zentrales Feature der VRR App auf der Apple Watch ist die Fahrplanauskunft. Nutzer\*innen können jederzeit die Abfahrtszeiten von Zügen, Bussen und U-Bahnen in der Region einsehen und sich zu möglichen Verspätungen oder Änderungen in Echtzeit informieren.

#### eezy-Ticket Check-in und Check-out

Ein weiteres Highlight ist die nahtlose Integration des eezy-Tickets. Über die Apple Smartwatch erfolgt der Check-in beim Einstieg in das Verkehrsmittel und der Check-out am Zielort – alles bequem und schnell vom Handgelenk aus. Die VRR App bietet zudem die Möglichkeit, das eezy-Ticket direkt auf der Smartwatch als QR-Code anzuzeigen. Dieser kann bei der Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln direkt gescannt werden, ohne dass Nutzer\*innen ihr Smartphone herausnehmen müssen.

#### Navigationshilfe im öffentlichen Nahverkehr

Die Navigationsfunktion der App ist ein weiteres Feature, das Fahrgästen hilft, ihren Weg im Öffentlichen Personennahverkehr effizient zu finden. Mit präzisen Anweisungen und einer Übersicht über Umsteigemöglichkeiten sorgt die App dafür, dass Reisende jederzeit sicher und schnell an ihr Ziel gelangen. Besonders hervorzuheben ist, dass diese Funktion auf der Smartwatch eine noch einfachere und unmittelbarere Nutzung ermöglicht, was die Orientierung im oft komplexen Netz des VRR deutlich erleichtert.

### Neues Design für die VRR App auf Android Smartwatches

Aufgrund der runden Displays vieler Android Smartwatches war eine Anpassung des Designs der Smartwatch-App im Gegensatz zur Apple Watch-Version notwendig, um eine optimale Nutzererfahrung zu gewährleisten. Die bisherige Benutzeroberfläche ließ sich auf diesen Bildschirmen nicht ideal darstellen.

2025 wird ein neues Design eingeführt, das speziell auf die runden Displays abgestimmt ist. Dieses Design sorgt für eine bessere Lesbarkeit und eine benutzerfreundlichere Navigation, sodass alle Funktionen der App auch auf runden Bildschirmen komfortabel genutzt werden können.



Abb. 16: VRR App auf der Apple Watch

# Ausblick Kundendialog

Die Kundendialogzahlen haben sich in den letzten zwei Jahren auf Vor-Corona-Niveau stabilisiert, für 2025 erwarten wir ein anhaltend hohes Niveau. Entscheidend prägen werden das Jahr 2025 die weiterhin zahlreichen Baumaßnahmen, insbesondere im Bereich des Schienenverkehrs, in ihrer steigenden Komplexität sowie der damit verbundene intensive Informationsbedarf der Fahrgäste. Eine adäquate und möglichst zielgenaue Beantwortung dieser Kundenanliegen wird wesentliche Priorität für den Kundendialog haben.

Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt „Service-Chat NRW“ sind Basis für darauf aufsetzende Planungen hinsichtlich der Weiterentwicklung und Umsetzung dieses neuen Kundendialogkanals in Form neuer Ansätze (KI-Chatbot).

Die systemische und prozessuale Weiterentwicklung der Analysefähigkeiten im Kundendialog, die kontinuierliche Verbesserung der Datentransparenz und Auswertungsqualität der Kundenmeldungen sowie die noch stärkere Vernetzung der digitalen Dialogkanäle sind wesentliche Ziele für 2025.

Dafür wurden im vergangenen Jahr bereits mit der Konzeption eines neuen Kundendialogsystems und der Definitionen der Anforderungen die Basis gelegt. Im Jahr 2025 wird nun die Realisierung eines neuen Systems vorbereitet und begonnen.

# Ausblick Auskunftssysteme und App

Die VRR App sowie die elektronische Fahrplanauskunft werden stetig weiterentwickelt, um Nutzer\*innen eine noch bessere Übersicht und mehr Komfort bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu bieten. Eine wichtige Neuerung, die 2025 in der App eingeführt wird, ist die Anzeige paralleler Linien. Diese Funktion hilft dabei, alternative Verbindungen leichter zu erkennen und ermöglicht es, flexibler auf verschiedene Reiseoptionen zuzugreifen. In der Fahrtdetailansicht wird die Darstellung der parallelen Linien sichtbar, sodass Nutzer\*innen genau nachvollziehen können, welche Linien zur gleichen Zeit dieselbe Strecke bedienen. Diese Verbesserung sorgt dafür, dass die App eine noch präzisere und benutzerfreundlichere Reiseplanung ermöglicht.

Darüber hinaus wird es zukünftig möglich sein, über einen Schieberegler ausgefallene Fahrten anzuzeigen. Diese Funktion ermöglicht es den Nutzer\*innen, gezielt nach ausgefallenen Verbindungen aufgrund von Störungen oder anderen Faktoren zu suchen. So können sie ihre Reise noch besser planen und sich im Voraus auf mögliche Änderungen vorbereiten. Mit diesen geplanten Erweiterungen wird die VRR App 2025 eine noch leistungsfähigere Anwendung, die den Nutzer\*innen hilft, ihre Fahrten effizient und flexibel zu gestalten.

# Abkürzungsverzeichnis

<b>AöR</b>	Anstalt öffentlichen Rechts
<b>AVV</b>	Aachener Verkehrsverbund
<b>DT</b>	DeutschlandTicket
<b>DIVA</b>	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
<b>EBE</b>	Erhöhtes Beförderungsentgelt
<b>EFA</b>	Elektronische Fahrplanauskunft
<b>GDL</b>	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
<b>IDS</b>	Ist-Daten-Server
<b>KCD</b>	Kompetenzcenter Digitalisierung
<b>KI</b>	Künstliche Intelligenz
<b>NRW</b>	Nordrhein-Westfalen
<b>OSM</b>	Open Street Map
<b>RVM</b>	Regionalverkehr Münsterland
<b>SPNV</b>	Schienenpersonennahverkehr
<b>UX</b>	User Experience
<b>VDV</b>	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V.
<b>VRR</b>	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
<b>VRS</b>	Verkehrsverbund Rhein-Sieg
<b>ZRL</b>	Zweckverband Mobilität Ruhr-Lippe

# Abbildungsverzeichnis

<b>Abbildung 1</b>	Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2023/2024
<b>Abbildung 2</b>	Anrufgründe 2024 in %
<b>Abbildung 3</b>	Eingänge VRR-Kundendialog 2023/2024
<b>Abbildung 4</b>	Anliegen im schriftlichen Kundendialog
<b>Abbildung 5</b>	„Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
<b>Abbildung 6</b>	Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite im Jahresvergleich 2023/2024
<b>Abbildung 7</b>	Kategorisierte Facebook-Anfragen 2024
<b>Abbildung 8</b>	Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2024
<b>Abbildung 9</b>	Gesprächsbewertung Service-Chat
<b>Abbildung 10</b>	Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand November 2024
<b>Abbildung 11</b>	Gerechnete Fahrten der VRR-Fahrplanauskunft
<b>Abbildung 12</b>	Anzahl der Apps auf Smartphones
<b>Abbildung 13</b>	Dark Mode in der VRR App
<b>Abbildung 14</b>	neues Design der VRR App
<b>Abbildung 15</b>	Ansicht Ticketsortiment in der VRR App
<b>Abbildung 16</b>	VRR App auf der Apple Watch

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
AugustastraÙe 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

