

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Jahresbericht 2025

Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

Beschlussvorlagen-Nr.: GP/XI/2026/0021



Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastraße 1 · 45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209/1584-0
E-Mail: info@vrr.de
www.vrr.de

Fotos/Bildnachweis:

Seite 8 ©Antony Weerut - stock.adobe.com, alle weiteren Bilder ©VRR AöR

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer	5
Anrufaufkommen 2025.....	5
Anrufgründe 2025	6
Jahresverlauf 2025.....	7
Schriftlicher Kundendialog	8
Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2025	8
Der Facebook-Kanal der VRR AöR.....	9
Kundendialog auf Facebook.....	11
O-Töne Fahrgäste	12
Pünktlichkeitsversprechen.....	13
Auskunftssysteme des VRR	14
Die Auskunft	14
Ausgefallene Fahrten	15
Parallele Linien und Taktinformationen	16
Berücksichtigung alternativer, direkter Verbindungen.....	16
Ausgeweitete Fußwegezeiten bei Fahrplanlücken.....	16
On-Demand Verkehre.....	17
Infrastrukturmeldungen in der Auskunft.....	17
Die VRR App.....	18
Digitale Mobilität im Aufwind – Die VRR App 2025	18
Design-Update erfolgreich umgesetzt.....	19
Barrierefreiheit und BITV-Test.....	19
Erweiterung der VRR App für Android Watches.....	19
Ausblick Kundendialog	20
Ausblick Auskunftssysteme und App.....	20
Abkürzungsverzeichnis	22
Abbildungsverzeichnis.....	23

Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht „Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR“ vermittelt einen gebündelten Überblick über das Dialog- und Informationsangebot im VRR.

Das Jahr 2025 stand auch im Kundendialog in besonderem Maße im Zeichen der großen Tarifreform im VRR. Zum 1. März 2025 wurden 75 % des Ticketsortiments reduziert und Tarifstrukturen vereinfacht. Dieses Thema stieß auf große Resonanz bei den Fahrgästen und führte zu einem entsprechenden Dialogaufkommen auf allen Kanälen.

Darüber hinaus führte erneut die weiterhin hohe Anzahl an Baumaßnahmen im Schienennetz zu einem erhöhten Informationsbedarf bei Fahrgästen. Neben geplanten Großbaustellen, wie etwa auf der BETUWE-Linie, waren auch 2025 weiterhin zusätzliche, sogenannte „Container-Baustellen“, wiederkehrende Nachtbaustellen, sowie ungeplante Sanierungen des Streckennetzes zu verzeichnen.

Die Auskunftssysteme im VRR und die VRR-App wurden gezielt weiterentwickelt und um neue Features erweitert. Besonders hervorzuheben ist dabei die neue Funktion zur Anzeige ausgefallener Fahrten in der VRR App und in der Fahrplanauskunft auf der VRR Webseite. Fahrgäste haben seit August 2025 die Möglichkeit, sich auch ausgefallene Verbindungen anzeigen zu lassen – etwa um nachvollziehen zu können, ob unter normalen Bedingungen weitere Fahrten verfügbar gewesen wären.

Des Weiteren ist die neue Funktion zur Anzeige paralleler Linien inklusive zugehöriger Taktinformationen eine wichtige Neuerung, die die Auskunftqualität für die Fahrgäste deutlich verbessert. Diese ermöglicht auch bei Fahrtausfällen, Taktabweichungen oder eingeschränktem Angebot schnell Informationen zu alternativen Ausweichmöglichkeiten auf Basis von Echtzeitdaten zu erhalten.



Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer

Die Schlaue Nummer NRW ist seit vielen Jahren ein zentraler Servicekanal für Fahrgäste im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV): rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche, unter der gebührenfreien Rufnummer **0800 6 / 50 40 30**. Mit der Zielsetzung, verlässliche Auskünfte zu Fahrplänen, Tarifen und Linienverbindungen im ÖPNV anzubieten, ergänzt sie das Angebot digitaler Kanäle und trägt dazu bei, dass Mobilitätsinformationen barrierefrei zugänglich sind. Seit dem 1. Januar 2025 liegt der Betrieb der Schlaue Nummer, nach erfolgreicher Neuausschreibung und einem Betreiberwechsel, in den Händen der **O.phon GmbH**.

Im Jahr 2025 mussten sich die Servicemitarbeitenden der Schlaue Nummer NRW erneut mit zahlreichen Herausforderungen im ÖPNV auseinandersetzen. Die große Tarifreform im VRR, Streiks bei Verkehrsunternehmen, Baustellen, Großveranstaltungen sowie strategische Infrastrukturmaßnahmen prägten das Jahr und führten zu einem hohen Informationsbedarf der Fahrgäste.

Anrufaufkommen 2025

Im Verlauf des Jahres 2025 gingen bei der Schlaue Nummer 170.141 Anrufe ein. Im Vergleich zum Vorjahr ist somit eine Verringerung zu beobachten. Trotz wachsender digitaler Angebote zeigt die hohe Anrufzahl, dass das direkte persönliche Gespräch weiterhin Relevanz hat. Fahrgäste nutzen die Schlaue Nummer besonders dann, wenn schnelle, verbindliche Auskünfte benötigt werden – etwa in Fällen von Störungen, plötzlichen Änderungen oder bei Unsicherheiten durch neue Tarifangebote.



Abb. 1: Anrufe bei der Schlaue Nummer 2024/2025

Anrufgründe 2025

Wie bereits in den Vorjahren wurden auch 2025 die Anrufgründe harmonisiert und kanalübergreifend erfasst – in enger Abstimmung mit weiteren Kommunikationskanälen wie beispielsweise Social Media und E-Mail. Diese standardisierte Vorgehensweise ermöglicht einen zuverlässigen Vergleich der Daten über die Jahre hinweg und liefert wertvolle Erkenntnisse zur qualitativen Weiterentwicklung der Schluen Nummer.

Die wichtigsten Anrufrkategorien im Jahr 2025 waren:

- Fahrplanauskunft: 45 %
- Abonnements: 21 %
- Tickets & Tarife: 11 %
- Fundsachen: 7 %
- Kritik: 6 %

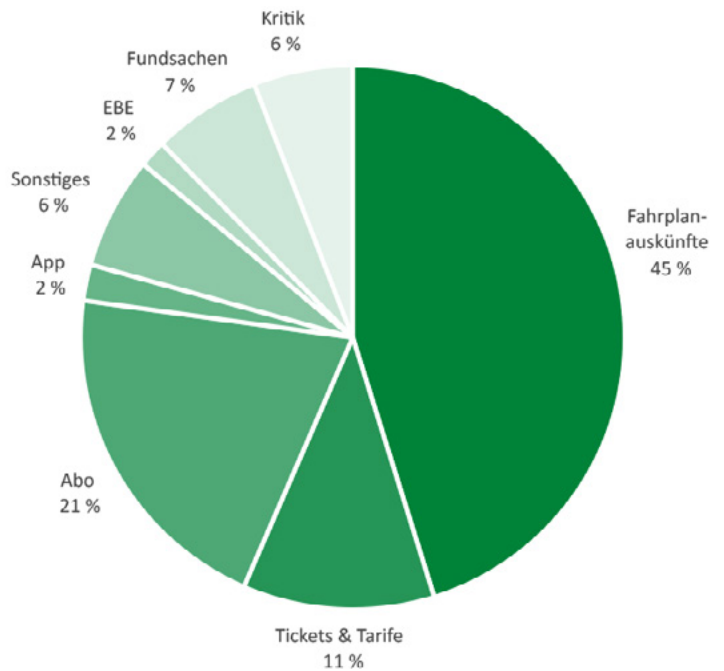


Abb. 2: Anrufgründe 2025 in Prozent



Die drei Hauptkategorien „Fahrplanauskunft“, „Abonnements“ und „Tickets & Tarife“ machten zusammen rund 77 % des gesamten Anrufvolumens aus und spiegeln damit erneut das zentrale Informationsbedürfnis der Kund:innen wider. Im Vergleich zu den Vorjahren war 2025 ein Jahr mit spürbaren Veränderungen im Anfrageverhalten. Besonders auffällig war der starke Anstieg an Anrufen rund um das Thema Abonnements, ausgelöst durch die umfassende Tarifreform, die zum 1. März 2025 in Kraft trat. Viele Kund:innen fragten gezielt nach Informationen zu neuen Tarifstrukturen, Gültigkeitsbereichen und Übergangsregelungen. Zudem stieg die Zahl der Anfragen bei Fahrplanabweichungen, verursacht durch Baustellen, Witterungsereignissen oder Streiks. Fundsachen blieben auch 2025 ein wichtiges Thema: Etwa 7 % der Anfragen bezogen sich auf verlorene oder vergessene Gegenstände im öffentlichen Nahverkehr. In rund 6 % aller Gespräche äußerten Kund:innen Kritik.

Jahresverlauf 2025

Zum 1. Januar 2025 übernahm die O.phon GmbH die Dienstleistung – und leitete damit für die Schlaue Nummer eine neue Phase ein. Der Betreiberwechsel basierte auf einer europaweiten Ausschreibung, die von den Auftraggebern und Organisatoren der Schlaue Nummer, dem VRR und der Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) in ihrer Funktion als Zweigstelle des Kompetenzcenters Digitalisierung (ZKCD), durchgeführt wurde. Im Zuge der Ausschreibung wurde die Leistungsbeschreibung überarbeitet, modernisiert und an die veränderten Anforderungen angepasst.

Von Beginn an setzte der VRR im laufenden Betrieb bei O.phon auf eine konsequente Qualitätssicherung: Er überwachte Gesprächskennzahlen, optimierte Schulungs- und Wissenssysteme, passte Skripte fortlaufend an und coachte die Agent:innen intensiv, um auf die vielfältigen Themen angemessen reagieren zu können. Ziel war es, so einen nahtlosen Übergang vom alten auf den neuen Betreiber der Schlaue Nummer zu gewährleisten und gleichzeitig Innovationspotenzial zu nutzen.

Ein dominierendes Ereignis im Jahr 2025 war die große Tarifreform im VRR, die am 1. März 2025 in Kraft trat und zu zahlreichen Veränderungen im Öffentlichen Personennahverkehr führte. Ziel war es, das Tarifsysteem transparenter und verständlicher zu gestalten, es zu vereinfachen und die tariflichen Rahmenbedingungen anzupassen.

Zum Jahresbeginn wurde zudem die Preisanpassung des DeutschlandTickets auf 58 € pro Monat bundesweit wirksam. Dies geschah zwar unabhängig von der VRR-Tarifreform, prägte jedoch die öffentliche Wahrnehmung des Jahres deutlich. Aufgrund der intensiven Diskussion rund um das DeutschlandTicket rückte die Preisentwicklung in den Fokus, sodass es notwendig war, die strukturellen Ziele und Inhalte der Reform kommunikativ klar einzuordnen. Obwohl beide Entwicklungen zeitlich nah zusammenfielen, wurden sie auf unterschiedlichen Ebenen beschlossen und hatten unterschiedliche Ziele. Dies musste in der differenzierten Fahrgastkommunikation berücksichtigt werden.

Für die Schlaue Nummer brachte die Reform vor allem die Aufgabe, die hinterlegte Tariflogik technisch und inhaltlich anzupassen und die zugehörigen Erläuterungen zu aktualisieren, um die neue Struktur vollständig und korrekt abzubilden. Bei Anfragen von Kund:innen mit Kritik zur Tarifreform war es entscheidend, klar zwischen der Reform selbst und den Preisänderungen zu unterscheiden. Die Änderungen lösten insgesamt einen hohen Informationsbedarf aus: Viele Kund:innen wünschten sich Erklärungen zu den neuen Preisstufen, Tarifgrenzen, Übergangsmöglichkeiten und Tarifregeln. Auch Fragen zur Kompatibilität mit bisherigen Abos wurden intensiv gestellt.

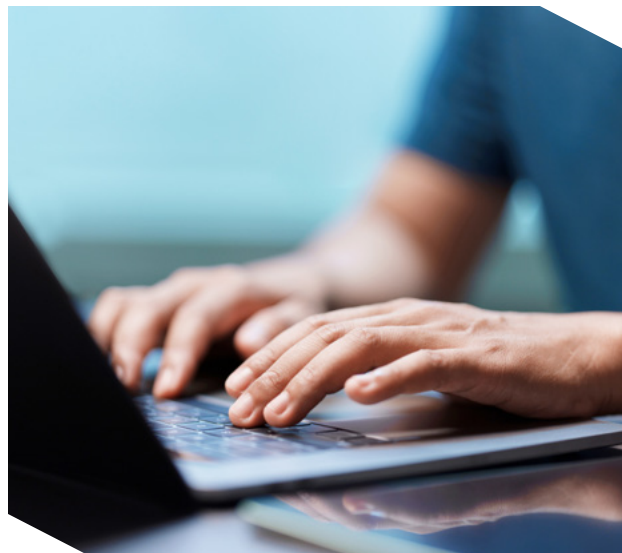
Im Jahr 2025 standen in Nordrhein-Westfalen zahlreiche Großbaustellen und Bahnstreckensperrungen an, die den Schienenverkehr und damit die Fahrgäste empfindlich beeinflussten. So wurden beispielsweise Gleise und Weichen ausgetauscht, veraltete Stellwerke ersetzt und zahlreiche Bahnhöfe modernisiert. Pendler:innen und Fahrgäste hatten oftmals veränderte Abfahrzeiten, Umleitungen oder Schienenersatzverkehre zu bewältigen, was die Nachfrage bei der Schlaue Nummer erhöhte.



Auch Streiks im ÖPNV führten zu ungeplanten Fahrplanänderungen und erhöhtem Informations- und Auskunftsbedarf. In solchen Phasen diente die Schlaue Nummer als zentrale Anlaufstelle, um alternative Fahrverbindungen zu ermitteln oder Fahrgäste über aktuelle Einschränkungen zu informieren. Zudem gab es in einem nicht unerheblichen Umfang kurzfristige Ausfälle, die eine ad hoc-Kommunikation erforderten. Insgesamt hat die Schlaue Nummer NRW 2025 – einem Jahr mit zahlreichen Änderungen und Herausforderungen – ihre Rolle als zentraler Informationskanal für Fahrgäste weiter gefestigt.

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 und über die sozialen Medien wie Facebook und Instagram. Der schriftliche Kundendialog ist im vorliegenden Bericht 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 2025

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 2024. Insgesamt bearbeitete der VRR im Jahr 2025 ca. 12.600 Eingaben von Kund:innen.

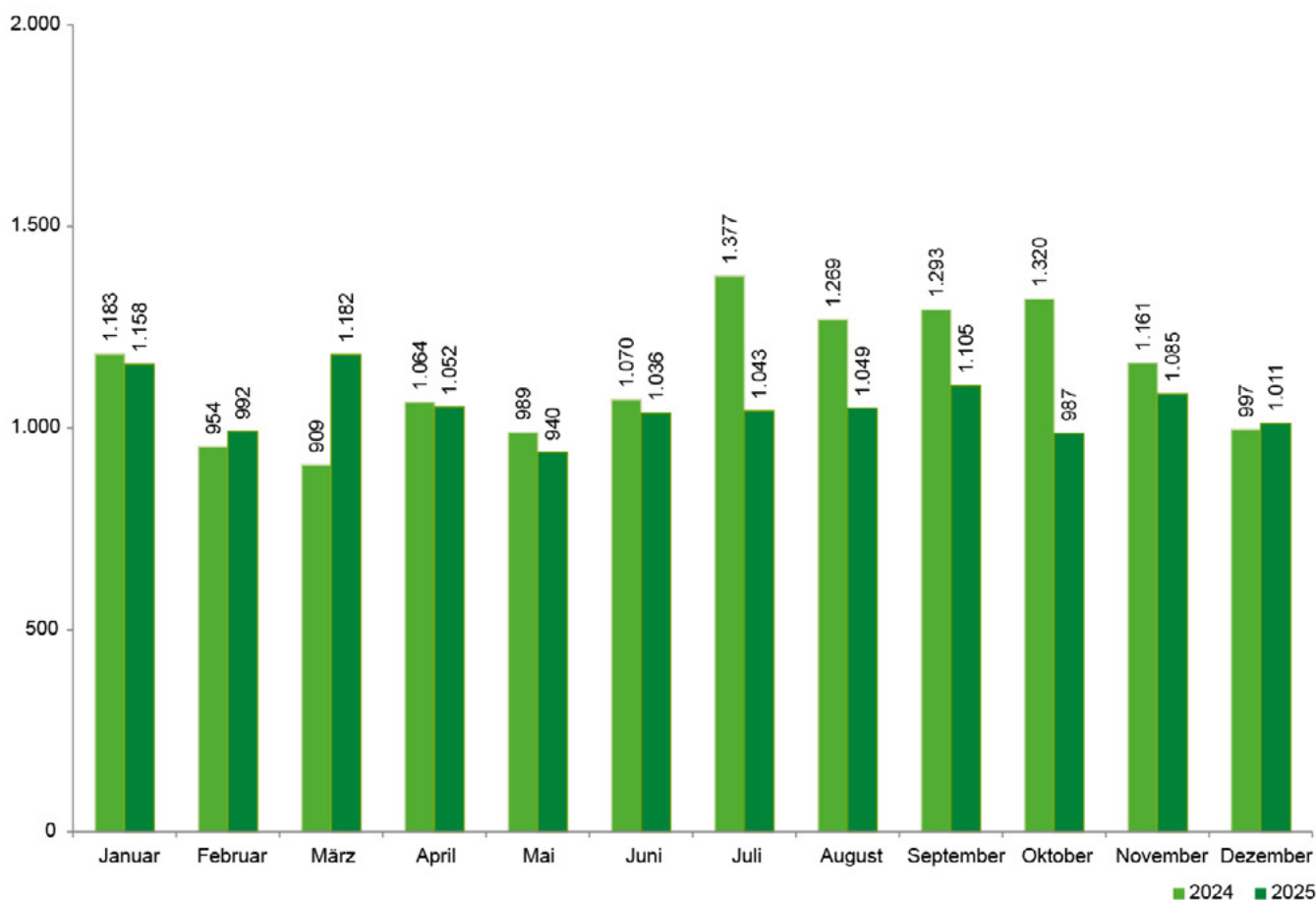


Abb. 3: Eingänge VRR-Kundendialog 2024/2025

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 54 % zu 46 %. Die Anfragen der Nahverkehrskund:innen bezogen sich im Jahr 2025 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 zur Fahrplanauskunft. Laut festgelegtem Qualitätsstandard bearbeitet der Kundendialog mindestens 94 % der Eingänge innerhalb von sieben Tagen. Dieser Wert wurde im Jahr 2025 erreicht und mit 98,8 % sogar übertroffen.

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Seit dem Start des Facebook-Auftritts hat sich das soziale Netzwerk als Kanal für den Kundendialog des VRR etabliert. Nutzer:innen können neben einem öffentlichen Beitrag auch eine Privatnachricht im Stil einer E-Mail auf diesem Kanal verfassen. Die Anzahl der eingegangenen Kundenmeldungen ist erneut rückläufig. Allerdings ist eine erhöhte Komplexität der Anfragen festzustellen.

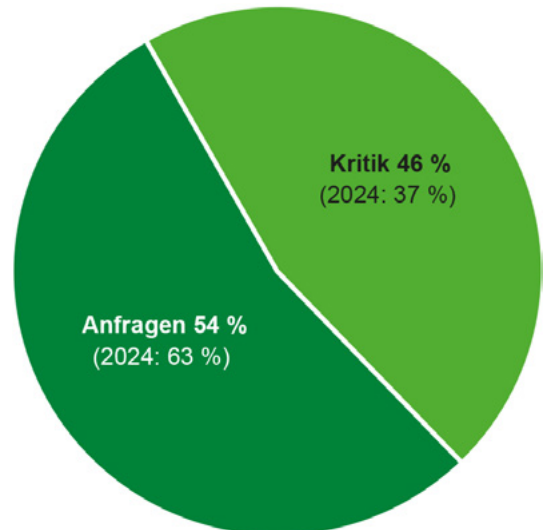


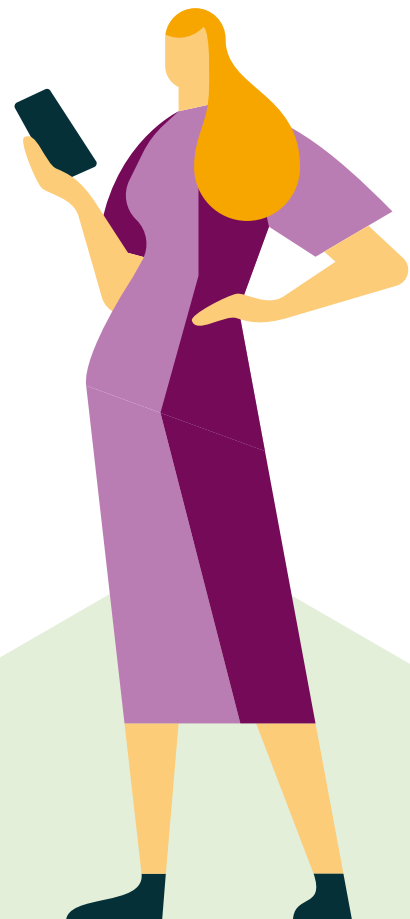
Abb. 4: Anliegen im schriftlichen Kundendialog

Facebook-„Gefällt mir“-Angaben	
Stand: Dezember 2024	22.697
Stand: Dezember 2025	24.448

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

Insgesamt erreichten im Jahr 2025 5.351 zu bearbeitende Beiträge (Jahr 2024: 5.685) den Facebook-Auftritt des VRR. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

- 620 Anfragen
- 1.371 Beschwerden
- 5 Anliegen zu Abonnements
- 29 Beiträge mit einem Lob
- 3.326 weitere Beiträge, die sich wie folgt aufgliedern:
 - 1.830 Nutzermarkierungen
 - 964 Rückmeldungen
 - 347 Gewinnspielbeiträge
 - 81 Danksagungen
 - 57 sonstige Beiträge
 - 47 Spam-Nachrichten



Die Anfragen und Beschwerden lassen sich wie folgt kategorisieren:

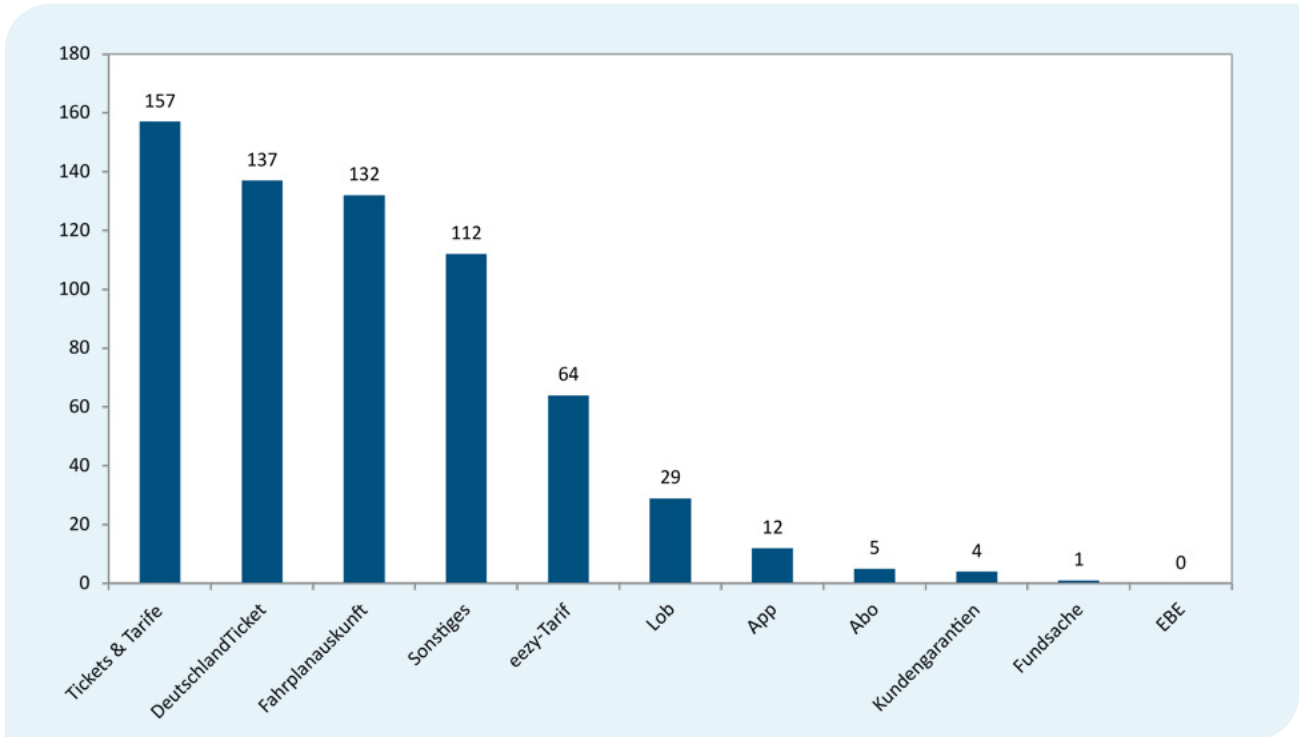


Abb. 6: Kategorisierte Facebook-Anfragen 2025

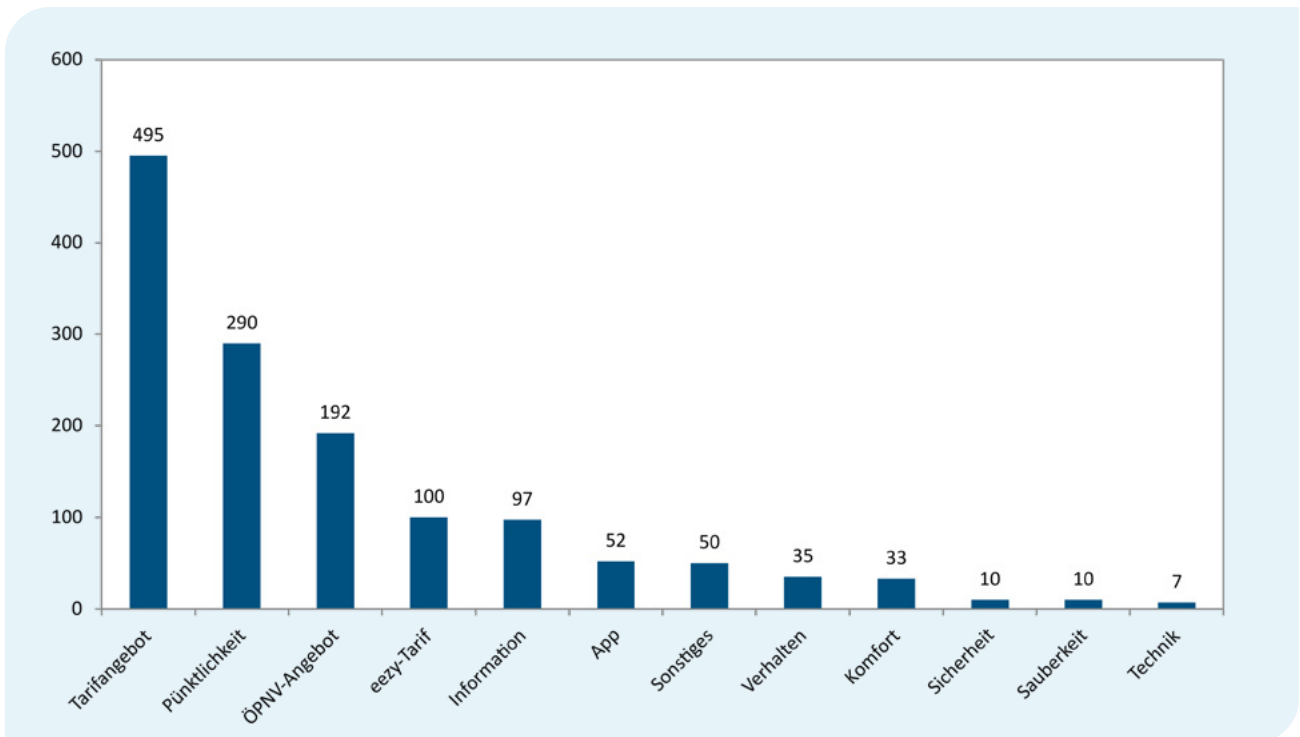


Abb. 7: Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2025

Kundendialog auf Facebook

Vorherrschendes Thema war die große Tarifreform im VRR. Sie stieß im Frühjahr auch in den sozialen Kanälen bei den Fahrgästen auf großes Interesse, wurde dort intensiv diskutiert und führte zu zahlreichen Kundenanfragen. Insbesondere der Wegfall von Preisstufen und einiger Ticketprodukte, die stärkere Fokussierung auf den digitalen Vertrieb und der dadurch eingeschränkte Ticketverkauf in den Fahrzeugen führten zu zahlreichen Kommentaren. Auch die Planungen für die nächste Stufe der Tarifreform im Jahr 2026 – insbesondere der geplante Wegfall des 2-Waben-Tarifes – wurden in den sozialen Medien diskutiert. Positiv nahmen die Facebook-Nutzer:innen die grundsätzliche Vereinfachung der Tarifstruktur und die einfache Handhabung von eezy.nrw auf.

Zu den Dialogthemen des Jahres zählten auch größere Fahrplaneinschränkungen 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. Die nordrhein-westfälischen SPNV-Aufgabenträger begegneten der herausfordernden Situation im Regionalverkehr mit einem NRW-weiten Aktionsprogramm, um den Betrieb zu stabilisieren und vor allem für die Fahrgäste planbarer zu machen. Die damit einhergehende Reduzierung des Fahrplanangebotes mit dem Ziel, mehr Verlässlichkeit beim Angebot und weniger personalbedingte Ausfälle sicherzustellen, war ebenfalls ein Schwerpunkt bei der Beantwortung zahlreicher Kundenanliegen. Im Frühjahr wirkten sich Streikmaßnahmen von ver.di auf das Fahrplangefüge im VRR aus. Auch hierzu äußerten sich Fahrgäste im sozialen Netzwerk.



Seit Einführung von eezy.nrw wenden sich Fahrgäste mit ihren Fragen und Anliegen rund um den elektronischen Tarif an den VRR-Kundendialog – insbesondere Gutschein-Aktionen wie beispielsweise zu Karneval oder zum Abschluss der Sommerferien stoßen bei den Fahrgästen auf großes Interesse. Ebenso wurden auch Fragen zu Großveranstaltungen und Konzerten im Laufe des Jahres gestellt, wie z. B. zu den FISU World University Games 2025, bei welchen der VRR offizieller Partner war.

O-Töne Fahrgäste



Ich unternehme häufig Ausflüge in die Moerser Altstadt und nach Duisburg mit dem DeutschlandTicket. Aufgrund der zahlreichen Baustellen sind weitere Ziele mit den Zügen schwierig wegen Ausfällen und hohen Verspätungen.



Wie funktioniert eezy, wenn ich umsteigen muss? Muss ich mich erst ausloggen und danach wieder einloggen? Oder erst am Ende der Fahrt?



Ich habe das eezy-Ticket schon fast ein Jahr und ist für mich super!



Ich nutze eezy schon seit ein paar Wochen. Einfach am Start einchecken und am Ziel auschecken. Somit wird nur die Luftlinie berechnet. Ich spare damit täglich knapp einen Euro im Gegensatz zum herkömmlichen Ticket.



Hi, ich gehöre zu den zwei Mal die Woche den Bus Nutzenden, die durch die Abschaffung des Zehnertickets mehr zahlen müssen. Wie rechtfertigen Sie diese saftige Preiserhöhung, zumal ich heute wieder an der Haltestelle stehe und mir der SB 38 mit 27 Minuten Verspätung (!) angezeigt wird?



Pünktlichkeitsversprechen

Auch im Jahr 2025 setzten die beteiligten neun Verkehrsunternehmen ihr Engagement für Fahrgastzufriedenheit fort und boten das Pünktlichkeitsversprechen als freiwillige Kulanzleistung über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus an.

Nahverkehrskund:innen können diese Leistung in Anspruch nehmen, wenn ein Bus oder eine Bahn eines teilnehmenden Verkehrsunternehmens das Ziel mit mehr als zehn Minuten Verspätung erreicht. Als Erstattung erhalten Fahrgäste den Wert eines VRR-EinzelTickets der dann gültigen Preisstufe A.

Die Tarifreform zum 1. März 2025 optimierte auch die Kulanzregelung: erstattbare Tickets wurden durch die Verschlinkung des Angebots um rund 50 % reduziert, hierdurch wurden die Preisstufen A1 bis A3 erfolgreich zur neuen Stufe A zusammengeführt und als feste Auszahlungshöhe für das Pünktlichkeitsversprechen etabliert. Diese Änderung macht die Anwendung und Erläuterung der Rahmenbedingungen für die Fahrgäste und Verkehrsunternehmen deutlich einfacher. So erhielten die Verkehrsunternehmen, die das Pünktlichkeitsversprechen anbieten, auch im Jahr 2025 positives Feedback

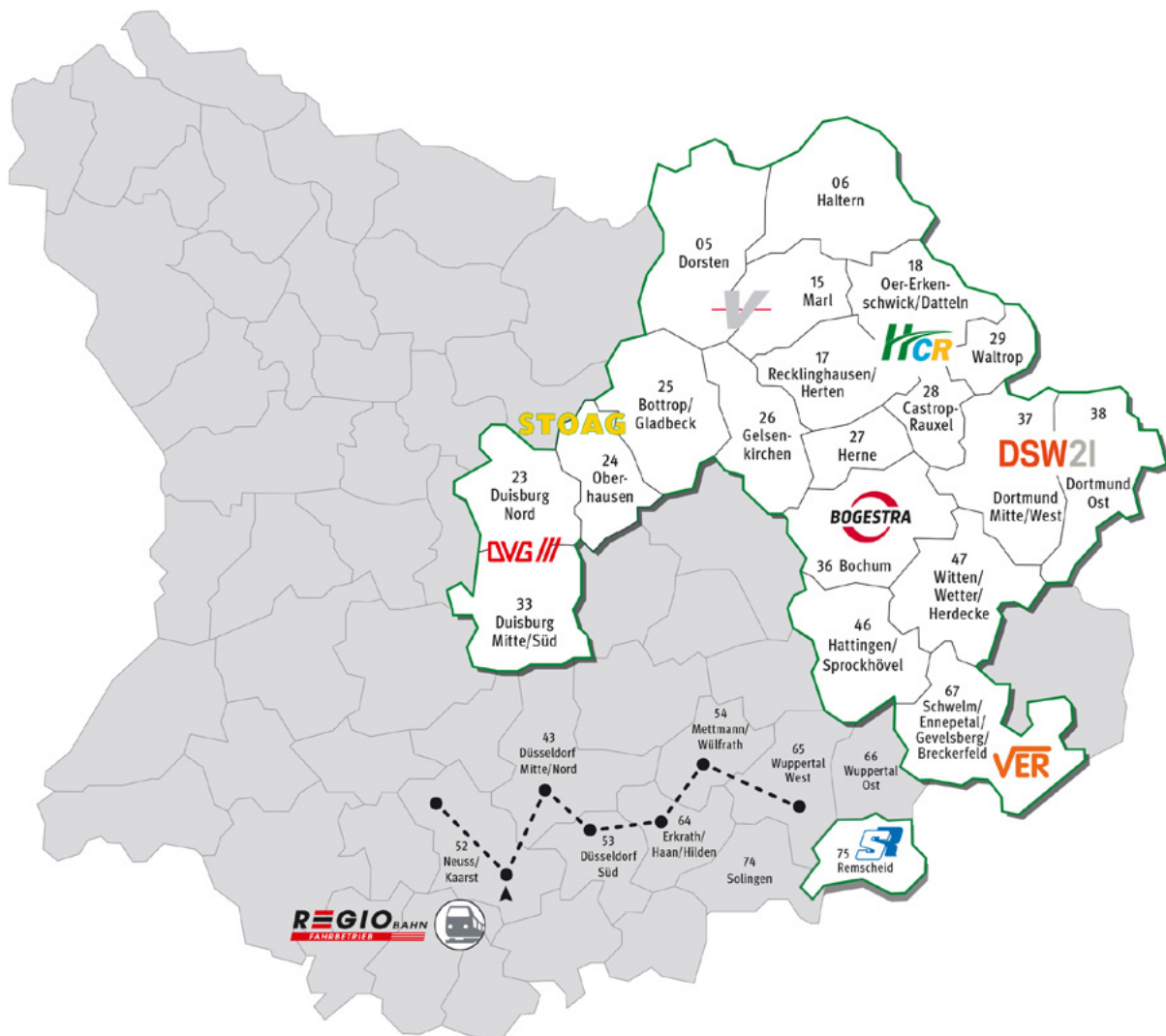


Abb. 8: Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand Ende 2025

Auskunftssysteme des VRR

Die Auskunft

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. Im Jahr 2025 wurde die Serverstruktur der EFA-Server angepasst und vereinheitlicht. Nun haben alle EFA-Server Zugriff auf deutschlandweite Daten und laufen mit der neuesten Version der Software. Das System kann jetzt aktuelle Störungen von Aufzügen und Rolltreppen verarbeiten und diese Informationen direkt in die Fahrplanauskunft einbauen. Wenn ein Fahrgast zum Beispiel einen Aufzug benötigt, dieser aber an der Haltestelle defekt ist, zeigt die Auskunft automatisch eine alternative Route an, die den defekten Aufzug umgeht. Im Zuge der Umstellung der Serverstruktur wurde auch die Statistik der Anfragen umgestellt: diese weist nun die Anzahl der Fahrplananfragen und Abfahrtsmonitoranfragen aus. Beide sind weiterhin stabil und auf einem hohen Niveau.

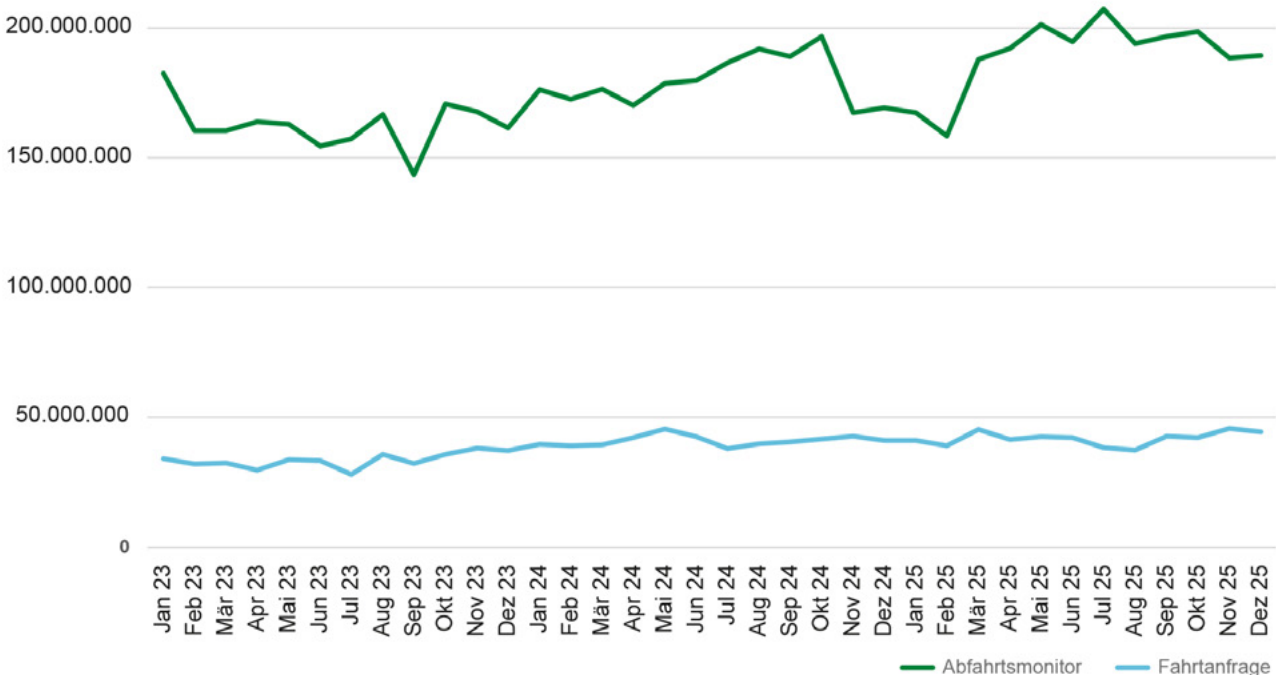


Abb. 9: EFA-Anfragen 2023 - 2025

Ausgefallene Fahrten

Seit August 2025 ist die neue Funktion zur Anzeige ausgefallener Fahrten in der VRR App und auf der Website live im Einsatz. Fahrgäste haben nun die Möglichkeit, sich auch ausgefallene Verbindungen anzeigen zu lassen – etwa um nachvollziehen zu können, ob unter normalen Bedingungen weitere Fahrten verfügbar gewesen wären.

Die Umsetzung erfolgte in zwei Phasen: zunächst wurden die Hintergrundsysteme, insbesondere die EFA, technisch erweitert, um ausgefallene Fahrten berechnen und deren Ursachen differenzierter darstellen zu können. Anschließend wurden die Oberflächen der Auskunft in App und des Web angepasst, sodass die neue Funktion benutzerfreundlich integriert werden konnte.

Die Anzeige ausgefallener Fahrten ist über einen Schieberegler in den „Fahrtoptionen“ aktivierbar und standardmäßig deaktiviert. Bei Aktivierung werden ausgefallene Fahrten in der Verbindungsliste klar gekennzeichnet und – soweit verfügbar – mit Echtzeitdaten ergänzt. Auch ausgefallene Teilverbindungen und nicht mehr mögliche Umstiege werden kenntlich gemacht, inklusive Angabe des jeweiligen Ausfallgrundes. Mit der Einführung dieser Funktion wurde ein weiterer wichtiger Schritt zu mehr Transparenz und Nutzerorientierung in der digitalen Fahrgastinformation des VRR umgesetzt.

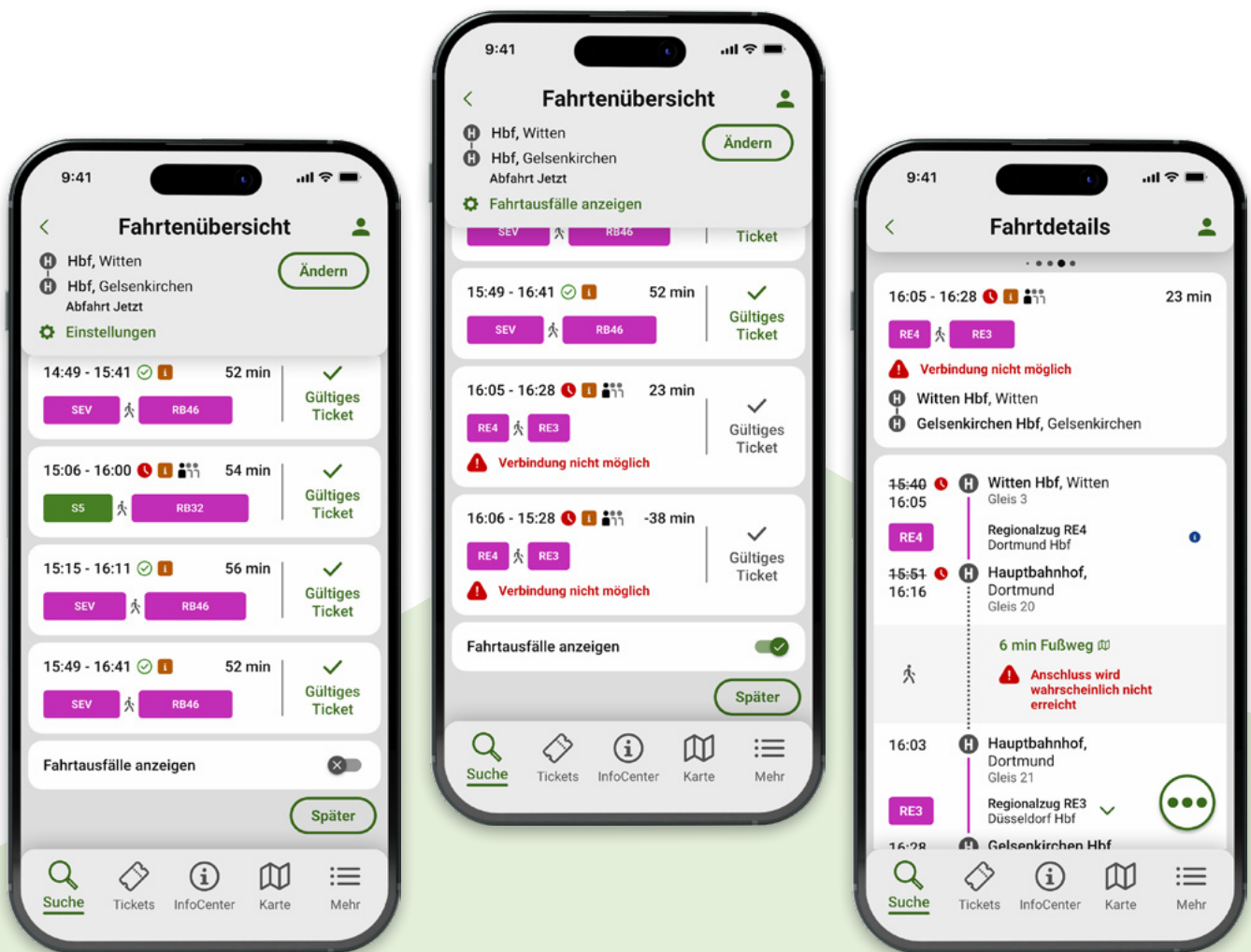


Abb. 10: Anzeige der Fahrtausfälle in der VRR App

Parallele Linien und Taktinformationen

Seit Dezember 2025 bietet die VRR App eine neue Funktion zur Anzeige paralleler Linienführungen. Bei der Verbindungssuche werden neben der direkten Verbindung auch alternative Linien auf derselben Strecke sowie deren Taktinformationen berücksichtigt. Dadurch erhalten Fahrgäste auch bei Fahrtausfällen, Taktabweichungen oder eingeschränktem Angebot schnell alternative Ausweichmöglichkeiten. Diese sind übersichtlich dargestellt und enthalten Echtzeitdaten, Umsteigeoptionen und Hinweise zur Verfügbarkeit. Die Integration dieser Funktion verbessert die Auskunftqualität erheblich und erleichtert insbesondere Pendler:innen und Gelegenheitsnutzer:innen die schnelle Orientierung, ohne dass weitere Fahrplanrecherchen erforderlich sind.

Berücksichtigung alternativer, direkter Verbindungen

In der Fahrplanauskunft werden nun auch Verbindungen ausgegeben, die zwar etwas länger dauern, dafür aber weniger Umstiege erfordern. Bisher wurden diese sogenannten „ungünstigeren“ Verbindungen oft herausgefiltert, da das Auskunftssystem auf die Ausgabe der schnellsten Route optimiert ist. Durch die Anpassung erhalten Nutzer:innen jetzt mehr Auswahlmöglichkeiten und können selbst entscheiden, ob sie lieber eine schnellere Verbindung mit Umstieg oder eine etwas längere, aber direktere Verbindung bevorzugen – und zwar ohne dass Sucheinstellungen durch die Nutzer:innen geändert werden müssen.

Ausgeweitete Fußwegezeiten bei Fahrplanlücken

Bei besonderen Betriebssituationen, wie etwa Streiks aber auch in Tagesrandzeiten, kann es vorkommen, dass die Auskunft keine Verbindungen ausgibt, da in der gewählten maximalen Entfernung vom gewählten Startpunkt keine Haltestelle gefunden wird, von der eine Verbindung möglich ist. Eventuell gibt es aber doch Haltestellen, von denen eine Reise möglich ist. Diese liegen dann aber außerhalb eines in normalen Situationen vertretbaren Radius. Daher wird in solchen Fällen nun die standardmäßige Begrenzung der maximalen Fußwegezeit automatisch angepasst. Statt der üblichen zehn Minuten können dann beispielsweise bis zu zwanzig Minuten Fußweg berücksichtigt werden. So werden auch in außergewöhnlichen Situationen sinnvolle Alternativverbindungen angezeigt, um den Nutzer:innen weiterhin eine möglichst vollständige Reisekette anzubieten. Auch hier erfolgt die Anpassung im Hintergrund, ohne dass die Nutzer:innen die Sucheinstellungen manuell ändern müssen.

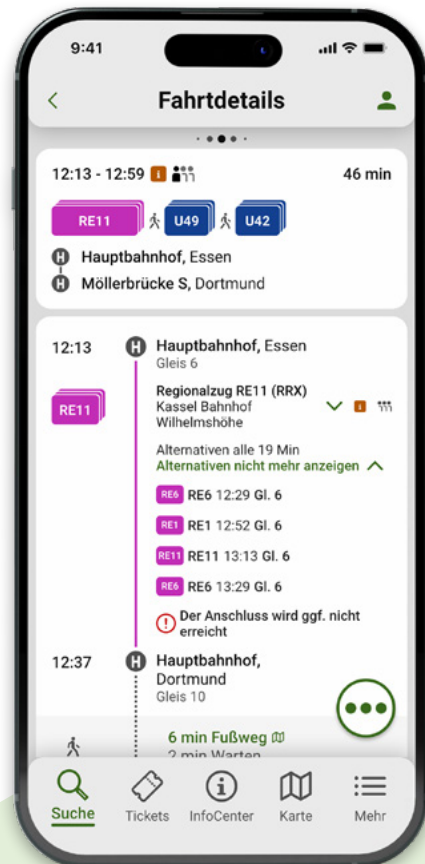
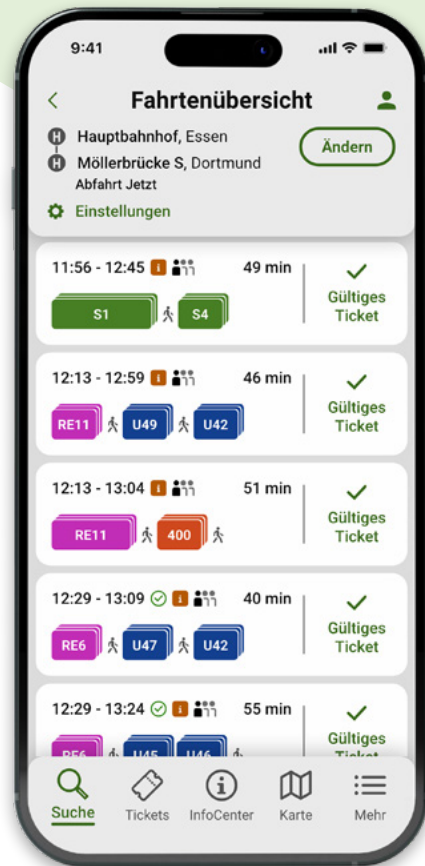


Abb. 11: Darstellung paralleler Linien in der VRR App

On-Demand Verkehre

Der On-Demand-Verkehr ist nun in die Fahrplanauskunft integriert und wird dort als reguläres Verkehrsmittel im intermodalen Routing dargestellt. Kund:innen sehen in der Fahrplanauskunft konkrete Fahrten, bei denen On-Demand-Angebote Teil der Route sind. Für die Prüfung der Verfügbarkeit und Buchung erfolgt anschließend eine Weiterleitung per Deeplink in die jeweilige App des On-Demand-Anbieters. Derzeit sind fünf On-Demand-Verkehre live geschaltet und über die Auskunft abrufbar. Damit wird die Nutzung von flexiblen Bedarfsverkehren für Fahrgäste deutlich einfacher und intuitiver. On-Demand-Angebote werden so gleichberechtigt neben Bus, Bahn und weiteren Verkehrsmitteln sichtbar und planbar. Die Verkehrsunternehmen profitieren von einer höheren Sichtbarkeit ihrer Angebote im zentralen Informationssystem des Verbundes. Dadurch steigt die Nachfrage, die Integration in bestehende Reiseketten wird gefördert.

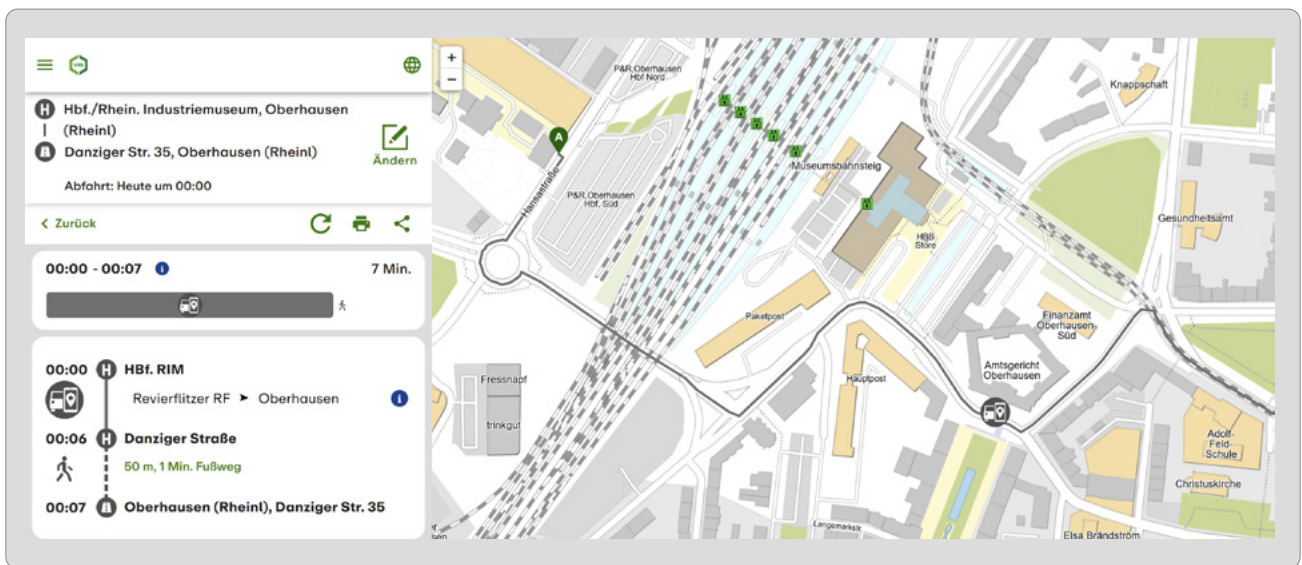


Abb. 12: On-Demand-Verkehre in der EFA

Infrastrukturmeldungen in der Auskunft

Infrastrukturmeldungen zu Aufzügen und Fahrtreppen wurden bisher bereits als Hinweise in der Auskunft dargestellt. Künftig fließen diese Informationen direkt in das Routing mit ein. So beeinflussen Statusmeldungen beispielsweise zu einem Aufzugsausfall die Ergebnisse der Auskunft direkt, sofern die entsprechenden Mobilitätseinstellungen (z. B. ohne Treppen und ohne Rolltreppen) getroffen wurden. Das Routing wird in diesem Fall Fahrtauskünfte ohne diesen gestörten Aufzug ausgeben.

Darüber hinaus werden ausgefallene Infrastrukturelemente nun auch visuell auf der Karte dargestellt: Ist ein Aufzug außer Betrieb, wird dieser rot statt grün angezeigt. So erkennen Nutzer:innen auf einen Blick, welche Wege aktuell barrierefrei nutzbar sind und können ihre Route entsprechend anpassen.

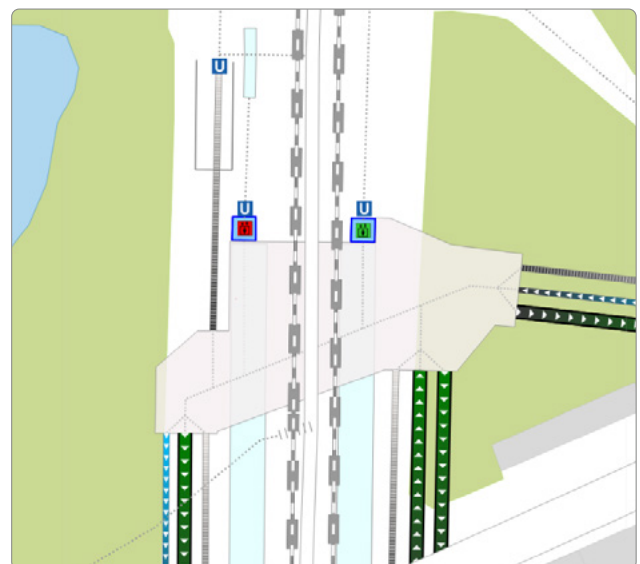


Abb. 13: Darstellung Störung eines Aufzuges in der EFA-Karte

Die VRR App



Digitale Mobilität im Aufwind – Die VRR App 2025

Im Jahr 2025 hat sich die VRR App als zentrale digitale Informations- und Vertriebsplattform für den Nahverkehr im Verbundgebiet weiter etabliert. Mit über 1,2 Millionen aktiven Installationen bleibt sie nicht nur eine der meistgenutzten, sondern auch eine der stabilsten Anwendungen im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der App – insbesondere im Hinblick auf Nutzerfreundlichkeit, Performance und Funktionsvielfalt – hat maßgeblich zur hohen Akzeptanz beigetragen. Die App wird zunehmend als integraler Bestandteil der täglichen Mobilität wahrgenommen: Fahrgäste planen ihre Wege, erwerben Tickets, nutzen den eezy-Tarif und greifen auf Echtzeitinformationen zu – alles in einer Anwendung.

Die Zahl der aktiven Nutzer:innen ist gegenüber dem Vorjahr erneut gestiegen. Damit festigt die VRR App ihre Rolle als verlässliche Begleiterin für Pendler:innen und Gelegenheitsreisende gleichermaßen. Auch die Bewertungen in den App-Stores spiegeln die positive Entwicklung wider:

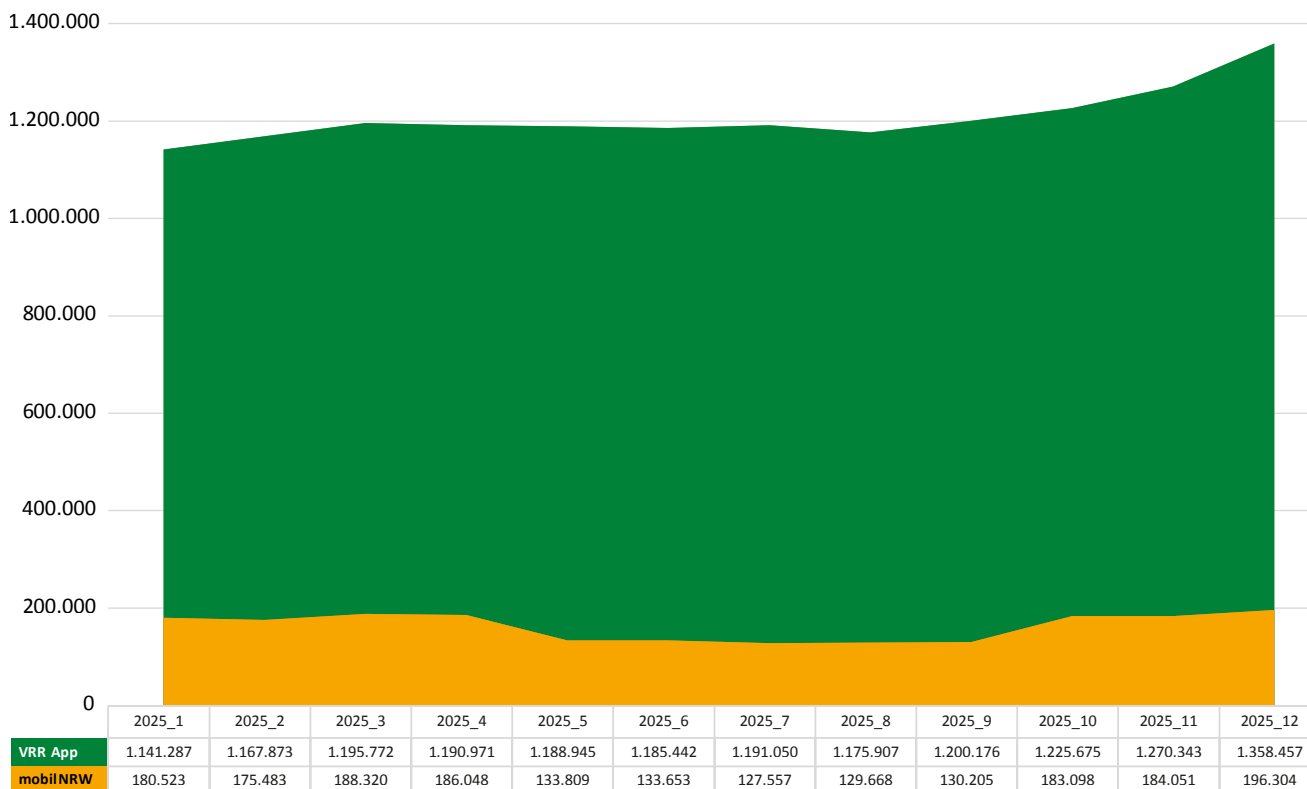
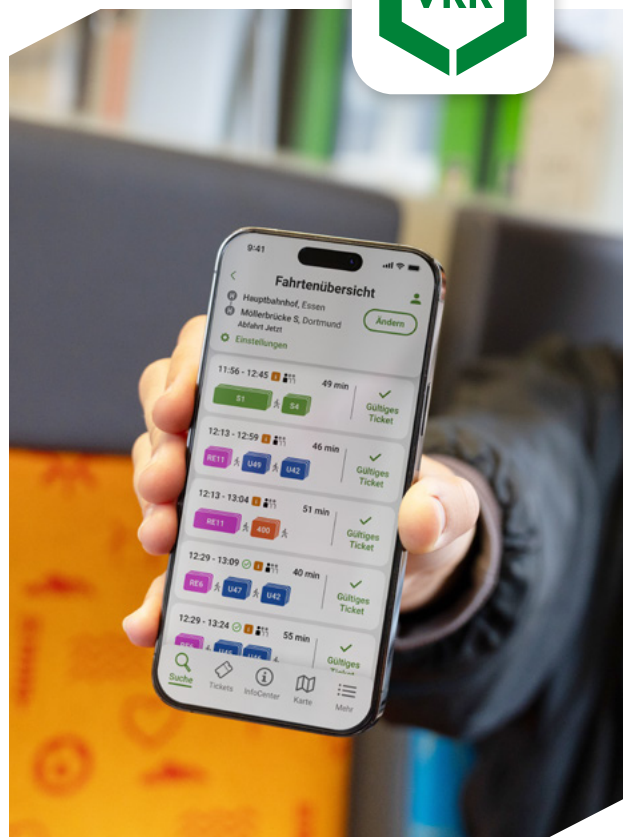


Abb. 14: Anzahl der Apps auf Smartphones

Mit durchschnittlich 4,2 Sternen bei Google und 4,4 Sternen bei Apple aus über 50.000 Rezensionen zählt die VRR App zu den bestbewerteten Mobilitätsanwendungen in Deutschland. Besonders hervorgehoben werden die intuitive Bedienbarkeit, die hohe Stabilität sowie die praxisnahen Funktionen. Im Bereich der technischen Zuverlässigkeit konnte die App 2025 nochmals zulegen. Die Verfügbarkeit liegt konstant auf hohem Niveau, die Ladezeiten wurden weiter reduziert und die Nutzererfahrung spürbar verbessert. Diese Fortschritte sind Ergebnis eines konsequenten Qualitätsmanagements und einer engen Abstimmung mit den technischen Dienstleistern.

Design-Update erfolgreich umgesetzt

Am 12. Februar 2025 wurde das umfassende Design-Update der VRR App erfolgreich veröffentlicht. Die neue Version überzeugt durch eine moderne, an aktuellen Designstandards orientierte Gestaltung und bietet den Nutzer:innen eine deutlich verbesserte Bedienbarkeit. Neben der optimierten Nutzerführung wurden zahlreiche funktionale Erweiterungen integriert, darunter ein übersichtlicheres Ticketsortiment, ein vereinfachter Check-in für eezy.nrw sowie eine deutlich strukturiertere Fahrplanauskunft.

Das neue Design und die erweiterten Funktionen stießen sowohl bei den Fahrgästen als auch bei den Partnern auf große Zustimmung. Die Rückmeldungen waren sehr positiv und bestätigten den eingeschlagenen Weg der nutzerzentrierten Weiterentwicklung.

Barrierefreiheit und BITV-Test

Im Juni 2025 wurde durch ein Prüfunternehmen ein umfassender Test der VRR App im Rahmen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) durchgeführt, um die Zugänglichkeit für Nutzer:innen mit Einschränkungen systematisch zu prüfen. Die Ergebnisse fielen sehr positiv aus: Für die iOS-Version der App wurden 101 von 107 Anforderungen (entspricht 94,4 %) als erfüllt, im Wesentlichen erfüllt oder nicht anwendbar bewertet. Die Android-Version Schnitt mit 105 von 107 Anforderungen (98,1 %) sogar noch besser ab. Auf Basis dieser Prüfung wurde eine offizielle Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB) für die VRR App erstellt und mit dem Release im November auf die Version 6.40 im Menüpunkt „Barrierefreiheit“ unter dem Bereich „Mehr“ hinterlegt.

Mit diesen Maßnahmen wurde ein wichtiger Beitrag zur digitalen Barrierefreiheit geleistet und die VRR App weiter in Richtung einer inklusiven und nutzerfreundlichen Mobilitätsplattform entwickelt. Auf Grundlage der gewonnenen Erfahrungen wird die barrierefreie Gestaltung auch zukünftig einen zentralen Aspekt bei der Entwicklung neuer Funktionen und Erweiterungen einnehmen, um die Zugänglichkeit kontinuierlich zu verbessern und allen Nutzergruppen eine gleichberechtigte Nutzung zu ermöglichen.

Erweiterung der VRR App für Android Watches

Als modernen Mobilitätsservice muss die VRR App den Anforderungen der Fahrgäste nach flexiblen und intuitiven Nutzerlösungen Rechnung tragen – und das unabhängig vom verwendeten Endgerät. Nicht nur Fahrplanauskünfte, sondern auch der Check-in und Check-out mit eezy.nrw lassen sich dazu bereits heute schon vom Handgelenk aus erledigen. Nachdem die Apple Watch Version der VRR App hierzu bereits erfolgreich im Einsatz ist und von den Nutzer:innen sehr positiv angenommen wurde, wurde im Jahr 2025 eine entsprechende Version für Android- bzw. Wear OS-basierte Smartwatches entwickelt.

Eine besondere Herausforderung ergab sich hier bei der Gestaltung für runde Geräte-Displays, die eine vollständige Neuentwicklung der Benutzeroberfläche erforderlich machten. Ziel war es, die Nutzerfreundlichkeit auch auf kleineren und kreisförmigen Bildschirmen sicherzustellen, ohne auf zentrale Funktionen zu verzichten.



Abb. 15: Screens zur neuen Android Watch Version. Startseite – eezy Check-In – Fahrtübersicht - Fahrtetails

Ausblick Kundendialog

Das Informationsbedürfnis der Fahrgäste wird aufgrund der geplanten und zu erwartenden zahlreichen Baumaßnahmen und den daraus resultierenden komplexen Fragestellungen weiterhin hoch bleiben. Eine adäquate und möglichst fallabschließende Beantwortung dieser Kundenanliegen bleibt weiterhin oberste Priorität für den VRR-Kundendialog.

Chatbot VRR

Im Jahr 2026 wird der VRR, aufbauend auf den Erfahrungen des Pilotprojekts Service-Chat NRW, wieder einen zusätzlichen Kundendialog in Form eines KI-Chatbots auf seiner Webseite implementieren und damit der digitalen Transformation und dem veränderten Kommunikationsverhalten der Fahrgäste Rechnung tragen. Die Vorbereitungen und Grundlagen dazu wurden Ende 2025 abgeschlossen.

Neues Kundendialogsystem

Voraussichtlich im ersten Quartal des Jahres 2026 wird der VRR-Kundendialog sein neues Kundendialogsystem implementieren. Dieses Omnichannel-System schafft eine Vernetzung der verschiedenen digitalen Dialogkanäle und ermöglicht eine deutlich verbesserte Auswertung und Analyse der eingehenden Kundenmeldungen. Damit legt der VRR den Grundstein zur möglichen Anbindung weiterer, zusätzlicher Dialogkanäle, was eine zukunftsfähige Ausrichtung des Dialogangebots für Fahrgäste sicherstellt.



Ausblick Auskunftssysteme und App

Individueller Einstellungsbereich für mehr Nutzerkomfort

In der VRR App wird ein neuer Einstellungsbereich eingeführt, der den Nutzer:innen deutlich mehr individuelle Steuerungsmöglichkeiten bietet. Mit dem Update auf Version 6.40 ist bereits ein erstes Feature zur Individualisierung der App eingeführt. Nutzer:innen haben nun die Möglichkeit, die Kachel „Meine Tickets“ auf der Startseite auszublenken. Dies ermöglicht eine übersichtlichere Gestaltung der App-Oberfläche, insbesondere für Nutzer:innen ohne Ticket in der VRR App, die diese Kachel nicht benötigen.

Darüber hinaus soll es über einen integrierten In-App-Schieberegler möglich sein, die Textgröße in der App nun – unabhängig von den Systemeinstellungen – direkt anzupassen, wodurch die Lesbarkeit auf unterschiedlichen Geräten und für verschiedene Nutzerbedürfnisse verbessert wird.

Zudem soll die Auswahl des Erscheinungsbildes erweitert werden: Nutzer:innen können dann zwischen einem Dark Mode, einem Light Mode oder der automatischen Anpassung an den Systemstandard ihres Endgeräts wählen. Diese Optionen tragen nicht nur zur besseren Lesbarkeit bei, sondern erhöhen auch die visuelle Nutzerzufriedenheit.

„Fahrt merken“ für personalisierte Echtzeitinformationen

Im Rahmen der Weiterentwicklung der VRR App soll im Jahr 2026 die Funktion „Fahrt merken“ eingeführt werden. Dieses Feature soll es Fahrgästen ermöglichen, eine bestimmte Verbindung gezielt zu speichern und jederzeit über das InfoCenter der App wieder aufzurufen.

Die Funktion „Fahrt merken“ trägt wesentlich zur Verbesserung der Reisequalität bei und stärkt die Echtzeit-Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen. Sie ist ein weiterer Schritt in Richtung einer proaktiven und personalisierten Fahrgastinformation – und ergänzt die bestehenden Auskunfts- und Navigationsfunktionen der VRR App sinnvoll.

Family & Friends

Bislang konnten Minderjährige keinen eigenen Account in der VRR App anlegen und somit weder Tickets kaufen noch die Funktion eazy.nrw nutzen. Um diese Einschränkung zu überwinden, wurde das Konzept des Family & Friends-Accounts entwickelt.

Der Family & Friends-Account ermöglicht es, die Nutzung der VRR App auch für minderjährige Nutzer einfach und sicher zu gestalten. Ein Hauptnutzer erstellt zunächst einen eigenen Account in der App und kann im Anschluss selbst zusätzliche Accounts für Kinder oder Freunde anlegen. Diese verbundenen Accounts benötigen keine eigene Zahlungsmethode. Stattdessen kann der Hauptnutzer für jeden dieser Accounts ein monatliches Budget freigeben, das zur Bezahlung von Tickets genutzt wird. Auf diese Weise können Minderjährige, aber auch Freunde und Verwandte bequem Tickets erwerben, ohne selbst Zahlungsdaten hinterlegen zu müssen.

Tiefenintegration von DeinRadschloss in die VRR App

Im Jahr 2026 soll die vollständige Tiefenintegration von „DeinRadschloss“ in die VRR App realisiert werden. Ziel dieses Projekts ist es, den gesamten Buchungsprozess für Fahrradstellplätze direkt und nahtlos in die App zu integrieren. Nutzer:innen können künftig verfügbare Stellplätze komfortabel suchen, auswählen und buchen – inklusive Auswahl der Mietdauer, Anzeige von Preisen, Verfügbarkeit und Lademöglichkeiten. Die Zugangsdaten für den gebuchten Stellplatz werden direkt in der App bereitgestellt.

Mit diesen geplanten Erweiterungen entwickelt sich die VRR App zu einer zentralen Mobilitätsplattform weiter. Neben einer vereinfachten Nutzung der App für Familien und einer personalisierbaren Echtzeit-Kommunikation für die Fahrgäste, wird auch die komfortable Verwaltung von Fahrradstellplätzen ermöglicht. Damit wird ein wichtiger Beitrag zur Förderung nachhaltiger Mobilität im Verbundgebiet geleistet.

Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EzB	Erklärung zur Barrierefreiheit
IDS	Ist-Daten-Server
KCD	Kompetenzcenter Digitalisierung
KI	Künstliche Intelligenz
NRW	Nordrhein-Westfalen
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
UX	User Experience
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anrufe bei der Schluen Nummer 2024/2025
Abbildung 2	Anrufgründe 2025 in Prozent
Abbildung 3	Eingänge VRR-Kundendialog 2024/2025
Abbildung 4	Anliegen im schriftlichen Kundendialog
Abbildung 5	„Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 6	Kategorisierte Facebook-Anfragen 2025
Abbildung 7	Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2025
Abbildung 8	Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand Ende 2025
Abbildung 9	EFA-Anfragen 2023 - 2025
Abbildung 10	Anzeige der Fahrtausfälle in der VRR App
Abbildung 11	Darstellung paralleler Linien in der VRR App
Abbildung 12	On-Demand-Verkehre in der EFA
Abbildung 13	Darstellung Störung eines Aufzuges in der EFA-Karte
Abbildung 14	Anzahl der Apps auf Smartphones
Abbildung 15	Screens zur neuen Android Watch Version

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

