



NRW-TarifBericht

2006-2007



Herausgeber
KompetenzCenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

KCM » KOMPETENZCENTER
MARKETING NRW



Vorwort	5
Verkehrsmarkt in NRW	6
Nordrhein-Westfälischer Verkehrsmarkt	
NRW-Tarif	9
Tarif, Tickets und Preise	
Bilanz des NRW-Tarifs	12
Messbarer Erfolg	
NRWplus-Tarif	23
Vertrieb	24
Flächendeckender Vertrieb des NRW-Tarifs	
Kommunikation	26
Konsequente Kommunikation und Vermarktung	26
NRW-Tarif-Auskunft	30
Marktforschung	33
Wünsche der Fahrgäste im Fokus	
EAV - Einnahmenaufteilung im NRW-Tarif	35
Clearing und Controlling im NRW-Tarif	
Sonderauswertung	37
Reiseweiten im SPNV mit RelationspreisTickets	
Partner im NRW-Nahverkehr	41
Ansprechpartner im KompetenzCenter Marketing NRW	42
Impressum	43





Liebe Leserinnen und Leser,
liebe Freunde und Förderer des NRW-Tarifs!

Der NRW-Tarif ist inzwischen in der nordrhein-westfälischen Tariflandschaft etabliert und sowohl von den Fahrgästen als auch von den Tarifakteuren akzeptiert. Im Jahr 2006 wurden mit Tickets des NRW-Tarifs ca. 17,5 Millionen Fahrten durchgeführt. Dies entspricht fast einer Fahrt pro Einwohner in NRW. Besonders deutlich wird die Bedeutung des NRW-Tarifs, wenn man den Umsatz im Vergleich zu den NRW-Verbundtarifen betrachtet:

Mit gut 100 Millionen Euro ist der NRW-Tarif der dritt-umsatzstärkste Verbundtarif in unserem Bundesland nach VRR- und VRS-Tarif. Dabei ist der NRW-Tarif mit knapp 5,80 Euro je Fahrt außerordentlich ergiebig, was seine Funktion als Regionen verbindender Verbundtarif unterstreicht.

Noch ist die vorgesehene Konzeption des NRW-Tarifs nicht vollständig realisiert. Als nächster Schritt soll am 10. Juni 2007 die dritte Ausbaustufe umgesetzt werden: Dann gilt immer nur **ein Preis** zwischen den NRW-Städten/Gemeinden. Außerdem werden dann auch schienenferne Orte in die Verkaufssysteme einbezogen. Der NRW-Tarif wird damit zum „echten“ Verbundtarif, flächendeckend für ganz NRW.

Auch im Jahre 2006 hat das KompetenzCenter Marketing NRW (KCM) mit seinen Aktivitäten in den Bereichen Tarif, Vertrieb, Marktforschung, Kommunikation und Einnahmenaufteilung die Entwicklung des NRW-Tarifs betreut und wichtige Weichenstellungen in Bezug auf die Steigerung der Akzeptanz, die Verbesserung der Information und die Vereinfachung der Tarifsystematik vorbereitet. Dies geschah mit finanzieller Unterstützung des Ministeriums für Bauen und Verkehr (MBV) des Landes NRW.

Der vorliegende Tarifbericht 2006/2007 legt seinen Schwerpunkt auf das Jahr 2006, das Jahr der Fußball-WM in Deutschland. Auch hier konnte das KCM mit umfangreichem Informations- und Kommunikationsmaterial einen Beitrag zur Kundenbetreuung leisten. In den Wochen der WM erlebte der NRW-Tarif einen Umsatzschub von ca. 1 Million Euro, insbesondere im Bereich der PauschalpreisTickets.

Der NRW-Tarif ist auf einem guten Weg!

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre beim durchblättern und lesen!

Dr. Wilhelm Schmidt-Freitag
Leiter KompetenzCenter Marketing NRW bei der VRS GmbH
Geschäftsführer Marketing/Finanzen der VRS GmbH



Dr. Wilhelm Schmidt-Freitag



Nordrhein-Westfälischer Verkehrsmarkt

Erfolgsrezept: Regionale Organisationen und überregionale Zusammenarbeit

Nordrhein-Westfalen belegt einen Spitzenplatz im europäischen Verkehrsmarkt. Mehr als 2,4 Milliarden Fahrgäste legen in NRW jährlich fast 21 Milliarden Kilometer mit Bussen und Bahnen zurück.

Diese immense Beförderungsleistung im polyzentrischen Ballungsraum NRW mit mehr als 18 Millionen Einwohnern kann nur durch ein effizientes Zusammenspiel aller öffentlicher Nahverkehrsmittel wie Nahverkehrszügen, Stadt- und Straßen-

bahnen sowie Regional- und Stadtbussen in einem Gesamtnetz erbracht werden.

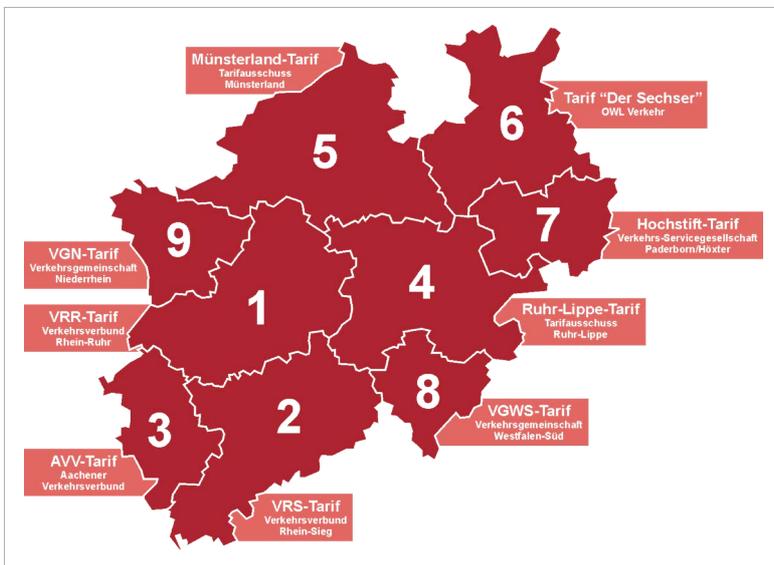
Mit mehr als 101 Millionen Zugkilometern pro Jahr sorgen die Nahverkehrszüge der Deutschen Bahn sowie weiterer Bahngesellschaften in Nordrhein-Westfalen für eines der dichtesten Zugangebote des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in Deutschland.

Moderne Stadt- oder Straßenbahnnetze bilden in elf Großstädten zwischen Rhein und Weser das Rückgrat des städtischen Nahverkehrs und ergänzen z. T. das Städte verbindende Angebot.

In vielen Klein- und Mittelstädten sorgen Stadtbussysteme für einen hochwertigen ÖPNV. Abseits der Schienenkorridore übernehmen Regionalbuslinien die Verbindung der Städte und Gemeinden untereinander.

Neben dem Verkehrsangebot sind **kundenorientierte und sachgerechte Tarife und Vertriebsformen** der Schlüssel für einen erfolgreichen Nahverkehr. NRW hat in seiner ÖPNV-Politik bereits sehr frühzeitig auf die Einführung von Verbundtarifen hingewirkt. Seit dem Jahr 2000 bilden die nordrhein-westfälischen Verkehrsunternehmen in 9 Kooperationsräumen regionale Organisationseinheiten,

9 Kooperationsräume in NRW mit 9 Verbundtarifen



die jeweils alle öffentlichen Nahverkehrsmittel in 9 Verbundtarifen integrieren.

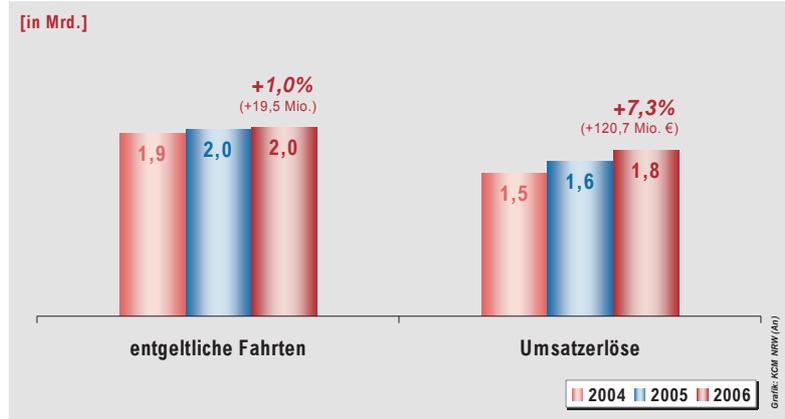
Alle Verbundverkehrsmittel können so mit einem Verbundfahrausweis genutzt werden. Ursprünglich vorhandene, eigenständige Übergangstarife zwischen benachbarten Verbundräumen sind inzwischen weitgehend durch so genannte „Tarifkragen“ ersetzt worden, bei denen jeweils einer der Verbundtarife für Fahrten im Übergang gültig ist.

NRW-Tarif schließt Tariflücke

Der NRW-Tarif knüpft an die Konzeption der Verbundtarife an. Durch Zusammenarbeit aller 9 regionalen Organisationen gilt seit dem 12.06.2005 (2. Stufe des NRW-Tarifs) auch im Verkehr zwischen den Tarifräumen das Verbundprinzip: **„Eine Fahrt – ein Fahrausweis“**. Der NRW-Tarif füllt die bis dahin bestehende Lücke für verbundraumübergreifende Fahrten und ermöglicht eine durchgehende Tarifierung von Haus zu Haus mit nur einem Ticket. Dabei findet der NRW-Tarif grundsätzlich nur dann Anwendung, wenn es sich um eine Nahverkehrsverbindung

Verbundtarife in NRW

Entwicklung gesamt



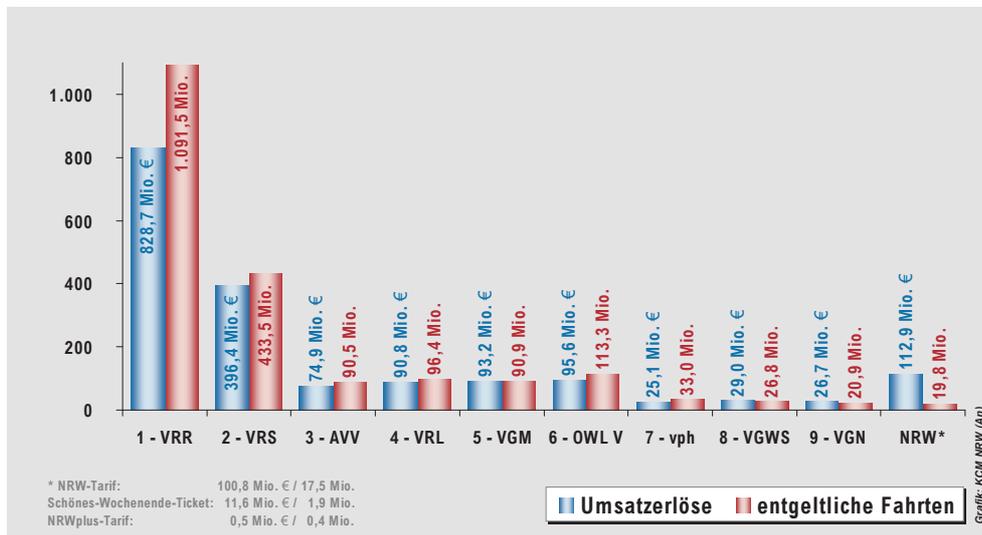
Die Umsätze in den NRW-Verbundtarifen steigen kontinuierlich

in NRW (inklusive Osnabrück) handelt, für die kein Verbund- oder Gemeinschaftstarif zu lösen ist.

In 2006 wurden in NRW mit Verbundtarifen über 2,0 Milliarden entgeltliche Fahrten durchgeführt und ca. 1,8 Milliarden Euro an Umsatzerlösen erzielt. Dies entspricht gegenüber 2005 einem Fahrtenzuwachs von 1,0 Prozent und einem Umsatzplus von 7,4 Prozent. Dabei avancierte der NRW-Tarif schon im zweiten Jahr seines Bestehens zum drittumsatz-

Verbundtarife in NRW

Ergebnisse 2006



* NRW-Tarif: 100,8 Mio. € / 17,5 Mio.
 Schönes-Wochenende-Ticket: 11,6 Mio. € / 1,9 Mio.
 NRWplus-Tarif: 0,5 Mio. € / 0,4 Mio.

Der NRW-Tarif avanciert zum drittumsatzstärksten Tarif in NRW

(Quelle: Angaben der Verkehrsverbünde/-gemeinschaften, DB Regio NRW)



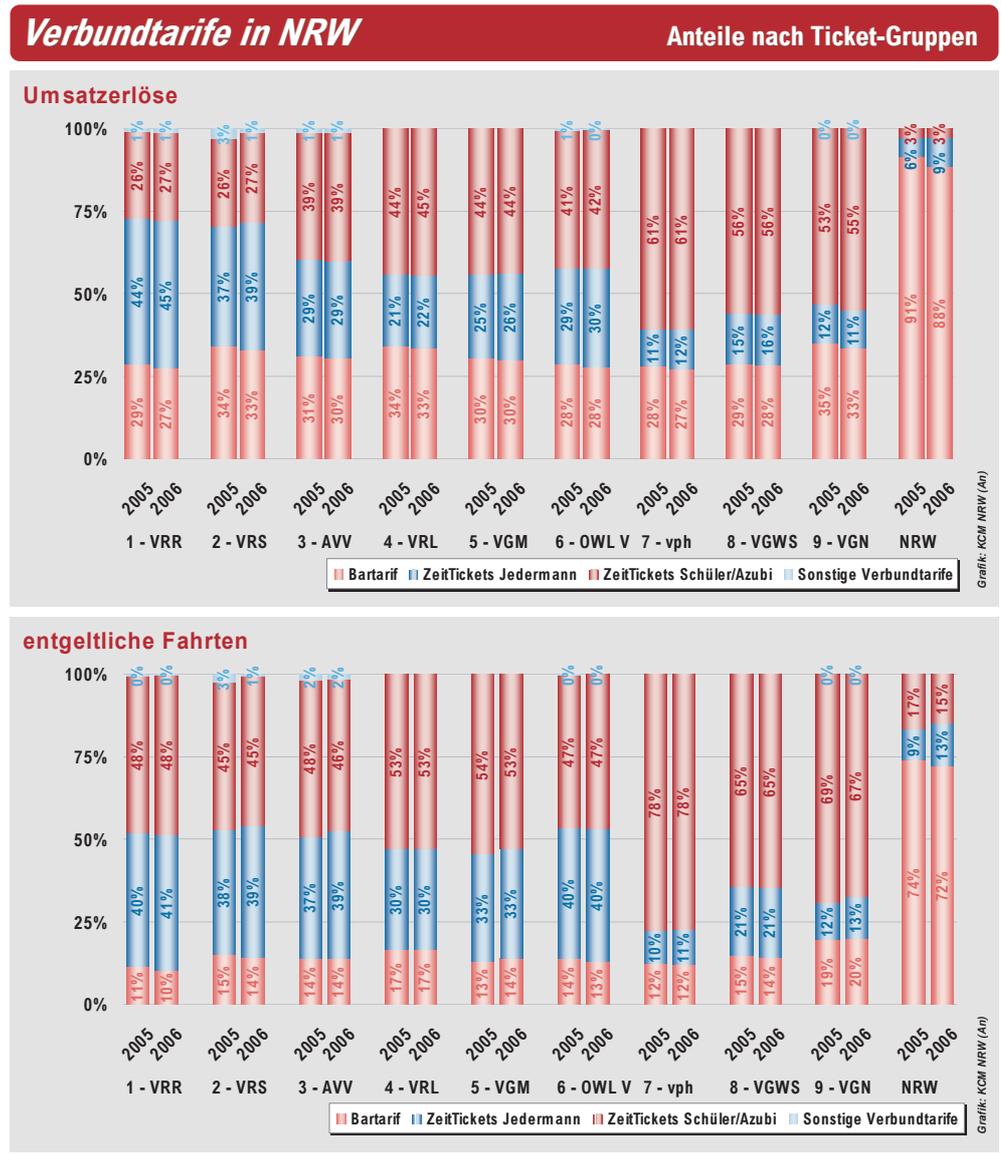
stärksten Tarif in NRW.

In 2006 wurden im Landesdurchschnitt ca. 33 Prozent der Umsatzerlöse im Bartarif, ca. 36 Prozent mit ZeitTickets Jedermann und ca. 30 Prozent mit ZeitTickets Jedermann und ca. 30 Prozent mit ZeitTickets für Auszubildende erzielt. VRR und VRS weisen dabei höhere Anteile bei den ZeitTickets Jedermann aus; im NRW-Tarif überwiegt der Bartarif.

Mit 86 Prozent dominierten in 2006

insgesamt die mit ZeitTickets durchgeführten Fahrten (48 Prozent ZeitTickets für Auszubildende, 38 Prozent ZeitTickets Jedermann). 13 Prozent der Fahrten wurden im Bartarif durchgeführt.

Holger Pfenning und Danijel Andrić (KCM)





Der NRW-Tarif...
 ... ist ein landesweiter Verbundtarif
 ... gilt zwischen den Verbundregionen
 ... gilt nicht dort, wo Verbundtarife Gültigkeit haben
 ... ersetzt innerhalb von NRW die SPNV-Tarife
 ... ersetzt im Nahverkehr innerhalb von NRW den NRWplus-Tarif
 ... ist unternehmensneutral

Tarif, Tickets und Preise

Optimierung und Fortschreibung des NRW-Tarifs

Nach der Umsetzung der 2. Stufe des NRW-Tarif-Konzeptes zum 12. Juni 2005, bietet der NRW-Tarif ein vollständiges Fahrausweissortiment analog zu den NRW-Verkehrsverbänden und -gemeinschaften.

Mehrstufiges Umsetzungskonzept

Nachdem der NRW-Tarif schon in seiner **Startphase (1. Stufe)** im August 2004 mit der Einführung weiterer Flatrate-Angebote – im NRW-Tarif: „**PauschalpreisTickets**“ (SchöneFahrtTicket NRW, SchönerTagTicket NRW Single etc.) – erfolgreich am Markt platziert werden konnte, erfolgte im Juni 2005 die Ablösung des Nahverkehrstarifs der Deutschen Bahn AG (DB) durch ein eigenständiges NRW-Relationspreissystem.

Diese **Systemumstellung (2. Stufe)** stellte einen komplexen Prozess dar, da die tariflichen Grundlagen des bis dahin angewandten Nahverkehrstarifsystems der DB mit der Tarifierung des kommunalen Vor-/Nachlaufs (Stadtbahn/Bus) zu einem durchgängigen landesweiten Tarifangebot zusammengeführt werden musste.

Über die so genannten „**RelationspreisTickets**“ wurde das NRW-Tarif-Sortiment komplettiert. Der wesentliche

Unterschied zu den PauschalpreisTickets besteht in der Gültigkeitsbeschränkung auf die gewählte Fahrtrelation und in der Anerkennung der BahnCard beim Kauf von EinzelTickets. Der Fahrpreis setzt sich aus zwei Komponenten zusammen. Die SPNV-Komponente wird auf Basis der (Tarifikilometer-) Entfernung zwischen Quell- und Zielbahnhof ermittelt; Basis ist das C-Preis-System der Deutschen Bahn. Die ÖSPV-Komponente (plus-Preis/Betrag) für die Nutzung des Vor- und/oder Nachlaufs wird mit der SPNV-Komponente zum Gesamtfahrpreis addiert. Die BahnCard-Ermäßigung wird auf den Gesamtfahrpreis gewährt.

Zum 10. Juni 2007 soll eine **Systemergänzung (3. Stufe)** den NRW-Tarif weiter verbessern. Zwei wesentliche Neuerungen bei den RelationspreisTickets stehen dabei im Vordergrund.

Die erste Neuerung bezieht sich auf die **gemeindliche Gleichstellung von Bahnhöfen**. Dieses aus den klassischen Verbundtarifen bekannte Prinzip bedeutet, dass sich der Kunde bei seinem Fahrtwunsch nicht mehr auf einen Bahnhof innerhalb einer Gemeinde festlegen muss. Alle Bahnhöfe einer Gemeinde werden einem Referenzbahnhof zugeord-



Tickets zum Pauschalpreis gelten in ganz NRW. Der Einheitspreis ist unabhängig von der Reiseweite



Tickets zum Relationspreis gelten für eine festgelegte Relation/Verbindung, der Preis ist abhängig vom Ziel



net und tariflich gleichgestellt.

Beispiel: Bei einer Fahrt von Köln-Süd nach Bielefeld-Ost reicht beim Ticketkauf die Angabe „von Köln nach Bielefeld“.

Das zweite Novum ist die **Integration der schienenfernen Gemeinden in die Verkaufssysteme**.

Durch die Integration wird eine deutliche Vereinfachung bei Fahrten von/zu Gemeinden ohne eigenen Bahnhof erreicht. Auch in diesen Fällen kann ab der 3. Stufe ein durchgängiges Ticket gelöst werden.

Beispiel: Für die Fahrt von Monschau nach Köln-Deutz muss der Fahrgast derzeit beispielsweise ein Ticket von Aachen Hbf nach Köln-Deutz lösen. Die Tarifbestimmungen ermöglichen die Strecke von Monschau bis Aachen Hbf zurückzulegen. Zukünftig kann der Fahrgast sein Ticket direkt von Monschau aus lösen.

Mit diesen Neuerungen wird der NRW-Tarif zu einem vollwertigen Verbundtarif aufgerüstet. Alle Verbindungen

erhalten – wie in den NRW-Verkehrsverbänden und -gemeinschaften – eindeutige Preise auf der Basis von Stadt/Gemeinde zu Stadt/Gemeinde. Für die Fahrgäste entfällt dann eine weitere Grauzone in der Tarifierung; die Orientierung und die Marktfähigkeit wird gesteigert.

Optimierung des Ticketsortiments

Zu Beginn 2006 wurden zu Gunsten einer verbesserten Kundenorientierung strategische Modifikationsmaßnahmen im Sortiment durchgeführt.

Das **FahrradTicket NRW** hat das SchöneReiseTicket NRW Rad Einzel-fahrt/Hin&Rück ersetzt. Das FahrradTicket NRW ist ein PauschalpreisTicket, gilt für den ganzen Tag und ist in NRW nahezu flächendeckend erhältlich. Durch diese Sortimentsvariation wurde dem Kundenwunsch nach einem einfach zu handhabenden FahrradTicket Rechnung getragen.

Die Absatzzahlen des SchönesJahrTicket NRW – ein pauschales NetzTicket für „Vielfahrer“ – in 2005 haben gezeigt, dass die Zielgruppe nicht dazu bereit ist, den vollen Fahrpreis für ein Jahr im Voraus zu zahlen. Eine alternative Kaufmöglichkeit wurde durch ein ergänzendes Angebot geschaffen. Das **SchönesJahrTicket NRW Abo** bietet seit Anfang 2006 den gleichen Leistungsumfang zu Abonnement-Konditionen.

Räumliche Ausdehnung

Neben der Optimierung des Ticketsortiments wurde der NRW-Tarif 2006 auch räumlich auf die Mobilitätsbedürfnisse der Kunden angepasst und über die Grenzen Nordrhein-Westfalens hinaus erweitert. So gelten die Tickets des NRW-Tarifs seit dem 01.02.2006 auch bis zum/im Stadtgebiet Osnabrück (Niedersachsen).

NRW-Tarif		Fahrpreistafel		
PauschalpreisTickets	2005	2006	2007	
<i>für eine Fahrt</i>				
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	12,00 €	13,20 €	14,00 €	
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	6,00 €	6,60 €	7,00 €	
<i>für einen Tag</i>				
SchönerTagTicket NRW Single*	21,00 €	21,00 €	22,00 €	
SchönerTagTicket NRW 5 Personen*	27,00 €	27,00 €	29,50 €	
FahrradTicket NRW**	-	3,50 €	3,50 €	
Schönes-Wochenende-Ticket* (nachrichtlich)	30,00 €	30,00 €	33,00 €	
<i>für einen Ferienzeitraum</i>				
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	16,00 €	16,50 €	18,00 €	
SchöneFerienTicket NRW Sommer	39,50 €	41,00 €	44,00 €	
<i>für ein Jahr</i>				
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	3.390,00 €	3.390,00 €	3.390,00 €	
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.400,00 €	2.400,00 €	2.400,00 €	
<i>im Abonnement</i>				
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)**	-	296,50 €	296,50 €	
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)**	-	210,00 €	210,00 €	

* Preis im personenbedienten Verkauf der DB / DB-Agenturen zzgl. 2,00 €

** Einführung zum 01.01.2006

Preisfortschreibung 2006/2007

Im Rahmen der allgemeinen Kostenentwicklung müssen auch die Fahrpreise im NRW-Tarif im Jahr 2007 angepasst werden. Dabei orientiert sich die Preisfortschreibung im NRW-Tarif an den Entwicklungen in den 9 Kooperationsräumen sowie an der Entwicklung des Nahverkehrstarifs (C-Preis-System) der DB.

Bei den Preisüberlegungen für PauschalpreisTickets steht neben den wirtschaftlichen Aspekten die Marktverträglichkeit und die Orientierung an der „Leitgröße“, dem „Schönes-Wochenende-Ticket“, im Vordergrund. Die Preisanpassung 2007 für PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs beträgt im Mittel 7,3 Prozent.

Bei den RelationspreisTickets ist die Preismaßnahme maßgeblich geprägt von der Entwicklung des Nahverkehrstarifs der DB. Für 2007 ist im C-Preis-System der DB eine Erhöhung um durchschnittlich 2,9 Prozent vorgesehen. Die Mehrwertsteuererhöhung zum 01.01.2007 führt zu einer effektiven durchschnittlichen Preisanpassung von 3,9 Prozent.

Die plus-Preise werden um durchschnittlich 11 Prozent angepasst, was im Wesentlichen darauf zurückzuführen ist, dass die kleinste Einheit für eine Preismaßnahme in dieser Preiskomponente 10 Cent beträgt.

Holger Pfennings und Danijel Andrić (KCM)

NRW-Tarif		Fahrpreistafel								
		2005			2006			2007		
RelationspreisTickets (plus-Preise)		<small>Standard 25</small>	<small>Standard 50</small>							
für eine Fahrt										
SchöneReiseTicket NRW Erw.	C-Preis +	0,70 €	0,50 €	0,35 €	0,80 €	0,60 €	0,40 €	0,90 €	0,70 €	0,45 €
SchöneReiseTicket NRW Ki.	C-Preis +	0,35 €	0,25 €	0,20 €	0,40 €	0,30 €	0,20 €	0,45 €	0,35 €	0,25 €
AnschlussTicket NRW Erw.	C-Preis +	0,70 €	0,50 €	0,35 €	0,80 €	0,60 €	0,40 €	0,90 €	0,70 €	0,45 €
AnschlussTicket NRW Ki.	C-Preis +	0,35 €	0,25 €	0,20 €	0,40 €	0,30 €	0,20 €	0,45 €	0,35 €	0,25 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erw.*	C-Preis +	0,35 €			0,40 €			0,45 €		
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Ki.*	C-Preis +	0,20 €			0,20 €			0,25 €		
SchöneReiseTicket NRW Rad	C-Preis +	0,35 €								
für eine Hin- und Rückfahrt										
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erw.	C-Preis +	1,40 €	1,00 €	0,70 €	1,60 €	1,20 €	0,80 €	1,80 €	1,40 €	0,90 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Ki.	C-Preis +	0,70 €	0,50 €	0,40 €	0,80 €	0,60 €	0,40 €	0,90 €	0,70 €	0,50 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erw.	C-Preis +	1,40 €	1,00 €	0,70 €	1,60 €	1,20 €	0,80 €	1,80 €	1,40 €	0,90 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Ki.	C-Preis +	0,70 €	0,50 €	0,40 €	0,80 €	0,60 €	0,40 €	0,90 €	0,70 €	0,50 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erw.*	C-Preis +	0,70 €			0,80 €			0,90 €		
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Ki.*	C-Preis +	0,35 €			0,40 €			0,50 €		
SchöneReiseTicket NRW Rad	C-Preis +	0,70 €								
für eine Kalenderwoche										
SchöneWocheTicket NRW	C-Preis +	4,00 €			4,30 €			4,50 €		
für einen Monat										
SchönerMonatTicket NRW	C-Preis +	15,00 €			16,00 €			16,60 €		
SchönerMonatTicket NRW Azubi	C-Preis +	11,25 €			12,00 €			12,50 €		
im Abonnement										
SchönerMonatTicket NRW Abo	C-Preis +	12,50 €			13,35 €			13,85 €		
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	C-Preis +	9,50 €			10,00 €			10,40 €		

* plus-Betrag pro Person



Messbarer Erfolg

Das Ergebnis übertrifft die Erwartungen

Der NRW-Tarif hat sich in der nordrhein-westfälischen Tariflandschaft etabliert. Die Kundenakzeptanz bestätigt die Attraktivität der geschaffenen Angebote. Nach den Verbundtarifen des VRR und des VRS ist der NRW-Tarif inzwischen zum dritt-umsatzstärksten Tarif in NRW herangereift.

Die Analyse des ersten vollständigen Geschäftsjahres des NRW-Tarifs 2006 zeigt, dass die Erwartungen mehr als erfüllt worden sind.

Insgesamt konnte von den nordrhein-westfälischen Verkehrsunternehmen mit dem NRW-Tarif, dem Schönes-Wochenende-Ticket und dem NRWplus-Tarif ein Umsatz von 112,9 Millionen Euro erzielt werden.

Die Bilanz des Jahres 2006 weist die hohe Attraktivität der **PauschalpreisTickets** des NRW-Tarifs nach. Dies spiegelt den Kundenwunsch nach einem leicht verständlichen Tarif, der nahezu überall erhältlich ist und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, wieder.

Die Zahl der Fahrten mit diesen Tickets ist im Jahr 2006 um 14,8 Prozent beziehungsweise um 1,2 Millionen auf rund 9,1 Millionen Fahrten gestiegen (2005: 7,9 Millionen). Die Einnahmen stie-

gen um 21,8 Prozent beziehungsweise 7,6 Millionen Euro auf 42,3 Millionen Euro (2005: 34,7 Millionen Euro).

Den größten Anteil an dieser positiven Entwicklung haben die zumeist für Freizeit- und Ausflugsfahrten genutzten Tickets für einen Tag: das SchönerTagTicket NRW Single und das SchönerTagTicket NRW 5 Personen. Alleine mit diesen Tickets wurden 1 Million Fahrten mehr durchgeführt und 5,3 Millionen Euro Mehreinnahmen erzielt als im Vorjahr. Durch diese Angebote wurde dem Schönes-Wochenende-Ticket in 2006 ca. 7 Prozent Fahrtenvolumen (144.000 Fahrten) entzogen. Die Gesamtbilanz im Segment der TagesTickets weist ein deutliches Plus von rund 850.000 Fahrten (plus 12 Prozent) aus.

Die Verkaufsentwicklung im Rahmen der Fußball-WM 2006 spricht eine deutliche Sprache. In NRW wurden Spiele in Dortmund, Gelsenkirchen und Köln ausgetragen. Neben den eigentlichen Spielorten, fanden sowohl in den Austragungsorten, als auch in den umliegenden Städten und allen größeren Gemeinden in ganz NRW Rahmenveranstaltungen (public viewing) statt. Im Zeitraum der WM (9. Juni bis 9. Juli 2006) wurden rund

25.000 SchönerTagTickets NRW 5 Personen mehr verkauft als im Vorjahreszeitraum. Dies entspricht einer Steigerung von ca. 45% und unterstreicht die Bedeutung dieser Tickets für den Gelegenheitsverkehr.

Die Einführung des SchönesJahrTickets NRW Abo als alternatives Angebot zum klassischen JahresTicket hat gezeigt, dass sich eine gezielte, kundenorientierte Sortimentspolitik auszahlt. Wurde das JahresTicket in den Jahren 2005 und 2006 lediglich sporadisch abgesetzt, stieg die Zahl der Abonnenten im Jahresverlauf 2006 kontinuierlich, mit weiter steigender Tendenz, an.

Zeitgleich zum SchönesJahrTicket NRW Abo wurde das FahrradTicket NRW zum 01.01.2006 als PauschalpreisTicket eingeführt. Auf diese Weise wurden auch die kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen in NRW in die Lage versetzt, ihren Kunden ein FahrradTicket für landesweite Fahrten zu offerieren. In 2006 wurden bereits 4,2 Prozent der FahrradTickets NRW bei diesen Unternehmen verkauft.

Es ist grundsätzlich festzustellen, dass der Anteil der bei kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen verkauften PauschalpreisTickets steigt. Im Jahr 2005 wurden hier 4,7 Prozent der SchöneFahrtTickets NRW und 10,5 Prozent der SchönerTagTickets NRW verkauft. In 2006 waren es bereits 6,0 bzw. 12,4 Prozent.

Seit Mitte 2005 vervollständigen die **RelationspreisTickets** das NRW-Tarif-Sortiment.

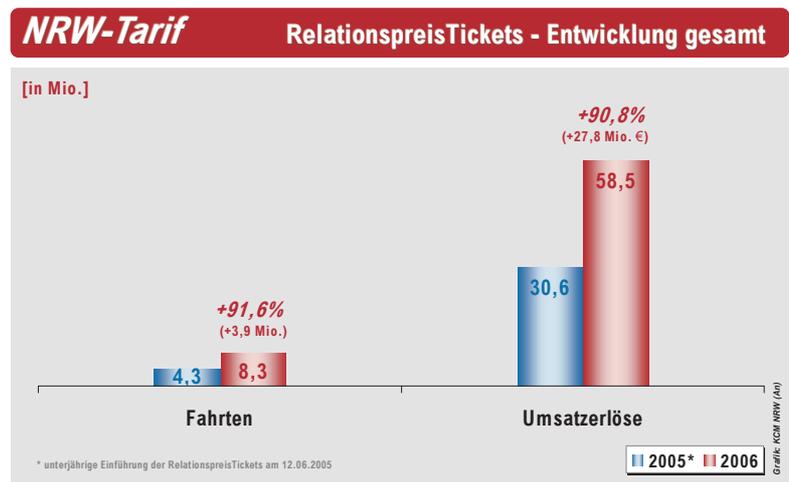
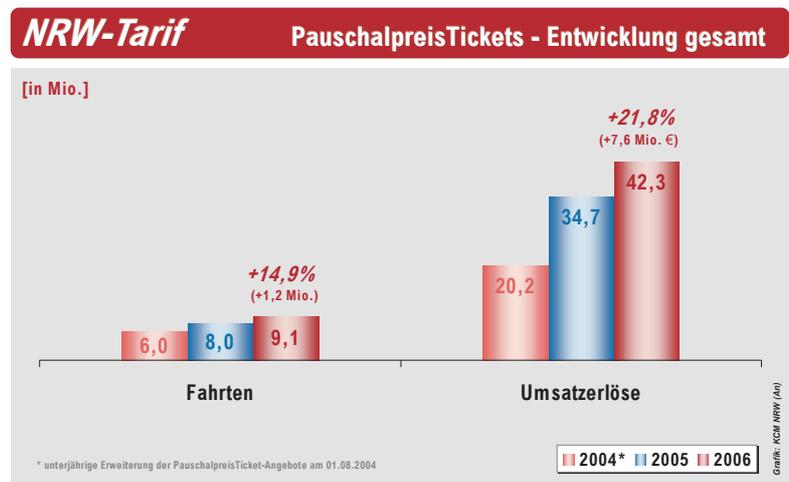
Wie bei den PauschalpreisTickets dominiert auch hier der Bartarif. Dieses Sortimentcluster hält aber auch differenzierte ZeitTickets, ausgerichtet auf die speziellen Bedürfnisse der Fahrgäste vor. Mit diesen ZeitTickets – hauptsächlich genutzt von Berufspendlern und Schülern

bzw. Auszubildenden – werden rund 34 Prozent der Fahrten mit RelationspreisTickets und rund 16 Prozent aller Fahrten im NRW-Tarif durchgeführt.

Die Verkaufszahlen zeigen eine sehr ausgeprägte Ausrichtung der Verkehrsnachfrage auf die Kooperationsräume 1 (VRR) und 2 (VRS). Ca. 88 Prozent aller Fahrten mit RelationspreisTickets haben ihren Ursprung und/oder ihr Ziel in diesen Räumen. Wie auch aus den Verbundtarif-Ergebnissen ersichtlich, ist hier der Zusammenhang mit den siedlungsstrukturellen Eigenschaften zu sehen.

Danijel Andrić (KCM)

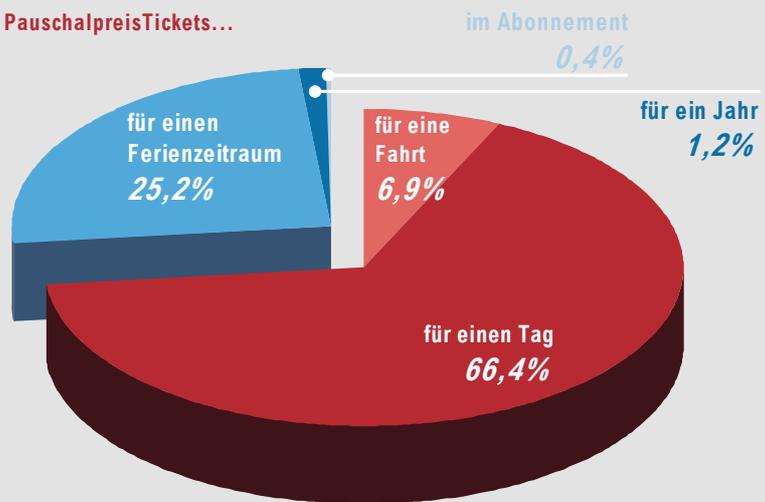
Kontinuierlicher Umsatz- und Fahrtenzuwachs seit Einführung der PauschalpreisTickets / Die überproportionale Steigerung bei den RelationspreisTickets beruht auf der unterjährigen Einführung zum 12.06.2005



NRW-Tarif

Fahrtenanteile in den FA-Gruppen 2006

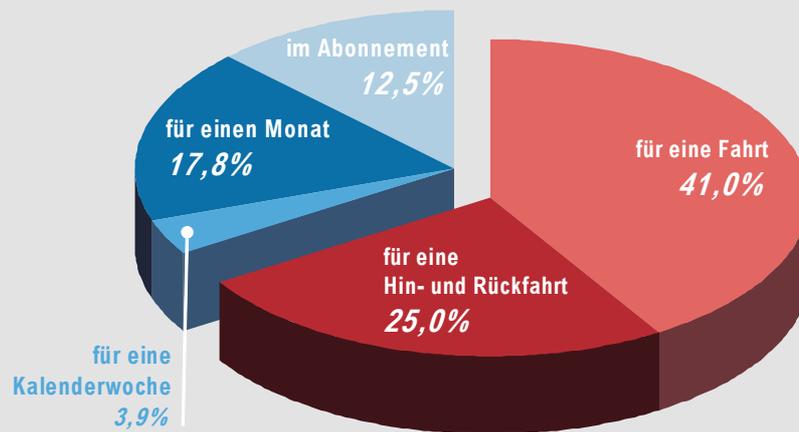
Fahrten mit PauschalpreisTickets...



Grafik: KCM NRW (An)

Rund 73 Prozent der Fahrten mit PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs werden im Bartarif durchgeführt

Fahrten mit RelationspreisTickets...



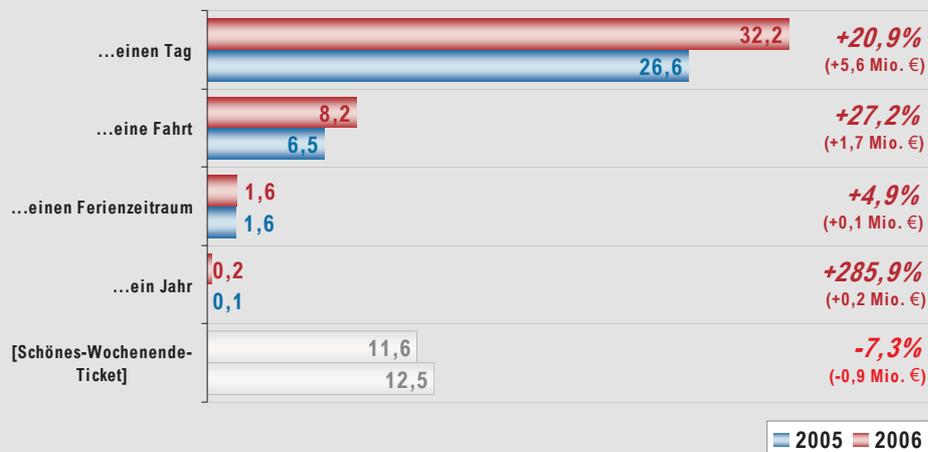
Grafik: KCM NRW (An)

34% der Fahrten mit Relationspreis-Tickets erfolgen mit ZeitTickets

PauschalpreisTickets in NRW

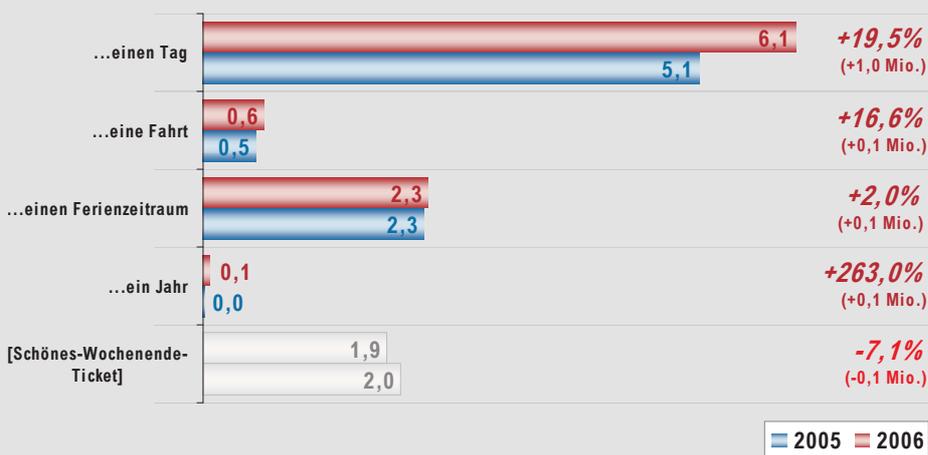
Entwicklung in den FA-Gruppen

Umsatzerlöse [in Mio. €] aus dem Verkauf von Tickets für...



Die TagesTickets prägen die Nachfrage bei den PauschalpreisTickets

Fahrten [in Mio.] mit Tickets für...

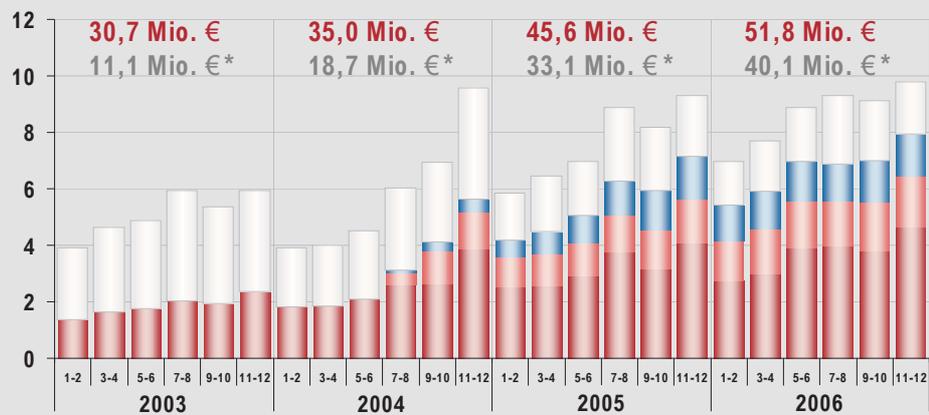


Die SchöneFerienTickets NRW bieten viel Leistung zu einem vergleichsweise niedrigen Preis

PauschalpreisTickets in NRW

Entwicklung im Jahresverlauf

Umsatzerlöse [in Mio. €]



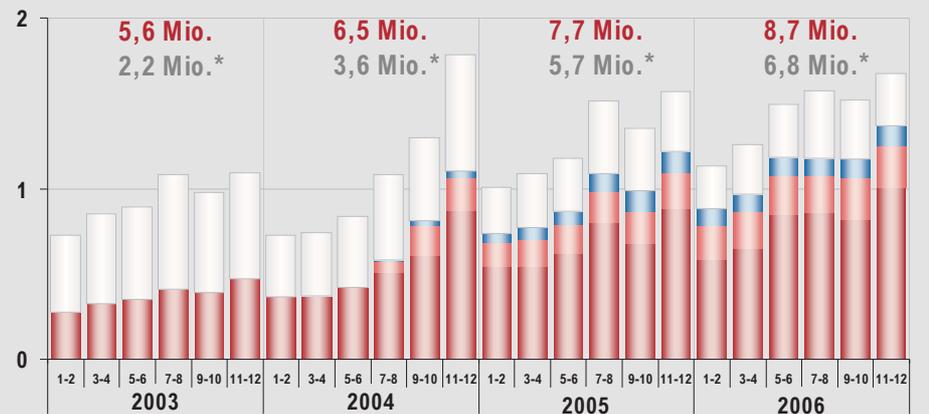
* ohne Schönes-Wochenende-Ticket

■ SchönerTagTicket NRW 5 Personen ■ SchönerTagTicket NRW Single ■ SchöneFahrtTicket NRW □ [Schönes-Wochenende-Ticket]

Grafik: KCM NRW (An)

Der Umsatz mit PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs hat sich seit 2003 nahezu vervierfacht. Die Erlöse mit Schönes-Wochenende-Tickets nehmen deutlich ab

Fahrten [in Mio.]



* ohne Schönes-Wochenende-Ticket

■ SchönerTagTicket NRW 5 Personen ■ SchönerTagTicket NRW Single ■ SchöneFahrtTicket NRW □ [Schönes-Wochenende-Ticket]

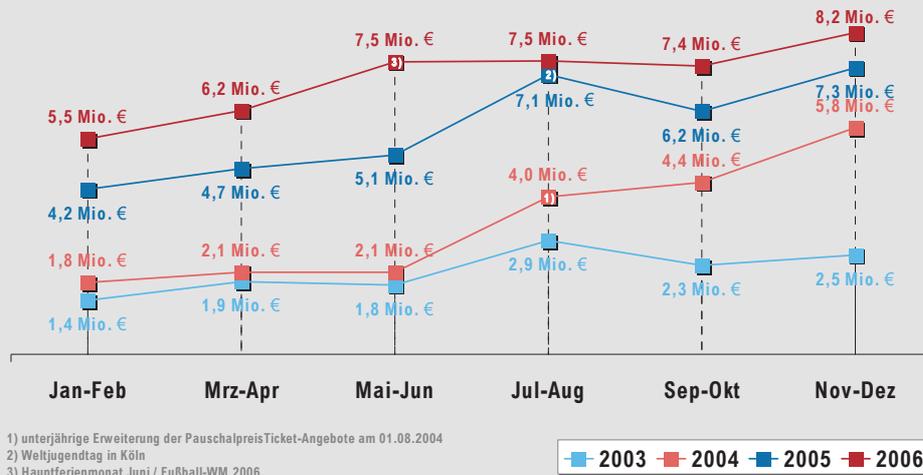
Grafik: KCM NRW (An)

In 2006 wurden rund 55 Prozent mehr Fahrten mit PauschalpreisTickets (inkl. SWT) durchgeführt als in 2003. Die Fahrten mit PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs haben sich dabei mehr als verdreifacht

NRW-Tarif

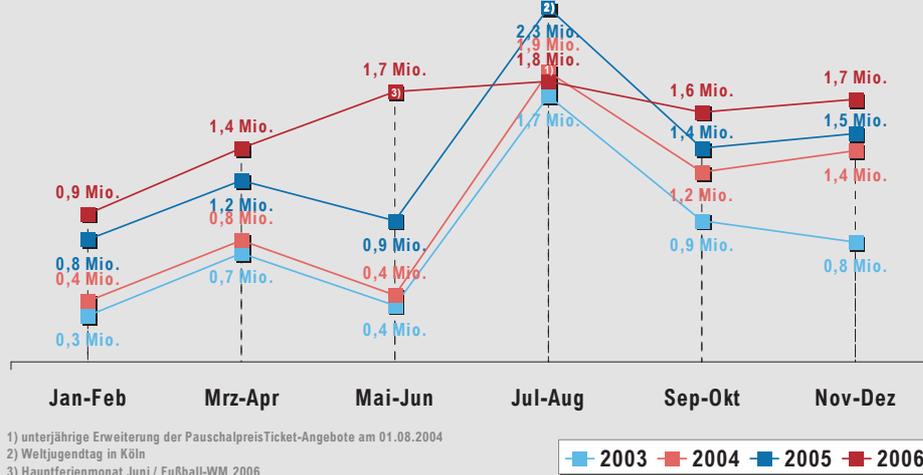
PauschalpreisTickets - Entwicklung im Jahresverlauf

Umsatzerlöse [in Mio. €]



Tendenziell steigen die Umsatzerlöse im Jahresverlauf; insbesondere am Jahresende nutzen viele Fahrgäste die PauschalpreisTickets im Vorweihnachtsverkehr

Fahrten [in Mio.]



Unschlagbar in den Ferien - die SchöneFerienTickets NRW; besonders in den Sommerferien prägen diese Tickets mit über 1 Million Fahrten die Verkehrsnachfrage

NRW-Tarif

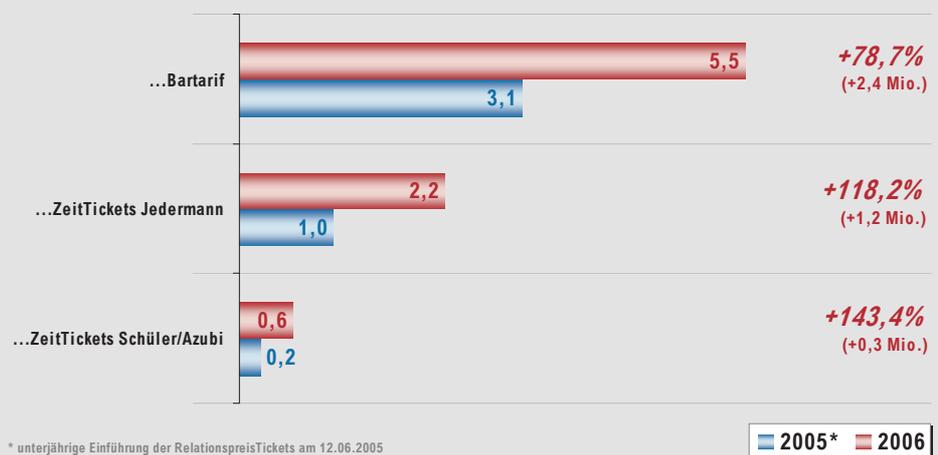
RelationspreisTickets - Entwicklung in den FA-Gruppen

Umsatzerlöse [in Mio. €] aus der Angebotsgruppe...



Bei den Umsatzerlösen aus RelationspreisTickets dominiert der Bartarif

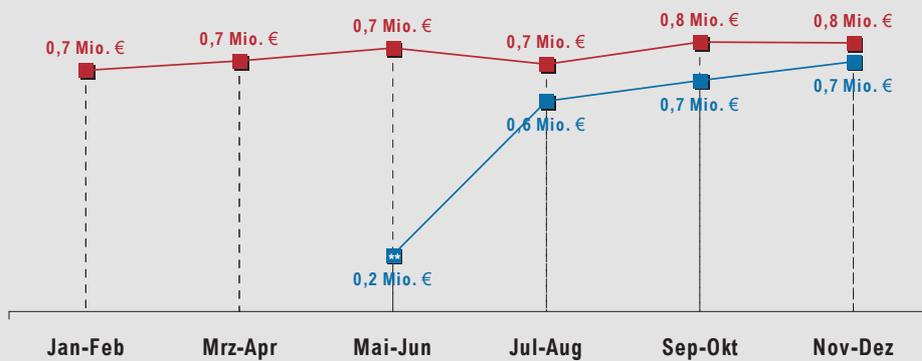
Fahrten [in Mio.] mit Tickets aus der Angebotsgruppe...



RelationspreisTickets werden nur in geringem Umfang für Fahrten von/ zur Schule/Ausbildungsstätte genutzt

NRW-Tarif RelationspreisTickets (plus-Beträge) - Entwicklung im Jahresverlauf

Umsatzerlöse* [in Mio. €]



* Umsatzerlöse aus plus-Beträgen (Additiv)

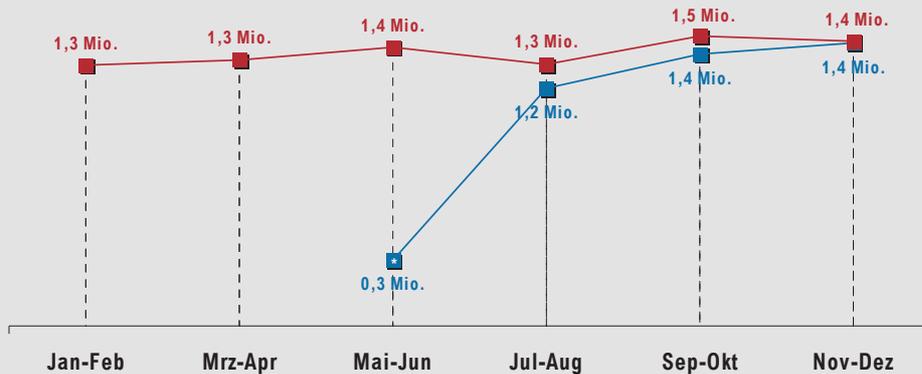
** unterjährige Einführung der RelationspreisTickets am 12.06.2005

■ 2005 ■ 2006

Grafik: KCM NRW (An)

Die Umsatzerlöse aus plus-Beträgen bleiben im Jahresverlauf eher konstant

Fahrten [in Mio.]



* unterjährige Einführung der RelationspreisTickets am 01.08.2004

■ 2005 ■ 2006

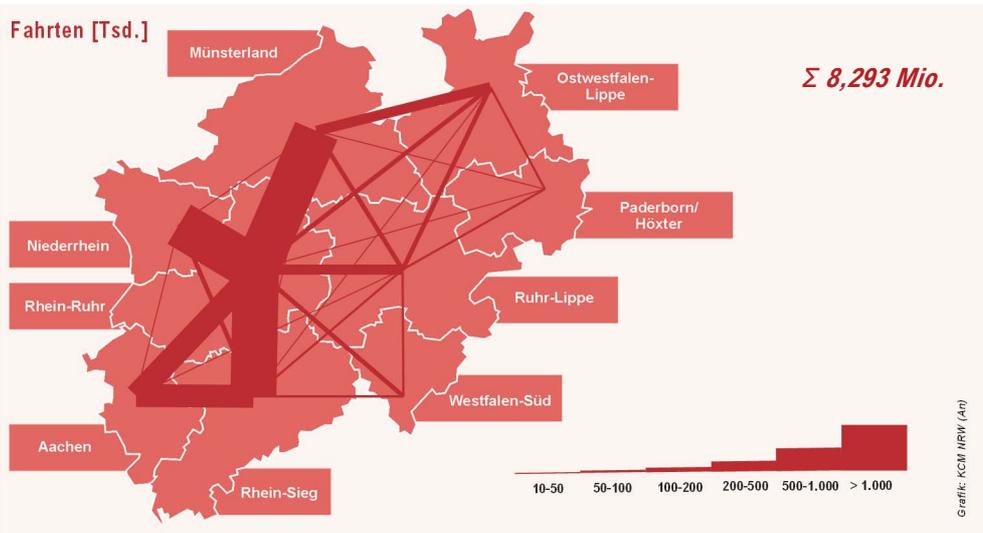
Grafik: KCM NRW (An)

Auch die Fahrtenzahl weist im Jahresverlauf auf eine ausgeglichene Nutzung der RelationspreisTickets hin



NRW-Tarif

RelationspreisTickets - Verkehrsnachfrage 2006



Eindeutig dominant sind die Verkehrsrelationen

Rhein-Ruhr ↔ Rhein-Sieg
 Rhein-Ruhr ↔ Niederrhein
 Rhein-Ruhr ↔ Münsterland

sowie

Aachen ↔ Rhein-Sieg
 Aachen ↔ Rhein-Ruhr

Fahrten [in Tsd.] zwischen...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Rhein-Ruhr	1	314,7								
Rhein-Sieg	2	1.642,4	↓ 51,7							
Aachen	3	774,0	865,9	↓ 71,9						
Ruhr-Lippe	4	357,3	87,5	11,2	↓ 82,0					
Münsterland	5	1.015,1	35,7	9,5	104,2	↓ 12,0				
Ostwestfalen-Lippe	6	161,6	10,2	2,8	164,4	202,6	↓ 20,9			
Paderborn/Höxter	7	40,0	6,1	1,3	72,9	32,7	52,1	↓ 3,1		
Westfalen-Süd	8	104,2	77,3	4,0	75,3	3,9	1,0	0,7	↓ 1,6	
Niederrhein	9	1.598,2	111,0	12,8	7,3	14,0	2,3	0,5	0,6	
Ergebnis		6.007,4	2.887,8	1.753,4	962,0	1.429,7	618,0	209,5	268,6	1.819,4

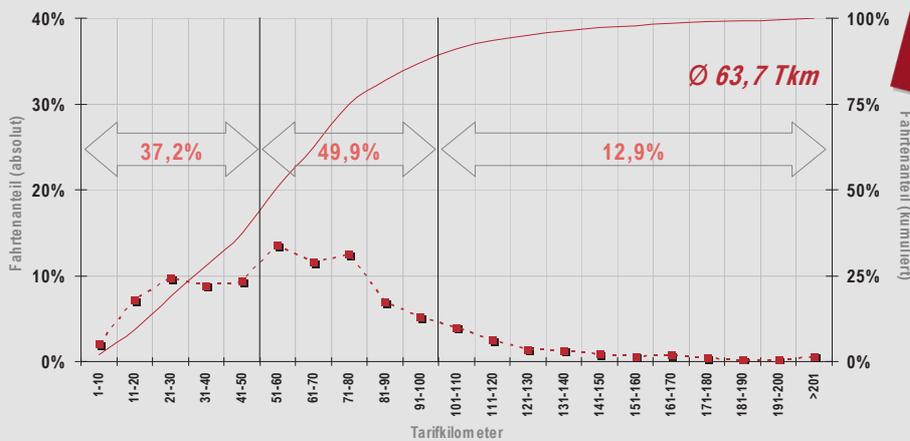
$\Sigma 8,293 \text{ Mio.}$

Rund 88% aller Fahrten mit RelationspreisTickets des NRW-Tarifs haben ihren Ursprung und/oder ihr Ziel im VRR oder VRS. Die Nutzung innerhalb der Räume ist bedingt durch AnschlussTickets NRW

NRW-Tarif

RelationspreisTickets - Reiseweiten im SPNV

Fahrten



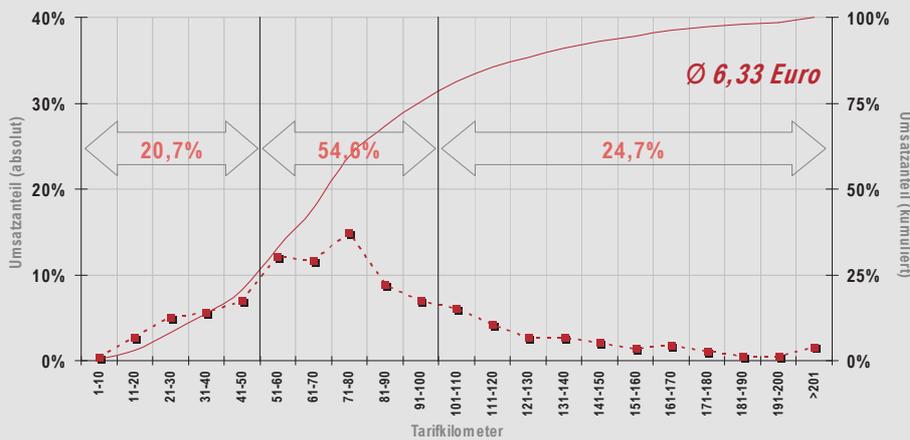
**Sonderauswertung
Seiten 37 bis 40**

* Betrachtungszeitraum: Mai 2006

Grifik: KCM NRW (An)

Mehr als 87% der Fahrten mit RelationspreisTickets liegen unter 100 km

Umsatzerlöse



* Betrachtungszeitraum: Mai 2006

Grifik: KCM NRW (An)

Rund 25% der Umsätze mit RelationspreisTickets werden mit Tickets für Fahrten über 100 km erzielt

NRW-Tarif

Vorjahresvergleich im Detail

PauschalpreisTickets	2005			2006			Veränderung					
	Absatz	Fahrten	Umsatz	Absatz	Fahrten	Umsatz	Absatz		Fahrten		Umsatz	
	[in Mio.]	[in Mio.]	[in Mio. €]	[in Mio.]	[in Mio.]	[in Mio. €]	[in Mio.]	[in %]	[in Mio.]	[in %]	[in Mio. €]	[in %]
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	0,531	0,531	6,408 €	0,616	0,616	8,132 €	0,086	16,1%	0,086	16,1%	1,724 €	26,9%
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	0,013	0,013	0,077 €	0,018	0,018	0,117 €	0,005	38,4%	0,005	38,4%	0,040 €	51,1%
Ergebnis (für eine Fahrt)	0,543	0,543	6,485 €	0,634	0,634	8,249 €	0,090	16,6%	0,090	16,6%	1,764 €	27,2%
SchönerTagTicket NRW Single	0,349	1,046	7,632 €	0,455	1,366	9,886 €	0,107	30,6%	0,320	30,6%	2,254 €	29,5%
SchönerTagTicket NRW 5 Personen	0,679	4,074	18,982 €	0,792	4,753	22,005 €	0,113	16,7%	0,678	16,7%	3,023 €	15,9%
FahrradTicket NRW				0,086		0,299 €	0,086				0,299 €	
Ergebnis (für einen Tag)	1,028	5,120	26,614 €	1,333	6,118	32,190 €	0,306	29,7%	0,999	19,5%	5,575 €	20,9%
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	0,042	1,058	0,676 €	0,047	1,181	0,777 €	0,005	11,6%	0,123	11,6%	0,101 €	14,9%
SchöneFerienTicket NRW Sommer	0,022	1,219	0,875 €	0,021	1,140	0,850 €	-0,001	-6,5%	-0,079	-6,5%	-0,025 €	-2,9%
Ergebnis (für einen Ferienzeitraum)	0,064	2,277	1,551 €	0,068	2,321	1,627 €	0,003	5,4%	0,044	2,0%	0,075 €	4,9%
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	0,000	0,001	0,003 €	0,000	0,006	0,024 €	0,000	600,0%	0,005	600,0%	0,020 €	600,0%
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	0,000	0,018	0,053 €	0,000	0,030	0,086 €	0,000	63,6%	0,012	63,6%	0,034 €	63,6%
Ergebnis (für ein Jahr)	0,000	0,019	0,056 €	0,000	0,036	0,110 €	0,000	87,0%	0,017	87,0%	0,054 €	96,0%
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)				0,000	0,004	0,015 €	0,000		0,004		0,015 €	
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)				0,000	0,030	0,092 €	0,000		0,030		0,092 €	
Ergebnis (im Abonnement)				0,000	0,034	0,107 €	0,000		0,034		0,107 €	
Ergebnis NRW-Tarif	1,635	7,959	34,707 €	2,036	9,143	42,282 €	0,400	24,5%	1,184	14,9%	7,575 €	21,8%
Schönes-Wochenende-Ticket	0,409	2,043	12,534 €	0,380	1,899	11,622 €	-0,029	-7,1%	-0,144	-7,1%	-0,912 €	-7,3%
Gesamtergebnis	2,044	10,002	47,242 €	2,415	11,042	53,904 €	0,371	18,2%	1,040	10,4%	6,663 €	14,1%

RelationspreisTickets (plus-Beträge)	2005 ¹⁾			2006			Veränderung					
	Absatz	Fahrten	Umsatz ²⁾	Absatz	Fahrten	Umsatz ²⁾	Absatz		Fahrten		Umsatz ²⁾	
	[in Mio.]	[in Mio.]	[in Mio. €]	[in Mio.]	[in Mio.]	[in Mio. €]	[in Mio.]	[in %]	[in Mio.]	[in %]	[in Mio. €]	[in %]
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt	1,667	1,667	0,967 €	2,820	2,820	1,829 €	1,153	69,2%	1,153	69,2%	0,862 €	89,2%
AnschlussTicket NRW Einzelfahrt	0,173	0,173	0,108 €	0,551	0,551	0,387 €	0,378	219,1%	0,378	219,1%	0,279 €	259,2%
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Einzelfahrt	0,002	0,021	0,007 €	0,003	0,033	0,012 €	0,001	56,0%	0,012	58,5%	0,005 €	78,6%
SchöneReiseTicket NRW Rad Einzelfahrt	0,038		0,013 €				-0,038	-100,0%			-0,013 €	-100,0%
Ergebnis (für eine Fahrt)	1,880	1,860	1,095 €	3,374	3,404	2,228 €	1,494	79,5%	1,544	83,0%	1,133 €	103,5%
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	0,498	0,997	0,528 €	0,793	1,585	0,927 €	0,294	59,0%	0,588	59,0%	0,399 €	75,5%
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	0,067	0,133	0,074 €	0,189	0,379	0,235 €	0,123	184,4%	0,246	184,4%	0,161 €	216,2%
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	0,003	0,077	0,022 €	0,004	0,112	0,035 €	0,001	37,2%	0,035	46,0%	0,013 €	60,5%
SchöneReiseTicket NRW Rad Hin&Rück	0,001		0,001 €				-0,001	-100,0%			-0,001 €	-100,0%
Ergebnis (für eine Hin- und Rückfahrt)	0,569	1,207	0,625 €	0,986	2,076	1,197 €	0,417	73,2%	0,869	72,0%	0,572 €	91,5%
SchöneWocheTicket NRW	0,016	0,163	0,063 €	0,029	0,300	0,123 €	0,013	83,6%	0,137	83,6%	0,060 €	96,3%
Ergebnis (für eine Kalenderwoche)	0,016	0,163	0,063 €	0,029	0,300	0,123 €	0,013	83,6%	0,137	83,6%	0,060 €	96,3%
SchönerMonatTicket NRW	0,011	0,506	0,162 €	0,022	1,038	0,353 €	0,011	105,3%	0,533	105,3%	0,191 €	118,0%
SchönerMonatTicket NRW Azubi	0,004	0,193	0,048 €	0,010	0,439	0,117 €	0,005	127,9%	0,246	127,9%	0,069 €	142,3%
Ergebnis (für einen Monat)	0,015	0,698	0,210 €	0,032	1,477	0,470 €	0,017	111,7%	0,779	111,6%	0,260 €	123,6%
SchönerMonatTicket NRW Abo	0,010	0,354	0,121 €	0,024	0,895	0,324 €	0,015	152,6%	0,540	152,6%	0,203 €	167,2%
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	0,001	0,046	0,012 €	0,004	0,141	0,040 €	0,003	208,7%	0,095	208,7%	0,028 €	222,9%
Ergebnis (im Abonnement)	0,011	0,400	0,134 €	0,028	1,035	0,364 €	0,017	159,3%	0,636	159,0%	0,230 €	172,3%
Ergebnis NRW-Tarif	2,490	4,329	2,127 €	4,448	8,293	4,382 €	1,958	78,6%	3,964	91,6%	2,255 €	106,1%

1) unterjährige Einführung der RelationspreisTickets am 12.06.2005

2) Umsatzerlöse aus plus-Beträgen

Bilanz des NRWplus-Tarifs

Fakultativer Aufpreis ergänzt die NRW-Tarif-Angebote

Das Tarifangebot NRWplus hat mit der Einführung des NRW-Tarifs deutlich an Bedeutung verloren. Es ist aber nach wie vor unverzichtbar für den nach NRW einbrechenden Verkehr sowie als Schnittstelle zum DB-Fernverkehr.

Ursprünglich als fakultativer Zuschlag auch für Fahrten innerhalb von NRW konzipiert, wurde das Tarifangebot im Juni 2005 – parallel zur Einführung der RelationspreisTickets im NRW-Tarif – auf ein- und ausbrechende Verkehre mit Bezug zum Land NRW sowie auf Fernverkehrsprodukte beschränkt.

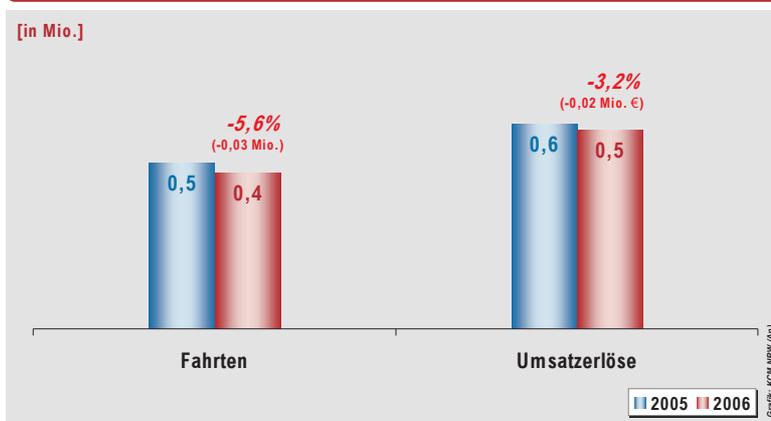
Die Gültigkeitsbeschränkung und das Konkurrenzangebot „City-Ticket“ bilden die maßgeblichen Ursachen für die negative Gesamtentwicklung.

Auffällig ist jedoch die wiederholt positive Entwicklung der NRWplus-Monatsaufpreise zu Fernverkehrsprodukten. Dies zeigt, dass durchaus ein Markt für dieses Tarifangebot vorhanden ist, so dass es gilt, das Angebot aufrecht zu erhalten.

Danijel Andrić (KCM)

NRWplus-Tarif

Entwicklung gesamt



NRWplus-Tarif

Fahrpreistafel

NRWplus	2005	2006	2007
<i>für eine Fahrt</i>			
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	1,70 €	1,80 €	1,90 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,05 €	1,10 €	1,20 €
<i>für eine Hin- und Rückfahrt</i>			
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	3,40 €	3,60 €	3,80 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,10 €	2,20 €	2,40 €
<i>für einen Monat</i>			
NRWplus Monat ICE	42,00 €	44,00 €	46,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	37,00 €	39,00 €	41,00 €

NRWplus-Tarif

Vorjahresvergleich im Detail

NRWplus-Tarif	2005			2006			Veränderung					
	Absatz [in Mio.]	Fahrten [in Mio.]	Umsatz [in Mio. €]	Absatz [in Mio.]	Fahrten [in Mio.]	Umsatz [in Mio. €]	Absatz [in Mio.]	[in %]	Fahrten [in Mio.]	[in %]	Umsatz [in Mio. €]	[in %]
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	0,096	0,096	0,163 €	0,077	0,077	0,139 €	-0,018	-19,3%	-0,018	-19,3%	-0,024 €	-14,7%
NRWplus Einzelfahrt Kinder	0,001	0,001	0,002 €	0,000	0,000	0,000 €	-0,001	-72,6%	-0,001	-72,6%	-0,001 €	-71,3%
Ergebnis (für eine Fahrt)	0,097	0,097	0,165 €	0,078	0,078	0,139 €	-0,020	-20,1%	-0,020	-20,1%	-0,025 €	-15,3%
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	0,036	0,071	0,122 €	0,018	0,018	0,065 €	-0,018	-49,1%	-0,053	-74,5%	-0,056 €	-46,1%
NRWplus Hin&Rück Kinder	0,000	0,001	0,001 €	0,000	0,000	0,000 €	-0,000	-82,9%	-0,001	-91,5%	-0,001 €	-82,1%
Ergebnis (für eine Hin- und Rückfahrt)	0,036	0,072	0,123 €	0,018	0,018	0,066 €	-0,018	-49,5%	-0,054	-74,7%	-0,057 €	-46,4%
NRWplus Monat ICE	0,002	0,090	0,081 €	0,002	0,102	0,096 €	0,000	13,6%	0,012	13,5%	0,015 €	18,8%
NRWplus Monat ICE Abo	0,005	0,198	0,199 €	0,006	0,234	0,248 €	0,001	18,0%	0,036	18,0%	0,049 €	24,4%
Ergebnis (für einen Monat)	0,007	0,288	0,280 €	0,009	0,336	0,344 €	0,001	16,9%	0,048	16,6%	0,064 €	22,8%
Ergebnis NRWplus-Tarif	0,141	0,458	0,567 €	0,104	0,432	0,549 €	-0,036	-25,8%	-0,026	-5,6%	-0,018 €	-3,2%





Flächendeckender Vertrieb des NRW-Tarifs

Einfacher Zugang zum ÖPNV unter wirtschaftlichen Aspekten

Wie auch der Tarif selbst, so werden auch die Vertriebswege des NRW-Tarifs stetig und konsequent weiterentwickelt, mit dem Ziel, dem Fahrgast einen leichten und verständlichen Zugang zum ÖPNV zu ermöglichen.

Mit Stand 2006 werden die PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs SchöneFahrtTicket NRW für Erwachsene und Kinder, SchönerTagTicket NRW Single und 5 Personen, SchöneFerienTicket NRW und FahrradTicket NRW flächendeckend von nahezu allen Verkehrsunternehmen in NRW angeboten. Damit sind die PauschalpreisTickets nicht nur an allen DB-Automaten und DB-Verkaufsstellen, sondern auch an vielen Ticketautomaten und Verkaufsstellen der anderen Verkehrsunternehmen in NRW, teilweise auch beim Busfahrer erhältlich. Zusätzlich können die NRW-PauschalpreisTickets über das Internetsystem „Ticket2Print“ über den heimischen PC erworben und ausgedruckt werden (www.nahverkehr.nrw.de). Auf Grund der Hochwertigkeit der SchönesJahrTickets NRW sind diese nur über die personenbedienten Verkaufsstellen bzw. über das Abo-Center der DB erhältlich.

Die 2005 neu eingeführten Relations-

preisTickets sind vorerst ausschließlich über die Vertriebswege der Deutschen Bahn erhältlich. Dabei sind die SchöneReiseTickets NRW, die AnschlussTickets NRW, das SchöneWocheTicket NRW und das SchönerMonatTicket NRW neben dem Verkauf am DB-Automaten und über die personenbedienten Verkaufsstellen der DB größtenteils auch über den Distributionsweg Online-Bestellung per Internet mit Postversand des Tickets nach Hause erhältlich. Ausschließlich über das DB-Abo-Center können die RelationspreisTickets im Abonnement erworben werden.

Perspektiven

Im Rahmen der Vorbereitungen zur Einführung der 3. Stufe des NRW-Tarifs wurde 2006 eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertretern der Zweckverbände, Verkehrsverbände, der DB und des KCM damit beauftragt, die Möglichkeiten zum Verkauf von RelationspreisTickets des NRW-Tarifs auch bei den kommunalen/privaten Verkehrsunternehmen zu untersuchen. Begleitet wurde die Untersuchung von der WIBERA, Düsseldorf.

Als erster Untersuchungsschritt wurde das potenzielle Vertriebsvolumen für die ÖSPV-Verkehrsunternehmen ermittelt.

Anschließend wurden alle denkbaren Vertriebsmodelle detailliert besprochen und wirtschaftlich bewertet.

Unter Berücksichtigung der mit der Umsetzung der Modelle verbundenen Kosten und des zu generierenden Nutzens wurde von der eingesetzten Arbeitsgruppe empfohlen, den flächendeckenden Vertrieb der RelationspreisTickets über den **"Internetvertrieb für die privaten Nutzer"** sicherzustellen. Dieser neue Distributionsweg soll zusätzlich zu den vorhandenen DB-Vertriebswegen angeboten werden.

Marktanalysen prognostizieren, dass 68% der Bevölkerung in NRW bis 2010 mit Internet ausgerüstet sind. Hemmnisse wie Bandbreite oder Internetzugang bestehen heute schon nicht mehr oder werden in Kürze beseitigt. Somit ist der flächendeckende Vertrieb für das Ticket-Sortiment des NRW-Tarifs über das Internet realisierbar.

Ausblick

Da der Internetvertrieb auf Grund der technischen Entwicklungszeit und der Notwendigkeit zur NRW-weiten Abstimmung nicht kurzfristig umgesetzt werden kann, sollen die Fahrgäste mit Einführung der 3. Stufe des NRW-Tarifs zum 10.06.2007 die Möglichkeit erhalten, über die Internetseite Ihres lokalen Verkehrsunternehmens RelationspreisTickets des NRW-Tarifs online zu bestellen und per Postversand zugestellt zu bekommen. Bis zum Frühjahr des Jahres 2008 ist die Realisierung des Internetvertriebs geplant. Über das OnlineTicket NRW können die Fahrgäste dann auch die RelationspreisTickets des NRW-Tarifs direkt von zu Hause buchen und ausdrucken (bislang über das Ticket2Print-Verfahren nur für die PauschalpreisTickets möglich). Hierfür sind spezielle Sicherheitskriterien zu berücksichtigen, die derzeit erarbeitet werden.

Eike Radtke und Holger Pfennings (KCM)

NRW-Tarif					Vertriebswege 2006						
NRW-Tarif	kommunale/private Verkehrsunternehmen des ÖSPV				Deutsche Bahn und NE-Bahnen						
	Automaten*	KundenCenter / Vorverkaufsstellen	Fahrer*	Internetshop (nahverkehr.nrw.de)	Nahverkehr (stationär)	Nahverkehr** (on board)	Fernverkehr (stationär)	ReiseZentrum	Agentur	Abo-Center	Internetshop (Versand via bahn.de)
PauschalpreisTickets					Automaten	KundenCenter / Vorverkaufsstellen	Fahrer*	Internetshop (nahverkehr.nrw.de)	Automaten	KundenCenter / Vorverkaufsstellen	Internetshop (Versand via bahn.de)
für eine Fahrt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
für einen Tag	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
für einen Ferienzeitraum	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
für ein Jahr									✓		
im Abonnement										✓	
RelationspreisTickets					Automaten***	KundenCenter / Vorverkaufsstellen	Fahrer*	Internetshop (nahverkehr.nrw.de)	Automaten	KundenCenter / Vorverkaufsstellen	Internetshop (Versand via bahn.de)
für eine Fahrt					✓	✓			✓	✓	✓
für eine Hin- und Rückfahrt					✓	✓			✓	✓	✓
für eine Kalenderwoche					✓	✓			✓	✓	✓
für einen Monat					✓	✓			✓	✓	✓
im Abonnement										✓	

* Tickets nicht überall verfügbar

** Nur auf bestimmten SPNV-Linien mit Verkauf aus Automaten im Fahrzeug

*** Keine Ausstellung von Berechtigungs-/Stammkarten für Azubi-Tickets



Konsequente Kommunikation und Vermarktung

Strategische kundenorientierte Informationsmaßnahmen

Landesweite Themen des öffentlichen Personennahverkehrs werden im Rahmen der Gemeinschaftskampagne „Der neue Nahverkehr in NRW“ kommuniziert und vermarktet.

Das Land Nordrhein-Westfalen, die neun Zweckverbände und Verkehrsverbände, die Deutsche Bahn AG und die kommunalen sowie privaten Verkehrsunternehmen arbeiten seit vielen Jahren intensiv zusammen. Der Nutzen bei der Vermarktung landesweit bedeutsamer Themen wird von allen Beteiligten positiv bewertet.

Die Konzentration auf Schwerpunkte hat in den letzten Jahren zu einem Wechsel in der Ausrichtung der Gemeinschaftskampagne geführt. Die politischen Anteile und Elemente nehmen mehr und mehr ab, die auf den Markt und die direkte Kundenkommunikation ausgerichteten Instrumente gewinnen an Bedeutung. Mit der erfolgreichen Einführung des NRW-Tarifs hat der Wandel zur Marktorientierung stattgefunden. Nun sollen im Rahmen der Gemeinschaftskampagne neue Zielgruppen erschlossen werden. Die Maßnahmen werden gesteuert vom Kompetenz-Center Marketing NRW.

Medien und Maßnahmen

Im Jahr 2006 wurden die Informationsmedien zum NRW-Tarif (z. B. Tarif-Folder, Regionalverkehrsplan im Pocket-Format, Kundenzeitung MobilZeit, Plakate PauschalpreisTickets), anhand der Erkenntnisse der im Herbst 2005 durchgeführten Marktforschungsstudie und dem im Sommer 2006 durchgeführten Plakattest modifiziert.

Die strategische Ausrichtung der Kommunikation lässt sich dabei wie folgt zusammenfassen:

- Ziele: bessere Information, Absatzsteigerung, Imageverbesserung
- Zielgruppen: Neukunden gewinnen, bestehende Kunden informieren
- selektive, potentialorientierte Vermarktung: Freizeit- und Berufsverkehr
- Information: einfacher, übersichtlicher, konkreter, interessenorientiert mit hohem Nutzwert
- Konzentration auf Themenschwerpunkte: Tarif, Information
- Kommunikation für landesweite Themen ist eine Gemeinschaftsaufgabe

Freizeitverkehre - Große Bedeutung im NRW-Nahverkehr

Viele Freizeitziele mit guter ÖPNV-Anbindung eignen sich besonders gut für die Vermarktung der NRW-weit gültigen PauschalpreisTickets. 2006 setzte die Gemeinschaftskampagne verstärkt auf die Bewerbung von Freizeitverkehren, da zahlreiche Studien belegen: Rund 74% aller Tagesausflüge deren Ziel in NRW liegt, wurden auch von NRW aus gestartet. Besonders beliebt sind z. B. der Besuch von „*Sehenswürdigkeiten*“ sowie Aktivitäten wie Wandern, Radfahren, usw. Hieran lehnt sich die Themenauswahl der NRW-Freizeittipps an:

Die schönsten Zoos in NRW wurden in der Broschüre „*Tierisch was los!*“ vorgestellt, eine Kooperationen mit den Zoos und Tiergärten garantierte zudem bei Anreise mit einem SchönerTagTicket Single oder 5 Personen bis zu 40% Rabatt auf den Eintrittspreis. Medienwirksam rundeten zahlreiche Radiospots mit Informationen zum NRW-Ticketangebot sowie redaktionelle Beiträge auf 16 NRW-Radiosendern die Kampagne ab.

Aufgrund der großen Nachfrage und besonderen Resonanz der Kunden ist die beliebte Broschüre „*Wunderbar wunderbar*“ seit dem Jahr 2004 fester Bestandteil der NRW-Kommunikation. Die Broschüre richtet sich in erster Linie an Kleingruppen

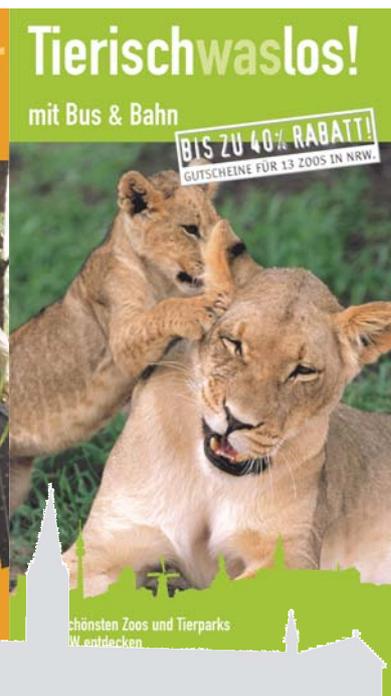
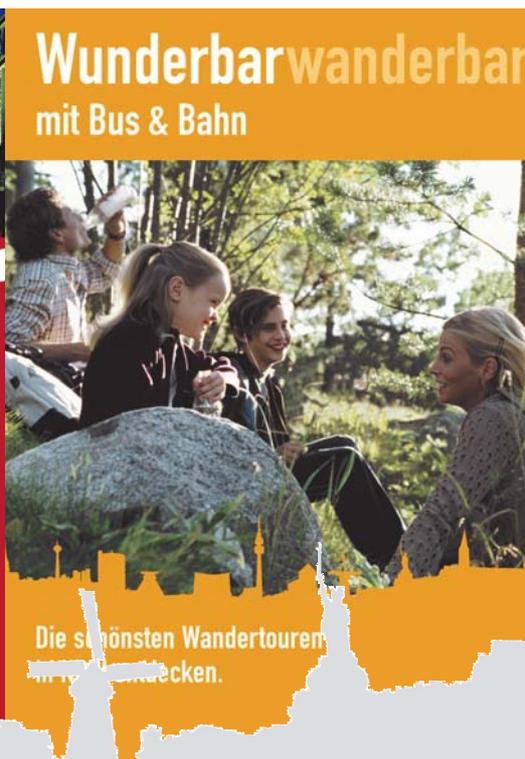
als potentielle Käufer des SchönerTagTickets NRW 5 Personen.

In Zusammenarbeit mit dem Sauerländischen Gebirgsverein, der zu den größten Freizeit- und Wandervereinen in Deutschland zählt, werden attraktive Wandertouren mit Bus- und Bahnbindung im Detail erarbeitet. Eine Übersichtskarte zu jeder Tour zeigt den Streckenverlauf und die Sehenswürdigkeiten am Weg. Informationen zu Ticketangeboten, Ticketerwerb und An- und Abfahrt zum jeweiligen Ausgangspunkt ergänzen die Informationen für die Wanderer. Aufgrund einer durch das KompetenzCenter Marketing NRW initiierten Kooperation mit vielen Radiosendern in NRW stellen diese in zahlreichen redaktionellen Beiträgen und aktionsgebundenen Gewinnspielen die Wandertouren unter Nennung des NRW-Tarifs als Programmsponsor vor. Begleitende Hörfunkspots machen besonders auf das NRW-Ticketangebot aufmerksam.

Der Freizeittipp zur Weihnachtszeit lautet: Stressfrei ins Adventsvergnügen. Mit der Broschüre „*Zauberhafte Weihnacht mit Bus und Bahn*“ können die Fahrgäste die schönsten Weihnachtsmärkte in NRW entdecken und beim vorweihnachtlichen Ausflug dem Stress von Stau und Parkplatzsuche entgehen. Bus und Bahn bringen die Fahrgäste nicht nur



Plakat zu PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs





Eine regionale MobilZeit 05/2006

bequem zu dem Weihnachtsmärkten – beim Online-Kauf eines SchönerTagTickets NRW Single oder 5 Personen gibt's auch noch zwei Getränkergutscheine, die auf fast allen vorgestellten Märkten eingelöst werden können.

Kundenzeitung MobilZeit

Seit einem Jahr erscheint die Kundenzeitung MobilZeit nach einem umfangreichen Relaunch im neuen Look: kurz, prägnant, informativ und unterhaltend im praktischen DIN A5 Format mit einem besonderen Fokus auf die Bewerbung von attraktiven Freizeitaktivitäten mit guter ÖPNV-Anbindung.

Eine Überprüfung der neuen Gestaltungsform und Inhalte anhand einer Befragung von Abonnenten Ende 2006 belegt, dass die neue MobilZeit von den Kunden durchweg positiv bewertet und als lesenswert und informativ, aber auch als modern, kundennah und aktuell angesehen wird.

Die Erschließung neuer Vertriebswege über Displays in S-Bahnen und in öffentlichen Einrichtungen und Behörden, z. B. in Bibliotheken, Volkshochschulen und Bürgerämtern, ausgewählten Kulturveranstaltungsstellen und Gastronomien sowie als Beilage im Lesezirkel konnten die Präsenz und Akzeptanz der MobilZeit weiter erhöhen.

Als ergänzendes Kundenbindungsinstrument dient der regelmäßig erscheinende E-Newsletter MobilZeitOnline. Zahlreiche Kooperationspartner z. B. Zoos, Museen, Freizeitpark usw. ermöglichen hierbei Gewinnspielaktionen rund um Freizeitaktivitäten in Verbindung mit NRW-Tickets und Fahrhinweisen.

Marketingmaßnahmen zur dritten Stufe des NRW-Tarifs

Der NRW-Tarif für landesweite Fahrten mit Bus und Bahn bringt die Reisenden

mit nur einem Ticket von Haustür zu Haustür. Ab dem 10. Juni 2007 machen einige Veränderungen im Preissystem und beim Ticketkauf die Fahrt durchs Land von Ort zu Ort noch einfacher.

Es spielt keine Rolle mehr, an welchem Bahnhof der Kunde innerhalb einer Stadt/Gemeinde startet oder ankommt.

Unter dem Motto „Mit Bus und Bahn noch einfacher von Ort zu Ort“ sollen diese Neuerungen bei den Stamm- und Gelegenheitskunden bekannt gemacht werden. Außer der Ankündigung im aktuellen Tarif-Folder sollen Informationen in den Basismedien: Kundenzeitung MobilZeit, Internetportal www.nahverkehr.nrw.de, Online-Newsletter und durch begleitende Pressearbeit umgesetzt werden.

Durch Mailings und landesweite Promotionaktionen wird das Maßnahmenpaket vervollständigt.

NRW-Geburtstagsparty

NRW wurde 60: Das Land Nordrhein-Westfalen feierte am 26. und 27. August 2006 seinen 60. Geburtstag mit einem großen Bürgerfest am Düsseldorfer Rheinufer. Alle Bürger waren eingeladen mitzufeiern – mit dem NRW-Nahverkehr auch noch besonders günstig. Für das SchönerTagTicket NRW Single und 5

Happy Birthday NRW!
mit Bus & Bahn nach Düsseldorf



Personen galt an diesem Tag: „1 Tag zahlen, 2 Tage fahren“. Wer also nicht im Stau stehen wollte, kam mit Bus und Bahn dank vieler zusätzlicher ÖPNV-Angebote stressfrei ans Ziel.

Webportal www.nahverkehr.nrw.de

Das NRW-Nahverkehrsportal www.nahverkehr.nrw.de als etablierte Internet-Adresse der Gemeinschaftskampagne bietet eine Plattform, die alle wesentlichen Informationen zu Bus und Bahn in NRW zusammenführt. Es enthält außerdem den Ticketshop zur Online-Ver-

marktung von landesweiten Ticketangeboten (SchönerTagTickets NRW, SchöneFahrtTicket NRW, SchöneFerienTicket NRW, FahrradTicket NRW) sowie eine integrierte Fahrplan- und Tarifauskunft. Im Jahr 2006 wurde das Internetportal des Landes NRW einem kompletten Relaunch unterzogen mit übersichtlicher Menüführung und nur noch wenigen Hauptnavigationen. Zur Kundenbindung wurden die neuen Tools MobilZeit-Newsletter und zur gezielten Information von Entscheidungsträgern Update-Online implementiert.

Claudia Dillenhöfer (KCM)

Startseite des neuen Internetauftritts



NRW-Tarif-Auskunft

Beauskunftung des NRW-Tarifs bei den Verkehrsverbänden/-gemeinschaften

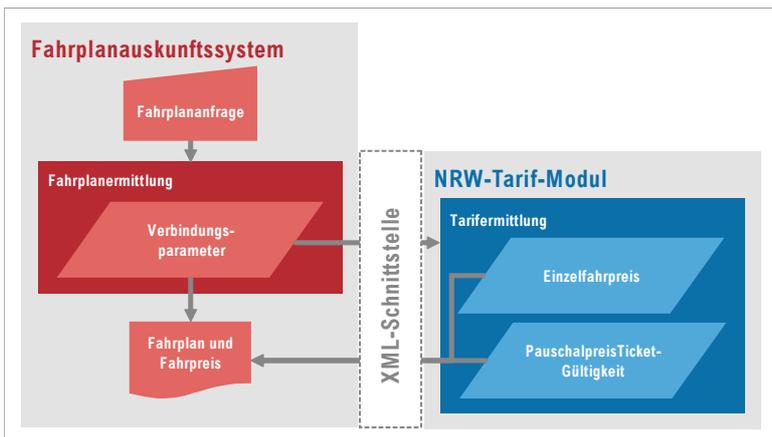
Die tariftechnisch einfache Lösung des NRW-Tarifs zieht einen relativ hohen Informationsbedarf des Kunden nach sich.

Der NRW-Tarif ist der landesweite „Haus-zu-Haus-Tarif“ für alle großräumigen Relationen innerhalb des Landes Nordrhein-Westfalen, in denen nicht bereits Verbundtarife bestehen. Tariflich kombiniert der NRW-Tarif den Fahrpreisanteil für die Fahrt mit Nahverkehrszügen mit einem pauschalen Aufpreis für die Nutzung des ÖSPV (Stadtbahn, Bus) am Start- und Zielort. Dabei sind auch NRW-Gemeinden ohne Bahnanschluss in den Tarif einbezogen.

Der hohe Informationsbedarf der Kunden begründet sich dadurch, dass

- das Ticket für die Relation „Startbahnhof – Zielbahnhof“ gekauft werden muss und die Gültigkeit des Tickets im ÖSPV am Start- und Zielort (Vor- und Nachlauf) eigenständig zu ermitteln ist (Systematik der Stufe 2, entfällt mit Einführung der Stufe 3 zum 10.06.2007),
- die aus dem Tarifbildungsprinzip sich ableitende Fahrtfolge „ÖSPV - SPNV - ÖSPV“ im NRW-Tarif festgelegt ist.

Grobarchitektur des Datenaustauschs zwischen beliebigem Fahrplanauskunftssystem und dem NRW-Tarif-Modul



Schließung der Informationslücke

Bei den vorbereitenden Arbeiten zum NRW-Tarif zeichnete sich sehr schnell eine Lücke in der Fahrgastinformation des zunächst als „Erweiterung der regionalen Verbundtarife“ vermarkteten gemeinsamen Tarifs der Verkehrsverbände/Verkehrsgemeinschaften und der SPNV-Unternehmen in NRW ab. Einerseits musste das elektronische Auskunft- und Vertriebssystem der DB (Internet, persönliche Auskunft, Fahrkartenautomat oder CD-ROM) für den Vertrieb des NRW-Tarifs ertüchtigt werden. Es war somit in der Lage, Preisauskünfte zu erteilen, ohne jedoch die Fahrtstrecke mit Bus und Stadtbahn an Start und Ziel der Reise auf ihre tarifliche Zulässigkeit prüfen zu können. Andererseits fehlten den elektronischen Fahrplanauskunftssystemen der Verkehrsverbände in NRW die Grundlagendaten (Preise des SPNV-Anteils) für eine Beauskunftung des NRW-Tarifs. Es bestand somit Handlungsbedarf, die viel genutzten elektronischen Auskunftssysteme der Verkehrsverbände für den NRW-Tarif zu ertüchtigen.

Lösung: Das NRW-Tarif-Modul

Zur Schließung dieser Informationslücke hat die Ingenieurgruppe IVV GmbH & Co. KG im Auftrag des KompetenzCenters Marketing NRW (KCM) bei der VRS GmbH mit finanzieller Förderung des Landes ein NRW-Tarif-Modul entwickelt, das zu einer gegebenen Fahrplanverbindung (vom Fahrplanauskunftssystem ermittelte Route) den zugehörigen Fahrpreis des NRW-Tarifs ermitteln kann. Da im NRW-Tarif – anders als bei den Verbundtarifen – der genaue Reiseweg und die Verkehrsmittelwahl tariflich relevant sind,

schieden „Stand-alone-Lösungen“, die unabhängig von der Fahrplanauskunft eine Tarifauskunft berechnen, aus. Zudem ist die getrennte Fahrplan- und Tarifermittlung wegen hoher Komforteinbußen kaum mehr zeitgemäß.

Das NRW-Tarif-Modul ist so angelegt, dass es mit jedem Fahrplanauskunftssystem (z. B. efa, ASS, busspur) kommunizieren kann, und es wird seit Juni 2005 bei allen Verkehrsverbänden und Verkehrsgemeinschaften eingesetzt. Technisch betrachtet handelt es sich um ein selbständiges Programmmodul, das in eine Webserverapplikation integriert wurde. Hierdurch können Anfragen von einem anderen Webserver (Fahrplanauskunftssystem) über das Common Gateway Interface (cgi) entgegen genommen, bearbeitet und als Ergebnis zurückgesendet werden (vgl. Abbildung). Somit kann das Modul sowohl lokal auf einem Auskunftsserver des Verbundes als auch auf einem beliebigen Server im Internet betrieben werden. Der Austausch erfolgt über eine definierte XML-Schnittstelle.

Basisfunktionalität

Zur Ermittlung des Fahrpreises für Einzelfahrten bzw. Zeitkarten in der Basisfunktionalität führt das NRW-Tarif-Modul alle erforderlichen Prüfungen durch. Zunächst ist die Frage zu beantworten, welcher Tarif für die angefragte Verbindung anzuwenden ist, da der NRW-Tarif nur für verbundübergreifende Relationen gilt. Hierzu wird die übergebene Haltestellenfolge anhand eingepflegter Haltestelleninformationen den durchfahrenen Kommunen zugeordnet. Anhand der Abfolge der Kommunen können Fahrtrelationen innerhalb von Verbundräumen bzw. tariflichen Übergangsregelungen (Tarifkragenregelungen) eindeutig erkannt werden. Falls ein Verbundtarif anzuwenden ist, wird dieser mit Hinweis auf weitere Informati-

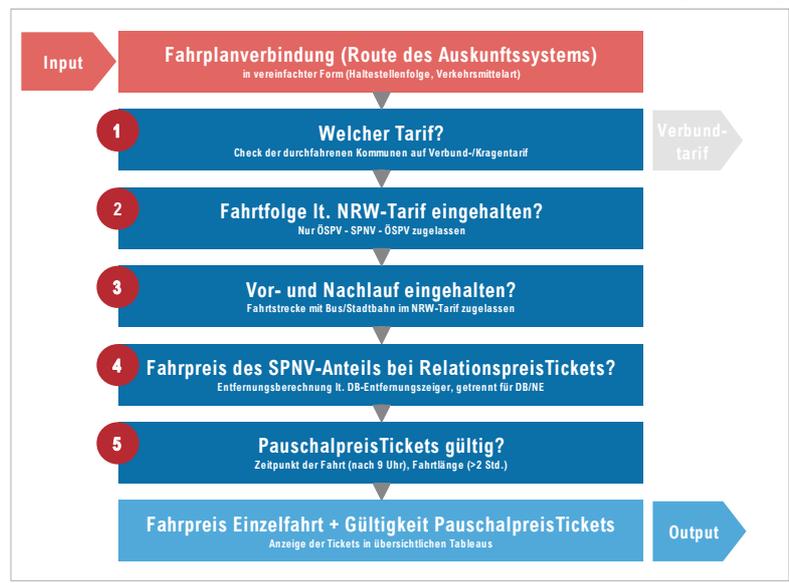
onsquellen ausgegeben, nicht jedoch durch das NRW-Tarif-Modul beauskunftet.

Für Tarifrelationen des NRW-Tarifs wird der ermittelte SPNV-Anteil zu dem pauschalen Betrag für den ÖSPV-Vor-/Nachlauf addiert und als Fahrpreis für Einzelfahrten und Zeitkarten ausgegeben. Eine Prüfung, ob die PauschalpreisTickets „SchönerTagTicket NRW“ (Tageskarte gültig Mo-Fr ab 9 Uhr) bzw. „SchöneFahrtTicket NRW“ (Einzelfahrt für bis zu 2 Stunden Dauer) für diese Relation auch gültig sind, erfolgt ebenfalls und wird dem Fahrgast angezeigt.

Beraterfunktionalität

Um Kunden eine detaillierte Entscheidungshilfe bei der Auswahl geeigneter Tickets zu ermöglichen, wurde das NRW-Tarif-Modul im Herbst 2006 um eine Beraterfunktion erweitert. Anhand weiterer Angaben des Kunden zu seinem Fahrtwunsch (z. B. Anzahl Personen, vorhandene BahnCards) wird eine kombinatorische Preisoptimierung aus allen möglichen Fahrausweisen und Preiskombinationen durchgeführt. Auf diese Weise wird

Prüfabfolge der Fahrpreisermittlung



rechnerisch der günstigste Preis ermittelt. Aus Komfortgründen werden vom Kunden möglichst wenige zusätzliche Angaben verlangt. Stattdessen wird eine kleine Schar möglicher Ticketalternativen vorgeschlagen, aus denen der Kunde das für ihn geeignete Ticket auswählen kann. Der Prozess der Tarifberatung (vgl. Abbildung) erfolgt in einem 2. Schritt nach der Tarifermittlung (Basisfunktionalität).

Bei der Beratung entstehen verschiedentlich uneindeutige Konstellationen, die aber dennoch tariflich korrekt beauskunftet werden müssen. Beispielsweise kann bei Hin- und Rückfahrten an einem Werktag die Hinfahrt des Kunden vor 9 Uhr beendet sein, so dass theoretisch eine Rückfahrt vor 9 Uhr möglich ist. In diesen Fällen wird das SchönerTagTicket NRW dennoch für die Rückfahrt vorgeschlagen (praktisch dürfte die Rückfahrt erst nach diesem Zeitpunkt erfolgen), aber mit einem Hinweis auf die Gültigkeit erst nach 9 Uhr ausgegeben.

Der NRW-Tarifberater beauskunftet

auch das „AnschlussTicket NRW“, das speziell für Inhaber von Verbundzeitkarten geschaffen wurde, die über den Geltungsbereich ihrer Zeitkarte in den Nachbarverbund reisen möchten. Bislang bestanden hierzu keine Auskunftsmöglichkeiten, da es sich bei der Anschlussstrecke oft um eine Verbundrelation handelt, die normalerweise nicht mit dem NRW-Tarif bepreist wird. Hier schließt das NRW-Tarif-Modul eine weitere informativische Lücke in der NRW-Tariflandschaft.

Erfolgreicher Ansatz

Die Erfahrungen mit dem NRW-Tarif-Modul haben gezeigt, dass durch Vernetzung von Aktivitäten der Kooperationsräume in NRW eine deutliche Verbesserung der Fahrgastinformation erreicht werden kann – ohne dass die Eigenständigkeit der regionalen Ansätze und Strategien zur Fahrgastinformation berührt wird. Damit gelingt es dem ÖPNV, den Systemzugang weiter zu vereinfachen.

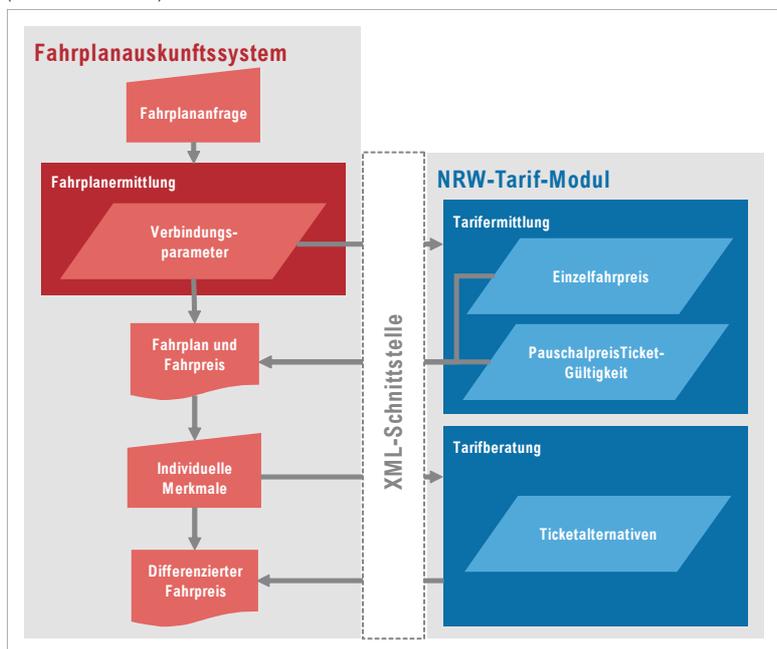
Nächste Schritte im Bereich elektronischer Auskunftssysteme sind keine Zukunftsmusik mehr, sondern müssen konsequent verfolgt werden. Denn: Wer über den Fahrplan informiert ...

- ...muss auch den Preis der Fahrt nennen,
- ...muss den Fahrpreis optimieren,
- ...muss das Ticket verkaufen (Integration von e-/m-Commerce-Lösungen).

Die Vernetzung von Aktivitäten der Verbünde in NRW stellt dabei einen höchst effizienten Ansatz dar.

Dirk Meinhard (IVV)

Grobarchitektur des Tarifberaters (Beraterfunktionalität)





Wünsche der Fahrgäste im Fokus

Marktforschung als Grundlage der Bemühungen um die Fahrgäste

Im Jahr 2006 wurde als Ergebnis zweier Marktforschungsstudien die landesweit erscheinende Kundenzeitung MobilZeit einem kompletten Relaunch unterzogen.

Die Kundenzeitung, die es in den 3 Regionalausgaben VRR, VRS und VVOWL gibt, erscheint seitdem je nach Region in 3 bis 5 Ausgaben jährlich. Das Format des Magazins wurde vom Zeitungsformat DIN A4 in das handlichere DIN A5 Format geändert. Die sich zu einem Erlebnismagazin gewandelte MobilZeit hält neben dem Schwerpunkt der Veranstaltungs- und Freizeittipps Neuigkeiten rund um Bus und Bahn aus NRW bereit.

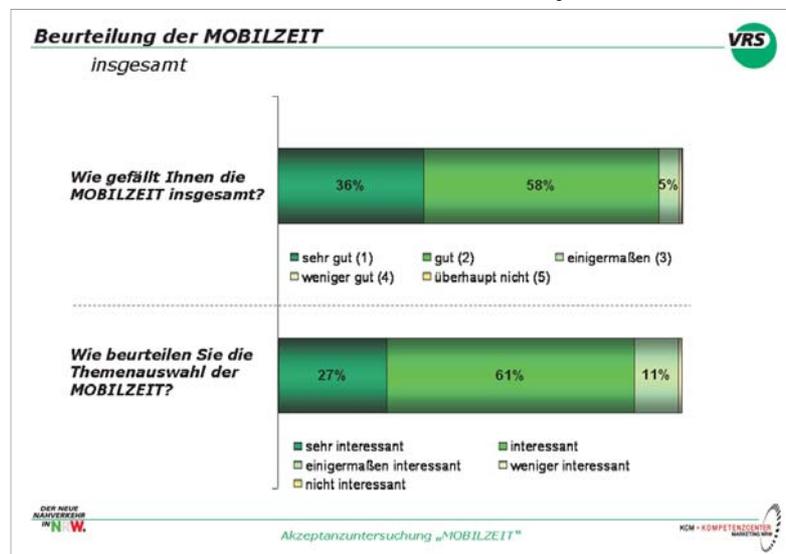
Um zu ermitteln, ob dieser Relaunch bei den Lesern gut angekommen ist, fand im Herbst 2006 eine Überprüfung der neuen Gestaltungsform des Kundenmagazins MobilZeit statt. Hierzu bat das KompetenzCenter Marketing NRW (KCM) die Abonnenten der MobilZeit Format, Titelgestaltung, Themenauswahl und -mischung zu bewerten und vermisste Themen aufzuzeigen.

Die Ergebnisse sind eindeutig: Der Relaunch entspricht den Wünschen der Leser. 94% der Abonnenten bewerten die MobilZeit insgesamt gesehen mindestens

mit „gut“. Vor allem das handliche Format, aber auch die Verständlichkeit der Texte, sowie die Gestaltung der MobilZeit finden bei den Lesern Anklang. Knapp 90% der Abonnenten beurteilen die Themenauswahl als „interessant“ oder „sehr interessant“. Der Umfang der Themenbereiche „Bus & Bahn“ sowie „Ausflugstipps“ könnten aber noch erweitert werden. Übertriebene redaktionelle Eigenwerbung wird dabei jedoch abgelehnt.

Die Neugestaltung der MobilZeit ist

Die MobilZeit kommt bei den Kunden gut an



somit bei den Abonnenten gut angekommen, Anregungen aus dieser Untersuchung werden künftig berücksichtigt.

Kundenbarometer NRW

Im Jahr 2006 wurde nunmehr zum dritten Mal das KCM mit der Erstellung eines landesweiten Kundenbarometers betraut. Im Zeitraum März bis Oktober 2006 ermittelte dazu das Institut TNS Infratest Bielefeld im Rahmen einer telefonischen Befragung die Zufriedenheit von rund 10.000 ÖPNV-Kunden ab 16 Jahren mit dem gesamten Leistungsspektrum von Bus und Bahn – davon 5.500 Interviews gefördert durch das Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes NRW (MBV). Gegenstand der Befragung waren zunächst Fragen zum Nutzungsverhalten des ÖPNV. Anschließend ging man auf die allgemeine Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem ÖPNV als auch auf die Zufriedenheit mit 31 Leistungsmerkmalen ein. Die voran gegangenen Kundenbarometer wurden in ähnlicher Form in den Jahren 2001/2002 sowie 2004 durchgeführt.

Während die Globalzufriedenheit beim letzten NRW-Kundenbarometer im Jahr

2004 noch auf einer Bewertungsskala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden) bei 3,09 lag, stieg der Wert 2006 auf 3,03 an. Kernstadt-Einwohner zeigen sich bei der Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit den Leistungen von Bus und Bahn zufriedener als Umland-Einwohner (Kernstadt: 2,94; Umland: 3,14); Stadtbahn, Straßenbahn sowie Stadt- und Regionalbus (ÖPNV) werden im Rahmen der Globalzufriedenheit deutlich besser bewertet als S-Bahn und Nahverkehrszüge (SPNV) (ÖPNV: 2,95; SPNV: 3,21).

Insgesamt gesehen verbesserte sich der Großteil der abgefragten 31 Leistungsmerkmale seit 2004. Beispiele hierfür sind die Schnelligkeit der Verbindungen, das Nahverkehrsangebot am Wohnort, das Linien- und Streckennetz oder auch das Tarifsystem. Eine Verschlechterung der Zufriedenheit der ÖPNV-Kunden seit dem letzten NRW-Kundenbarometer im Jahr 2004 trat dagegen bei der Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Bus und Bahn sowie dem Komfort und der Ausstattung der Stationen auf.

Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit den Online-Informationsangeboten wie Fahrplanauskünfte, Fahrkartenkauf oder auch sonstige Informationen im Internet. Die Zufriedenheit dieser Leistungsmerkmale liegt im vordersten Bereich.

Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers können sowohl für die Planung künftiger Nahverkehrsmaßnahmen als auch für die Kontrolle laufender Projekte Informationen liefern. Sie zeigen nicht nur, in welchen Leistungsbereichen noch Verbesserungen durchgeführt werden sollten, sondern auch, dass sich einiges in den letzten Jahren im Bereich ÖPNV zur höheren Zufriedenheit der Kunden verbesserte.

Anja Derkum (KCM)

Das NRW-Kundenbarometer zeigt, was verbessert werden kann





Clearing und Controlling im NRW-Tarif

Effizienz und Transparenz durch zentrale Abwicklung

Das KCM gewährleistet in seiner Funktion als neutrale Clearing- und Controlling-Stelle eine transparente Einnahmenaufteilung zwischen den nordrhein-westfälischen Kooperationsräumen.

Die Konzeption der umfangreichen NRW-Tarif-Angebote machen auch die Schaffung, Festlegung und Fortschreibung unterschiedlicher Verfahrensansätze für die Einnahmenaufteilung und Abrechnung notwendig.

Im Jahre 2005 wurden die Verfahrensgrundlagen für die Abrechnung/Aufteilung von

- **plus-Beträgen** bei RelationspreisTickets des NRW-Tarifs,
- **PauschalpreisTickets** des NRW-Tarifs aus dem Internetvertrieb der DSW21 (Ticket2Print),
- **NRWplus-Tarif**,
- **Mindererlösausgleich** für die Anerkennung der BahnCard (25/50)

sowie zur Erfassung weiterer Verkaufszahlen zu statistischen Zwecken zwischen den verantwortlichen Akteuren im NRW-Nahverkehr vertraglich vereinbart. Das KCM, das maßgeblich mit der Ent-

wicklung des umfangreichen Vertragswerkes betreut war, ist auch mit dem Vertragsmanagement und der operativen Umsetzung beauftragt und fungiert darüber hinaus als zentrale **Controlling-Stelle**. Auf diese Weise ist eine zeitnahe, präzise und insbesondere transparente Verteilung der erzielten Einnahmen gewährleistet. Die Auswertung der vorliegenden Daten bildet zudem die Grundlage für die Weiterentwicklung und die Vorbereitung strategischer Tarifmaßnahmen.

Ein wesentlicher Bestandteil der operativen Durchführung der Einnahmenaufteilung und der Abwicklung des Zahlungsverkehrs durch das KCM ist die Qualitäts- und Terminüberwachung.

Die Komplexität der verschiedenen Verfahrensansätze und die periodische Wiederholung der Abläufe machen rechnergestützte, teilautomatisierte Prozesse notwendig, die nur durch entsprechende Software sinnvoll bearbeitet werden können. Dabei werden höchste Anforderungen an die Konzeption, die Erstellung, den Betrieb, die Pflege und Kontrolle der Abrechnungssysteme und die Statistik-Programme gestellt.

So obliegt dem KCM beispielsweise die Aufgabe der Aufteilung der auf den



ÖSPV entfallenden Erlösanteile aus dem NRW-Tarif auf die NRW-Kooperationsräume. Hierzu wird ein vertriebsdatenorientiertes Verfahren angewandt, bei dem jeder einzelne Fahrausweisverkauf einer Zuschreibung nach dem anspruchsberechtigten Verbund- bzw. Gemeinschaftstarifraum unterzogen wird. Zur Wahrnehmung dieser Aufgabe hat das KCM von der Ingenieurgruppe IVV Aachen das Programmsystem „VAMP“ entwickeln lassen. Das Programmsystem wurde unter strikter Beachtung der vertraglichen Regelungen realisiert.

Das System beinhaltet Routinen anhand welcher die gemeldeten Verkaufsdaten auf Gültigkeit und Plausibilität geprüft werden. Jeder einzelne Datensatz wird dabei nach verschiedenen Kriterien detailliert untersucht. Fehlerhafte Datensätze werden vom System zurückgewiesen und dem verkaufenden Verkehrsunternehmen, mit entsprechenden Fehlermeldungen versehen, zur Korrektur übermittelt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass den anspruchsberechtigten Verkehrsverbänden/-gemeinschaften und damit den Verkehrsunternehmen kein wirtschaftlicher Schaden entsteht.

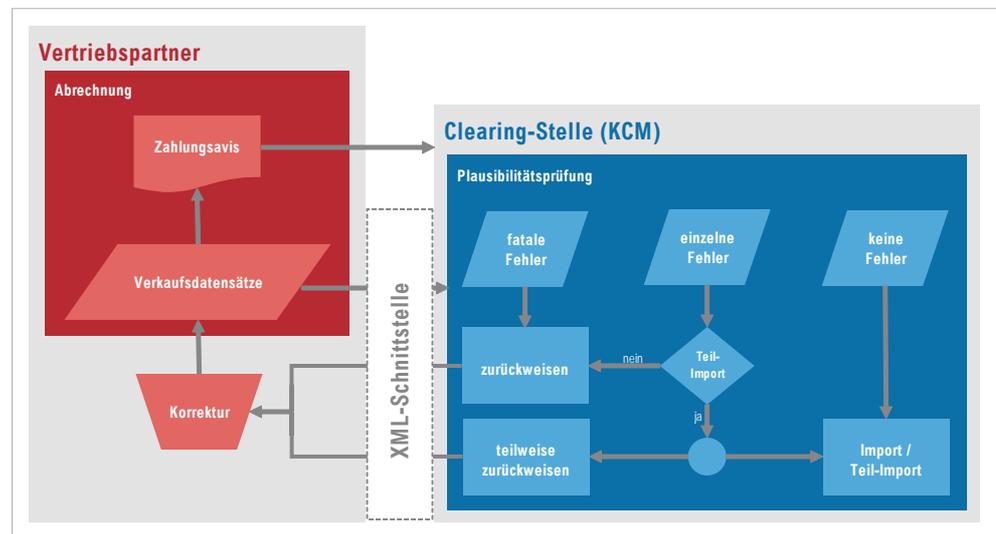
Die vom KCM durchgeführten Einnahmenaufteilungen für die unterschiedlichen Angebote werden darüber hinaus jährlich durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer auf ihre Richtigkeit und Vertragskonformität testiert.

Ausblick

Im Zusammenhang mit der Realisierung der 3. Umsetzungsstufe des NRW-Tarifs wird auch eine Anpassung des Abrechnungssystems an die veränderten tariflichen Gegebenheiten notwendig.

Kernstück dieser 3. Stufe (10.06.2007) ist die „kommunale Tarifierung“. Ab diesem Zeitpunkt erfolgt die Aufteilung der Einnahmen aus plus-Beträgen durch das KCM in der feinsten Verteilungsebene nicht mehr auf Kooperationsräumen zugeordnete Bahnhöfe, sondern auf Kommunen. Ein weiterer Bestandteil der 3. Stufe ist die Integration schienenferner Gemeinden in die Vertriebssystematik. Dies begründet die Anwendung neuer Korrekturfaktoren für unterschiedliche Wegweiten von Vor- und Nachläufen im ÖSPV je Ticketart und Kooperationsraum in der Aufteilungsrechnung.

Danijel Andrić (KCM)



Vereinfachter Ablauf der Gültigkeits-/Plausibilitätsprüfung

Reiseweiten mit RelationspreisTickets

Nachfrageverhalten mit relationsabhängigen NRW-Tickets

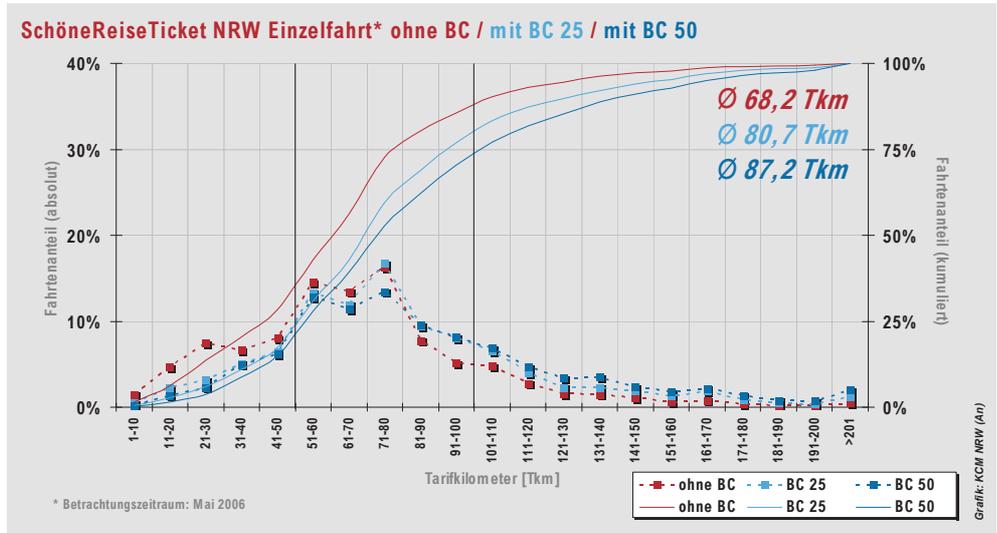
Im Rahmen seiner Aufgabe als zentrale Controlling-Stelle für den NRW-Tarif hat das KCM in diesem Jahr die Reiseweiten im SPNV mit RelationspreisTickets einer speziellen Analyse unterzogen.

Hierzu wurden alle Verkaufszahlen aus

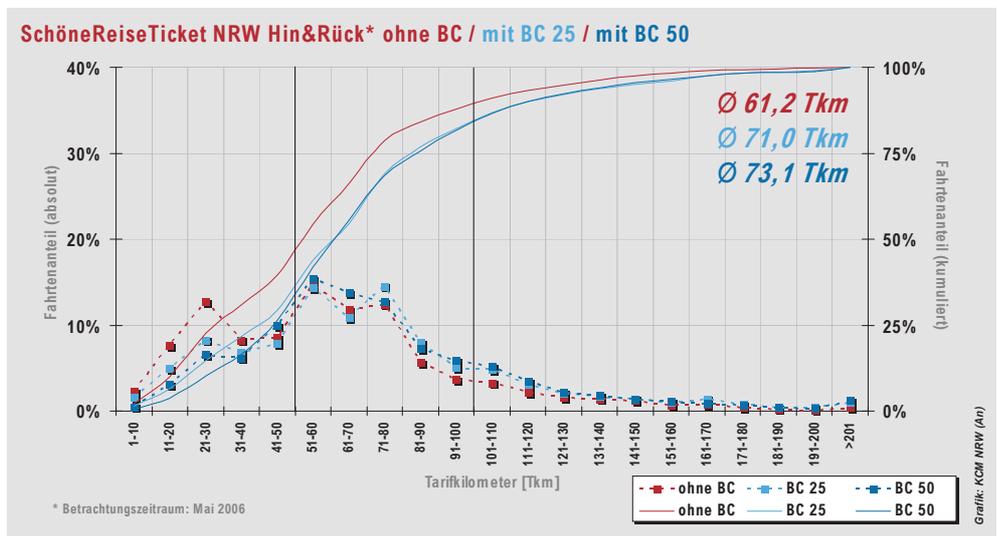
dem Mai 2006 herangezogen, mit Tarifkilometern verschnitten und als Reiseweitenverteilung sowie als Summenkurven wiedergegeben; zudem wurden die mittleren Reiseweiten ermittelt.

Die Abbildungen auf Seite 21 (für die Summe über alle Tickets) sowie in die-

NRW-Tarif RelationspreisTickets - Reiseweiten im SPNV



Je höher der BahnCard-Rabatt, desto weiter die Reisen



Ähnliche Verhältnisse bei Einzel- und Hin&Rück-Fahrten



sem Kapitel bieten interessante Einblicke in die innere Struktur der NRW-RelationspreisTickets: Mit einer mittleren Reiseweite von ca. 64 km wird der NRW-Tarif seiner Funktion als Regionaltarif gerecht. 37% der Fahrten sind bis zu 50 km weit. 13% der Fahrten sind weiter als 100 km, hier werden allerdings 25% der Umsätze verzeichnet.

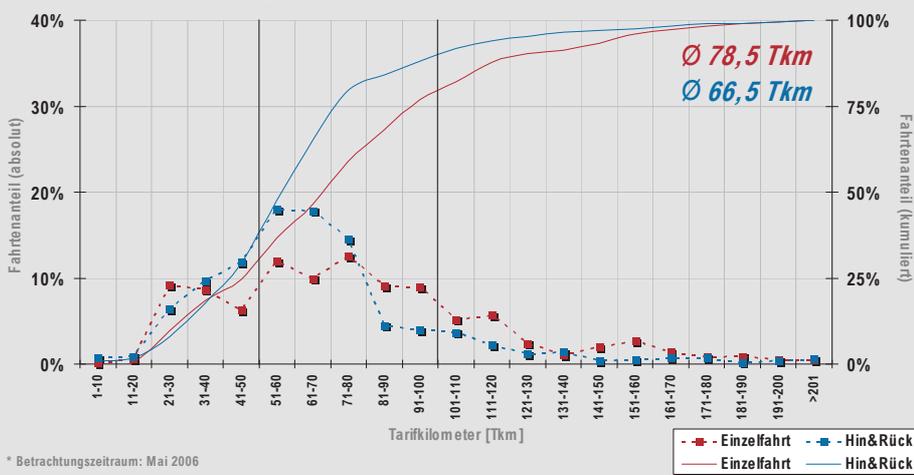
Die Abbildungen auf Seite 37 zeigen

die unterschiedlichen Verhältnisse bei Nutzung von BahnCards für SchöneReiseTickets NRW. Während die mittlere Reiseweite ohne BahnCard-Nutzung bei ca. 68 km liegt, fahren Personen mit BahnCard ca. 16 km weiter, dabei haben Einzelfahrten mit ca. 84 km deutlich höhere Weiten als Hin&Rück-Fahrten mit ca. 72 km.

Am stärksten nachgefragt sind Tickets

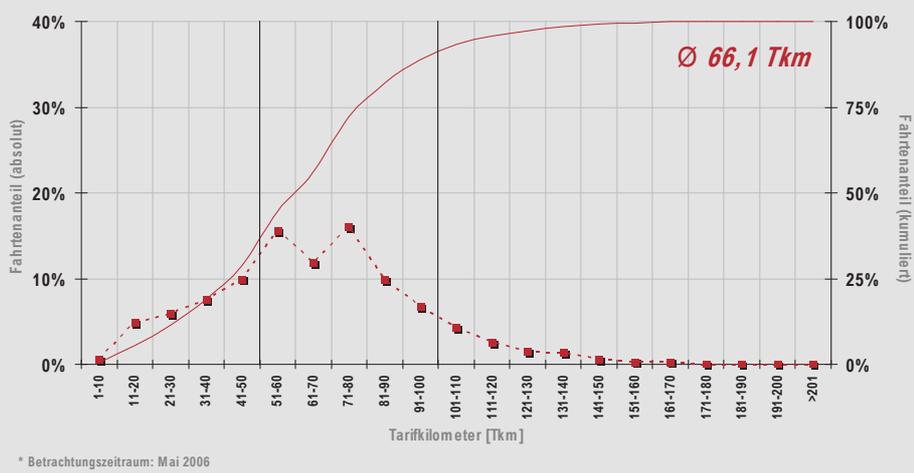
NRW-Tarif RelationspreisTickets - Reiseweiten im SPNV

SchöneReiseTicket NRW Gruppe* Einzelfahrt / Hin&Rück



Relativ hohe Reiseweite bei Einzelfahrten

SchöneWocheTicket NRW*



Die durchschnittliche Reiseweite liegt in etwa im Durchschnitt aller Tarifangebote



mit Reiseweiten zwischen 51 und 80 km (Regelpreis: 9,10 bis 11,70 Euro); das sind Entfernungen, die i. d. R. in 60 - 90 Minuten absolviert werden können. Diese Einstufung gilt auch für ZeitTickets für Jedermann, bei denen allerdings die mittleren Reiseweiten mit 57 km (SchönerMonatTicket NRW Abo) bis 66 km (SchöneWocheTicket NRW) deutlich geringer ausfallen als im Bartarif.

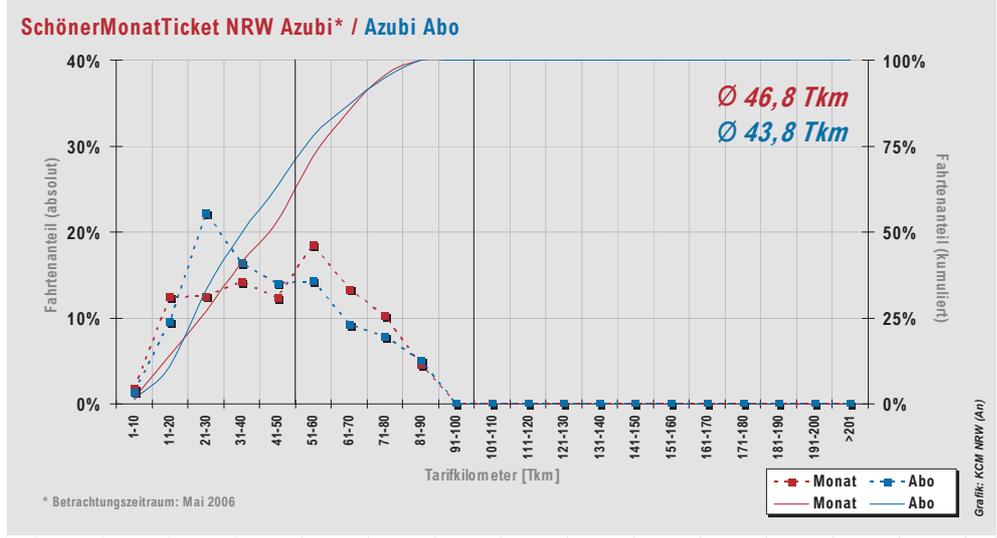
Die ZeitTickets für Auszubildende treten im NRW-Tarif relativ selten auf. Die Reisen mit diesen Tickets sind verhältnismäßig kurz, im Mittel nur ca. 46 km. Hierbei ist allerdings zu berücksichtigen, dass diese Tickets nur bis zu Entfernungen von 90 km angeboten werden.

Sowohl bei MonatsTickets für Jedermann als auch für Auszubildende zeigt sich die Tendenz, dass die Abo-Varianten

NRW-Tarif **RelationspreisTickets - Reiseweiten im SPNV**



Die Bereitschaft regelmäßig zur Arbeit zu pendeln, sinkt mit zunehmender Entfernung



Die Bereitschaft weite Wege zur Schule/Ausbildungsstätte zu pendeln ist gering ausgeprägt



deutlich geringere mittlere Reiseweiten aufweisen: Bei regelmäßigen Nutzern wird das Zeitbudget offensichtlich geringer durch das Berufspendeln belastet.

Von allen NRW-RelationspreisTickets sind die AnschlussTickets NRW die kürzesten, was in der Natur dieses Tickets liegt, da es ja nur einen Teil des Gesamtreiseweges abdeckt.

Das KCM wird die Analyse nutzen, um

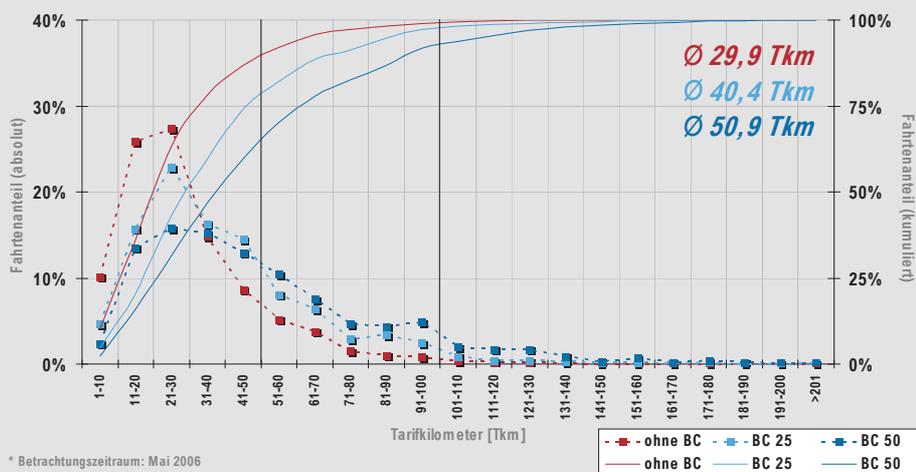
Ansätze zur Weiterentwicklung des NRW-Tarifs zu untersuchen. Insbesondere die Wechselwirkungen zwischen Relations- und PauschalpreisTickets bedürfen einer differenzierten Betrachtung, um Nutzenschwel len zu identifizieren und so Hinweise auf mögliche neue Preisansätze zu erarbeiten.

Klaus Vollmer (KCM)

NRW-Tarif

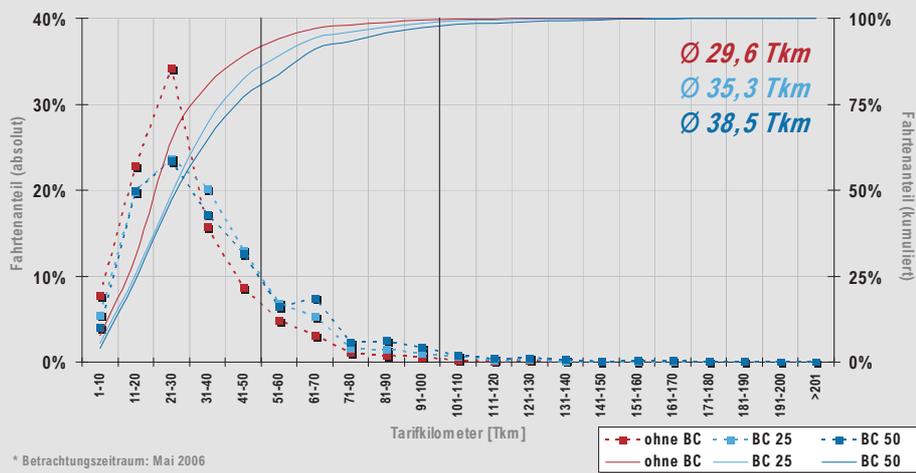
RelationspreisTickets - Reiseweiten im SPNV

AnschlussTicket NRW Einzelfahrt* ohne BC / mit BC 25 / mit BC 50



AnschlussTickets werden für vergleichsweise kurze Reisen genutzt; BahnCard-Inhaber reisen aber deutlich weiter

AnschlussTicket NRW Hin&Rück* ohne BC / mit BC 25 / mit BC 50



Der Einfluss des BahnCard-Rabatts lässt bei Hin&Rück-Tickets vergleichsweise nach

Partner im NRW-Nahverkehr sind die in den NRW-Verkehrsverbänden und -gemeinschaften organisierten öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen. Im Landesarbeitskreis Tarif/Vertrieb werden sie vertreten durch:



Ministerium für
Bauen und Verkehr
des Landes
Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Bauen und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen
Haroldstraße 4
40190 Düsseldorf
www.mbv.nrw.de



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de



Verkehrsverbund Rhein-Sieg
Krebsgasse 5-11
50667 Köln
www.vrsinfo.de



KompetenzCenter Marketing NRW
c/o Verkehrsverbund Rhein-Sieg
Krebsgasse 5-11
50667 Köln
www.vrsinfo.de



Aachener Verkehrsverbund
Neuköllner Straße 1
52068 Aachen
www.avv.de

Die Bahn 

DB Regio NRW
Willi-Becker-Allee 11
40227 Düsseldorf
www.bahn.de/NRW



Münsterland-/Ruhr-Lippe-Tarif
Bahnhofstraße 15
48143 Münster
www.vgm-vrl.de



Verkehrsverbund OstWestfalenLippe
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld
www.vvowl.de



Der Sechser c/o OWL Verkehr
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
www.dersechser.de



Nahverkehrsverbund
Paderborn/Höxter
Bahnhofstraße 17
33102 Paderborn
www.nph.de



Verkehrs-Servicegesellschaft
Paderborn/Höxter
Bahnhofstraße 17
33102 Paderborn
www.vph.de



Zweckverband Personennahverkehr
Westfalen-Süd
Koblenzer Straße 33
57072 Siegen
www.zws-online.de
www.vgws.de



Verkehrsgemeinschaft
Westfalen-Süd
Spandauer Straße 36
57072 Siegen
www.vgws.de



Nahverkehrs-Zweckverband
Niederrhein
Reeser Landstraße 31
46483 Wesel
www.zweckverband-nvn.de



Verkehrsgemeinschaft
Niederrhein
Homburger Straße 113
47441 Moers
www.vgn-online.de

Leitung

Dr. Wilhelm Schmidt-Freitag

Telefon: (0221) 2 08 08-10

Telefax: (0221) 2 08 08-40

w.schmidt-freitag@vrsinfo.de

Tarif/Vertrieb/EAV

Klaus Vollmer

Telefon: (0221) 2 08 08-23

Telefax: (0221) 2 08 08-53

klaus.vollmer@vrsinfo.de

Tarif

Holger Pfenning

Telefon: (0221) 2 08 08-43

Telefax: (0221) 2 08 08-53

holger.pfenning@vrsinfo.de

Ernst-Erwin Reuter

Telefon: (0221) 2 08 08-14

Telefax: (0221) 2 08 08-53

ernst-erwin.reuter@vrsinfo.de

Vertrieb

Eike Radike

Telefon: (0221) 2 08 08-26

Telefax: (0221) 2 08 08-53

eike.radike@vrsinfo.de

EAV

Danijel Andrić

Telefon: (0221) 2 08 08-25

Telefax: (0221) 2 08 08-53

danijel.andric@vrsinfo.de

Kommunikation

Claudia Dillenhöfer

Telefon: (0221) 2 08 08-46

Telefax: (0221) 2 08 08-53

claudia.dillenhofer@vrsinfo.de

Kommunikation

Ralf Foerste

Telefon: (0221) 2 08 08-49

Telefax: (0221) 2 08 08-53

ralf.foerste@vrsinfo.de

Marktforschung

Anja Derkum

Telefon: (0221) 2 08 08-752

Telefax: (0221) 2 08 08-53

anja.derkum@vrsinfo.de

Marktforschung

Monika Schreiber

Telefon: (0221) 2 08 08-751

Telefax: (0221) 2 08 08-53

monika.schreiber@vrsinfo.de

Presse/Öffentlichkeitsarbeit

Isabella Stock

Telefon: (0221) 2 08 08-47

Telefax: (0221) 2 08 08-53

isabella.stock@vrsinfo.de

Herausgeber**KompetenzCenter Marketing NRW**

bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Krebsgasse 5-11

50667 Köln

Telefon: (0221) 2 08 08-0

Telefax: (0221) 2 08 08-53

eMail: info@vrsinfo.de

Internet: www.vrsinfo.de

www.nahverkehr.nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt**Dipl.-Ing. Klaus Vollmer**

Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Leiter der Abteilung Tarif/Vertrieb/EAV

Konzeption, Redaktion und Gestaltung

Danijel Andrić und Klaus Vollmer

Druck

welzel+hardt

Köln, im Mai 2007





KompetenzCenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Krebsgasse 5-11
50667 Köln

Telefon: (0221) 2 08 08-0
Telefax: (0221) 2 08 08-53
eMail: info@vrsinfo.de
Internet: www.vrsinfo.de
www.nahverkehr.nrw.de