NRW-TarifReport 2014//15

KCM Kompetenzcenter Marketing NRW

BUSSE & BAHNEN NRW

Herausgeber

Kompetenzcenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Glockengasse 37–39, 50667 Köln
Telefon: 0221 20808-0, Telefax: 0221 20808-40
kcm-nrw@vrsinfo.de
www.kcm-nrw.de
www.busse-und-bahnen.nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt

Birgit Strecker · Stellvertretende Leiterin
des Kompetenzcenters Marketing NRW

Konzeption und Redaktion

Katrin Kunkel · Kompetenzcenter Marketing NRW
Zink und Kraemer AG · www.zuk.de

Layout und Gestaltung

Zink und Kraemer AG · www.zuk.de

Fotos

Getty Images / Thomas Vietz, Maskot, Francesco, Westend61
Fotolia / magdal3na, Franz Pfluegl, Mimagephotos
iStockphoto / Skynesher, Den Belitsky
Shutterstock / Limilama, Jorge Salcedo
Kompetenzcenter Marketing NRW
DB Regio AG

Druck

msk marketingservice köln GmbH · www.mzsued.de

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C011331

ClimatePartner° klimaneutral
Druck | ID 53516-1507-1002

Für den Inhalt externer Webseiten Dritter übernehmen wir keine Haftung.

Alles in Bewegung!

Nicht nur die NRW-Tariflandschaft an Rhein, Ruhr und in Westfalen verändert sich und wächst weiter zusammen. Auch der NRW-Tarif wird modernisiert und zu einem vollwertigen Verbundtarif weiterentwickelt. Zukünftig bietet er Kunden mehr Flexibilität bei der Routen- und Verkehrsmittelwahl.

Die tariflichen und technischen Voraussetzungen hierfür sind erfüllt; nun arbeiten wir mit Hochdruck gemeinsam mit den Nahverkehrsakteuren in NRW an der geplanten Umsetzung im Dezember dieses Jahres.

Und auch beim KCM selbst bewegt sich was: Zum Jahreswechsel hat der langjährige Leiter des KCM, Klaus Vollmer, einen neuen Lebensabschnitt angetreten. Durch seine Arbeit und sein Engagement hat er den Erfolg des KCM und die Entwicklung der NRW-Tariflandschaft entscheidend mitgeprägt. Dafür danken wir ihm von Herzen und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute!

In diesem Jahr freue ich mich, Ihnen den NRW-Tarif-Report zu präsentieren, und lege Ihnen die Lektüre ans Herz. Blättern Sie und erfahren Sie, was es Neues gibt!

Birgit Strecker
Stellvertretende Leiterin des
Kompetenzcenters Marketing NRW

Köln, im September 2015

Inhalt

Entwicklung der NRW-Tariflandschaft 06

Service 16

Kommunikation 24

02 Impressum

03 Editorial

Entwicklung der NRW-Tariflandschaft

07 **Tariflandschaft –** Tarifentwicklung im Rheinland und in Westfalen

09 **Der Neue NRW-Tarif –** Von der Relation zum Raum

14 **Bilanz –** Gutes Einnahmenplus 2014

Service

17 **NRW-Kundenbarometer 2014 –** Wie zufrieden sind die Nahverkehrskunden in NRW?

21 **Mobilitätsgarantie NRW –** Bilanz 2014

23 **Interview –** DB Kundendialog und die Mobilitätsgarantie NRW

Kommunikation

25 **Produkteinführung –** Schöne60Ticket NRW

26 **Kampagne „Generation Y" –** Virale Imagekampagne für eine spezielle Zielgruppe

Vertrieb

29 **eTicket –** das elektronische Fahrgeldmanagement in NRW

NRW-Tarif in Zahlen

33 **Preisfortschreibung 2015**

35 **Einnahmenentwicklung 2014**

41 **Verkaufsstatistik 2014**

Anhang

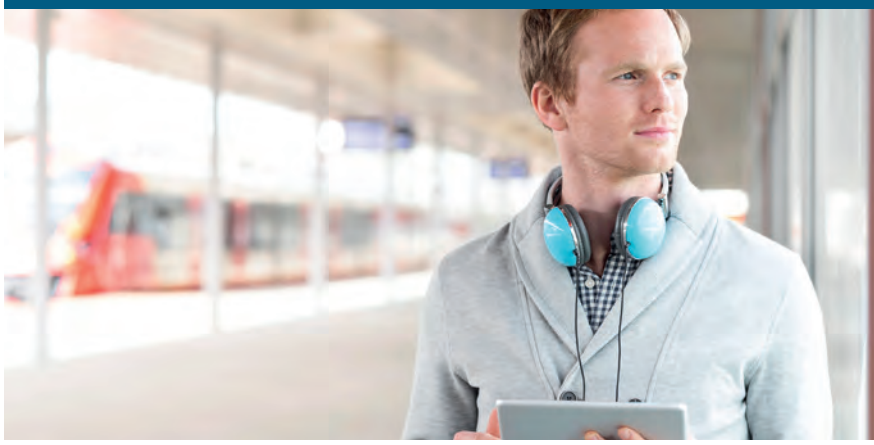
45 **Partner im NRW-Nahverkehr**

46 **Abkürzungsverzeichnis**

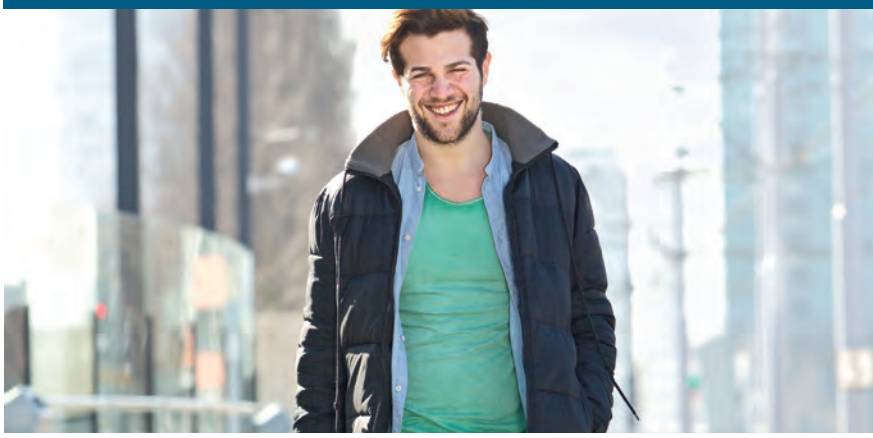
47 **Ansprechpartner beim KCM**

28 Vertrieb

32 NRW-Tarif in Zahlen



44 Anhang



NRW-Tarif-landschaft

07 Tarifentwicklung im Rheinland und in Westfalen

09 Der Neue NRW-Tarif

14 Einnahmen und Fahrten der NRW-Verbundtarife

Tariflandschaft

Tarifentwicklung im Rheinland und in Westfalen

Nach Rhein-Ruhr arbeiten auch Rheinland und Westfalen an einem gemeinsamen Tarif in ihrer Region

2011 wurde im ÖPNVG NRW festgeschrieben, die Tariflandschaft in NRW zu drei großen Tarifräumen, Rhein-Ruhr, Rheinland und Westfalen, zu verdichten. Dabei soll der NRW-Tarif als verbindendes Element zu einem Flächenzonentarif ertüchtigt werden.

Inzwischen haben alle Akteure ihren Beitrag geleistet oder führen vorbereitende Arbeiten durch: VRR und VGN wenden bereits in beiden Gebieten durchgängig und ausschließlich den VRR-Tarif an. VRS und AVV haben als ersten Schritt die Ausweitung des VRS-Tarifs, als Tarifkragen auf das Gebiet des AVV, vollzogen (siehe Beitrag Tarifentwicklung im Rheinland) und Westfalen arbeitet an der Einführung des WestfalenTarifs (siehe Beitrag Tarifentwicklung in Westfalen). Außerdem haben MBWSV, DB Regio AG und KCM die technischen Rahmenbedingungen geschaffen, um den NRW-Tarif ab 13. Dezember 2015 als Flächenzonentarif und damit als vollwertigen Verbundtarif anwenden zu können – mit deutlichen Verbesserungen für Fahrgäste und Verkehrsunternehmen (siehe Beitrag zum neuen NRW-Tarif).

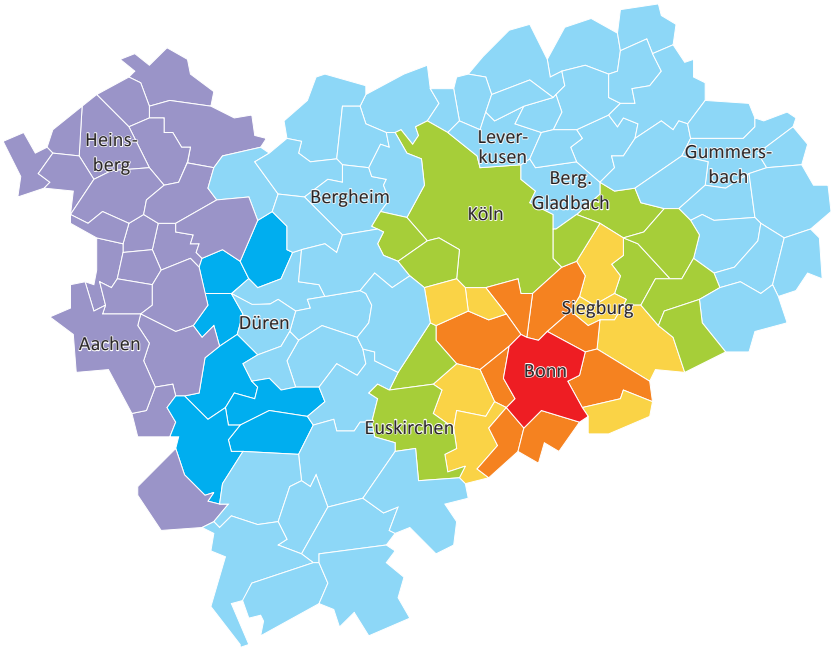
Tarifentwicklung im Rheinland

Im Rheinland startete die Tarifkooperation zwischen AVV und VRS am 1. Januar 2015. Seitdem gibt es nur noch einen Tarif für Fahrten mit Bus und Bahn zwischen dem AVV und dem erweiterten VRS-Netz. Der AVV-Tarif bleibt hiervon unberührt und gilt nach wie vor für Verbundfahrten im AVV.

Über die bereits seit 2006 in das erweiterte VRS-Netz integrierten AVV-Kommunen Düren, Merzenich, Nörvenich, Titz und Vettweiß hinaus kommt nun der gesamte VRS-Regeltarif zwischen dem VRS und den übrigen 30 AVV-Kommunen zur Anwendung. Dazu wurden die zwei neuen Preisstufen 6 und 7 für diese langen Reiseweiten geschaffen.

Neben dem Sortiment des Bartarifs (vor allem Einzeltickets, Mehrfahrtentickets sowie Tagestickets) wurden auch die Zeitkarten an das neue Tarifsystem angepasst: SchülerTickets und JobTickets des AVV bzw. VRS überlappen zusätzlich und ohne Preisaufschlag jeweils eine Kommune tief in den Nachbarraum. Zudem haben die Besitzer dieser Tickets die Möglichkeit, preisgünstig ein entsprechendes Ticket für das Gesamtgebiet des jeweils anderen Verbundes hinzuzukaufen. Lösungen für ein gemeinsames pauschales Anschlussticket werden derzeit noch geprüft. Das relationsbezogene AnschlussTicket NRW ist daher weiterhin erhältlich.

Nur wenige Produkte (Formel9Ticket, PrimaTicket und der Zuschlag Fahrradmitnahme Monat) werden nicht angeboten, da vergleichbare Angebote im AVV-Binnenraum nicht vorgehalten werden. Ebenso werden die MobilPassTickets nicht angeboten.



// **Tarifkooperation** Rheinland

- 1b CityTicket (Köln oder Bonn)
- 2b CityPlusTicket (Köln oder Bonn)
- 3 RegioTicket
- 4 RegioTicket
- 5 RegioTicket
- 6 RegioTicket
- 7 RegioTicket

Zur besseren Übersicht sind nicht alle Gemeinden benannt, sondern lediglich die Kreisstädte und kreisfreien Städte dargestellt.

Mit Einführung der Tarifkooperation verbunden war die Abschaffung der Bahncard, die im zuvor geltenden NRW-Tarif zwar im Bartarif anerkannt wurde, jedoch nicht bei den regionalen Verbund- und Gemeinschaftstarifen in NRW zur Anwendung kommt. Preissprünge für die Kunden ließen sich daher und aufgrund der unterschiedlichen Tarifsysteme nicht in allen Fällen vermeiden.

Mit der vorliegenden Tarifkooperation kommt der VRS-Tarif bei verbundraum-überschreitenden Fahrten zwischen dem VRS und dem AVV als Tarifkragen zur Anwendung. Da jedoch weiterhin der AVV-Tarif für AVV-Binnenrelationen vorgehalten wird, stellt diese Tarifkooperation nur den ersten Schritt zur Erfüllung der Vorgaben des ÖPNVG dar. Ein weiteres Zusammenwachsen beider Räume, vor allem hinsichtlich eines gemeinsamen Rheinlandtarifs ohne die Anwendung eines regionalen „Alt-Tarifs", muss der logische nächste Schritt sein.

Alexander Schwan

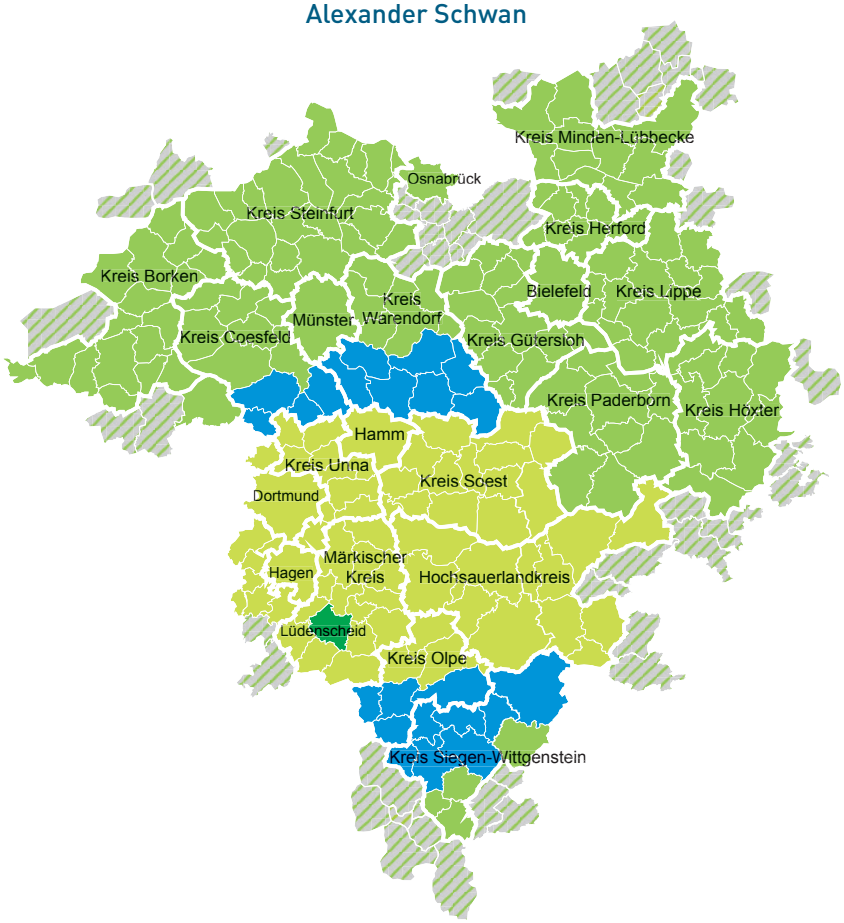
Einführung des WestfalenTarifs

In Westfalen-Lippe wird weiter intensiv an den Parametern für einen gemeinsamen WestfalenTarif gearbeitet.

Das Tarifmodell orientiert sich an den Gemeindegrenzen und umfasst ca. 300 Tarifgebiete mit mehr als 45.000 Relationen. Die Ticketpreise werden entfernungsabhängig in Preisstufen aggregiert. Dabei bleiben die jeweiligen unteren Preisstufen (0 – 5) in ihrer heutigen Struktur erhalten und führen in den fünf bestehenden Tarifräumen zu unterschiedlichen Preishöhen je Preisstufe. Ab der Preisstufe 6 bis zur höchsten Preisstufe 12 (ab 120 km) gelten dann westfalenweit einheitliche Preise. Abo- oder MonatsTicket-Kunden können ermäßigte Anschlusstickets zu allen Zielen in Westfalen-Lippe erwerben. Die Tickets des WestfalenTarifs gelten dabei wie die Tickets der heutigen regionalen Tarife in allen Verkehrsmitteln des Nahverkehrs, eine Anerkennung der BahnCard erfolgt daher analog nicht.

Die heutigen Tarifregionen in Westfalen-Lippe stimmen als Vorstufe zum WestfalenTarif das Ticketsortiment und die Tarifbestimmungen bereits kontinuierlich aufeinander ab. Gegenüber dem Stand des Berichts im NRW-TarifReport 2013/2014 (Seite 9) wurde die Einführung des WestfalenTarifs für 2017 angekündigt.

Holger Lorenz



// **Anwendung regionaler und westfälischer Preisstufen**
am Beispiel EinzelTicket (ab Lüdenscheid)

- Regionale Preisstufengasse PS 0 bis 5 im WestfalenTarif
- Neue Preisstufen im WestfalenTarif bis PS 11 (werden aus NRW-Tarif entwickelt)
- Neue Preisstufe 12 (Höchstpreisstufe)
- Tarif gilt auf einzelnen Linien

Der Neue NRW-Tarif

Von der Relation zum Raum

Der NRW-Tarif wird zu einem vollwertigen Verbundtarif weiterentwickelt

Seit 10 Jahren ergänzt der NRW-Tarif die regionalen Verbundtarife in NRW um die landesweite Mobilität von Tür zu Tür. Dabei stellt das heutige System der RelationspreisTickets, das sog. Knochenprinzip, insbesondere für Zeitkarteninhaber ein deutliches Nutzungshemmnis dar. Mit der geplanten Umstellung des NRW-Tarifs auf einen vollwertigen Verbundtarif, der umfassende Nutzungsmöglichkeiten zwischen Start- und Zielgemeinde bietet, soll daher eine zukunftsfähige Weiterentwicklung erfolgen.

Das heutige Tarifbildungssystem der NRW-RelationspreisTickets basiert auf dem kilometrischen Nahverkehrstarif der DB für den Schienenanteil (C-Preis) zuzüglich eines pauschalen „plus-Betrags" zur Abgeltung der Nutzung des lokalen ÖSPV am Start- und Zielort.

In der Reisekette kann der Kunde deshalb heute ausschließlich mit dem ÖSPV zum Bahnhof fahren, um mit Nahverkehrszügen einen Großteil der regionalen Fahrtstrecke zu überwinden und am Ziel wiederum vom Bahnhof zum endgültigen Reiseziel mit dem ÖSPV fahren. Bus- oder Straßenbahnfahrten „zwischendrin" sind ebenso wenig möglich wie Verbindungen nur mit Bus oder Straßenbahn. Bei solchen Verbindungen kann aufgrund des fehlenden preisbildenden Schienenanteils kein RelationspreisTicket ausgegeben werden. Darüber hinaus muss sich der Kunde bei mehreren möglichen Schienenwegen bereits beim Kauf des RelationspreisTickets auf einen Weg festlegen. Das gilt auch bei schienenfernen Gemeinden für den Weg zu einem definierten nächstgelegenen Bahnhof.

Diese Komplexität führt zu Lücken im flächendeckenden Vertrieb. Eine einfache Matrix mit nur einer Preisangabe für die Relation zwischen zwei Gemeinden ist nicht darstellbar, so dass nur Verkehrsunternehmen die RelationspreisTickets vollständig verkaufen können, die fahrplanbasiert verkaufen.

Zukünftig soll der NRW-Tarif durch alle Verkehrsunternehmen in NRW verkauft werden.

Komplexität des heutigen NRW-Tarifs

Quelle: Ingenieurgruppe IVV Aachen

// **Ohne feste Fahrtenfolge** ist heute keine Tarifierung bzw. kein Verkauf von RelationspreisTickets möglich.

Anforderungen an die Ertüchtigung

Bereits in der Vergangenheit verständigten sich die Partner des NRW-Tarifs – angesichts seiner Bedeutung als drittumsatzstärkster Tarif in NRW – darauf, das Grundangebot an Tickets vergleichbar zu dem der Verbünde zu gestalten. Nun sollen auch die Schwachstellen des Tarifbildungsprinzips aufgearbeitet und der NRW-Tarif zu einem vollwertigen Verbundtarif in Form eines Flächenzonentarifs weiterentwickelt werden.

Hierbei gelten folgende Grundsätze:

// Eine Gemeinde entspricht einem Tarifgebiet. Somit bilden die 396 Gemeinden des Landes NRW die Flächenzonen des NRW-Tarifs.

// Von jeder Gemeinde zu einer anderen Gemeinde soll es nur eine eindeutige Tarifierung geben. Alle vergleichbaren Reisewege zwischen zwei Gemeinden werden zu einem Preis zusammengefasst.

// Die Bindung von festgelegten Abschnitten des Reiseweges an bestimmte Verkehrsmittel soll vollständig entfallen.

Anforderungen und Arbeitsaufträge

Grundsatz: Der NRW-Tarif muss für Kunden „funktionieren" wie ein Verbundtarif!

Anforderungen | Arbeitsauftrag

- Alle Relationen und Wege in NRW müssen tarifierbar sein!
  - ÖSPV-Strecken in Preisbildung einbeziehen
- Alle vergleichbaren Reisewege zu einem Preis zusammenfassen!
  - C-Preis in NRW modifizieren
- Vollwertige Flächenzonentarifierung ohne Verkehrsmittelbezug gewährleisten!
  - Verkehrsmittelbezug auflösen
- „Einheit" von ÖV-Angebot und Tarif sicherstellen
  - Fahrplan der Tarifbildung hinterlegen

Folge: Neuberechnung der Tarifgrundlagen für alle NRW-Relationen erforderlich!

Quelle: Ingenieurgruppe IVV Aachen

// **Vor dem Hintergrund der beschriebenen Zugangshemmnisse** lassen sich tarifliche Anforderungen an die Ertüchtigung ableiten.

Aus Fahrplanrouten werden Tarifentfernungen

Insgesamt erfordert die Ertüchtigung eine umfassende Neuberechnung der Tarifgrundlage für alle Relationen des NRW-Tarifs.

Dabei stellt das Entfernungswerk der DB AG, der C-Preis, weiterhin die Grundlage der Tarifbildung des NRW-Tarifs dar. Zusätzlich werden über den C-Preis zukünftig aber auch regionale Bus- und Straßenbahnrelationen bepreist. Ergänzend finanziert der „plus-Betrag" wie bisher den lokalen ÖSPV an Start und Ziel.

Als Grundlage der Neuberechnung des NRW-Tarifs wird für jedes Tarifgebiet genau *ein* tarifbildender Halt festgelegt, der den „Mittelpunkt" der Gemeinde für die Berechnung der Tarifentfernung darstellt. Der tarifbildende Halt besitzt als zentraler Halt (Bahnhof oder ÖSPV-Haltestelle) eine hohe Verkehrsfunktion für die Gemeinde, indem er eine maßgebliche Verknüpfungshaltestelle darstellt und eine zentrale Lage im Gemeindegebiet aufweist.

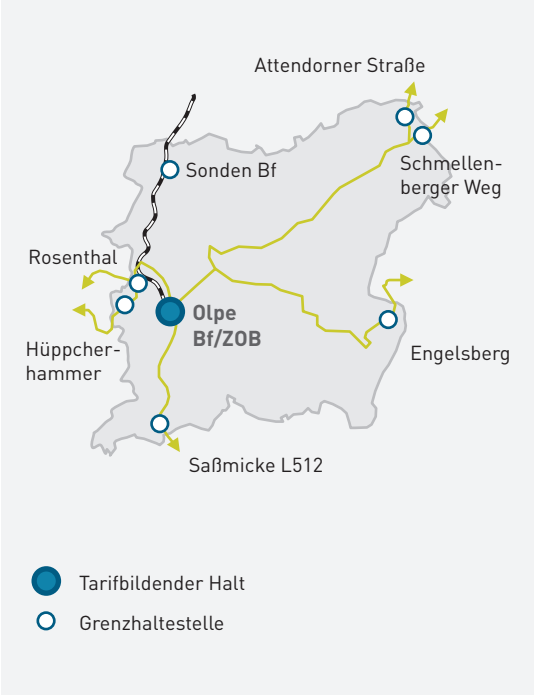
Die eigentliche Neuberechnung erfolgt dann in mehreren Arbeitsschritten und startet mit einer aufwendigen Routensuche in einem aktuellen Fahrplan.

Um dabei alle verkehrsüblichen Reisewege zwischen zwei Gemeinden zu berücksichtigen, wird zum einen bei der Routensuche der für das Zentrum der Gemeinde repräsentative tarifbildende Halt

Ein Rechenlauf für die NRW-weite Routensuche dauert 3 bis 4 Monate.

und zum anderen alle „Grenzhaltestellen" (letzte Haltestelle innerhalb des Gemeindegebietes) zu den Nachbargemeinden berücksichtigt. Auch mit dieser Reduktion auf relevante Haltestellen dauert ein Rechenlauf auf leistungsfähigen Rechenanlagen 3 bis 4 Monate. Im Ergebnis werden alle sinnvollen Fahrplanrouten zwischen zwei Gemeinden in NRW identifiziert.

Haltestellenauswahl der Routensuche (Beispiel Olpe)



Quelle: Ingenieurgruppe IVV Aachen

// **Durch das Prinzip des tarifbildenden Haltes und der Grenzhaltestellen** erfolgt eine Reduktion von ca. 100 Haltestellen je Gemeinde auf etwa 10 Haltestellen je Gemeinde.

Zur Ermittlung der Tarifentfernung der identifizierten Fahrplanrouten wird für die SPNV-Strecken auf die Streckenentfernung des C-Preises zurückgegriffen. Diese Streckenentfernung wird aus dem bestehenden Entfernungswerk des C-Preises ermittelt; maßgeblich für die Entfernung sind die jeweiligen tarifbildenden Halte.

Für die Ermittlung der Tarifentfernungen der ÖSPV-Strecken musste ein anderer Berechnungsansatz entwickelt werden. Hierbei wurde als Anforderung definiert, dass dieser weitgehend stabil gegenüber Fahrplanänderungen ist und erschließungsbedingte Umwege tariflich nicht dem Kunden angelastet werden.

Der daraus für den ÖSPV abgeleitete Berechnungsansatz arbeitet mit modellierten Streckenentfernungen, wonach ausgehend vom tarifbildenden Halt der Startgemeinde die Strecke über alle am Reiseweg gelegenen tarifbildenden Halte bis zu einem SPNV-Umstiegsbahnhof oder bis zum tarifbildenden Halt der Zielgemeinde gebildet wird. Dann wird die Luftlinienentfernung der Strecke in Kilometern berechnet und mit einem pauschalen Umwegfaktor von 1,29 hochgerechnet (siehe Karten Seite 12).

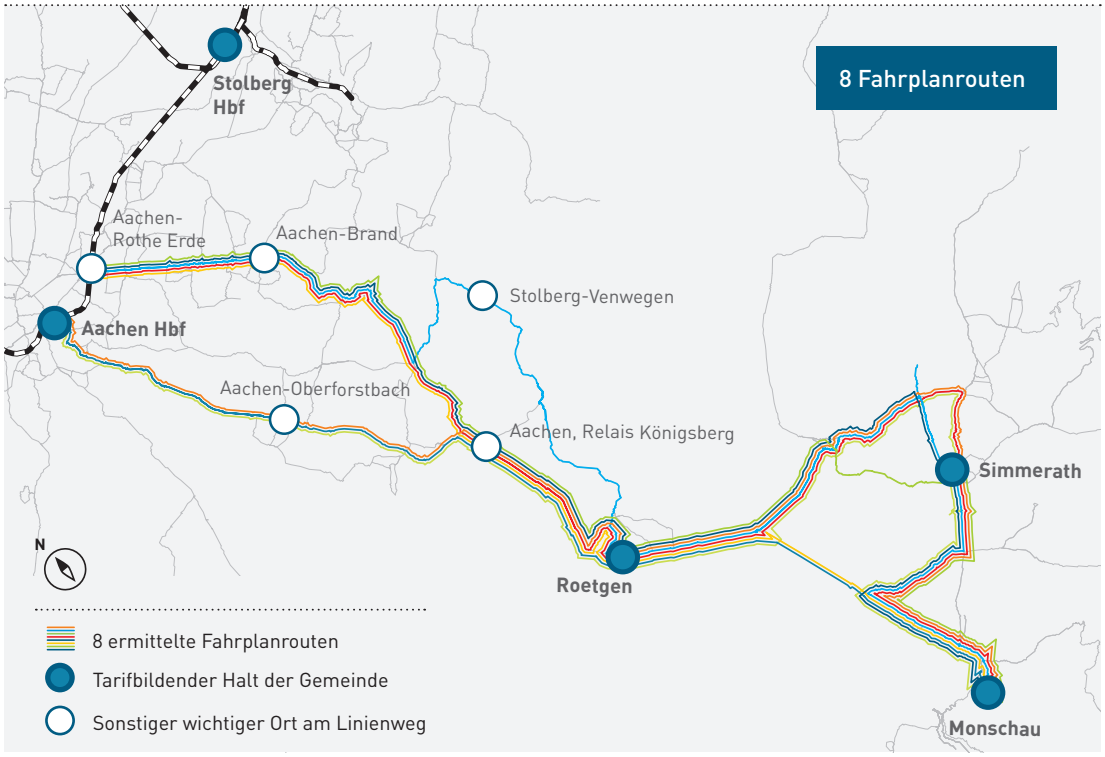
Im weiteren Verlauf werden die ermittelten und mit einer Tarifentfernung versehenen Fahrplanrouten sinnvoll zusammengefasst. Damit das gelingt, wird die Nutzungswahrscheinlichkeit einer Route anhand verschiedener Parameter (u. a. Beförderungszeit und Umstiegshäufigkeit) modellhaft beschrieben. Routen mit einer unwahrscheinlichen Nutzung werden dann verworfen, während die verbleibende Schar von Tarifrouten den Geltungsbereich der RelationspreisTickets zwischen Start und Ziel aufspannt.

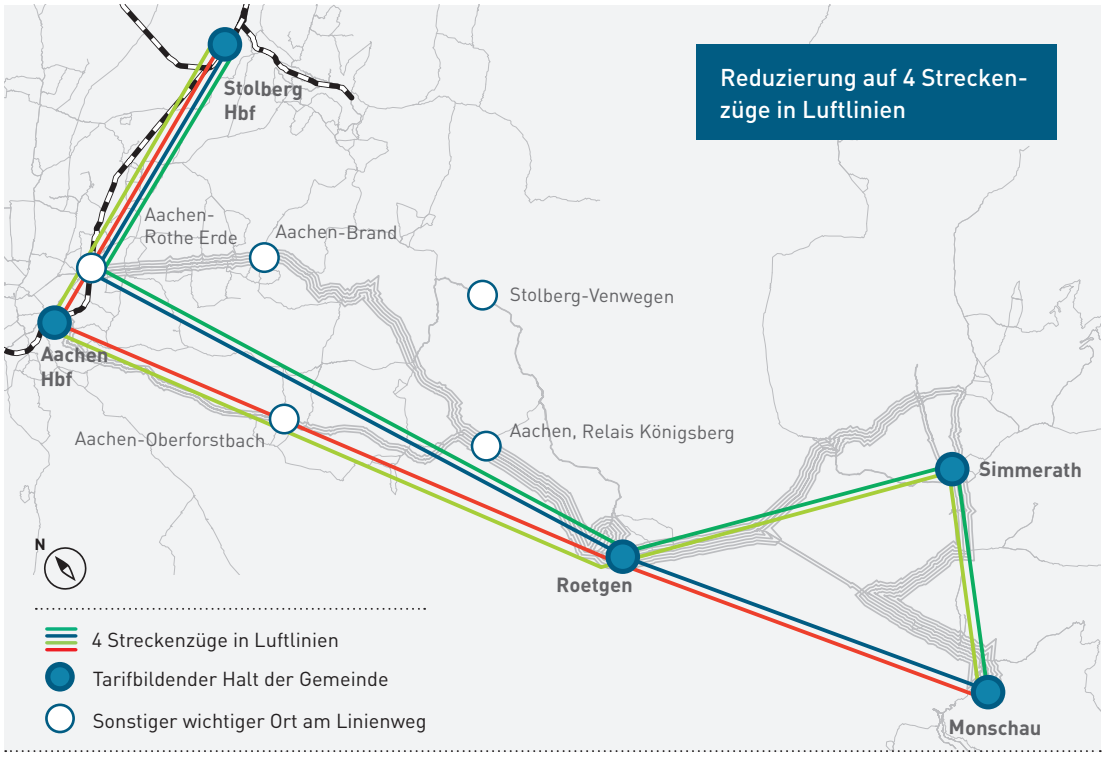
Schließlich bedarf es noch der Festlegung, welche enthaltene Fahrplanroute den Preis bestimmt. Hier findet die Tarifentfernung der Fahrplanroute Anwendung, die mit der höchsten Nutzungswahrscheinlichkeit von den Kunden genutzt wird. Zu diesem Zweck erfolgt eine Aufaddierung der Nutzungswahrscheinlichkeit aller Tarifrouten – beginnend mit der kürzesten Tarifentfernung bis zum festgelegten Schwellenwert. Um zu vermeiden, dass selten genutzte Tarifrouten preisbildend wirken, nur weil sie den Schwellenwert treffen, wird statt dieser Route die folgende, längere Tarifroute gewählt. In der Regel ist die so ermittelte preisbildende Tarifroute ebenfalls die schnellste Route.

Die gewonnenen Tarifdaten gehen in eine Relationspreismatrix ein, die sämtliche Vertriebsdaten des ertüchtigten NRW-Tarifs enthält (NRW-Vertriebshilfe).

Das entwickelte Berechnungsverfahren sieht keinen Mischpreis vor und erzeugt somit ein stabiles Preisgefüge.

Berechnung der regionalen ÖSPV-Strecken (am Beispiel der Relation Stolberg – Monschau)

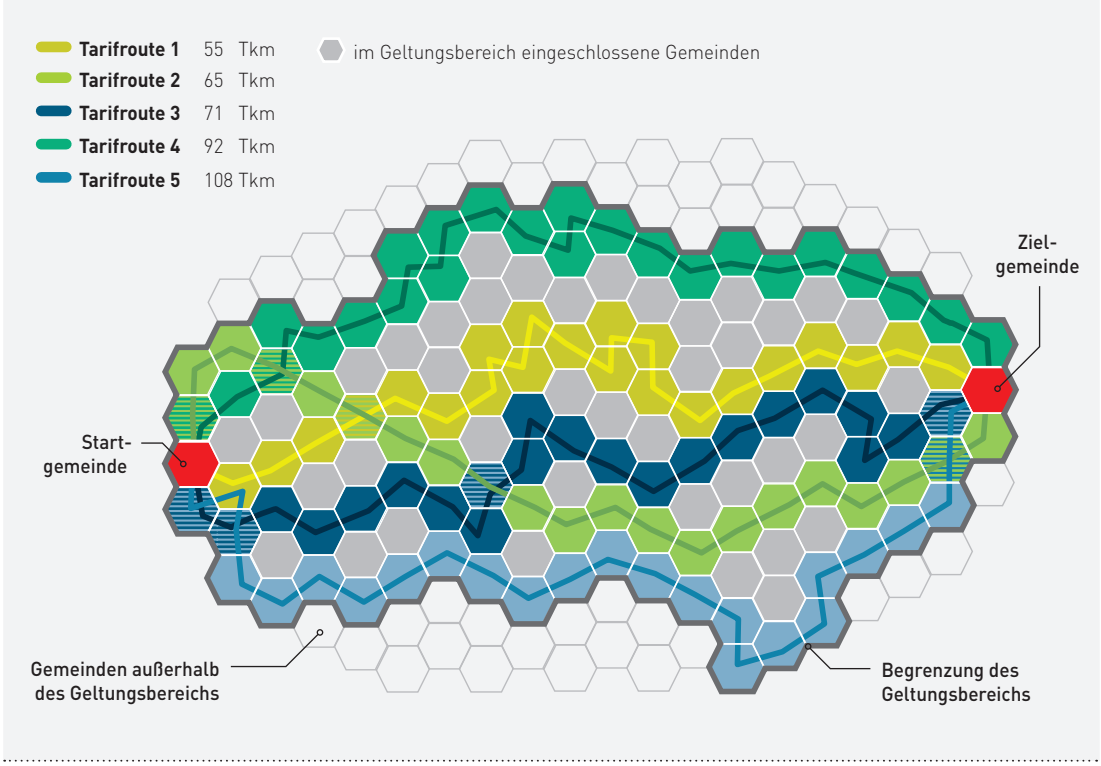




Quelle: Ingenieurgruppe IVV Aachen

// **Die Tarifentfernungen der ÖSPV-Strecken** werden auf Grundlage einer modellierten Streckenentfernung in Luftlinien berechnet.

Geltungsbereich



Quelle: Ingenieurgruppe IVV Aachen

// **Aus den Tarifrouten wird der Geltungsbereich abgeleitet,** innerhalb dessen Kunden freie Verkehrsmittel- und Routenwahl haben.

Geltungsbereich des Tickets als Ergebnis

Der neue Geltungsbereich der RelationspreisTickets stellt im Ergebnis einen festgelegten Raum zwischen Start- und Zielgemeinde dar, den die Kunden mit einem Ticket für die betreffende Strecke nutzen können. Innerhalb dieses Raumes sind alle Reisewege zugelassen und es können auch die Gemeinden befahren werden, die zwar nicht unmittelbar für eine Fahrplanroute relevant sind, aber innerhalb des aufgespannten Raumes liegen.

Dadurch werden die Fahrtmöglichkeiten für die Kunden deutlich erweitert, und gerade die Zeitkarten werden durch diese freizügigen Nutzungsmöglichkeiten attraktiver. Unbewusstes Schwarzfahren der Kunden wird außerdem erheblich minimiert. Zudem kann das System als stabil gegenüber Fahrplanänderungen bezeichnet werden und die Bestandspreise konnten weitgehend gehalten werden: Circa 90 % aller Relationen bleiben preislich stabil.

Im Ergebnis liegt mit dem ertüchtigten NRW-Tarif ein vollwertiger Verbundtarif vor, der sämtlichen Anforderungen an einen modernen relationsbezogenen Nahverkehrstarif erfüllt. Die bislang bestehenden Entwicklungshemmnisse können vollständig abgebaut und dementsprechend Vorteile für den Fahrgast geschaffen werden.

Durch die beschriebene Neuberechnung der Tarifierungsgrundlagen wurde die Voraussetzung für die Ertüchtigung geschaffen. Eine technische Umsetzung in Absprache mit den NRW-Nahverkehrsakteuren ist damit möglich. Derzeit laufen die Vorbereitungen für die geplante Umsetzung mit Hochdruck auf allen Ebenen.

Katrin Kunkel

Bilanz

Gutes Einnahmenplus 2014

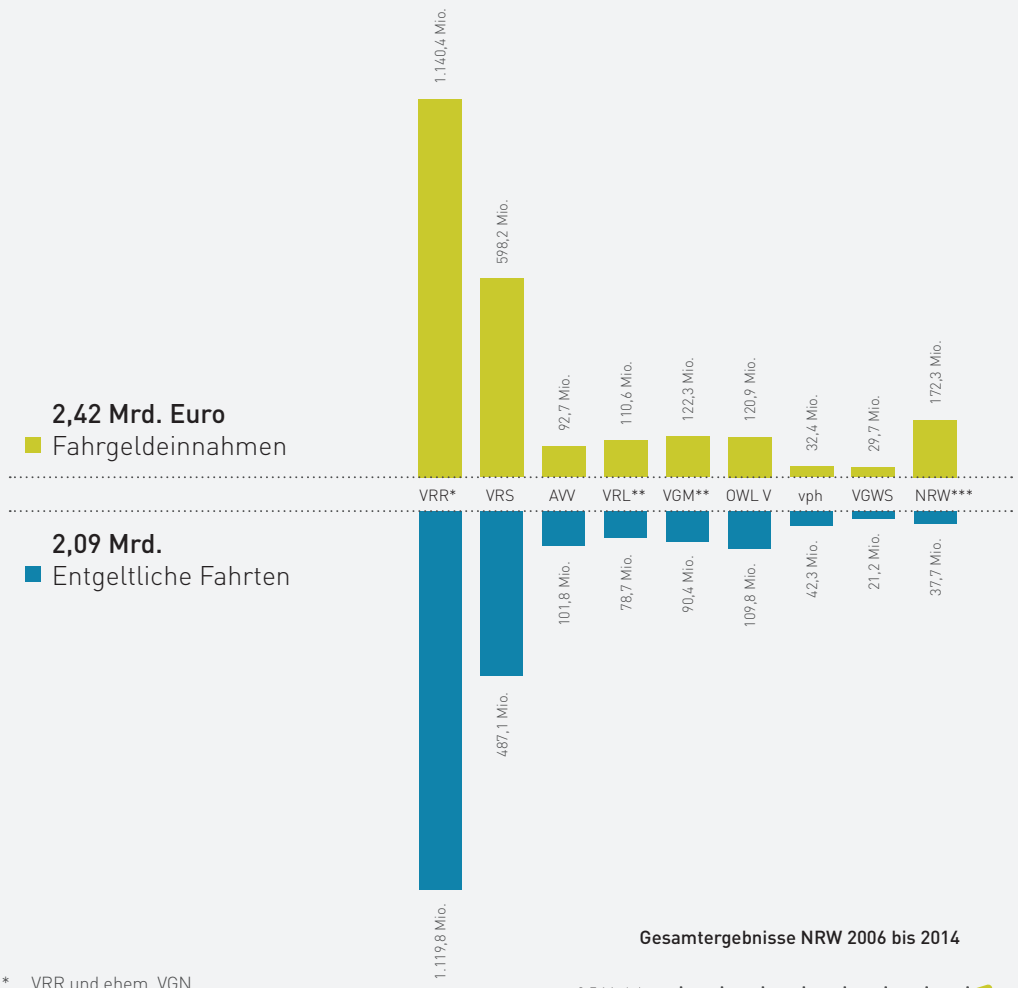
Die Entwicklung der NRW-Verbundtarife

2014 waren 2,09 Mrd. Fahrgäste entgeltlich mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs. Die daraus resultierenden Einnahmen von 2,42 Mrd. Euro bedeuten gegenüber 2013 ein gutes Plus von über 70 Mio. Euro bzw. 3 %. Die Anzahl der Fahrten ist hingegen im Vergleich zum Vorjahr um 1,8 % zurückgegangen.

Die mittlerweile acht regionalen Verbundtarife verzeichnen insgesamt einen Fahrtenrückgang von über 39 Mio. (–1,9 %) und einen Einnahmenzuwachs von fast 70 Mio. Euro (3,2 %). Ursächlich für den überproportionalen Fahrtenrückgang sind die Anpassungen bei Nutzungskennziffern in einigen

Die Einnahmen von 2,42 Mrd. Euro bedeuten ein Plus von 3 %.

Verteilung der entgeltlichen Fahrten und der Einnahmen 2014

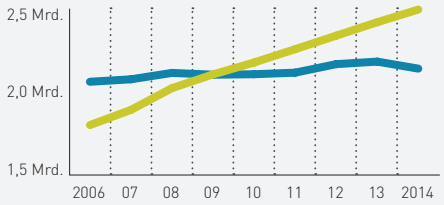


* VRR und ehem. VGN

** Gravierender Rückgang der Fahrten im Vergleich zum Vorjahr aufgrund angepasster Nutzungsfaktoren im Bereich Zeitkarten Schüler/Azubi

*** Die Position NRW setzt sich zusammen aus dem NRW-Tarif, dem Schönes-Wochenende-Ticket und dem NRWplus-Tarif.

Gesamtergebnisse NRW 2006 bis 2014



// **Mit fast 70 %** entfällt auf VRR und VRS der Großteil der Fahrgeldeinnahmen.

// **Der Fahrgastrückgang in NRW** ist hauptsächlich auf angepasste Nutzungsfaktoren bei einzelnen Tickets zurückzuführen.

Regionen. Die Einnahmensteigerung liegt in etwa im Durchschnitt der Tarifanpassungen.

Wie im Vorjahr verzeichnet der NRW-Tarif eine positive Gesamtentwicklung – auch wenn die Steigerungsrate des Vorjahres nicht erreicht werden konnte. So stiegen im Vergleich zum Jahr 2013 die Einnahmen um ca. 490.000 Euro, was einer Steigerung von 0,3 % entspricht. Auch die Fahrten im NRW-Tarif haben um 0,3 % bzw. 120.000 Fahrten zugenommen.

Fahrgastzahlen leicht unterdurchschnittlich

Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV weist im Jahr 2014 für seine Mitgliedsunternehmen bundesweit eine Steigerung der Fahrgastzahlen um 0,6 % aus. Mit einem Rückgang von 1,8 % liegt NRW damit unter dem Durchschnitt. Die Einnahmenentwicklung in NRW entspricht mit einer Steigerung von 3 % exakt dem Durchschnitt der VDV-Unternehmen.

Lars Koenen

Seit dem Zusammenschluss von VRR und VGN am 1. Januar 2012 gibt es in NRW nur noch 8 regionale Verbundtarife. Seit 2004 werden sie um den NRW-Tarif als neunten Verbundtarif für verbundraumüberschreitende Fahrten ergänzt.

Service

17 NRW-Kundenbarometer 2014

21 Mobilitätsgarantie NRW 2014

23 Interview: DB Kundendialog und die Mobilitätsgarantie NRW

Zufriedenheitsstudie

NRW-Kundenbarometer 2014

Wie zufrieden sind die Nahverkehrskunden in NRW?

Eine höhere Kundenzufriedenheit steigert nicht nur die Kundenbindung, sondern führt auch zu steigenden Kundenzahlen und mehr Ertrag. Doch wie zufrieden sind die Nahverkehrskunden in NRW? Um dieser Frage nachzugehen, beauftragt das KCM seit 2002 alle zwei Jahre das NRW-Kundenbarometer.

Zwischen September und November 2014 befragte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TNS Infratest telefonisch rund 13.300 Fahrgäste ab 16 Jahre zu ihrer Zufriedenheit bezüglich 31 verschiedener Aspekte des ÖPNV. Geprüft wurden für ÖPNV-Kunden wichtige Kriterien aus den Bereichen Angebot, Verkehrsmittel, Tarif und Vertrieb, Haltestellen und Stationen sowie Sicherheit. Die Beurteilung der Kriterien erfolgte wie in den Vorjahren anhand einer verbalen Skala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5). Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW förderte auch dieses Kundenbarometer mit 5.500 Interviews verteilt auf NRW. Die weiteren Interviews finanzierten die Verkehrsverbünde und -gemeinschaften sowie einzelne Verkehrsunternehmen, um tiefer gehende Untersuchungen für ihre jeweiligen Gebiete zu ermöglichen.

Globalzufriedenheit nahezu konstant

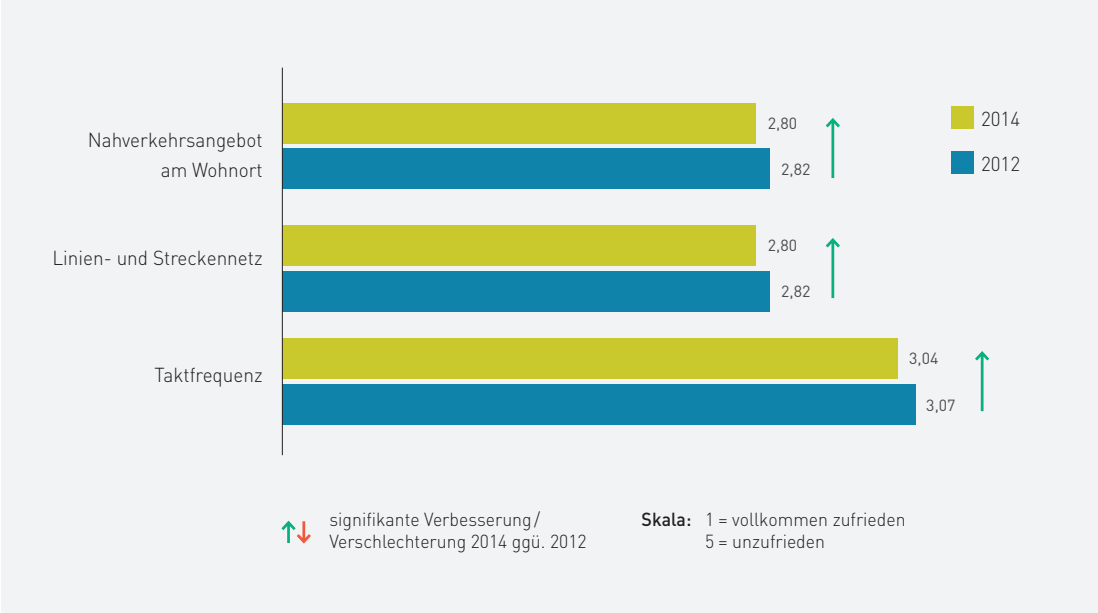
Die Globalzufriedenheit, bei der die Kunden ihre Zufriedenheit mit den Leistungen von Bus und Bahn insgesamt beurteilen, ist 2014 mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,95 im Vergleich zu 2012 mit 2,96 nahezu konstant geblieben. Von den 31 zu bewertenden Leistungsmerkmalen haben sich 11 Merkmale signifikant verbessert, 7 allerdings auch signifikant verschlechtert.

Deutliche Verbesserungen im Angebotsbereich

Sämtliche Anstrengungen im Bereich Angebotsverbesserungen haben sich ausgezahlt. Denn nicht nur das Nahverkehrsangebot am Wohnort und das Linien- und Streckennetz, sondern auch die Taktfrequenz werden seit dem letzten NRW-Kundenbarometer deutlich besser bewertet. Maßgeblich verantwortlich für diese Zufriedenheitssteigerungen sind die ÖPNV-Seltennutzer, die zwar im Vergleich zu häufigeren ÖPNV-Nutzern immer noch schlechtere Bewertungen abgeben, insgesamt aber deutlich zufriedener sind als noch 2012.

Das Kundenbarometer informiert über die Dienstleistungsqualität und ist somit wichtig für Verbesserungen.

Ausgewählte Leistungsmerkmale im Bereich Angebot



// **Der Angebotsbereich** wird seit dem letzten Kundenbarometer deutlich besser bewertet.

Höchste Zufriedenheitssteigerung aus Verkehrsmittelbereich

Trotz weniger wesentlicher Zufriedenheitsänderungen im Bereich Verkehrsmittel findet sich hier mit der „Freundlichkeit des Personals" das Merkmal mit dem höchsten Zufriedenheitszuwachs. Sie wird aktuell im Durchschnitt mit 2,75 bewertet und liegt damit um 0,08 Punkt besser als noch 2012 mit 2,83. Dabei sind signifikante Steigerungen in allen Kundengruppen und bei allen Verkehrsmitteln zu finden. Dieses Ergebnis zeigt, dass die ÖPNV-Anbieter auf dem richtigen Weg sind, den Service für Kunden zu fördern. Das spiegelt sich auch bei der Sauberkeit der Fahrzeuge wider, denn auch hier bewerten die ÖPNV-Kunden in NRW 2014 mit 3,08 signifikant besser als noch 2012 mit 3,11. Dennoch bleibt hier einiges zu tun, da Abfälle wie Flaschen und Papier, verschmierte Sitze und verschmutzte Böden am häufigsten als Unzufriedenheitsgründe genannt werden.

Lediglich die „Schnelligkeit der Fahrverbindungen" – allerdings einer der von den 31 Leistungsmerkmalen am besten bewerteten Aspekte – liegt mit einem Wert von 2,61 signifikant unter der Zufriedenheit 2012 mit 2,59. Vor allem die Seltennutzer sind mit diesem Leistungsmerkmal deutlich unzufriedener als noch 2012.

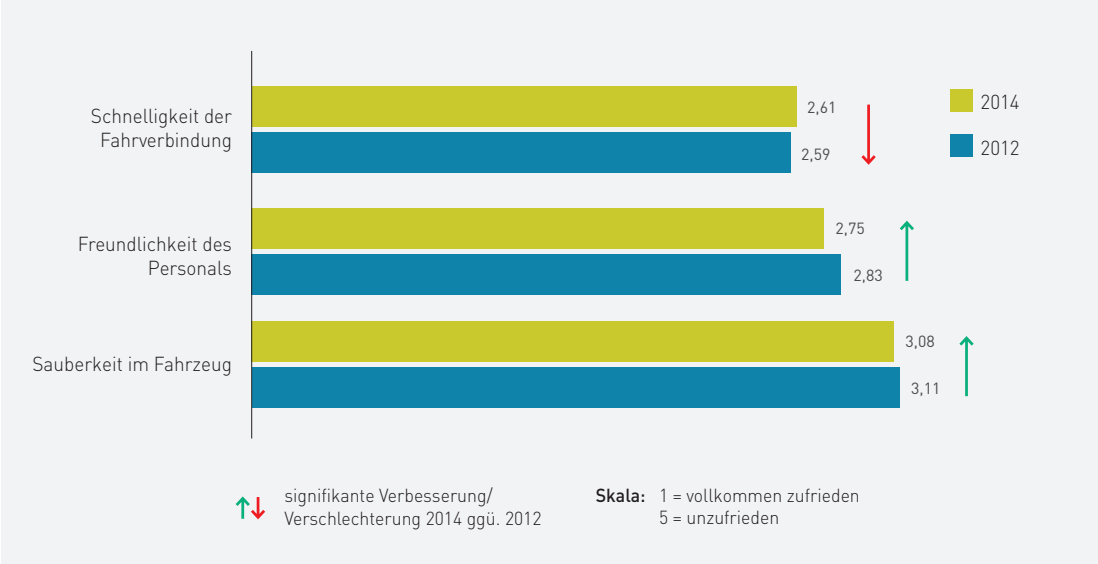
Die „Freundlichkeit des Personals" ist das Merkmal mit dem höchsten Zufriedenheitszuwachs.

Höhere Unzufriedenheit überwiegend bei Tarif/Vertrieb

Trotz immer noch guter Bewertungen der verschiedenen Informationsmedien zum ÖPNV zeigt das aktuelle NRW-Kundenbarometer, dass ÖPNV-Kunden zunehmend kritischer werden – sowohl gegenüber Informationen aus dem Internet als auch gegenüber den klassischen Fahrplänen oder Informationsbroschüren. Die komplexe Thematik ÖPNV kurz und einfach zu vermitteln und gleichzeitig auf dem aktuellsten Stand zu halten, ist eine Herausforderung für jeden ÖPNV-Anbieter. Die hohen Erwartungen der Kunden können dabei nicht immer erfüllt werden. Gerade deswegen muss künftig das Augenmerk auf aktuellen, verständlichen, einfachen und übersichtlichen Informationen liegen, die mit den heutigen Mitteln bestmöglich dargestellt werden.

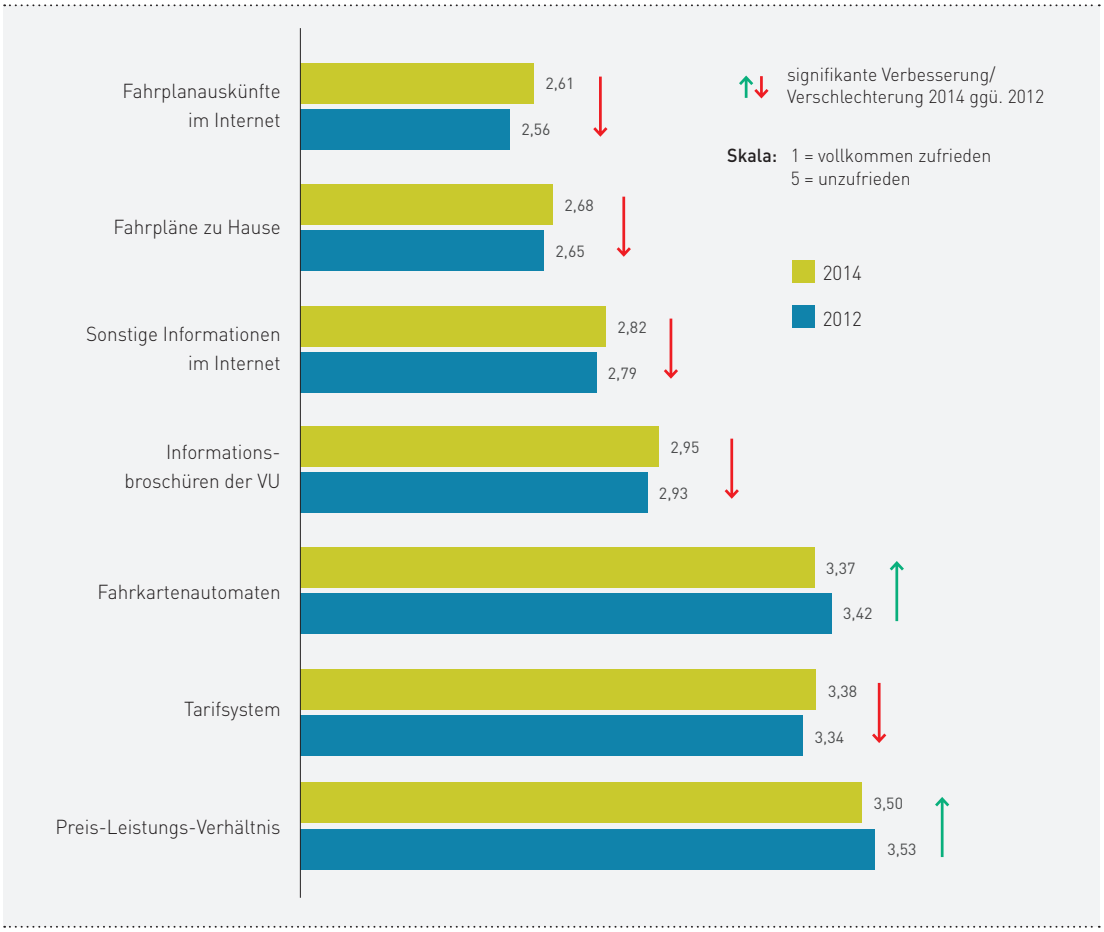
Dass die zu vermittelnden Informationen nicht immer einfach sind, zeigt sich auch in der schlechteren Bewertung des immer schon kritisch gesehenen

Ausgewählte Leistungsmerkmale im Bereich Verkehrsmittel



// **Die Freundlichkeit des Personals** ist das Merkmal mit der höchsten Zufriedenheitssteigerung.

Ausgewählte Leistungsmerkmale im Bereich Tarif/Vertrieb



// **Die immer noch gut bewerteten Informationsmedien** werden zunehmend kritischer gesehen.

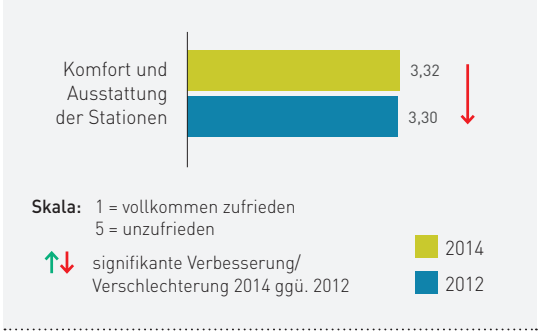
Tarifsystems. Als Gründe für die Unzufriedenheit mit diesem Merkmal werden vor allem die Komplexität und Unübersichtlichkeit des Tarifsystems genannt.

Verbesserungen sehen die Kunden bei den Fahrkartenautomaten und dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Trotzdem werden weiterhin vor allem die Verständlichkeit der Fahrkartenautomaten und defekte Automaten kritisiert. Auch die Ticketpreise werden von vielen als zu hoch eingestuft.

Verbesserungswürdiges an Haltestellen und Stationen

Ein Drittel aller ÖPNV-Kunden bemängelt den Komfort und die Ausstattung der Stationen. Die im Vergleich zu 2012 gesunkene Kundenzufriedenheit in diesem Bereich resultiert vor allem aus der kritischeren Bewertung der täglichen Nutzer. Für eine bessere Bewertung dieses Leistungsmerkmales müssten Sitzgelegenheiten und Witterungsschutz an Haltestellen und Stationen verbessert bzw.

Ausgewähltes Leistungsmerkmal im Bereich Haltestellen/Stationen



// **Insbesondere tägliche Nutzer** beurteilen den Komfort und die Ausstattung der Haltestellen und Stationen kritisch.

Die Ergebnisse zeigen, dass sich einiges in den letzten Jahren im Bereich ÖPNV verbessert hat.

vermehrt werden sowie die Haltestellen insgesamt sauberer und funktionstüchtiger sein.

Sicherheitsempfinden deutlich verbessert

Sehr erfreulich ist, dass sich die Kundenzufriedenheit bei allen Aspekten im Bereich Sicherheit deutlich gesteigert hat – sowohl tagsüber als auch abends. Die höchsten Zufriedenheitszuwächse bei der „Sicherheit abends im Fahrzeug" (2012:3,11; 2014: 3,05) sind durch deutlich zufriedenere Kunden sowohl bei Stadt-/Straßenbahnen und Bussen als auch bei S-Bahnen bedingt. Die Verbesserungen im Bereich Sicherheit, die gleichzeitig über die Medien bekannt gemacht wurden, machen sich in den Ergebnissen sofort bemerkbar. So wurden im Laufe des Jahres 2014 nach und nach S-Bahnen mit Videokameras ausgestattet, mit dem Ziel, das Sicherheitsbedürfnis der Kunden zu befriedigen und zugleich potenzielle Straftäter abzuschrecken. Außerdem setzte die DB in vielen S-Bahnen in den Abendstunden zusätzliches Sicherheitspersonal ein. Doch nicht nur bei S-Bahnen steht die Sicherheit der Fahrgäste immer mehr im Fokus. So wurden beispielsweise auch im Stadtbahnbereich und bei Bussen teilweise Videokameras installiert. Trotzdem ist die Sicherheit am Abend und hier vor allem an den Stationen nach wie vor eins der schlechter bewerteten Merkmale in NRW. Als Grund für die Unzufriedenheit werden vor allem unangenehme Personen, zu wenig Sicherheitspersonal, aber beispielsweise auch fehlende Beleuchtung oder Angst, bei Gefahr allein zu sein, genannt.

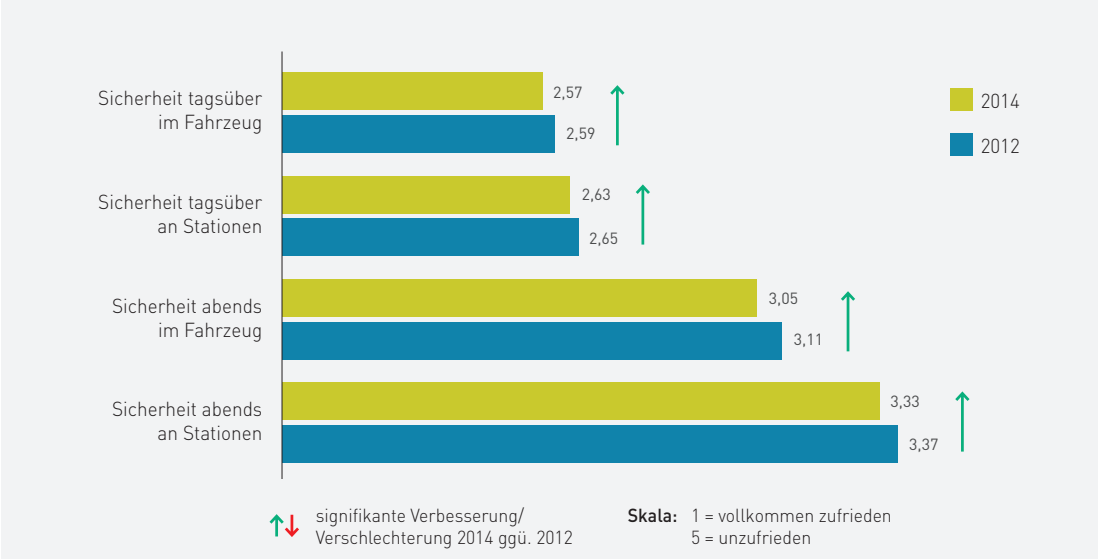
Ergebnisse dienen künftigen und laufenden Projekten

Das NRW-Kundenbarometer hält die Verantwortlichen für den ÖPNV stets über die Dienstleistungsqualität aus Kundensicht auf dem Laufenden – eine wichtige Voraussetzung für Verbesserungen. Die Ergebnisse zeigen nicht nur, in welchen Bereichen noch Änderungen erforderlich sind, sondern auch, dass sich einiges in den letzten Jahren im Bereich ÖPNV verbessert hat – zugunsten einer höheren Zufriedenheit der Kunden.

Detailliertere Ergebnisse sämtlicher NRW-Kundenbarometer stehen zum Download unter www.kcm-nrw.de bereit.

Alexandra Gast

Leistungsmerkmale im Bereich Sicherheit



// **In den Medien thematisierte Verbesserungen** im Bereich Sicherheit machen sich sofort bemerkbar.

Mobilitätsgarantie NRW

Das Serviceversprechen für den Nahverkehr

Der deutliche Anstieg der Inanspruchnahme im zweiten Halbjahr 2014 hat klare Ursachen

Bei Verspätungen und Zugausfällen können die Fahrgäste des NRW-Nahverkehrs seit Anfang 2010 die Mobilitätsgarantie NRW nutzen. Die Zahlen zu Erstattungsfällen und ausgezahlten Erstattungsgeldern werden seitens des KCM kontinuierlich ausgewertet. Um eine qualitative Bewertung der Inanspruchnahme vornehmen zu können, wird diese Betrachtung um Erfahrungswerte der Verkehrsunternehmen in NRW ergänzt.

Verspäten sich Nahverkehrsmittel in NRW um mehr als 20 Minuten oder fallen ganz aus, können Kunden mit Tickets der nordrhein-westfälischen Tarife alternativ auf ein Taxi oder einen Fernverkehrszug umsteigen. Dabei werden die Taxikosten tagsüber zwischen 5 und 20 Uhr bis zu einem Höchstbetrag von 25 Euro und nachts von 20 bis 5 Uhr sogar bis zu 50 Euro pro Person erstattet. Beim Umstieg auf den Fernverkehr werden die zusätzlich anfallenden Kosten unabhängig von deren Höhe erstattet.

Über 14.000 Anträge im Jahr

2014 haben viele Nahverkehrskunden von diesem System Gebrauch gemacht und insgesamt fast 14.300 Anträge eingereicht. Die regionale Verteilung der Erstattungsanträge verhält sich proportional zur Verteilung der Verkehrsleistung in NRW: So wurde jeder dritte Antrag im Gebiet Rhein-Ruhr mit seiner polyzentrischen Siedlungsstruktur eingereicht, im ländlich geprägten Westfalen waren es dagegen ca. 14 % aller Fälle. Der Großteil aller Anträge ging mit 75 % bei Eisenbahnverkehrsunternehmen ein; nur 25 % wurden also bei den ÖSPV-Unternehmen eingereicht. Bei der Taxikostenerstattung wurden fast 75 % aller Anträge für Fälle eingereicht, die sich tagsüber ereignet haben.

Die Erstattungsquote, das heißt der Anteil der Anträge, denen stattgegeben wurde, lag insgesamt bei 89 %. Davon wurden wiederum fast 14 % auf Kulanzbasis erstattet, also über die Bestimmungen hinausgehend gewährt.

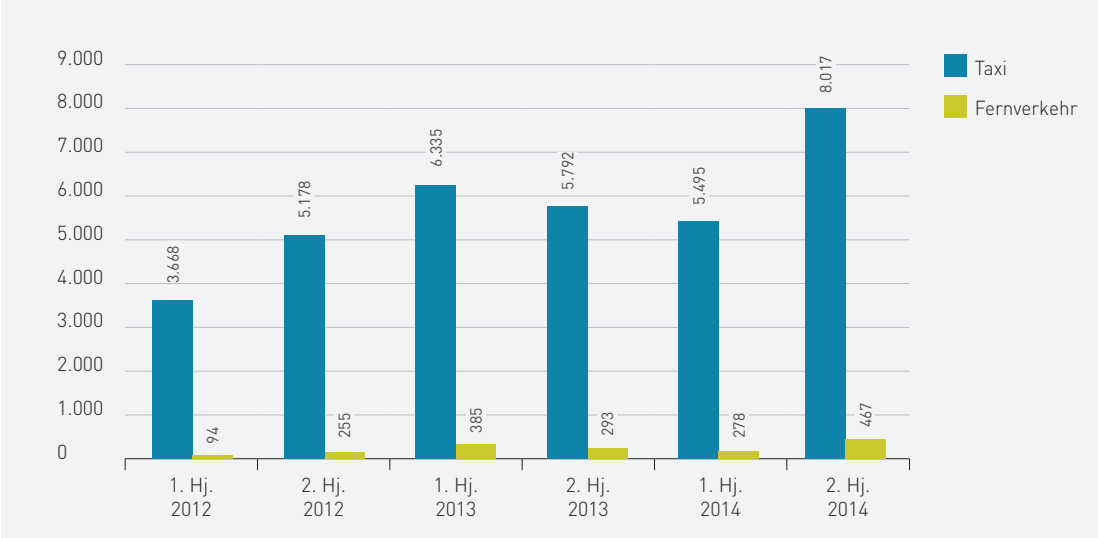
370.000 Euro an Fahrgäste ausgezahlt

Über alle Nahverkehrsunternehmen in NRW wurden 2014 somit insgesamt Erstattungsgelder in Höhe von über 370.000 Euro aufgebracht. Aufgrund der Verteilung der Erstattungsanträge wurde der größte Teil dieser Summe mit über 80 % von den Eisenbahnverkehrsunternehmen beigesteuert.

Durchschnittlich wurden pro Person 29,70 Euro für Taxikosten und 19,50 Euro für den Umstieg auf den Fernverkehr erstattet. Dabei fiel der durchschnittliche

Durchschnittlich wurden 2014 pro Erstattung 29,10 Euro ausgezahlt.

Erstattungsanträge

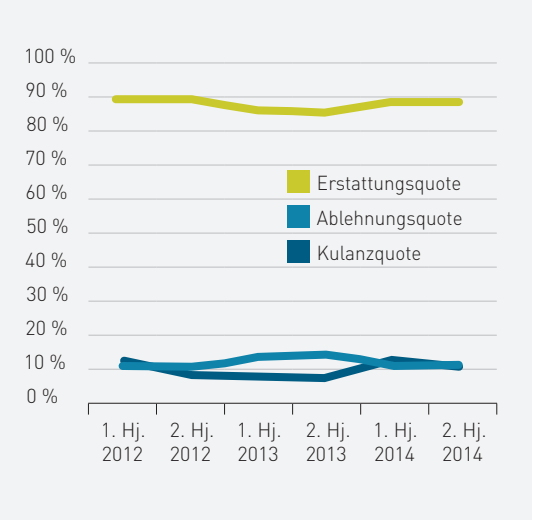


// **Nach einem leichten Rückgang** erreicht die Zahl der eingereichten Anträge im 2. Halbjahr 2014 einen neuen Höchststand.

Die aus Kulanz erstatteten Fälle erreichten im 2. Halbjahr 2014 einen neuen Höchststand.

Erstattungsbetrag für nächtliche Taxifahrten, aufgrund der Höchstgrenze von 50 Euro, mit 37,10 Euro erwartungsgemäß höher aus.

Erstattungs-, Ablehnungs- und Kulanzquote



// **Die Erstattungs- und Kulanzquoten halten seit Einführung der Mobilitätsgarantie NRW ein unverändert hohes Niveau.** Die Erstattungsquote setzt sich aus den regulären Erstattungen nach den Bestimmungen der Garantie sowie der seitens der Verkehrsunternehmen gewährten Kulanz zusammen.

Deutlicher Anstieg im zweiten Halbjahr

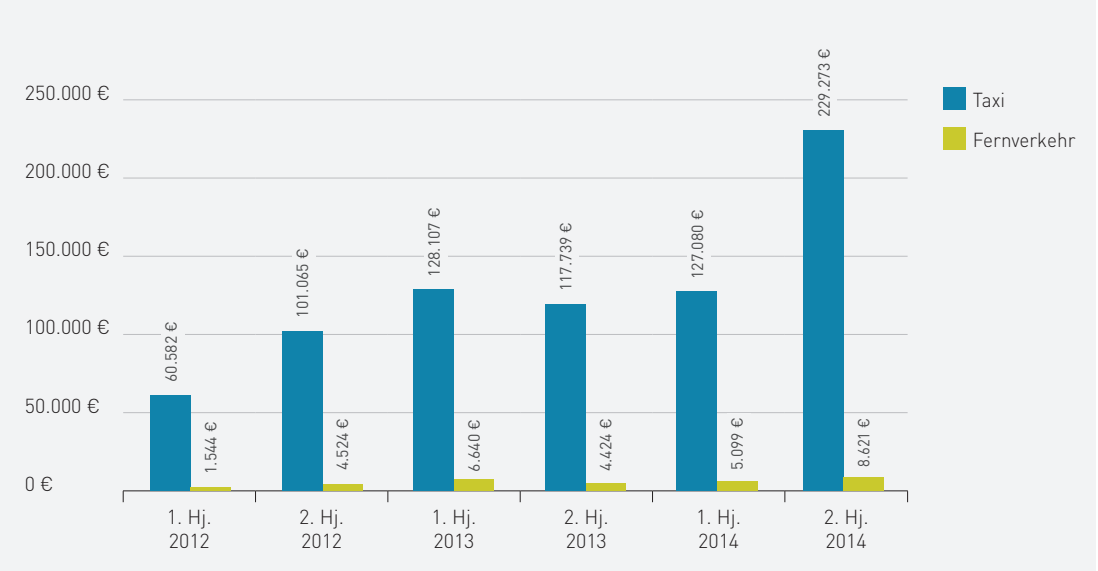
Vergleicht man das erste mit dem zweiten Halbjahr 2014, ist ein Anstieg der tatsächlich erstatteten Fälle um 32 % zu verzeichnen. Während im ersten Halbjahr der milde Winter ursächlich für die geringeren Erstattungsanträge ist, müssen in der zweiten Jahreshälfte bei ebenfalls milden Winterverhältnissen andere Ursachen für den deutlichen Anstieg von Bedeutung sein.

Besonders interessant sind dabei die auf Kulanzbasis erstatteten Fälle: Auch hier erfolgte eine Zunahme von fast 30 %, was mit über 1.000 bewilligten Anträgen im zweiten Halbjahr 2014 einen neuen Höchststand seit Einführung der Garantie bedeutet. Außerdem hat sich der durchschnittlich auf Kulanzbasis auszahlte Betrag im ersten Halbjahr von 27,60 Euro auf 40,75 Euro pro Person erhöht.

Über die Ursachen dieser hohen Kulanz und andere Themen der Garantie hat unsere Redaktion ein Gespräch mit DB Regio geführt (siehe Seite 23).

Katrin Kunkel

Erstattungsgelder



// **Mit der erhöhten Inanspruchnahme** ist auch die Summe der ausgezahlten Erstattungsgelder erneut deutlich angestiegen.

Interview

Hohe Kulanz und Weiterentwicklung der Mobilitätsgarantie NRW

Fragen an den Kundendialog der DB Regio, Region NRW

// **Manfred Windau,** Leiter der Fahrgastkommunikation und Koordinator des Kundendialogs der DB Regio, Region NRW

Herr Windau, die Zahlen zur Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie NRW im 2. Halbjahr 2014 sind stark gestiegen. Welche Ursachen haben Ihrer Einschätzung nach zu diesem sichtbaren Anstieg geführt?

Das zweite Halbjahr 2014 war von mehreren Großereignissen geprägt. Insbesondere die Streiks der Gewerkschaft GDL sind hier zu nennen. In der Folge waren viele Reisende von Verspätungen und Zugausfällen betroffen. Und das schlägt sich natürlich in der deutlich gestiegenen Zahl der Anträge zur Mobilitätsgarantie NRW nieder.

Ihr Unternehmen hat also auf Kulanzbasis auch in Fällen die Taxikosten übernommen, in denen Streik oder Unwetter als Ausschlusskriterium eigentlich keinen Anspruch auf die Mobilitätsgarantie NRW bedingt. Aus welchem Grund?

Wir haben unser Vorgehen und unsere Entscheidung mit dem Servicecenter Fahrgastrechte abgestimmt. In den Fällen, in denen der Kunde auf Basis der Fahrgastrechte eine Zahlung erhalten hätte, haben wir die Mobilitätsgarantie analog angewendet.

Im Januar 2016 feiert die Mobilitätsgarantie NRW ihr 5-jähriges Bestehen. Wo sehen Sie bei der Garantie gegenwärtig aus Kundensicht sowie aus Unternehmenssicht noch Schwächen?

Die Stärke des Angebots ist eindeutig, dass vom Ansatz her die Mobilitätskette des Reisenden unterstützt und aufrechterhalten wird und nicht ein nachträglicher Schadenersatz der Gedanke bei der Entwicklung war. Der Reisende erhält in dem Augenblick, in dem er bei Fahrtantritt Hilfe benötigt, die Sicherheit, dass er seine Kosten anschließend ersetzt bekommt.

Die Grenze einer solchen Hilfe sind Stationen, an denen es genauso lange dauert, ein Taxi zu bestellen wie auf den nächsten Zug zu warten.

Außerdem stehen aus Sicht der Verkehrsunternehmen der Fahrkartenwert und der Wert der Erstattung häufig in einem ungünstigen Verhältnis. Als Beispiel nenne ich die NRW-Tagestickets, aber auch die Semestertickets. Hier muss die Entwicklung der nächsten Zeit zeigen, ob eine Anpassung zielführend ist.

Welche Möglichkeiten sehen Sie, die Garantie im Interesse beider Seiten fortzuschreiben?

Unterschiedliche, vor allem negative Erfahrungen der Kunden resultieren meist aus abgelehnten Anträgen. An dieser Stelle sind die wirtschaftlichen Möglichkeiten und Interessen der Verkehrsunternehmen und die der Kunden zu betrachten und ein Ausgleich herzustellen. Kunden für Versäumnisse der Unternehmen zu „entschädigen" bzw. ihnen weiterzuhelfen ist immanente Aufgabe und Auftrag jedes Unternehmens und liegt im Interesse der Steigerung der Attraktivität des ÖPNV.

Zu berücksichtigen ist aber auch, dass viele Störungen nicht durch die Unternehmen zu vertreten sind, sondern plötzlich und von außen auf den jeweiligen Verkehr einwirken.

Der eingeschränkte Anspruch, den die Mobilitätsgarantie anbietet, trägt beiden Positionen Rechnung. Insoweit sind die Sichtweisen beider Seiten vereint, auch wenn sicher nicht jeder Kunde mit jeder Entscheidung einverstanden sein wird.

Vielen Dank für das interessante Gespräch, Herr Windau.

„Der Reisende erhält die Sicherheit, dass er seine Kosten ersetzt bekommt."

Kommuni-
kation

25 Schöne60Ticket NRW

26 Kampagne „Generation Y“

Produkteinführung

Schöne60Ticket NRW

Vermarktung des neuen Ticketangebots für Kunden im besten Alter

Am 1. August 2015 wurde mit der Einführung des Schöne60Ticket NRW die Produktpalette des NRW-Tarifs erweitert. Das Ticket richtet sich an die Zielgruppe 60plus und ist nur als Jahresabonnement erhältlich. Für monatlich 149 Euro in der 2. Klasse und 212 Euro in der 1. Klasse sind mit dem Ticket alle öffentlichen Nahverkehrsmittel in NRW nutzbar – auf einigen Teilstücken darüber hinaus. Das Ticket ist personalisiert und nicht übertragbar.

Die Herausforderung für die Kommunikationsarbeit während der Einführung bestand insbesondere in der Heterogenität der Zielgruppe. Denn „den Senior" bzw. „die Seniorin" gibt es heute nicht mehr. Auch wenn die Zahl „60" nach wie vor mit dem Ruhestand den Beginn eines neuen Lebensabschnitts markiert, stehen viele auch mit Mitte 60 noch im Berufsleben oder sind in anderen Bereichen aktiv. Die Altersgruppe wird daher neudeutsch gern als „Unruheständler" bezeichnet. Auf diese Gruppe hat sich die Einführungskampagne konzentriert: Menschen, die voller Unternehmungslust stecken und die Freiheiten des Alters genießen wollen. Die Botschaften der Kampagne: Mit 60 fängt das Leben an, es gibt jede Menge zu entdecken und zu erleben in NRW. Und der Nahverkehr ist dafür das beste Verkehrsmittel.

Begleitende Kommunikationsmaßnahmen

Neben klassischen Werbemaßnahmen am Point of Sale, wie Großflächenplakaten und Infoscreens, wurden zum Verkaufsstart auch Anzeigen in reichweitenstarken und zielgruppenaffinen Medien sowie Hörfunkspots geschaltet. Außerdem startete in Kooperation mit der prisma am 4. August 2015 ein Fotowettbewerb. Der Hauptpreis: ein professionelles Fotoshooting und natürlich ein eigenes Jahresabo.

Nina Kradepohl

„Den Senior" bzw. „die Seniorin" gibt es heute nicht mehr.

// **Großflächenplakate** zur Einführung des Tickets

Imagekampagne

Von Pendlern und anderen Helden

Virale Imagekampagne wirbt auf humorvolle Art für die Vorzüge des Nahverkehrs

Im vergangenen Jahr haben Vertreter der drei Kooperationsräume, des NRW-Verkehrsministeriums, des Kompetenzcenters Marketing NRW und der DB Regio NRW entschieden, in der Vermarktung des Nahverkehrs stärker Synergien zu nutzen und als Branche geschlossen aufzutreten. Durch die Bündelung von Kräften und Ressourcen soll die Durchschlagskraft nach außen spürbar erhöht werden. Ziel ist es, mit einer gemeinsamen Kampagne das Image des Nahverkehrs nachhaltig zu verbessern.

Zielgruppe – Why Generation Y?

Als Zielgruppe der Kampagne wurden Gelegenheitskunden des Nahverkehrs mit Wahlfreiheit des Verkehrsmittels ausgesucht. Dazu zählen insbesondere jüngere Erwachsene in den Ballungsräumen NRWs. Sie stehen häufig vor der Entscheidung, wie sie nach der Ausbildung oder dem Studium ihre Mobilität organisieren. Die Altersspanne ist mit 20 bis 35 Jahren weit gefasst, und auch sonst ist die Zielgruppe von einer starken Heterogenität gekennzeichnet. Konzentriert wurde die Kampagne daher auf die „Generation Y".

„Y" steht für das englischsprachige „Why", also der Sinnfrage. Die Zielgruppe gilt als überdurchschnittlich gut ausgebildet und daher auch als besonders kritisch, insbesondere gegenüber platten Werbebotschaften. Sie ist die erste Generation, die mit dem Internet und mobiler Kommunikation aufgewachsen ist. Klassische Medien wie Tageszeitungen und TV spielen eine untergeordnete Rolle; Hauptinformationskanäle sind das Internet und soziale Netzwerke.

Diese Generation, deren Entwicklung von Digitalisierung, Globalisierung und weltweiter Wirtschaftskrise geprägt ist, hinterfragt die Werte ihrer Vorgängergeneration. Reisen und Freizeit werden höher bewertet als Arbeit und Karriere; im Konsumverhalten spielen Nachhaltigkeit und Ökologie eine wichtige Rolle. Freunde ersetzen die Familie; der Wunsch nach Unabhängigkeit und Flexibilität ist groß. Das mobile Handy hat einen größeren Stellen-

// **Vier Vertreter der Generation Y** bewerben die Vorteile des Nahverkehrs in NRW.

https://www.youtube.com/channel/UCMlrBMVBZ4hyo7WlSTKQtVg/feed

// **Kern der Kampagne** ist eine eigene Web-Videoserie über einen YouTube-Kanal.

wert als ein eigenes Auto; eine Fernreise ist wichtiger als ein Eigenheim. Sie arbeitet lieber in virtuellen Teams als in tiefen Hierarchien. Die Generation Y ist vom Grundsatz her optimistisch und selbstbewusst. 81 % der jungen Erwachsenen denken, dass sie mit Onlinepetitionen, Crowdfunding und sozialem Aktivismus die Welt verändern können.

Der Ansatz – viral, glaubwürdig, sympathisch

Pendlern fehlt es meist nicht an Gesprächsstoff. Wer täglich mit Bus und Bahn fährt, erlebt oft die verrücktesten Szenen, schließlich prallen hier jeden Tag unterschiedliche Charaktere, Temperamente und Interessen aufeinander. Geschichten, aus denen man wunderbar eine eigene Serie machen kann. Kern der Kampagne ist daher eine eigene Web-Videoserie.

Ziel ist es, die Zielgruppe da abzuholen, wo sie steht: im Internet, auf der Suche nach Unterhaltung und Identifikationsfiguren. Der Storytelling-Ansatz geht davon aus, dass erfolgreiche Images, die eine konsistente, glaubhafte und sympathische Geschichte erzählen, sich in „Kopf und Bauch" der Konsumenten verankern.

Die Serie erzählt humorvoll kleine, charmante und menschelnde Geschichten, wie sie sich jeden Tag im Nahverkehr ereignen. Geschichten, die jeder schon mal so oder so ähnlich erlebt hat. Vier Charaktere stehen dabei stellvertretend für die Stereotypen der Generation: die Ethikerin, der integrierte Deutschtürke, der Computernerd und der Autofreak. Bus und Bahn führen die vier zusammen und lassen sie gemeinsam die skurrilsten Situationen durch- und erleben. Das verbindet und schweißt zusammen.

Die Serie bietet die Möglichkeit, unterschwellig die Werbebotschaften des Nahverkehrs über authentische Botschafter zu transportieren: Bahnfahren ist bequem, schnell, günstig, umweltfreundlich und in jedem Fall ein Erlebnis. Die Plattform für die Serie ist ein eigener Videokanal auf YouTube. Von hier aus werden sich die geplanten 20 Folgen viral durch das Internet verbreiten und somit im Laufe der Zeit eine immer größere Zuschauerzahl generieren. Die Videos lassen sich darüber hinaus einfach und bequem als Content in die Websites und Social-Mediakanäle der Verkehrsunternehmen integrieren.

Kampagnenbegleitend wird es eine eigene Website im Internet geben. Darüber hinaus flankieren klassische Werbemaßnahmen die Serie und erweitern ihren Bekanntheitsgrad.

Nina Kradepohl

Vertrieb

29 Elektronisches Fahrgeld-
management in NRW

eTicket

Eine Frage des Systems

Herausforderungen an das elektronische Fahrgeldmanagement in NRW

„E pluribus unum" – aus vielen eines zu machen, könnte das Motto für die Entwicklung des elektronischen Fahrgeldmanagements in NRW sein. Viele Projekte existieren bereits seit Jahren, doch die Systemlandschaft in NRW muss so gestaltet werden, dass Kunden der einfache und flächendeckend interoperable Zugang zum eTicketing ermöglicht wird. Dabei eröffnet insbesondere die rasante technische Entwicklung vielfältige Möglichkeiten.

Mit der flächendeckenden Einführung elektronischer Tickets auf Chipkarten in den großen Kooperationsräumen VRS und VRR gehört NRW seit 2003 zu den Vorreiter-Regionen des elektronischen Fahrgeldmanagements. Viele Verkehrsunternehmen und -verbünde entwickeln seitdem weitere innovative eTicket-Projekte, allen voran die PlusCard in Münster, die seit ihrer Einführung bei Kunden großen Anklang findet.

Einführung des (((eTickets Deutschland als einheitliches System

Die verschiedenen technischen Systeme werden, für Kunden zunächst nicht sichtbar, bei den Verkehrsunternehmen und -verbünden stetig weiterentwickelt. Im VRR und VRS werden die technischen Systeme, die auf der 2003 eingeführten eTicket-Lösung basieren, Schritt für Schritt zum deutschen eTicket-Standard der VDV-Kernapplikation (KA) weiterentwickelt. Dieser Standard des (((eTickets Deutschland ist besonders umfangreich und eröffnet dadurch vielfältige Möglichkeiten im elektronischen Fahrgeldmanagement. Aufgrund seiner Komplexität stellt er allerdings alle Beteiligten auch vor große Herausforderungen. Deswegen setzen die Verkehrsunternehmen auf die Nutzung von Synergien, etwa durch die Gründung einer Vertriebsallianz und die Entwicklung eines mandantenfähigen Hintergrundsystems im VRR sowie den Einsatz einer erweiterten Regionalen Vermittlungsstelle im VRS.

Das langfristige Ziel ist die Nutzung bundesweit einheitlicher Ticketing-Systeme und damit die Herstellung einer Interoperabilität zwischen den verschiedenen eTicket-Regionen. Davon profitieren sowohl Kunden als auch Verkehrsunternehmen in ganz Deutschland. Gerade für NRW ist durch den landesweit gültigen NRW-Tarif die Nutzung einheitlicher Schnittstellenstandards unabdingbar. Das KCM unterstützt diese Entwicklung durch die Einführung KA-konformer Produkt- und Kontrollmodule, mit denen die einheitliche Abbildung und Verarbeitung von Tarifdaten ermöglicht wird.

// **Das Logo des (((eTickets Deutschland** ist auch ein Symbol für bundesweite Interoperabilität.

Forschungsprojekt am Dreiländereck

Um die interoperable Nutzung von Chipkarten im ÖPNV geht es auch in dem aktuellen Forschungsprojekt „ETC+12" im Gebiet der Euregio Maas-Rhein. Am belgisch-deutsch-niederländischen Dreiländereck steht der Aachener Verkehrsverbund gemeinsam mit nationalen und internationalen Partnern vor der Herausforderung, den grenzüberschreitenden öffentlichen Verkehr für seine Kunden so komfortabel wie möglich zu gestalten. Im eTicketing bedeutet das, die Interoperabilität verschiedener Chipkartenstandards und Hintergrundsysteme herzustellen. Neben dem deutschen KA-Standard sind das die niederländische OV-Chipkaart und die belgische MobibCard. Der derzeitig verfolgte Ansatz könnte durch ein Wiederaufleben-lassen des „ID-Ticketings" den VDV-KA-Standard nachhaltig weiterentwickeln und ebenso Vorbild für andere Regionen mit grenzüberschreitendem Nahverkehr sein.

Besonders die rasante technische Entwicklung eröffnet vielfältige Möglichkeiten.

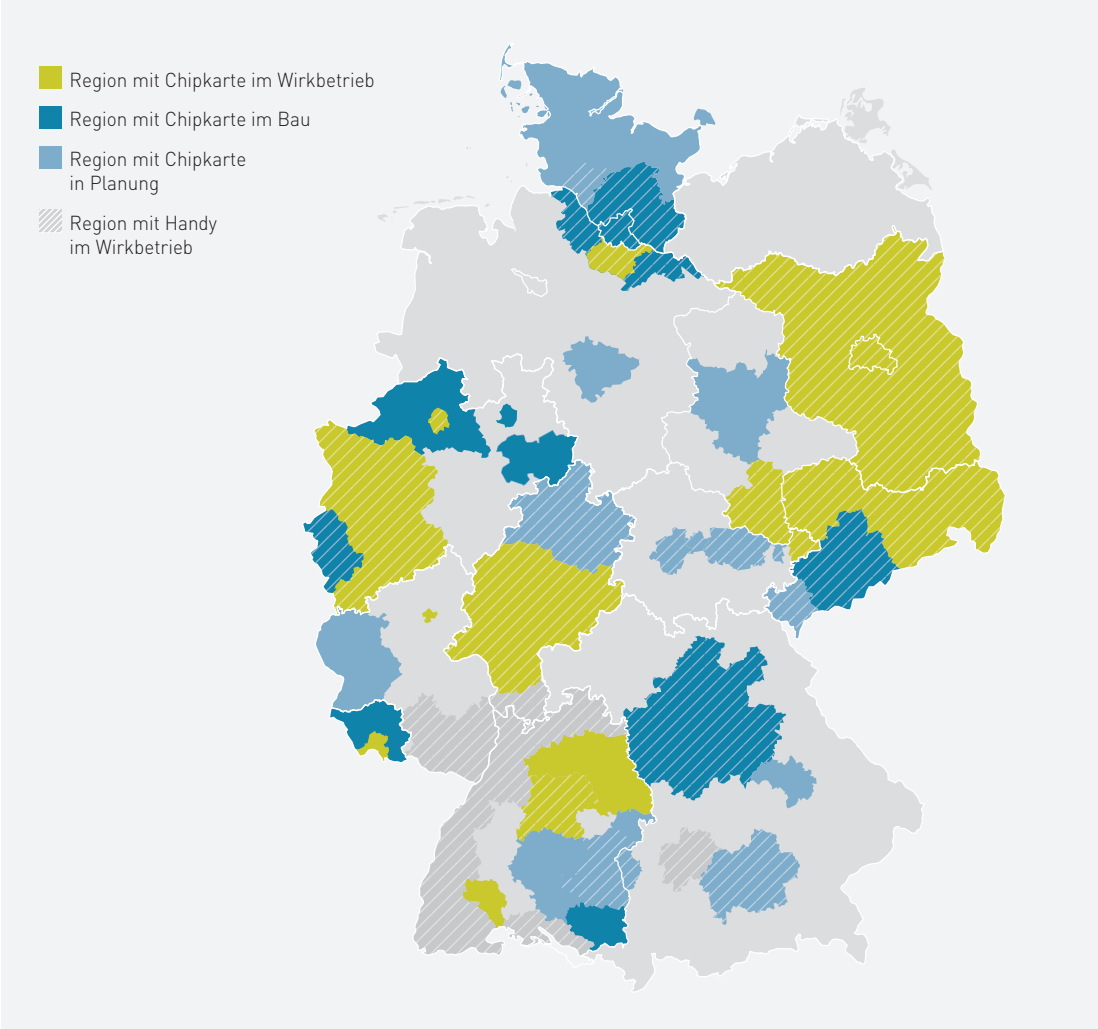
Eine automatische Erfassung über Bluetooth ist bereits erfolgreich getestet worden.

Zukunft Smartphone?

Auch der VRR möchte mit der Einführung eines leistungsabhängigen elektronischen Tarifs (EFM Stufe 3) eine Weiterentwicklung erzielen. Dabei setzt er mittlerweile auf die Nutzung von Smartphones. Das Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement NRW (KCEFM) hat in diesem Zusammenhang in Soest einen erfolgreichen Feldtest zur automatischen Erfassung von Fahrgästen über Bluetooth-Technologie durchgeführt. Über eine Smartphone-App werden den Fahrgästen die Busse angezeigt, die sich in einem Radius von 50 bis 70 Metern befinden. Durch einen Klick auf einen dieser Busse ist der Kunde eingecheckt und kann seine Fahrt beginnen. Derzeit wird geprüft, ob weitere Feldversuche unter Einbeziehung des SPNV sowie der U- und Stadtbahnen durchgeführt werden sollen. Das KCEFM fördert die Einführung elektronischer Tarife außerdem durch die Entwicklung eines Hintergrundsystems, mit dem aus Erfassungsdaten Reiseketten zur Abrechnung gebildet werden können.

Jan Hoffmann

(((eTicket Deutschland



// **Derzeitiger Umsetzungs- und Planungsstand** zur Einführung des (((eTickets Deutschland (Quelle: VDV eTicket Service GmbH & Co. KG).

Kernfunktionen des (((eTickets Deutschland

// **eBezahlen:** Der Kunde kann seinen Fahrschein bargeldlos kaufen.

// **(((eTicket:** Auf der Chipkarte des Kunden ist ein elektronisches Ticket gespeichert. Dies kann eine Zeitkarte sein, etwa eine Monats- oder Jahreskarte, ein Job- oder Semesterticket, aber auch eine Einzelfahrkarte. Mit geeigneten Lesegeräten wird das Ticket auf seine Gültigkeit geprüft.

// **(((eTicket mit automatischer Fahrpreisberechnung:** Der Kunde kann sich mit seinem (((eTicket beim Ein- und Aussteigen an Terminals an- und abmelden. Derzeit befinden sich spezielle Karten und Verfahren mit Smartphones in der Erprobung.

Vgl. www.eticket-deutschland.de/vdv-kernapplikation.aspx

EFM – Terminologie

mandantenfähiges Hintergrundsystem

Um die technischen Abläufe im eTicketing zu gewährleisten, benötigen Verkehrsunternehmen zur Verarbeitung der Daten spezielle Hintergrundsysteme jeweils für den Verkauf und die Kontrolle von elektronischen Tickets. Wenn die Software mandantenfähig ist, können mehrere Verkehrsunternehmen sie nutzen, ohne gegenseitig Zugriff auf oder Einblick in ihre Daten zu erhalten. Dadurch werden Kosten eingespart.

erweiterte Regionale Vermittlungsstelle

Mit der erweiterten Regionalen Vermittlungsstelle im VRS wird das Ziel verfolgt, die durch den Standard der VDV-Kernapplikation entstandenen Anforderungen an die Hintergrundsysteme der Verkehrsunternehmen in einem System abzubilden, das von allen Verkehrsunternehmen im Verbund genutzt werden kann. Auch hier wird durch Mandantenfähigkeit sichergestellt, dass Daten ohne gegenseitigen Zugriff abgelegt werden können.

Produkt- und Kontrollmodule

Produkt- und Kontrollmodule definieren (als Teil der Spezifikation des (((eTickets Deutschland) die einheitliche Darstellung und Verarbeitung von Tarifdaten (Beschreibung der verschiedenen Tickets sowie Beschreibung der Verkaufs- und Kontrollregeln in einem bestimmten, festgelegten Format). Dadurch wird insbesondere für Unternehmen, die mit mehreren Tarifen umgehen müssen (in NRW letztlich alle Verkehrsunternehmen, da überall ein regionaler (Verbund-)Tarif und der NRW-Tarif gilt), die Handhabung wesentlich vereinfacht. Auch Hersteller von Verkaufs- und Kontrollgeräten profitieren davon.

ID-Ticketing

Beim ID-Ticketing wird auf dem Nutzermedium des Kunden (i. d. R. eine Chipkarte, aber auch Smartphone, SmartWatch o. Ä.) lediglich eine Nummer (ID) gespeichert. Die „Intelligenz" und Zuordnung zum entsprechenden Ticket erfolgt über die Systeme der Verkehrsunternehmen. Im Unterschied zur Nutzung der VDV-Kernapplikation lassen sich hierdurch beispielsweise Kontrollprozesse enorm beschleunigen.

NRW-Tarif in Zahlen

33 Preisfortschreibung 2015

35 Einnahmenentwicklung 2014

41 Verkaufsstatistik 2014

Fortschreibung

Leichter Anstieg der Preise

Moderate Preisfortschreibung und spezielles Angebot für Personen ab 60 Jahre ergänzt

Zum Jahreswechsel 2014/2015 wurde der NRW-Tarif preislich moderat fortgeschrieben. Mit der im Sommer erfolgten Markteinführung des Schöne-60Tickets NRW konnte zudem eine wichtige Angebotslücke im Vergleich mit den Verbund- und Gemeinschaftstarifen in NRW geschlossen werden.

RelationspreisTickets

Aufgrund der vertrieblichen Rahmenbedingungen müssen die plus-Beträge im Bartarif jeweils in 10-Cent-Schritten angepasst werden. Hieraus ergibt sich eine durchschnittliche Anpassung der plus-Beträge des Relationstarifs um 6,7 % im Bartarif. Die plus-Beträge der Zeitkarten wurden um durchschnittlich 2,5 % erhöht.

Durch die gemeinsame Wirkung mit der Anpassung des C-Preises der DB AG, der im Bartarif für 2015 um durchschnittlich 2,9 % erhöht wurde, liegt die seitens des Kunden wahrgenommene Preismaßnahme bei ca. 3,1 % im Bartarif. Da im C-Preis bei den Zeitkarten keine Anpassung erfolgte, liegt hier die wahrgenommene Preismaßnahme bei den Zeitkarten des RelationspreisTickets lediglich bei 0,2 %.

PauschalpreisTickets

Die PauschalpreisTickets wurden für 2015 mit durchschnittlich 2,4 % nur leicht erhöht. Ursächlich hierfür ist eine nur geringe Anpassung der beliebten SchönerTagTickets NRW. Darüber hinaus werden die PauschalpreisTickets seit dem 1. August 2015 um das ausschließlich im Abonnement erhältliche Schöne60Ticket NRW ergänzt. Der Abopreis beläuft sich auf 149 Euro monatlich für die 2. Wagenklasse und 212 Euro monatlich für die 1. Wagenklasse. Eine Fortschreibung erfolgt zukünftig in Anlehnung an das SchönesJahrTicket NRW.

NRWplus

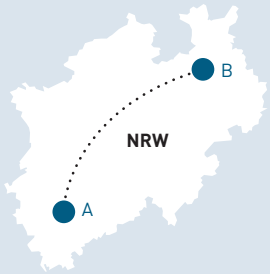
Der NRWplus-Tarif wurde durchschnittlich um 2,8 % angepasst.

Katrin Kunkel

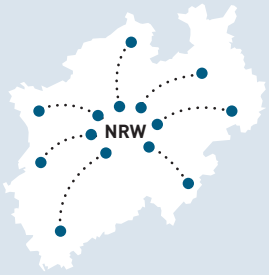
RelationspreisTickets (plus-Beträge)	2015	2014
für eine Fahrt		
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	1,60 €	1,50 €
AnschlussTicket NRW Erwachsene	1,60 €	1,50 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene[1)]	0,80 €	0,75 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	3,20 €	3,00 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	3,20 €	3,00 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erwachsene[1)]	1,60 €	1,50 €
für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	6,10 €	5,90 €
für einen Monat		
SchönerMonatTicket NRW	22,00 €	21,50 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi	16,50 €	16,10 €
im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	18,30 €	17,90 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	13,80 €	13,40 €

Sämtliche RelationspreisTickets des Bartarifs sind für Kinder zum halben Fahrpreis erhältlich. Außerdem werden im Bartarif BahnCard 25 und 50 anerkannt.

[1)] plus-Betrag pro Person



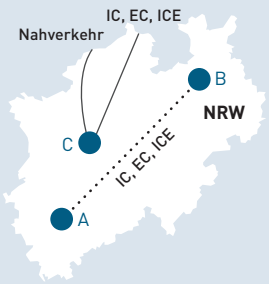
Tickets zum Relationspreis gelten für eine festgelegte Relation/Verbindung – der Preis ist abhängig vom Ziel. Der plus-Betrag ist obligatorisch im Relationspreis enthalten.



Tickets zum Pauschalpreis gelten für einen bestimmten Zeitraum in ganz NRW – der Einheitspreis ist unabhängig von der Reiseweite.

PauschalpreisTickets	2015	2014
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	18,40 €	17,80 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	9,20 €	8,90 €
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single[1]	29,00 €	28,50 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen[1]	42,00 €	41,00 €
FahrradTagesTicket NRW	4,70 €	4,70 €
für eine Veranstaltung		
TeilnehmerTicket NRW[2]	15,60 € / 12,00 €	15,20 € / 11,70 €
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	29,50 €	28,00 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	59,00 €	58,00 €
für ein Semester	WS 15/16	WS 14/15
SemesterTicket NRW	48,10 €	46,00 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	4.040,00 €	3.955,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.860,00 €	2.800,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	355,00 €	350,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	250,00 €	245,00 €
Schöne60Ticket NRW Abo (1. Klasse)	212,00 €	–
Schöne60Ticket NRW Abo (2. Klasse)	149,00 €	–

[1] Im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 € [2] Ticketpreis abhängig von Teilnehmerzahl



Tickets des NRWplus-Tarifs sind fakultativ zu Tickets des Fernverkehrs sowie des ein- und ausbrechenden Schienenpersonennahverkehrs erhältlich.

NRWplusTickets (fakultativ)	2015	2014
für eine Fahrt		
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	2,80 €	2,70 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,40 €	1,35 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	5,60 €	5,40 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,80 €	2,70 €
für einen Monat		
NRWplus Monat ICE	59,50 €	58,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	49,60 €	48,30 €

Einnahmenentwicklung

NRW-Tarif legt auch 2014 weiter zu

Anhaltendes Wachstum durch die positive Entwicklung des SemesterTickets NRW

Die Gesamtentwicklung des NRW-Tarifs ist – wie im Vorjahr – auch im Jahr 2014 positiv. Sowohl die Fahrten als auch die Einnahmen konnten leicht gesteigert werden. Die Einnahmen sind dabei um ca. 1,3 Mio. Euro auf 163,8 Mio. Euro gestiegen. Das entspricht einer Steigerung von 0,8 %. Die Anzahl der Fahrten nahm geringfügig um ca. 300.000 (0,9 %) auf 36,4 Mio. Fahrten zu.

Das anhaltende Wachstum im NRW-Tarif ist vor allem auf die äußerst positive Entwicklung des SemesterTickets NRW zurückzuführen. Sowohl bei den PauschalpreisTickets als auch bei den RelationspreisTickets sind hingegen Rückgänge sowohl bei Fahrten als auch bei den Einnahmen zu verzeichnen.

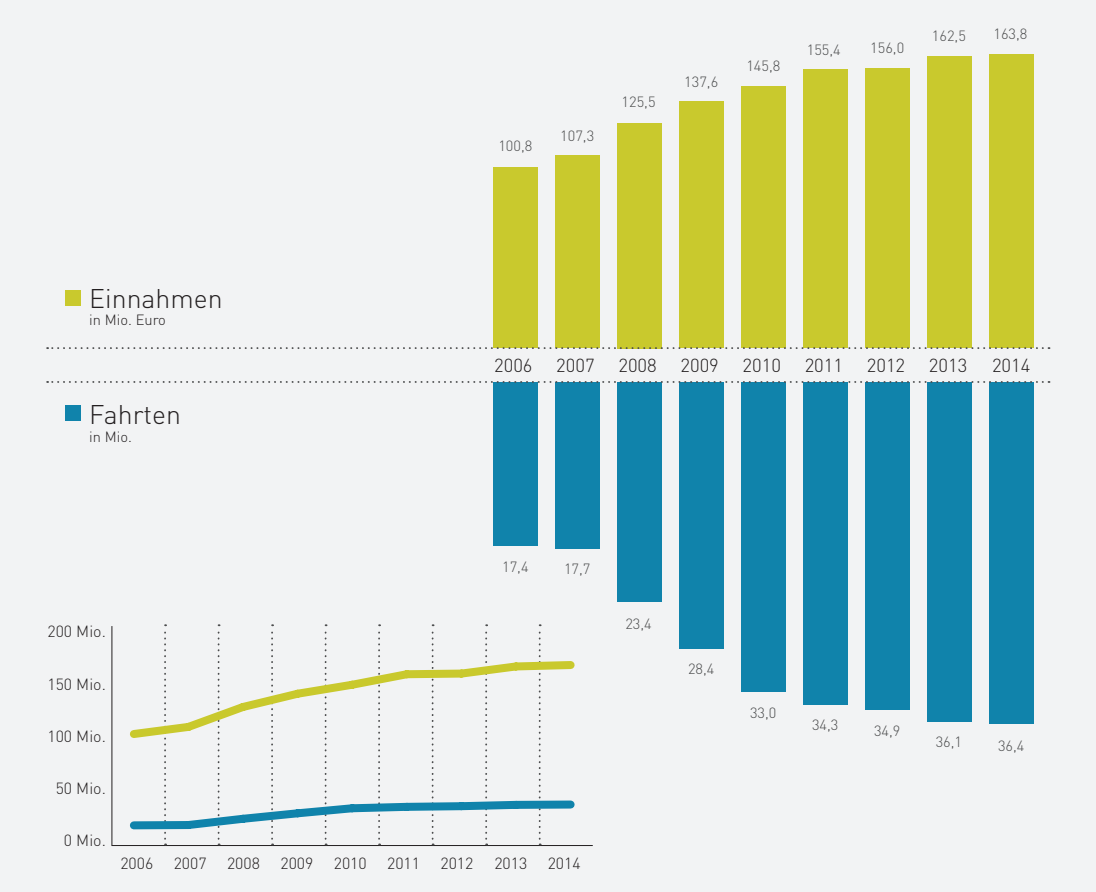
Veränderung der Tariflandschaft

Die Tariflandschaft in Nordrhein-Westfalen befindet sich im Wandel hin zu größeren Verbundräumen. Zu Beginn dieser Entwicklung wurden 2012 die Tarife des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr (VRR) und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) zusammengeführt. Als Folge dieser Entwicklung werden Fahrten zwischen diesen Kooperationsräumen seit dem 1. Januar 2012 nicht mehr nach dem NRW-Tarif, sondern nach dem VRR-Tarif tarifiert.

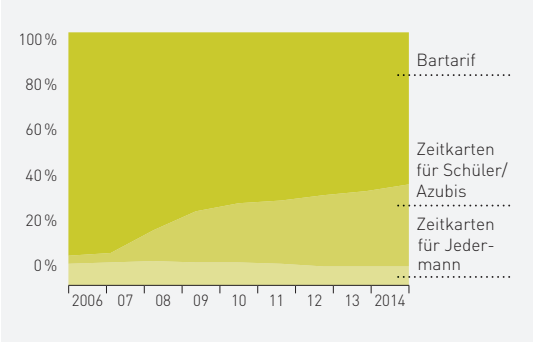
Dieser Prozess wird seit dem 1. Januar 2015 mit der Tarifkooperation AVV/VRS fortgeführt. Das führt, wie schon bei der Zusammenführung von VRR und VGN, zu einer „natürlichen" Reduktion des NRW-Tarifs. Erste Auswirkungen der Tarifkooperation AVV/VRS auf den NRW-Tarif werden mit der Bilanz für 2015 zu erwarten sein.

Sowohl die Fahrten als auch die Einnahmen konnten leicht gesteigert werden.

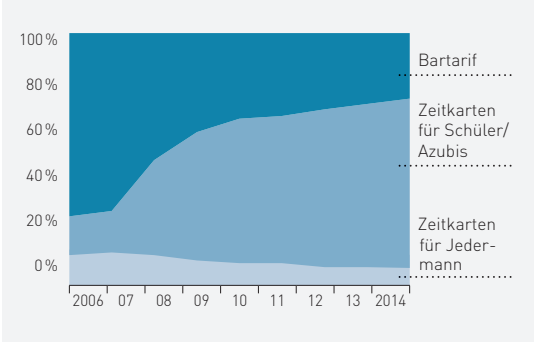
Gesamtentwicklung des NRW-Tarifs



Verteilung der Einnahmen nach Ticketsegmenten



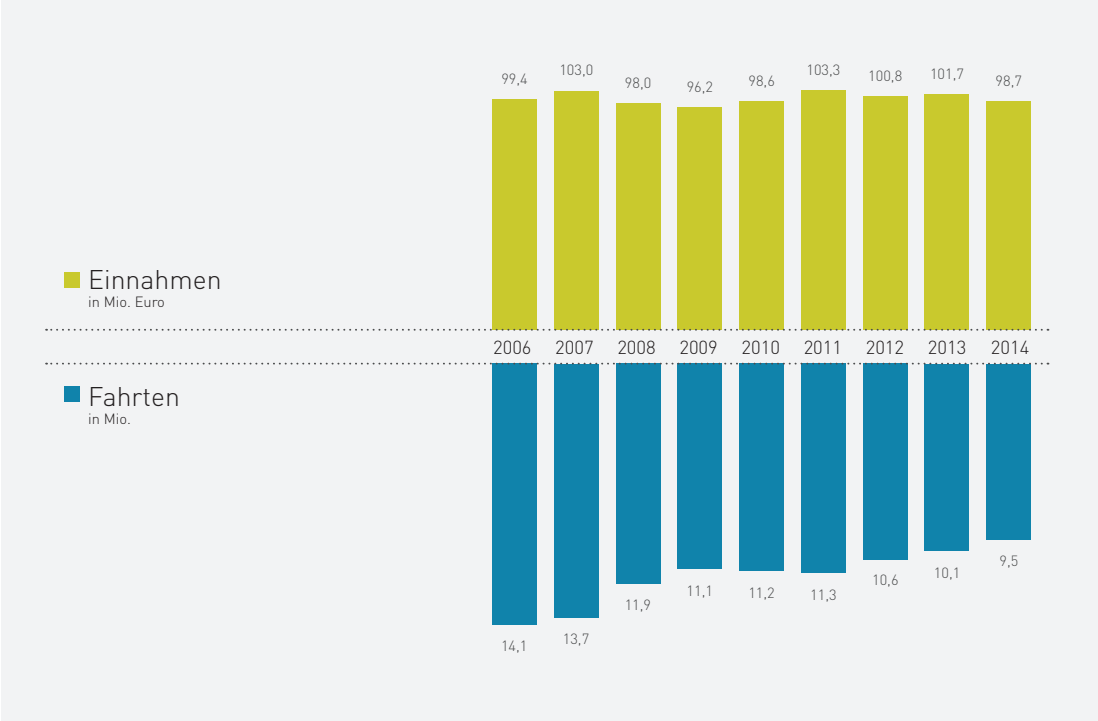
Verteilung der Fahrten nach Ticketsegmenten



Entwicklung des Bartarifs

Der Bartarif verzeichnet Einnahmenrückgänge von ca. 3 Mio. Euro. Damit sinkt das Gesamtvolumen auf knapp unter 100 Mio. Euro. Trotz ebenfalls leichter Fahrtenrückgänge bleibt der Bartarif aber weiterhin das mit Abstand bedeutendste Segment im NRW-Tarif. Insgesamt werden über 60 % der Einnahmen des NRW-Tarifs in diesem Segment generiert. Das ist auf seine ursprüngliche Eigenschaft als Tarif für Freizeit- und Gelegenheitsfahrten zurückzuführen.

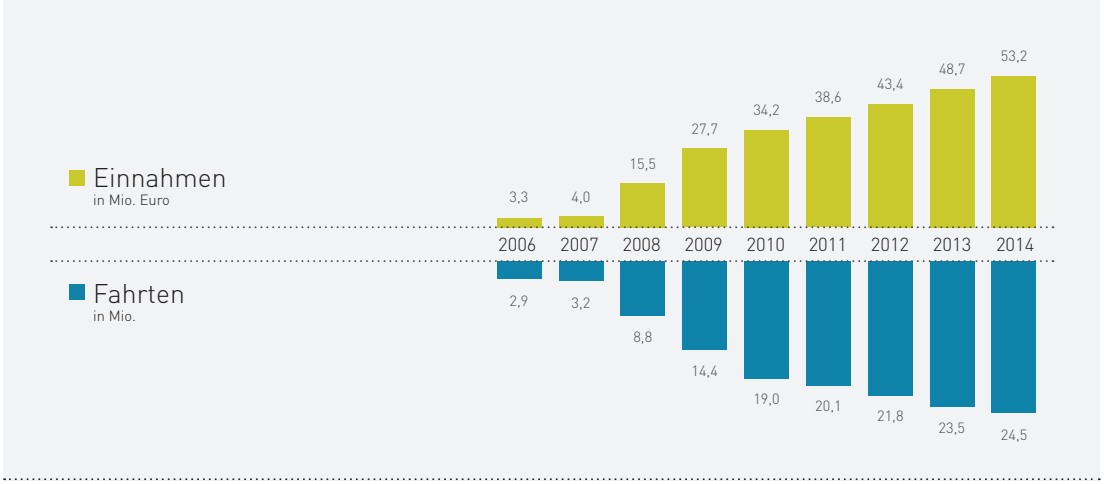
Bartarif



Entwicklung der Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

Die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr entwickeln sich mit Einnahmen von über 53 Mio. Euro zu einer immer wichtigeren Säule des NRW-Tarifs. Die seit 2008 kontinuierlichen und deutlichen Steigerungen konnten auch 2014 fortgesetzt werden. Vor allem das SemesterTicket NRW gehört inzwischen an fast allen nordrhein-westfälischen Hochschulen zur Grundausstattung der Studierenden (für eine detaillierte Betrachtung siehe auch NRW Tarif-Report 2012/2013 S. 21ff.).

Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

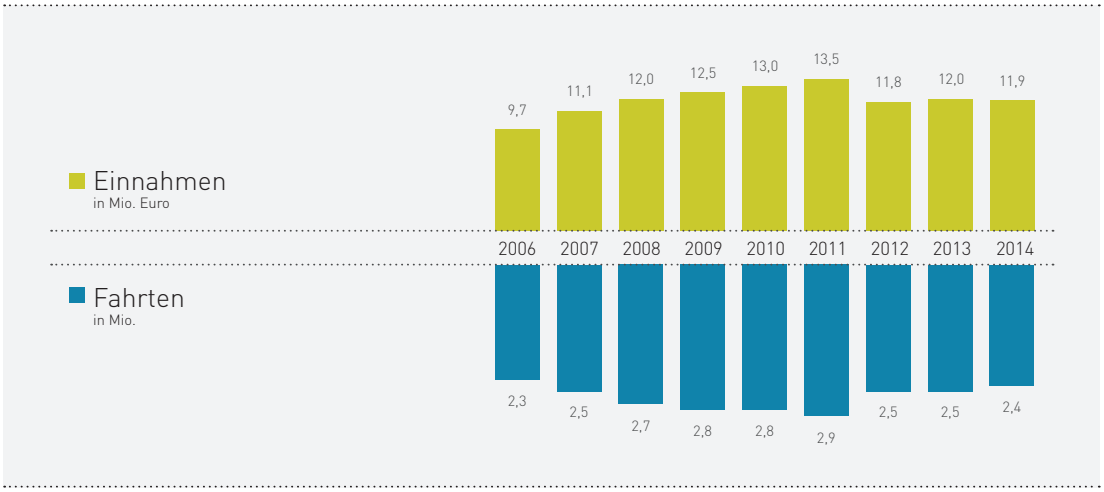


Die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr entwickeln sich zu einer immer wichtigeren Säule des NRW-Tarifs.

Entwicklung der Zeitkarten für Jedermann

Das Gesamtvolumen der Zeitkarten für Jedermann hat sich in den letzten Jahren als sehr stabil herausgestellt. Diese Entwicklung hat sich auch 2014 fortgesetzt. Es zeigen sich allerdings Verlagerungseffekte: Die Tendenz geht dabei von den relationsabhängigen Tickets zum pauschalen Angebot des SchönesJahrTickets NRW.

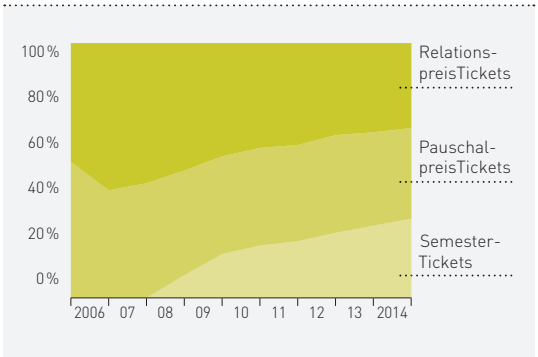
Zeitkarten für Jedermann



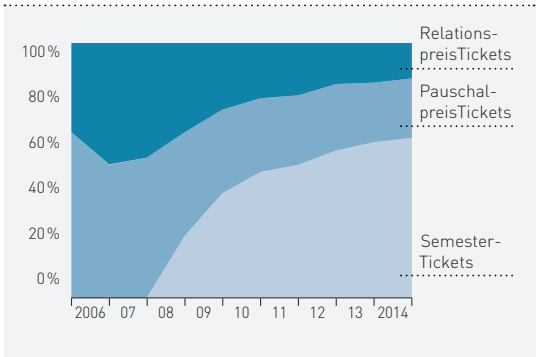
Entwicklung nach Sortimentsgruppen

Der NRW-Tarif ist mittlerweile deutlich diversifizierter als in seinen Anfängen, so dass sich die Zeitkarten immer stärker bemerkbar machen. Vor dem Hintergrund der anhaltend positiven Entwicklung der SemesterTickets NRW entfallen auf jede Sortimentsgruppe jeweils annähernd ein Drittel der Einnahmen.

Verteilung der Einnahmen nach Sortimentsgruppen



Verteilung der Fahrten nach Sortimentsgruppen



Gesamtentwicklung der NRW-PauschalpreisTickets

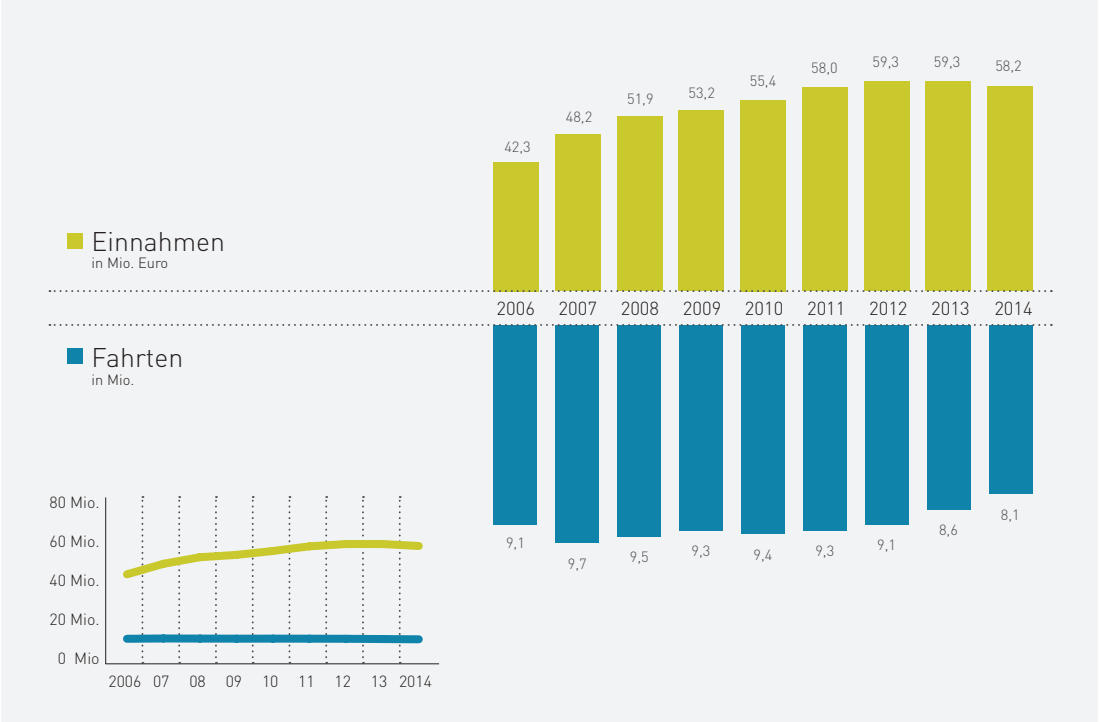
Auch 2014 nahm die Anzahl der Fahrten mit PauschalpreisTickets leicht ab. Erstmalig seit Einführung gehen nun aber auch die Einnahmen um ca. 1,1 Mio. Euro auf 58,2 Mio. Euro zurück. Ursächlich dafür sind insbesondere Rückgänge bei den SchönerTagTickets NRW 5 Personen.

Sowohl bei PauschalpreisTickets als auch bei RelationspreisTickets sind Rückgänge zu verzeichnen.

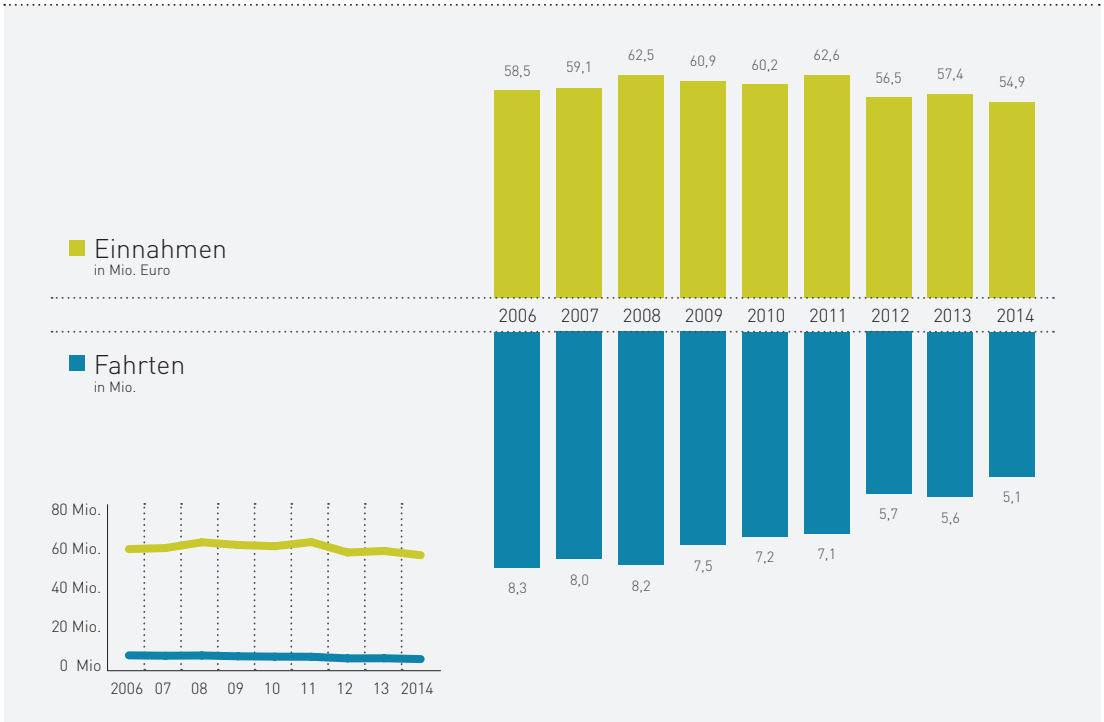
Gesamtentwicklung der NRW-RelationspreisTickets

Nachdem für die RelationspreisTickets im letzten Jahr (nach dem zu erwarteten Rückgang durch die Verschmelzung von VRR/VGN Anfang 2012) wieder ein positiver Trend zu beobachten war, sanken die Einnahmen 2014 um 4 % auf 54,9 Mio. Euro. Die Anzahl der Fahrten ist um ca. 440.000 (7,9 %) gesunken. Rückgänge sind nahezu über das gesamte Ticketsortiment zu verzeichnen. Besonders auffällig sind die Einnahmenverluste der AnschlussTickets NRW (13,6 %) und der Zeitkarten für Azubis (13,4 %).

PauschalpreisTickets



RelationspreisTickets



Das anhaltende Wachstum ist vor allem auf die positive Entwicklung des SemesterTickets NRW zurückzuführen.

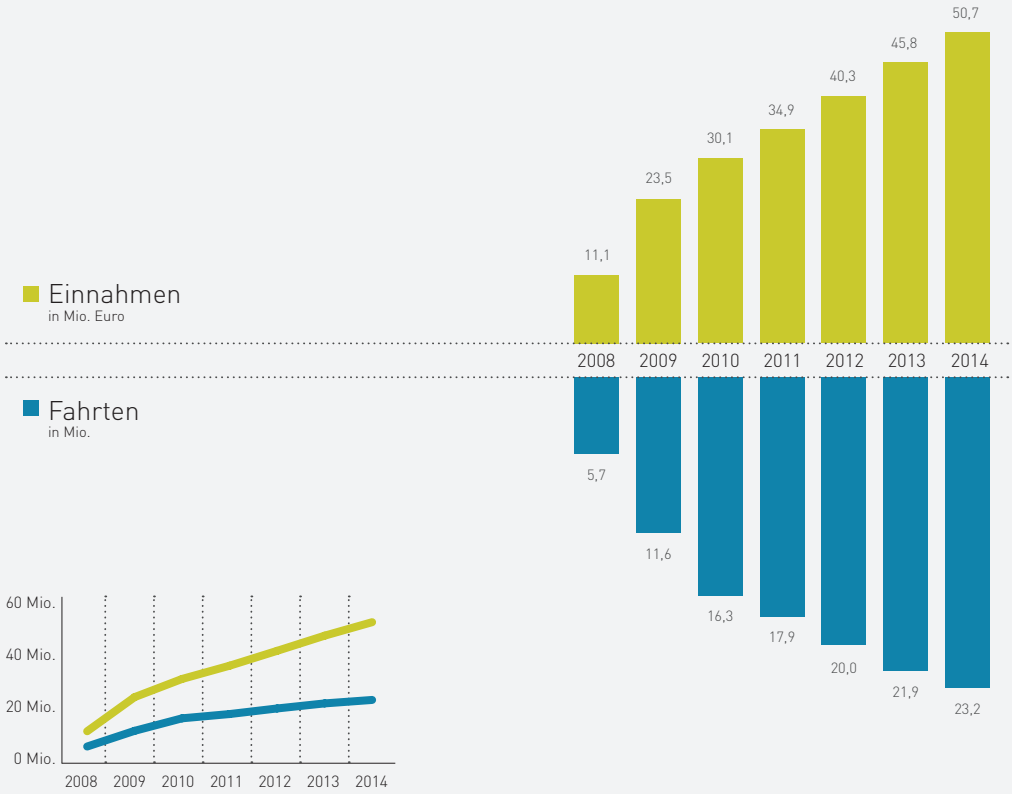
Gesamtentwicklung des SemesterTickets NRW

Fast zwei Drittel der Fahrten mit dem NRW-Tarif werden inzwischen von Studierenden mit dem SemesterTicket NRW durchgeführt. Ein erneut starker Anstieg der Studierendenzahlen in NRW führt zu einer positiven Entwicklung beim SemesterTicket NRW. Die Einnahmen konnten um 10,7 % (4,9 Mio. Euro) auf insgesamt 50,7 Mio. Euro gesteigert werden.

Insgesamt wurden im Sommersemester 2014 und im Wintersemester 2014/2015 über 60.000 Studierende mehr als im Vorjahr mit einem Semester-Ticket NRW ausgestattet. Fast 8.000 Studierende konnten dabei durch neue Vertragsabschlüsse hinzugewonnen werden. Die verbleibenden 52.000 Studierenden resultieren aus der gestiegenen Studierendenzahl an den bestehenden Vertragshochschulen, unter anderem aufgrund des Trends zum Studium und des doppelten Abiturjahrgangs.

Lars Koenen

SemesterTicket NRW



Bilanz

Verkaufsstatistik 2014

Ticketabsatz, Fahrten und Einnahmen für 2013 und 2014 im Vergleich

PauschalpreisTickets — NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	10.293.736	10.437.365	-1,4 %	-143.629	578.300	593.033	-2,5 %	-14.733	578.301	593.036	-2,5 %	-14.735
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	165.895	168.651	-1,6 %	-2.757	18.640	19.165	-2,7 %	-525	18.640	19.165	-2,7 %	-525
SchönerTagTicket NRW Single[1]	16.087.683	15.949.172	0,9 %	138.511	1.693.449	1.678.914	0,9 %	14.535	564.483	559.638	0,9 %	4.845
SchönerTagTicket NRW 5 Personen[1]	26.678.255	27.822.122	-4,1 %	1.143.868	3.906.492	4.226.550	-7,6 %	-320.058	651.082	704.425	-7,6 %	-53.343
FahrradTagesTicket NRW	441.893	412.818	7,0 %	29.075	nicht relevant				93.999	91.646	2,6 %	2.353
Bartarif gesamt	**53.667.460**	**54.790.129**	**-2,0 %**	**-1.122.668**	**6.196.881**	**6.517.662**	**-4,9 %**	**-320.781**	**1.906.505**	**1.967.910**	**-3,1 %**	**-61.405**
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	51.415	49.855	3,1 %	1.560	10.790	10.790	0,0 %	0	13	13	0,0 %	0
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	383.600	284.550	34,8 %	99.050	113.710	87.150	30,5 %	26.560	137	105	30,5 %	32
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	242.200	231.820	4,5 %	10.380	47.748	47.748	0,0 %	0	692	692	0,0 %	0
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	2.919.910	2.797.311	4,4 %	122.599	822.342	814.407	1,0 %	7.935	11.918	11.803	1,0 %	115
Zeitkarten für Jedermann	3.597.125	3.363.536	6,9 %	233.589	994.590	960.095	3,6 %	34.495	12.760	12.613	1,2 %	147
SchöneFerienTicket NRW (kleine Ferien)	424.302	519.755	-18,4 %	-95.453	389.925	481.825	-19,1 %	-91.900	15.597	19.274	-19,1 %	-3.677
SchöneFerienTicket NRW (große Ferien)	532.208	640.219	-16,9 %	-108.011	504.680	624.470	-19,2 %	-119.790	9.176	11.354	-19,2 %	-2.178
Zeitkarten für Schüler	956.510	1.159.973	-17,5 %	-203.463	894.605	1.106.295	-19,1 %	-211.690	24.773	30.628	-19,1 %	-5.855
Zeitkarten gesamt	**4.553.635**	**4.523.509**	**0,7 %**	**30.126**	**1.889.195**	**2.066.390**	**-8,6 %**	**-177.195**	**37.533**	**43.241**	**-13,2 %**	**-5.708**
PauschalpreisTickets gesamt	**58.221.095**	**59.313.638**	**-1,8 %**	**-1.092.542**	**8.086.076**	**8.584.052**	**-5,8 %**	**-497.976**	**1.944.038**	**2.011.151**	**-3,3 %**	**-67.113**
Schönes-Wochenende-Ticket (nachrichtlich)	7.786.202	8.646.100	-9,9 %	-859.898	828.060	1.029.275	-19,5 %	-201.215	176.959	205.855	-14,0 %	-28.896

Nach Ticketsegment	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut
Bartarif	53.667.460	54.790.129	-2,0 %	-1.122.668	6.196.881	6.517.662	-4,9 %	-320.781	1.906.505	1.967.910	-3,1 %	-61.405
Zeitkarten für Jedermann	3.597.125	3.363.536	6,9 %	233.589	994.590	960.095	3,6 %	34.495	12.760	12.613	1,2 %	147
Zeitkarten für Schüler	956.510	1.159.973	-17,5 %	-203.463	894.605	1.106.295	-19,1 %	-211.690	24.773	30.628	-19,1 %	-5.855
PauschalpreisTickets gesamt	**58.221.095**	**59.313.638**	**-1,8 %**	**-1.092.542**	**8.086.076**	**8.584.052**	**-5,8 %**	**-497.976**	**1.944.038**	**2.011.151**	**-3,3 %**	**-67.113**

[1] inklusive 2 Euro Zuschlag für personenbedienten Verkauf

SemesterTickets NRW — NRW-Tarif

	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2014[2]	2013[3]	Anteil	absolut	2014[2]	2013[3]	Anteil	absolut	2014[2]	2013[3]	Anteil	absolut
SemesterTickets NRW gesamt	**50.686.766**	**45.771.747**	**10,7 %**	**4.915.019**	**23.205.462**	**21.935.802**	**5,8 %**	**1.269.660**	**1.105.022**	**1.044.562**	**5,8 %**	**60.460**

[2] SS 2014 und WS 2014/2015
[3] SS 2013 und WS 2013/2014

Trotz Abbildung der korrekten Einzelwerte kann es auf den Seiten 41 – 43 bei Summenbildung ggf. zu Rundungsdifferenzen kommen.

RelationspreisTickets NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut
SchöneReiseTicket NRW	32.560.973	33.171.905	-1,8 %	-610.933	2.127.417	2.234.457	-4,8 %	-107.040	2.127.417	2.234.457	-4,8 %	-107.040
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	8.102.742	8.825.137	-8,2 %	-722.394	632.256	707.270	-10,6 %	-75.014	316.128	353.635	-10,6 %	-37.507
SchöneReiseTicket NRW gesamt	40.663.715	41.997.042	-3,2 %	-1.333.327	2.759.673	2.941.727	-6,2 %	-182.054	2.443.545	2.588.092	-5,6 %	-144.547
darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 SchöneReiseTicket NRW	5.355.659	5.408.182	-1,0 %	-52.523	365.965	378.578	-3,3 %	-12.613	365.965	378.578	-3,3 %	-12.613
BC 25 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	1.503.490	1.646.184	-8,7 %	-142.694	111.756	124.556	-10,3 %	-12.800	55.878	62.278	-10,3 %	-6.400
BC 50 SchöneReiseTicket NRW	5.845.035	6.147.620	-4,9 %	-302.585	555.426	601.425	-7,6 %	-45.999	555.426	601.425	-7,6 %	-45.999
BC 50 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	2.579.899	2.821.702	-8,6 %	-241.803	285.622	320.954	-11,0 %	-35.332	142.811	160.477	-11,0 %	-17.666
AnschlussTicket NRW	1.699.098	1.967.146	-13,6 %	-268.048	204.337	248.321	-17,7 %	-43.984	204.337	248.321	-17,7 %	-43.984
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	1.955.861	2.261.826	-13,5 %	-305.965	270.668	330.958	-18,2 %	-60.290	135.334	165.479	-18,2 %	-30.145
AnschlussTicket NRW gesamt	3.654.959	4.228.972	-13,6 %	-574.013	475.005	579.279	-18,0 %	-104.274	339.671	413.800	-17,9 %	-74.129
darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 AnschlussTicket NRW	267.328	292.771	-8,7 %	-25.443	34.629	40.169	-13,8 %	-5.540	34.629	40.169	-13,8 %	-5.540
BC 25 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	449.676	496.512	-9,4 %	-46.837	62.330	74.266	-16,1 %	-11.936	31.165	37.133	-16,1 %	-5.968
BC 50 AnschlussTicket NRW	131.389	150.574	-12,7 %	-19.184	23.716	28.137	-15,7 %	-4.421	23.716	28.137	-15,7 %	-4.421
BC 50 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	322.114	362.029	-11,0 %	-39.916	66.354	77.654	-14,6 %	-11.300	33.177	38.827	-14,6 %	-5.650
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	330.586	318.099	3,9 %	12.487	35.936	35.112	2,3 %	824	3.704	3.608	2,7 %	96
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	396.659	402.020	-1,3 %	-5.361	63.040	63.292	-0,4 %	-252	2.321	2.369	-2,0 %	-48
SchöneReiseTicket NRW Gruppe gesamt	727.245	720.118	1,0 %	7.127	98.976	98.404	0,6 %	572	6.025	5.977	0,8 %	48
Bartarif gesamt	**45.045.919**	**46.946.132**	**-4,0 %**	**-1.900.214**	**3.333.654**	**3.619.410**	**-7,9 %**	**-285.756**	**2.789.241**	**3.007.869**	**-7,3 %**	**-218.628**
SchöneWocheTicket NRW	1.343.447	1.462.690	-8,2 %	-119.243	171.360	192.266	-10,9 %	-20.906	16.320	18.311	-10,9 %	-1.991
SchönerMonatTicket NRW	3.624.590	3.783.647	-4,2 %	-159.057	657.530	702.697	-6,4 %	-45.167	13.990	14.951	-6,4 %	-961
SchönerMonatTicket NRW Abo	3.352.593	3.412.179	-1,7 %	-59.586	609.723	633.366	-3,7 %	-23.643	16.479	17.118	-3,7 %	-639
Zeitkarten für Jedermann	8.320.631	8.658.516	-3,9 %	-337.885	1.438.613	1.528.329	-5,9 %	-89.716	46.789	50.380	-7,1 %	-3.591
SchönerMonatTicket NRW Azubi	911.631	1.022.084	-10,8 %	-110.453	209.925	242.505	-13,4 %	-32.580	4.665	5.389	-13,4 %	-724
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	654.608	787.300	-16,9 %	-132.692	149.246	179.867	-17,0 %	-30.621	4.216	5.081	-17,0 %	-865
Zeitkarten für Schüler/Azubis	1.566.239	1.809.384	-13,4 %	-243.146	359.171	422.372	-15,0 %	-63.201	8.881	10.470	-15,2 %	-1.589
Zeitkarten gesamt	**9.886.869**	**10.467.900**	**-5,6 %**	**-581.031**	**1.797.784**	**1.950.701**	**-7,8 %**	**-152.917**	**55.670**	**60.850**	**-8,5 %**	**-5.180**
RelationspreisTickets gesamt	**54.932.788**	**57.414.032**	**-4,3 %**	**-2.481.244**	**5.131.438**	**5.570.111**	**-7,9 %**	**-438.673**	**2.844.911**	**3.068.719**	**-7,3 %**	**-223.808**

Nach Ticketsegment	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut	2014	2013	Anteil	absolut
Bartarif	45.045.919	46.946.132	-4,0 %	-1.900.214	3.333.654	3.619.410	-7,9 %	-285.756	2.789.241	3.007.869	-7,3 %	-218.628
Zeitkarten für Jedermann	8.320.631	8.658.516	-3,9 %	-337.885	1.438.613	1.528.329	-5,9 %	-89.716	46.789	50.380	-7,1 %	-3.591
Zeitkarten für Schüler/Azubis	1.566.239	1.809.384	-13,4 %	-243.146	359.171	422.372	-15,0 %	-63.201	8.881	10.470	-15,2 %	-1.589
RelationspreisTickets gesamt	**54.932.788**	**57.414.032**	**-4,3 %**	**-2.481.244**	**5.131.438**	**5.570.111**	**-7,9 %**	**-438.673**	**2.844.911**	**3.068.719**	**-7,3 %**	**-223.808**

Alle Tickets — NRW-Tarif

Nach Sortimentsgruppen	**Einnahmen** (in Euro)		Veränderung		**Fahrten**		Veränderung		**Ticketabsatz**		Veränderung	
	2014	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut
RelationspreisTickets	54.932.788	57.414.032	-4,3 %	-2.481.244	5.131.438	5.570.111	-7,9 %	-438.673	2.844.911	3.068.719	-7,3 %	-223.808
PauschalpreisTickets	58.221.095	59.313.638	-1,8 %	-1.092.542	8.086.076	8.584.052	-5,8 %	-497.976	1.944.038	2.011.151	-3,3 %	-67.113
SemesterTickets NRW	50.686.766	45.771.747	10,7 %	4.915.019	23.205.462	21.935.802	5,8 %	1.269.660	1.105.022	1.044.562	5,8 %	60.460
NRW-Tarif gesamt	**163.840.650**	**162.499.417**	**0,8 %**	**1.341.232**	**36.422.976**	**36.089.965**	**0,9 %**	**333.012**	**5.893.971**	**6.124.432**	**-3,8 %**	**-230.461**

Nach Ticketsegment	**Einnahmen** (in Euro)		Veränderung		**Fahrten**		Veränderung		**Ticketabsatz**		Veränderung	
	2014	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut
Bartarif	98.713.379	101.736.261	-3,0 %	-3.022.882	9.530.535	10.137.072	-6,0 %	-606.537	4.695.746	4.975.779	-5,6 %	-280.033
Zeitkarten für Jedermann	11.917.756	12.022.052	-0,9 %	-104.296	2.433.203	2.488.424	-2,2 %	-55.221	59.549	62.993	-5,5 %	-3.444
Zeitkarten für Schüler/Azubis	53.209.515	48.741.105	9,2 %	4.468.410	24.459.238	23.464.469	4,2 %	994.769	1.138.676	1.085.660	4,9 %	53.016
NRW-Tarif gesamt	**163.840.650**	**162.499.417**	**0,8 %**	**1.341.232**	**36.422.976**	**36.089.965**	**0,9 %**	**333.012**	**5.893.971**	**6.124.432**	**-3,8 %**	**-230.461**

Alle Tickets — NRWplus-Tarif

Ticketsortiment	**Einnahmen** (in Euro)		Veränderung		**Fahrten**		Veränderung		**Ticketabsatz**		Veränderung	
	2014	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut	**2014**	**2013**	Anteil	absolut
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	67.272	64.718	3,9 %	2.554	24.881	24.886	-0,0 %	-5	24.881	24.886	-0,0 %	-5
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	34.839	35.042	-0,6 %	-203	13.230	13.396	-1,2 %	-166	6.615	6.698	-1,2 %	-83
NRWplus Einzelfahrt Kinder	257	208	23,3 %	49	190	160	18,8 %	30	190	160	18,8 %	30
NRWplus Hin&Rück Kinder	33	21	56,7 %	12	24	16	50,0 %	8	12	8	50,0 %	4
Bartarif gesamt	**102.401**	**99.989**	**2,4 %**	**2.411**	**38.325**	**38.458**	**-0,3 %**	**-133**	**31.698**	**31.752**	**-0,2 %**	**-54**
NRWplus Monat ICE	133.974	129.042	3,8 %	4.932	108.664	108.335	0,3 %	329	2.312	2.305	0,3 %	7
NRWplus Monat ICE Abo	419.648	418.149	0,4 %	1.499	321.012	330.706	-2,9 %	-9.694	8.676	8.938	-2,9 %	-262
Zeitkarten gesamt	**553.622**	**547.191**	**1,2 %**	**6.431**	**429.676**	**439.041**	**-2,1 %**	**-9.365**	**10.988**	**11.243**	**-2,3 %**	**-255**
NRWplus-Tarif gesamt	**656.022**	**647.180**	**1,4 %**	**8.842**	**468.001**	**477.499**	**-2,0 %**	**-9.498**	**42.686**	**42.995**	**-0,7 %**	**-309**

Anhang

45 Partner im NRW-Nahverkehr

46 Abkürzungsverzeichnis

47 Ansprechpartner beim KCM

Partner im NRW-Nahverkehr

Partner im NRW-Nahverkehr sind die SPNV-Zweckverbände sowie die in den NRW-Verkehrsverbünden und -gemeinschaften organisierten öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen.

Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW
Jürgensplatz 1
40219 Düsseldorf
www.mbwsv.nrw.de

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

Kompetenzcenter Marketing NRW c/o Verkehrsverbund Rhein-Sieg
Glockengasse 37 – 39
50667 Köln
www.kcm-nrw.de

Verkehrsverbund Rhein-Sieg
Glockengasse 37 – 39
50667 Köln
www.vrsinfo.de

Nahverkehr Rheinland
Glockengasse 37 – 39
50667 Köln
www.nahverkehr-rheinland.de

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

Nahverkehr Westfalen-Lippe
Friedrich-Ebert-Straße 19
59425 Unna
www.nwl-info.de

Tarifgemeinschaft Münsterland / Ruhr-Lippe
Schorlemerstraße 12 – 14
48143 Münster
www.vgm-vrl.de

VerkehrsVerbund OstWestfalenLippe
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld
www.vvowl.de

OWL Verkehr
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
www.owlverkehr.de

Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter
Bahnhofstraße 27a
33102 Paderborn
www.nph.de

Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter
Rolandsweg 80
33102 Paderborn
www.vph.de

Zweckverband Personennahverkehr Westfalen-Süd
Koblenzer Straße 73
57072 Siegen
www.zws-online.de

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

Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
Homberger Straße 113
47441 Moers

Abkürzungsverzeichnis

AVV	Aachener Verkehrsverbund
DB	Deutsche Bahn AG
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
KA	Kernapplikation
KCEFM	Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement NRW
KCM	Kompetenzcenter Marketing NRW
MBWSV	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher straßengebundener Personennahverkehr
OWL V	OWL Verkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
Tkm	Tarifkilometer
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VGM	Verkehrsgemeinschaft Münsterland
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VGWS	Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd
vph	Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter
VRL	Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Ansprechpartner beim KCM

Stand September 2015

// Leitung

Leitung Marktforschung / kommissarische Leitung Tarif

Anja Höhn
0221 20808-752
anja.hoehn@vrsinfo.de

kommissarische Leitung EAV / Vertrieb

Manfred Knieps
0221 20808-378
manfred.knieps@vrsinfo.de

Leitung Kommunikation / Marketing

Birgit Strecker
0221 20808-720
birgit.strecker@vrsinfo.de

// Tarif | Gremien

Holger Lorenz
0221 20808-43
holger.lorenz@vrsinfo.de

Katrin Kunkel
0221 20808-657
katrin.kunkel@vrsinfo.de

// Vertrieb | EFM

Eike Radike
0221 20808-26
eike.radike@vrsinfo.de

Jan Hoffmann
0221 20808-36
jan.hoffmann@vrsinfo.de

Franz-Josef Harperscheidt
0221 20808-48
franz-josef.harperscheidt@vrsinfo.de

// Einnahmenaufteilung | Vertragscontrolling

Danijel Andrić
0221 20808-25
danijel.andric@vrsinfo.de

Lars Koenen
0221 20808-655
lars.koenen@vrsinfo.de

Ursula Schulte
0221 20808-756
ursula.schulte@vrsinfo.de

// Kommunikation | Marketing

Nina Kradepohl
0221 20808-374
nina.kradepohl@vrsinfo.de

Grazia Fischer
0221 20808-728
grazia.fischer@vrsinfo.de

// Finanzen

Simone Neubauer
0221 20808-50
simone.neubauer@vrsinfo.de

// Presse | Öffentlichkeit

Holger Klein
0221 20808-47
holger.klein@vrsinfo.de

// Marktforschung

Alexandra Gast
0221 20808-749
alexandra.gast@vrsinfo.de

Silke Lorenz
0221 20808-653
silke.lorenz@vrsinfo.de

Alexander Schwan
0221 20808-753
alexander.schwan@vrsinfo.de

KCM Kompetenzcenter Marketing NRW

bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Glockengasse 37–39, 50667 Köln
Telefon: 0221 20808-0, Telefax: 0221 20808-40
kcm-nrw@vrsinfo.de
www.kcm-nrw.de
www.busse-und-bahnen.nrw.de

VERMITTELN
KOORDINIEREN
GESTALTEN

SEIT 2002 FÜR NRW AKTIV