



NRW-Tarifbericht 2008-2009

KCM » KOMPETENZCENTER
MARKETING NRW



DER NEUE
NAHVERKEHR
IN **NRW**



Herausgeber

**KompetenzCenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH**

Glockengasse 37–39

50667 Köln

Telefon: (0221) 2 08 08-0

Telefax: (0221) 2 08 08-40

kcm-nrw@vrsinfo.de

www.kcm-nrw.de

www.nahverkehr.nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Klaus Vollmer

Leiter des KompetenzCenters Marketing NRW

Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Konzeption und Redaktion

Katrin Kunkel und Klaus Vollmer

Layout und Gestaltung

amedes gbr – agentur für kommunikation

www.amedes.de

Fotos

Look-foto (Titelbild)

Siegward Schmitz (DGPh), Wiel

KompetenzCenter Marketing NRW

Aachener Verkehrsverbund

CP/Compartner

DB Regio NRW

Stadtwerke Münster

WestfalenBahn

trans regio

Regiobahn

Druck

Fries Printmedien

www.fries-printmedien.de



Vorwort	4
Verkehrsmarkt NRW	6
Bilanz des Nahverkehrs in NRW.....	6
Organisation	9
Zusammenarbeit der Akteure im NRW-Nahverkehr	9
NRW-Tarif	11
Tarif, Tickets und Preise	11
Nachfrage- und Verkaufsentwicklung des NRW-Tarifs.....	15
Erfolg des SemesterTickets NRW	24
SonderTickets Kulturhauptstadt RUHR.2010.....	28
Marktforschung	30
Kundenbarometer NRW 2008	30
Kommunikation	34
Kundeninformation und Imageaufbau.....	34
Kampagne zum AnschlussTicket NRW	38
Mobilitätsgarantie NRW	40
Einnahmenaufteilung	42
Startschuss für eine neutrale EAV in NRW.....	42
Partner im NRW-Nahverkehr	45
Ansprechpartner beim KCM	46
Abkürzungsverzeichnis	47



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

Gut 2 Milliarden entgeltliche Fahrten und knapp 2 Milliarden Euro Fahrgeldeinnahmen: Das ist die Bilanz des NRW-Nahverkehrs im Jahr 2008. Mit diesem Einnahmenvolumen, das etwa 20 Prozent des gesamten Nahverkehrsumsatzes in Deutschland ausmacht, liegt Nordrhein-Westfalen eindeutig an der Umsatzspitze aller Bundesländer. Der NRW-Tarif nimmt dabei innerhalb NRW zwar nur einen Anteil von gut 6 Prozent ein, dennoch ist er nach VRR- und VRS-Tarif der drittumsatzstärkste Nahverkehrstarif in NRW.

Im Jahr 2008 verzeichnete der NRW-Tarif eine Rekordeinnahme von 125,5 Millionen Euro. Das entspricht einem Plus von 18,2 Millionen Euro (17 Prozent) gegenüber 2007. Die Fahrten im NRW-Tarif stiegen um 32 Prozent auf die bisherige Höchstmarke von 23,4 Millionen Fahrten, was sich dem SemesterTicket NRW zuschreiben lässt.

Die Nachfrage seitens der Studierenden war enorm, so dass zur Einführung im Sommersemester 2008 bereits ca. 83.000 und im Wintersemester 08/09 schon rund 234.000 Studierende mit dem SemesterTicket NRW im ganzen Land mit dem Nahverkehr mobil sein konnten. Im Wintersemester hatte damit bereits jeder zweite NRW-Studierende das neue Ticket, Tendenz weiter steigend.

Ein weiteres Highlight wird die »RUHR.2010«: Das gesamte Ruhrgebiet ist im Jahr 2010 »Kulturhauptstadt«. NRW hat bereits jetzt die Weichen für ein ziel-



gruppenspezifisches Ticketangebot gestellt: Neben KombiTickets für singuläre Großereignisse soll das RUHR.2010Ticket NRW mit einem Preis von 48 Euro für 2 Personen die Nahverkehrsmobilität in ganz NRW für 48 Stunden sichern.

Zur zielgerichteten Weiterentwicklung des NRW-Nahverkehrs wurde 2008 wieder das »NRW-Kundenbarometer« ermittelt. Neben positiven Beurteilungen der SPNV-Kunden über Schnelligkeit der Fahrverbindungen und Ticketkauf im Internet verbleibt weiterhin Handlungsbedarf beim Preis-Leistungs-Verhältnis, bei Verbindungen und Anschlüssen sowie bei der Ticketpalette.

Eingebettet in diese Rahmenbedingungen wurde die Arbeit des KCM im Bereich Kommunikation von einer »Vorteilskampagne« geprägt, die mit Hilfe von Prominenten werbewirksam umgesetzt wurde. Daneben wurden auch die Tarif- und Vertriebsmaßnahmen in gewohnter Weise begleitet.

Auch in der Einnahmenaufteilung wurden Fortschritte erzielt: Die Verträge wurden fortgeschrieben und das KCM übernimmt nun auch die unternehmensneutrale Aufteilung der Einnahmen aus dem NRW-Tarif für den SPNV.

Bei allen Entwicklungen unterstützt das Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (MBV) die Arbeiten des KCM sowohl finanziell als auch logistisch: Alle wichtigen Entscheidungen werden in dem vom MBV geleiteten »Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW« getroffen. Die integrative Kraft des Ministeriums ermöglicht das optimale Zusammenwirken der Nahverkehrsakteure in NRW.

Im TarifBericht 2008/2009 finden Sie Artikel zu aktuellen Entwicklungen und Projekten in der NRW-Tariflandschaft. Abgerundet wird das Bild des NRW-Tarifs durch die umfassenden Übersichten zu Tickets, Preisen und Bilanzen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und neue Erkenntnisse, die Ihr Interesse am ÖPNV in NRW wecken und weiter vertiefen. Auch künftig wollen wir gemeinsam den Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen zukunftsfähig und kundenfreundlich weiterentwickeln und ausgestalten!

Klaus Vollmer

Leiter des KompetenzCenters Marketing NRW
Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH



Klaus Vollmer



Bilanz des Nahverkehrs in NRW

In Zeiten hoher Energiepreise und anhaltender Klimaschutzdiskussionen konnte der Nahverkehr bei den Fahrgästen punkten und ist weiter auf Wachstumskurs.

Quer durch die Republik – von Hamburg bis München – meldeten in den vergangenen Monaten die Verkehrsverbünde und -gemeinschaften für das Jahr 2008 eine steigende Nachfrage nach öffentlichen Nahverkehrsmitteln. Dies schlägt sich in steigenden Fahrgastzahlen verbunden mit Einnahmewachsen nieder. Auch in Nordrhein-Westfalen, dem mit über 18 Millionen Einwohnern bevölkerungsreichsten Bundesland Deutschlands, blickt der Nahverkehr auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Mehr als 2 Milliarden entgeltliche Fahrten wurden in NRW im Jahr 2008 mit Bus und Bahn unternommen.

Der Schlüssel für einen erfolgreichen Nahverkehr sind kundenorientierte, transparente Tarife verbunden mit einem qualitativ hochwertigen Angebot. Der NRW-Tarif knüpft an das Erfolgsrezept der Gemeinschaftstarife der Verkehrsverbünde und Verkehrsgemeinschaften an und bietet einen »Haus-zu-Haus-Tarif« auch für Fahrten zwischen den Regionen an. Damit ermöglicht der NRW-Tarif

die Nutzung aller Verbundverkehrsmittel wie Nahverkehrszüge, Stadtbahnen und Busse in NRW mit nur einem Ticket. Wie die positive Entwicklung der Verkaufszahlen belegt, wurde mit dem NRW-Tarif ein breites und stimmiges Ticketangebot für verbundraumübergreifende Fahrten im Land geschaffen. In den vergangenen Jahren etablierte sich der NRW-Tarif als drittumsatzstärkster Tarif im Land und ist heute eine feste Größe in der nordrhein-westfälischen Tariflandschaft.

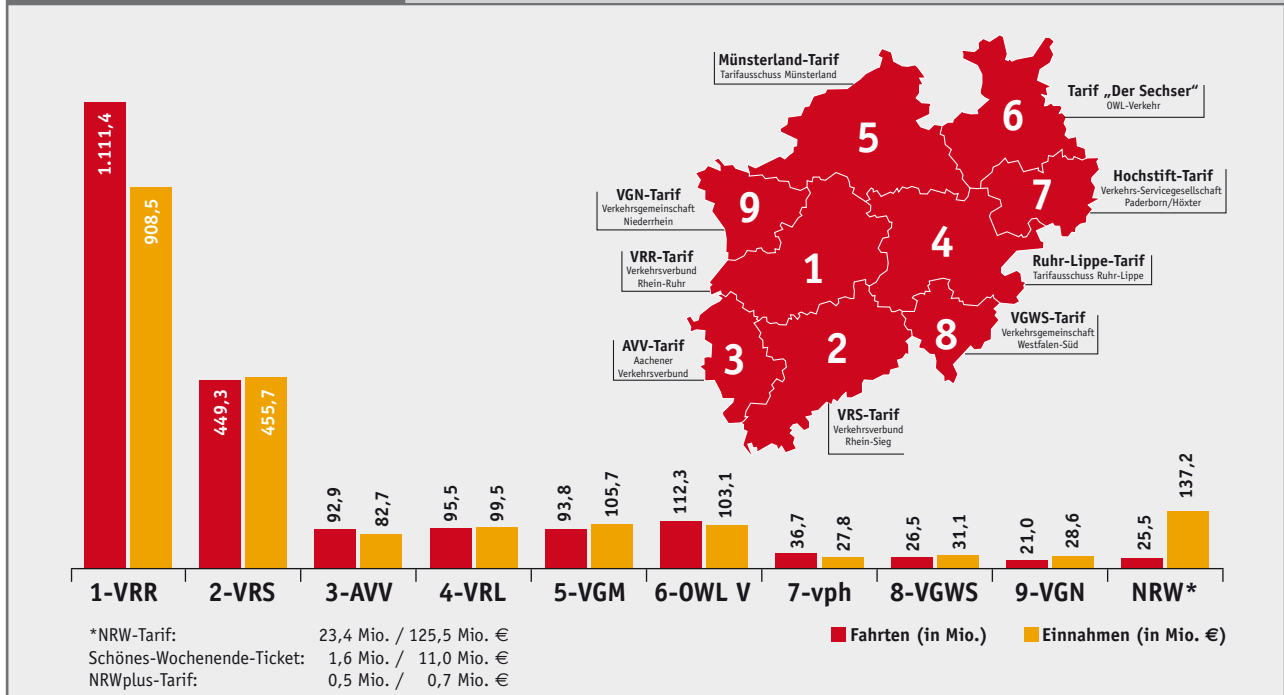
Bei Betrachtung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs in NRW, zeigt sich, dass mit den Verbundtarifen in NRW im vergangenen Jahr insgesamt 2,07 Milliarden entgeltliche Fahrten durchgeführt und damit 1,98 Milliarden Euro Einnahmen eingefahren wurden. Im Vergleich mit dem Jahr 2007 konnten 1,7 Prozent mehr Fahrten und ein Einnahmewachstum von 6,6 Prozent erzielt werden.

Innerhalb der Kooperationsräume sind die Zeitkarten das einnahmestärkste Tarif-Segment, i. d. R. mit zunehmender Tendenz. Vielfahrer wie Berufstätige,



Verbundtarife in NRW

Ergebnisse 2008

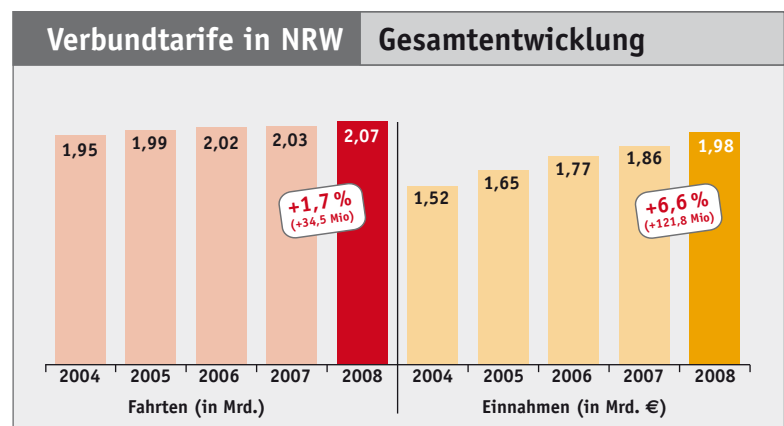


Der NRW-Tarif ist weiterhin der drittumsatzstärkste Tarif in NRW (Quelle: Angaben der Verkehrsverbände/-gemeinschaften, DB Regio NRW)

Schüler, Auszubildende und Studierende stellen in diesen Tarifen die wichtigsten Kundengruppen dar. Dies schlägt sich in einem hohen prozentualen Fahrtenanteil der Zeitkarten von teilweise über 90 Prozent innerhalb der einzelnen Kooperationsräume nieder.

Der NRW-Tarif hingegen wird hauptsächlich für Gelegenheitsverkehre genutzt. Dementsprechend hatte hier der Bartarif in den vergangenen Jahren mit einem Einnahmenanteil von knapp 90 Prozent eine überragende Stellung. Durch die Einführung des SemesterTickets NRW im Jahr 2008 konnte mit den Studierenden gezielt eine zusätzliche Kundengruppe angesprochen und für das Zeitkartensegment im NRW-Tarif gewonnen werden, so dass der Einnahmenanteil

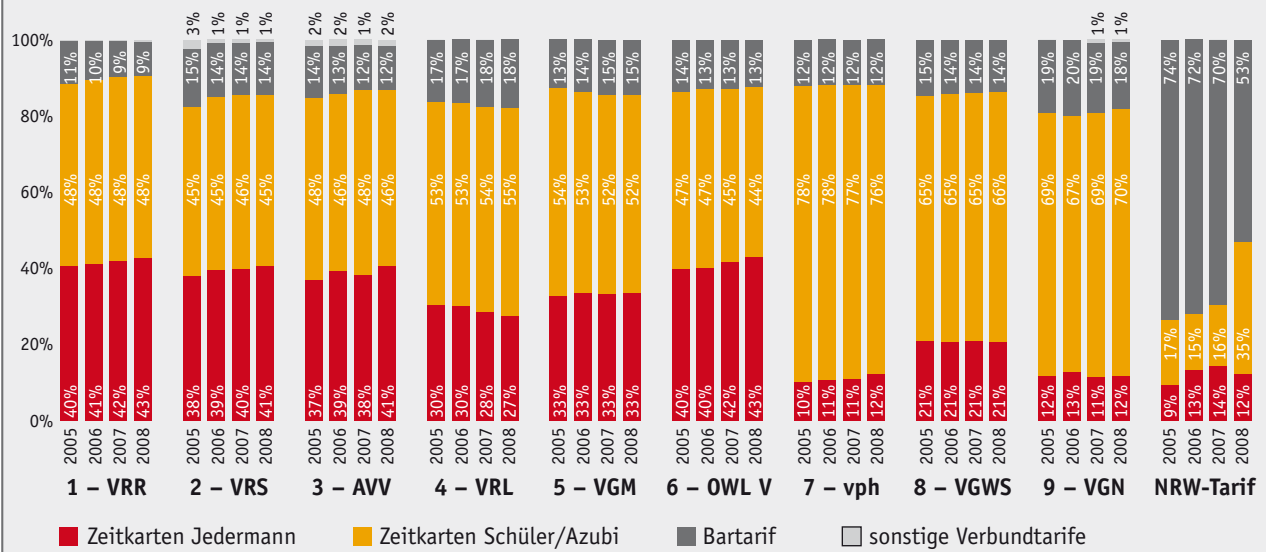
des Bartarifs auf 80 Prozent gesunken ist. Bei den Fahrten ist der Anteil dementsprechend von bisher ca. 70 Prozent auf nur noch 53 Prozent gesunken (siehe hierzu auch den Artikel zum SemesterTicket NRW in diesem Bericht).



Bei den Fahrten- und Einnahmehzahlen konnte in den letzten Jahren eine kontinuierliche Steigerung erzielt werden

Verbundtarife in NRW

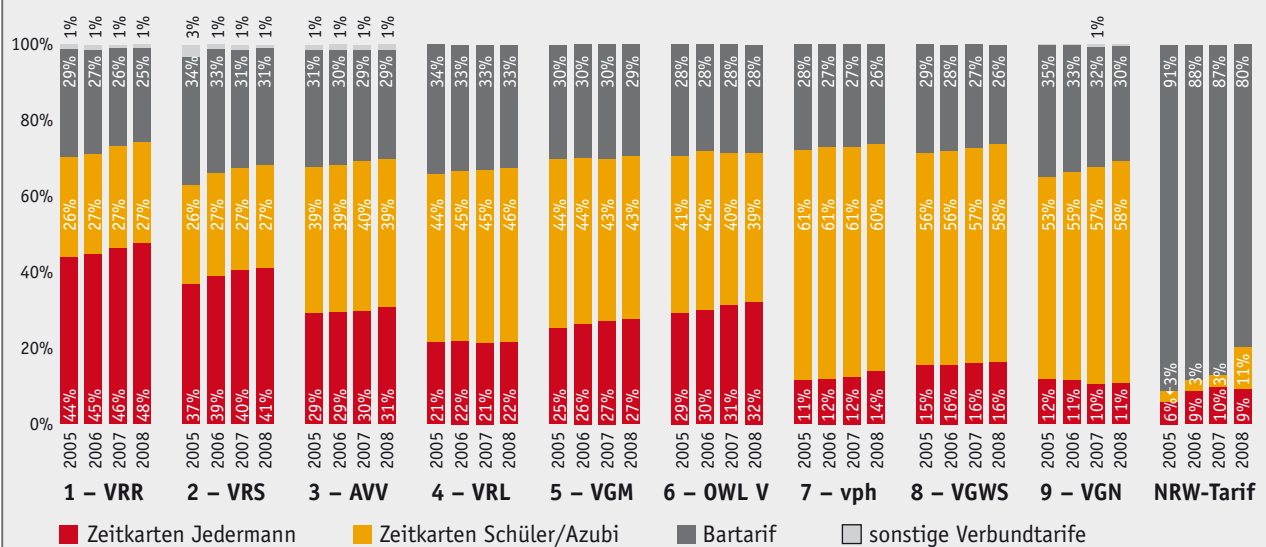
Entwicklung der Fahrtenverhältnisse



Verbundtarife sind geprägt durch „Vielfahrer“, der NRW-Tarif durch »Gelegenheitsfahrer«

Verbundtarife in NRW

Entwicklung der Einnahmenverhältnisse



Der Großteil der Tarifeinnahmen wird mit dem Verkauf von Zeitfahrkarten erwirtschaftet

Petra Bieser

KompetenzCenter Marketing NRW



Zusammenarbeit der Akteure im NRW-Nahverkehr

Zur effizienteren Zusammenarbeit ist 2008 eine Vereinfachung der bisherigen Organisationsstruktur auf Landesebene vereinbart worden.

Der NRW-Tarif als landesweites Tarifkonzept ist eine organisatorische Herausforderung: Die Nahverkehrsakteure aller neun Kooperationsräume in NRW müssen dem jeweiligen Vorgehen zustimmen. Zu diesem Zweck gibt es für den NRW-Tarif verschiedene Gremien, bei denen Vertreter des NRW-Verkehrsministeriums (MBV), aller neun Verkehrsverbünde/-gemeinschaften, der Zweckverbände, der Verkehrsunternehmen und der Bezirksregierungen ein Mitspracherecht haben.

Am 18. August 2008 trafen die Landesarbeitskreise Tarif/Vertrieb und Marketing erstmals zu einer gemeinsamen Tagung zusammen, um die Weichen für die weitere Zusammenarbeit auf Landesebene – insbesondere im Rahmen der Kooperation im NRW-Tarif – zu stellen.

Mithilfe von vier Säulen wollen die Kooperationspartner die Fortsetzung des erfolgreichen gemeinsamen Handelns stützen:

- Optimierung der Strukturen und Besetzung der landesweiten Arbeits-

kreise/-gruppen als Grundlage für die weitere effiziente und vertrauensvolle Zusammenarbeit

- Nachhaltige Vereinfachung der Tarifstruktur und Förderung zeitgemäßer Vertriebssysteme für einen flächendeckenden, modernen, einfachen und leicht verständlichen Zugang zum ÖPNV
- Entwicklung einer Kommunikationsstrategie bzw. einer landesweiten Kampagne mit entsprechenden zielgruppenspezifischen Kernbotschaften für eine konsequente Kundeninformation
- Realisierung effizienter und zielgerichteter Verfahren der Einnahmeverteilung unter besonderer Berücksichtigung der wirtschaftlichen Verantwortung und der Mitgestaltungsrechte der Akteure am Verkehrsmarkt

Die Vereinfachung der bisherigen Organisationsstruktur geht mit einer Steigerung



der Effektivität der Zusammenarbeit einher. Alle Beteiligten haben sich auf folgende neue Konzeption verständigt.

Ab 2009 werden die bisherigen Landesarbeitskreise Tarif/Vertrieb bzw. Marketing im **Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW (LAK)** zusammengefasst. Dem LAK arbeiten jetzt drei fachlich differenzierte Landesarbeitsgruppen (LAG) zu, und zwar

- Landesarbeitsgruppe Tarif/Vertrieb (T/V),
- Landesarbeitsgruppe Kommunikation/Information (K/I) und
- Landesarbeitsgruppe Einnahmen/Abrechnung (E/A).

In den LAG erfolgt auf fachlicher Ebene die Analyse und Diskussion anstehender Aufgabenfelder. Die LAG formulieren Empfehlungen für den LAK oder fassen eingeständige Beschlüsse. Im Bedarfsfall können zusätzlich temporäre Unterarbeitsgruppen zur Umsetzung/Ausarbeitung aktueller Themenschwerpunkte gebildet werden. Diese arbeiten entweder direkt dem LAK oder einer der drei LAG zu.

Der LAK Nahverkehr NRW fungiert dabei vorwiegend als reines Entscheidungsgremium. Bei Sitzungsleitung durch das MBV werden unter Beteiligung der Verkehrsunternehmen in NRW, der Verkehrsverbünde bzw. -gemeinschaften, der Zweckverbände, der BR Köln sowie ggf. notwendiger Berater Themen aus den Bereichen Tarif/Vertrieb bzw. Kommunikation/Information diskutiert und Empfehlungen für die Beschlussfassung in den regionalen Gremien ausgesprochen oder landesweite Beschlüsse abgestimmt.

Bezüglich des Fachbereichs Einnahmen/Abrechnung greifen aufgrund der Einnahmeverantwortung der Mitglieder der LAG E/A abweichende Regelungen: Hier erfolgt die Beschlussfassung im Rahmen der LAG E/A, während im LAK lediglich aktuelle Sachstandsberichte durch das KCM erfolgen.

Die Sitzungsorganisation und -leitung der LAG erfolgt durch das KCM. Ebenso leistet das KCM die fachliche Aufbereitung der Themen auf Grundlage der Beschlüsse sowie die Vor- und Nachbereitung aller Sitzungen.

Holger Pfenning

KompetenzCenter Marketing NRW

Organisationsstrukturen zur Zusammenarbeit der Nahverkehrsakteure in NRW

LAK Nahverkehr NRW		LAG T/V	LAG K/I	LAG E/A
Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW		Landesarbeitsgruppe Tarif/Vertrieb	Landesarbeitsgruppe Kommunikation/Information	Landesarbeitsgruppe Einnahmen/Abrechnung
MBV	Leitung	✓	✓	-
KCM	✓	Leitung	Leitung	Leitung
VVe, VGen	✓	✓	✓	✓
ZVe	✓	✓	✓	✓
VU ÖSPV	✓	bei Bedarf	✓	✓
DB Regio	✓	✓	✓	✓
DB Fv	✓	bei Bedarf	-	-
NE-Bahnen	✓	-	-	✓
BR Köln	✓	-	-	-
Berater	bei Bedarf	bei Bedarf	bei Bedarf	bei Bedarf



Tarif, Tickets und Preise

Erneute Expansion nach Konsolidierung: Derzeit wird der NRW-Tarif hinsichtlich Verständlichkeit und Handhabbarkeit überprüft.

Zum 10. Juni 2007 wurde die 3. Ausbaustufe des NRW-Tarifs implementiert und die gemeindliche Gleichstellung sowie die Integration der schienenfernen Gemeinden in die Verkaufssysteme umgesetzt. Damit ist die Einführung des NRW-Tarifs, die stufenweise über drei Ausbaustufen realisiert wurde, abgeschlossen. In einem nächsten Schritt gilt es, den Tarif hinsichtlich Kundenfreundlichkeit – also vor allem bezüglich Einfachheit, Verständlichkeit und Handhabbarkeit –, aber auch hinsichtlich der »Ausgereiftheit« zu überprüfen.

Konsolidierungsphase

Die tarifliche Fortschreibung konzentrierte sich im Jahr 2008 auf die Einführung eines neuen Ticketangebotes: Zum Sommersemester 2008 wurde mit dem SemesterTicket NRW ein sehr erfolgreiches Ticket speziell für das hohe Mobilitätsbedürfnis der Studierenden in NRW umgesetzt (siehe hierzu den Artikel zum SemesterTicket NRW in diesem Bericht).

Zusätzlich wurde das OnlineTicket NRW implementiert. Damit sind die SchöneReiseTickets NRW Einzelfahrt und Hin&Rück nunmehr auch online unter www.nahverkehr.nrw.de zum Selbstaussuchen erhältlich. Über das OnlineTicket NRW ist aufgrund der NRW-weiten Verfügbarkeit des Mediums Internet der flächendeckende Vertrieb des NRW-Tarifs sichergestellt – eine Neuerung, die vor allem für Fahrgäste mit schienenfernen Gemeinden als Startort eine deutliche Verbesserung bewirkt hat.

Weitere Neuerungen wurden für 2008 nicht angesetzt. Hintergrund ist, dass zur Weiterentwicklung des NRW-Tarifs weiterführende Analysen auf Grundlage umfangreicher Marktforschungsstudien notwendig sind. Auf diesem Wege sollen vorhandene, noch nicht ausgeschöpfte Potenziale aufgezeigt und Marktnischen zur Platzierung neuer Tarifangebote identifiziert werden. Dabei wird vor allem der Wunsch der Fahrgäste nach einfachen und verständlichen Tarifen berücksich-

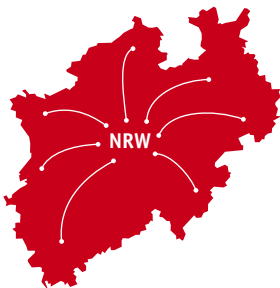
tigt. Solange diese Auswertungsphase noch nicht abgeschlossen ist, ist neben der regulären Preisfortschreibung nicht mit gravierenden Änderungen in der Systematik des NRW-Tarifs zu rechnen.

Preisfortschreibung 2009

Im Rahmen der allgemeinen Kostenentwicklung wurden die Fahrpreise im NRW-Tarif im Jahr 2009 angepasst. Dabei orientierte sich die Preisfortschreibung an

den Entwicklungen in den neun Kooperationsräumen sowie an der Entwicklung des Nahverkehrstarifs (C-Preis) der Deutschen Bahn.

Bei den PauschalpreisTickets standen neben den wirtschaftlichen Aspekten die Marktverträglichkeit und die Orientierung an der »Leitgröße« Schönes-Wochenende-Ticket im Vordergrund. Die Preisanpassung 2009 für die PauschalpreisTickets betrug im Mittel 4,4 Prozent.



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

PauschalpreisTickets ...	2009	2008
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	16,00 €	15,20 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	8,00 €	7,60 €
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	25,00 €	23,50 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	34,00 €	33,00 €
FahrradTicket NRW	4,00 €	3,50 €
Schönes-Wochenende-Ticket ^{1) 2)}	37,00 €	35,00 €
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	21,50 €	20,00 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	50,00 €	48,00 €
für ein Semester		
SemesterTicket NRW	WS 08/09 35,30 €	SS 2008 33,60 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	3.545,00 €	3.390,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	440,00 €	420,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.510,00 €	2.400,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	440,00 €	420,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	310,00 €	296,50 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	38,50 €	36,75 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	220,00 €	210,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	38,50 €	36,75 €
¹⁾ Preis im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 €		
²⁾ kein NRW-Tarif; nachrichtliche Angabe		

Fahrpreistafel der NRW-PauschalpreisTickets

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

Die Preismaßnahme bei den NRW-RelationspreisTickets ist maßgeblich von der Entwicklung des Nahverkehrstarifs der DB geprägt. 2009 wurde im C-Preis der DB eine Erhöhung um durchschnittlich 3,9 Prozent durchgeführt. Die plus-Preise wurden um durchschnittlich 9,8 Prozent

angepasst, was im Wesentlichen darauf zurückzuführen ist, dass die kleinste Einheit für eine Preismaßnahme in dieser Preiskomponente 10 Cent beträgt. Im Mittel resultiert daraus eine Preisanpassung bei den RelationspreisTickets des NRW-Tarifs von etwa 4,2 Prozent.

RelationspreisTickets ...		2009	2008
für eine Fahrt		plus-Beträge	
	SchöneReiseTicket NRW Erw.	1,10 €	1,00 €
	SchöneReiseTicket NRW Ki.	0,55 €	0,50 €
	AnschlussTicket NRW Erw.	1,10 €	1,00 €
	AnschlussTicket NRW Ki.	0,55 €	0,50 €
	SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erw. ¹⁾	0,55 €	0,50 €
	SchöneReiseTicket NRW Gruppe Ki. ¹⁾	0,30 €	0,25 €
BahnCard25	SchöneReiseTicket NRW Erw.	0,85 €	0,75 €
	SchöneReiseTicket NRW Ki.	0,40 €	0,40 €
BahnCard50	AnschlussTicket NRW Erw.	0,85 €	0,75 €
	AnschlussTicket NRW Ki.	0,40 €	0,40 €
BahnCard50	SchöneReiseTicket NRW Erw.	0,55 €	0,50 €
	SchöneReiseTicket NRW Ki.	0,30 €	0,25 €
BahnCard50	AnschlussTicket NRW Erw.	0,55 €	0,50 €
	AnschlussTicket NRW Ki.	0,30 €	0,25 €
für eine Hin- und Rückfahrt			
	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erw.	2,20 €	2,00 €
	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Ki.	1,10 €	1,00 €
	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erw.	2,20 €	2,00 €
	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Ki.	1,10 €	1,00 €
	SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erw. ¹⁾	1,10 €	1,00 €
	SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Ki. ¹⁾	0,55 €	0,50 €
BahnCard25	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erw.	1,70 €	1,50 €
	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Ki.	0,80 €	0,80 €
BahnCard50	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erw.	1,70 €	1,50 €
	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Ki.	0,80 €	0,80 €
BahnCard50	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erw.	1,10 €	1,00 €
	SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Ki.	0,55 €	0,50 €
BahnCard50	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erw.	1,10 €	1,00 €
	AnschlussTicket NRW Hin&Rück Ki.	0,55 €	0,50 €
für eine Kalenderwoche			
	SchöneWocheTicket NRW	4,90 €	4,70 €
für einen Monat			
	SchönerMonatTicket NRW	18,10 €	17,30 €
	SchönerMonatTicket NRW Azubi	13,60 €	13,00 €
im Abonnement			
	SchönerMonatTicket NRW Abo	15,10 €	14,40 €
	SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	11,30 €	10,80 €
¹⁾ plus-Betrag pro Person			
²⁾ Tarif für Züge der Produktklasse C der Deutschen Bahn AG			



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

Fahrpreistafel der NRW-RelationspreisTickets

Der NRWplus-Tarif ...

- ... ist ein fakultativer Aufpreis
- ... gilt für den Nahverkehr am Start- bzw. Zielort in NRW
- ... ist erhältlich zu den Tickets des Fernverkehrs
- ... ist erhältlich zu den Tickets des Nahverkehrs zwischen NRW und anderen Bundesländern



Tickets des NRWplus-Tarif sind fakultativ zu Tickets des Fernverkehrs sowie des ein- oder ausbrechenden Nahverkehrs erhältlich.

Auch bei den NRWplus-Tickets beträgt die kleinste Anpassungseinheit 10 Cent. Dabei werden die Kinder-Fahrpreise bei den plus-Beträgen nicht angepasst, um in Übereinstimmung mit der Systematik des restlichen NRW-Tarifs ein Niveau des halben Fahrpreises von Kindern im Vergleich zu dem Fahrpreis von Erwachsenen zu erreichen. Insgesamt erfolgt eine Anpassung der NRWplus-Beträge in Höhe von etwa 4,7 Prozent.

jedoch ebenso geprüft werden, ob eine Ticketkonzeption wie die des SemesterTickets NRW auch auf andere Tarifbereiche übertragbar ist.

Die preisliche Fortschreibung für 2010 muss die geänderten Marktgegebenheiten besonders berücksichtigen. Die deutlich gefallenen Energiekosten stehen dabei den steigenden Personalkosten gegenüber. Wie sich die Preise des NRW-Tarifs dabei entwickeln werden, wird sicherlich auch von den übrigen Rahmenbedingungen abhängen.

NRWplusTickets ...	2009	2008
<i>für eine Fahrt</i>	<i>plus-Beträge</i>	
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	2,10 €	2,00 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,20 €	1,20 €
<i>für eine Hin- und Rückfahrt</i>		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	4,20 €	4,00 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,40 €	2,40 €
<i>für einen Monat</i>		
NRWplus Monat ICE	50,00 €	48,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	44,00 €	42,00 €

Fahrpreistafel des NRWplus-Tarifs

Weiterentwicklung des NRW-Tarifs

Nach der oben beschriebenen Analyse der Marktgegebenheiten wird das KCM auf Grundlage der gewonnenen Daten Fortschreibungsvorschläge erarbeiten und diese mit den Partnern in NRW abstimmen. Entwicklungspotenziale werden unter anderem hinsichtlich des Pauschalpreisticket-Sortiments gesehen. Es soll

Insgesamt will sich der NRW-Tarif – nach einer kurzen Konsolidierungsphase – mit neuen Angeboten am Markt präsentieren und seinen Marktanteil weiter ausbauen. Mit einer konsequenten Fortschreibungsstrategie, die insbesondere die Kundenwünsche berücksichtigen soll, kann der NRW-Tarif auch in den kommenden Jahren ein Erfolgsfaktor sein.

Holger Pffennings

KompetenzCenter Marketing NRW

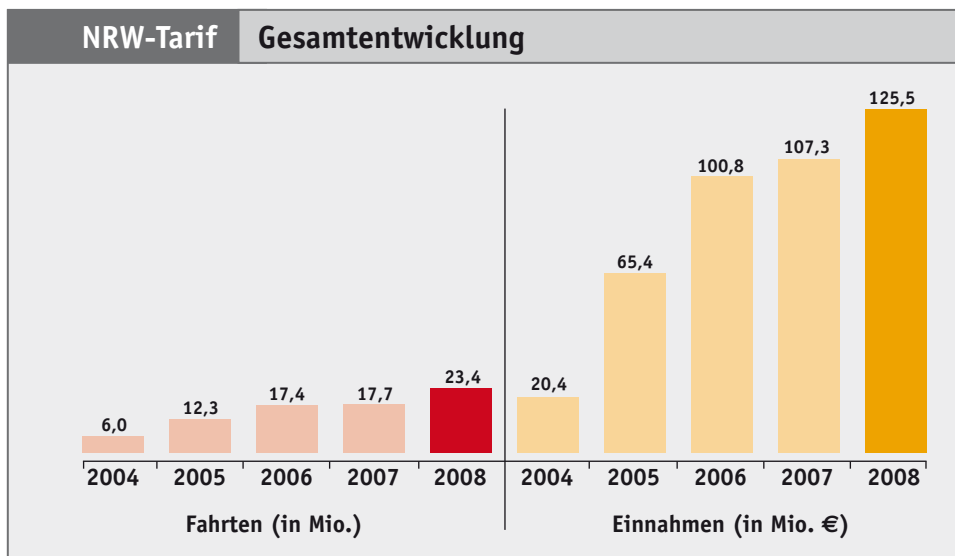
Nachfrage- und Verkaufsentwicklung des NRW-Tarifs

Die Erweiterung der NRW-Produktpalette bewirkte eine deutliche Einnahmensteigerung. Das Umsatz- und Fahrtenvolumen erreichte ein Rekordniveau.

Mobilität gehört zu den menschlichen Grundbedürfnissen. Dementsprechend sind Verkehrsdienstleistungen eine der wichtigsten Dienstleistungen für die Bevölkerung in einer Region. Hierbei zählen für den Fahrgast jedoch nicht nur die Bereitstellung der Betriebsleistung und seine damit verbundenen Ansprüche an Kapazität und Taktung der öffentlichen Verkehrsmittel; ganz entscheidend für den Kunden ist ein transparentes und auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Tarifangebot. So wurde neben den seit dem Jahr 2000 in NRW flächendeckend vorhandenen Verbundstrukturen im Jahr 2004 für verbundraumübergreifende Fahrten der NRW-Tarif ins Leben gerufen. Seine bisherige Erfolgsgeschichte

ist durch das kontinuierlich ausgebaute, nachfrageorientierte Ticketsortiment begründet, das mittlerweile im ganzen Land vertrieben wird.

Im Jahr 2008 verzeichnete der NRW-Tarif eine Rekordeinnahme von 125,5 Millionen Euro. Dies entspricht einem Einnahmewachstum von 18,2 Millionen Euro und einem Plus von 17 Prozent gegenüber dem Vorjahr. So ist es wenig verwunderlich, dass im Jahr 2008 auch die Zahl der verbundübergreifenden Fahrten mit dem Nahverkehr in NRW eine neue Höchstmarke von 23,4 Millionen Fahrten erreichte. Diese enorme Fahrtensteigerung von 32 Prozent lässt sich dem seit Sommersemester 2008 erstmals angebotenen SemesterTicket NRW zuschreiben.



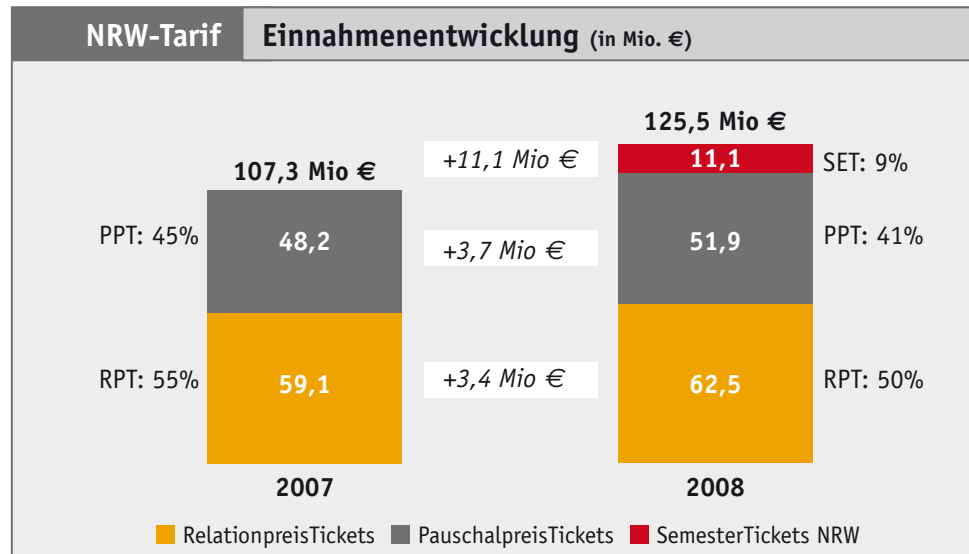
Erfolgsjahr 2008: deutlicher Anstieg der Fahrten und Einnahmen im NRW-Tarif

Sehr erfreulich an den Ergebnissen des Geschäftsjahrs 2008 ist, dass aufgrund des am Markt neu platzierten Ticketangebots die befürchteten Absatzrückgänge an anderen Stellen im Ticketsortiment des NRW-Tarifs überraschend moderat ausfielen und nur sehr geringe Substitutionseffekte im bestehenden Ticketsortiment auftraten.

(+6,6 Prozent). Die Verkaufsentwicklung des NRW-Tarifs schließt sich damit dem deutschlandweiten positiven Trend im Nahverkehr für das Jahr 2008 an.

SemesterTicket NRW

Dem Bestreben, den sozialen und wirtschaftlichen Belangen der Studierenden Rechnung zu tragen und diesen eine



Das SemesterTicket NRW realisiert bereits 9 Prozent der Einnahmen 2008

Auch bei Betrachtung des Ergebnisses ohne Berücksichtigung der Einnahmen des SemesterTickets NRW, die sich für die beiden zurückliegenden Semester auf stolze 11,1 Millionen Euro beliefen, erzielte der NRW-Tarif im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Einnahmen von 107,3 Millionen Euro im Jahr 2007 auf 114,4 Millionen Euro im Jahr 2008

umweltverträgliche Alternative zum motorisierten Individualverkehr bieten zu können, wurde das eigens auf die Bedürfnisse der Studierenden zugeschnittene SemesterTicket NRW konzipiert und im Sommersemester 2008 eingeführt.

Die Nachfrage seitens der Studierenden war enorm, so dass im Einführungssemester über 83.000 Studierende

und im darauffolgenden Semester schon rund 234.000 Studierende mit dem SemesterTicket NRW in ganz NRW mit dem Nahverkehr mobil waren. Im Wintersemester 08/09 kam somit bereits jeder zweite Studierende in NRW in den Genuss des neuen Tickets. Insgesamt wurden in den ersten beiden Semestern bereits mehr als 317.000 der solidarfinanzierten Tickets durch die betreuenden Verkehrsunternehmen ausgegeben.

Obwohl sich das Wintersemester 08/09 aufgrund der Vielzahl der an der Einnahmenaufteilung beteiligten Akteure und der Individualität der Abrechnungsmodalitäten je Vertriebspartner und/oder Hochschule derzeit noch in der Abrechnungsphase befindet, lässt sich schon jetzt vermelden, dass zu den bereits abgerechneten 2,9 Millionen Euro Einnahmen aus dem Sommersemester 2008 im vergangenen Wintersemester ca. weitere 8,3 Millionen Euro Einnahmen hinzukommen werden. Im Jahr 2008 trug das SemesterTicket NRW knapp ein Zehntel zu den im NRW-Tarif erwirtschafteten Einnahmen bei.

Die gute Resonanz der Studierenden bezüglich des neuen Angebots führte insgesamt für den NRW-Tarif zu einem Mehr an Fahrten und Einnahmen. Die

Steigerung der Fahrtenzahl kann in eine Veränderung der Verkehrsmittelwahl der Studierenden sowie durch Mehrverkehre begründet sein. Näheres zum Nutzungsverhalten der NRW-weiten SemesterTickets lässt sich erst nach einer Marktforschungsstudie sagen.

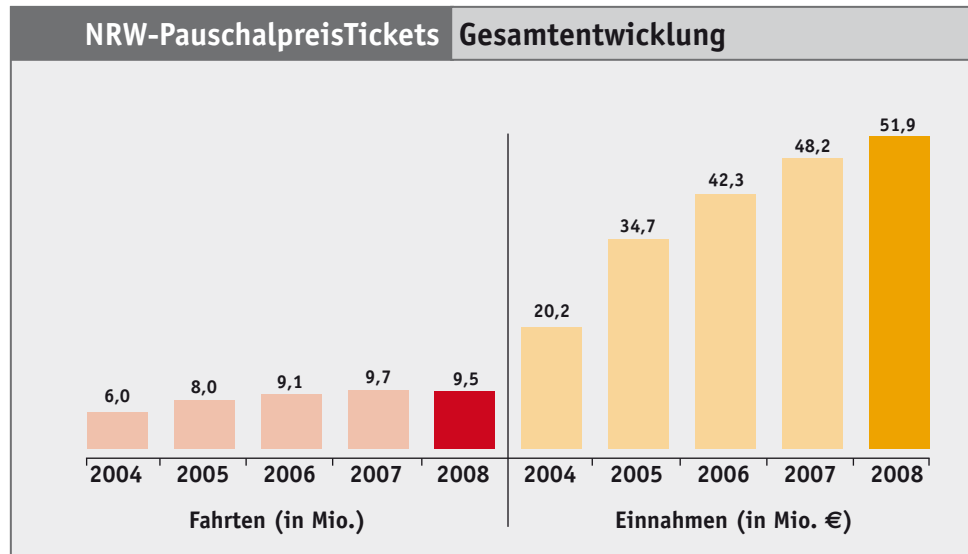
PauschalpreisTickets

Die PauschalpreisTickets bestechen durch ihre für den Kunden leicht verständliche und unkomplizierte Tarifierung. Mit den PauschalpreisTickets ist der Fahrgast flexibel mit den nordrhein-westfälischen Nahverkehrsmitteln unterwegs, denn die PauschalpreisTickets für einen Tag, einen Ferienzeitraum oder ein Jahr erlauben dem Kunden unbegrenzt viele Fahrten mit Bussen, Stadt-, Straßen- und U-Bahnen sowie Nahverkehrszügen in NRW innerhalb des jeweils festgelegten Zeitraums.

Im Jahr 2008 konnte der Umsatz bei den PauschalpreisTickets moderat um 7,7 Prozent auf insgesamt 51,9 Millionen Euro gesteigert werden, während die Fahrtenzahl sich um rund 157.000 Fahrten gegenüber dem Jahr 2007 verringerte. Insgesamt tragen die PauschalpreisTickets im Jahr 2008 einen Einnahmenanteil von 41 Prozent zum NRW-Tarif bei.



Moderater Einnahmewachst
trotz eines leichten Fahrten-
rückgangs



Bei den PauschalpreisTickets machte sich aufgrund des freizeitorientierten Ticketangebots eine gewisse Nachfrageschiebung vermutlich aufgrund des SemesterTickets NRW bemerkbar. Das SchöneFahrtTicket NRW, mit seiner Gültigkeit von zwei Stunden, ist eines der Tickets im NRW-Tarif, das sich gerade für Studierende in Ergänzung zu ihren regionalen SemesterTickets gut eignet für gelegentliche Heim- und Freizeitfahrten über den regionalen Gültigkeitsbereich ihrer studentischen Fahrtberechtigung hinaus. Dementsprechend war das Fahrgastaufkommen für das SchöneFahrtTicket NRW für Erwachsene im Jahr 2008 um 3,3 Prozent leicht rückläufig.

Schlechter sieht die Entwicklung im Jahr 2008 beim klassischen Ticket und beim Zugpferd des NRW-Tarifs aus, beim SchönerTagTicket NRW für 5 Personen, das allein ein Fünftel der Einnahmen (25,6 Millionen Euro) aus dem gesamten

NRW-Tarif erwirtschaftet. Wenngleich das SchönerTagTicket NRW für eine Person noch geringe Fahrgast- und Umsatzzuwächse erreichte (+21.000 Fahrten und +0,9 Millionen Euro Einnahmen), weist auch im zweiten Jahr in Folge die Ticket-Variante für 5 Personen für unbegrenzt viele Fahrten an einem Tag mit nur noch 4,6 Millionen Fahrten einen Fahrtenrückgang von 3,5 Prozent auf. Dennoch konnte zumindest preisbedingt noch eine Einnahmensteigerung von 1,8 Millionen Euro realisiert werden.

Wesentlich besser fällt das Ergebnis beim FahrradTicket NRW aus. Klare Regelungen innerhalb der Verkehrsverbünde und -gemeinschaften bezüglich der Öffnung des NRW-weiten FahrradTickets auch für Fahrten innerhalb von Kooperationsräumen brachten dem FahrradTicket NRW ein Umsatzplus von 17,3 Prozent und knapp 300.000 Euro Einnahmen ein.

Beim SchöneFerienTicket NRW hat sich der positive Trend aus dem Jahr 2007 im vergangenen Geschäftsjahr komplett umgekehrt. Während noch im Jahr 2007 insbesondere beim Ticket für die großen Ferien erfreuliche Umsatzzuwächse von über 17 Prozent und eine Steigerung der verkauften Tickets von 12,4 Prozent verbucht wurden, ist im Jahr 2008 ein Nachfragerückgang von 6 Prozent festzustellen. Als Grund hierfür wird die zunehmende Verbreitung des SemesterTickets NRW vermutet, denn Studierende bis zum 27. Lebensjahr sind berechtigt, ein SchöneFerienTicket NRW zu erwerben. Die verhaltene Wetterlage im Sommer 2008 tat ihr Übriges hinzu und förderte damit nicht gerade die Ausflugslust der Schüler und Studierenden.

Das SchöneJahrTicket NRW ist ein Netzticket für den Nahverkehr. Es ist als Besonderheit im NRW-Tarif sowohl als 1.- als auch als 2.-Klasse-Ticket erhältlich. Die Benzinpreise, die sich im Sommer 2008 auf einem Rekordniveau befanden, und die anhaltende Klimadiskussion erhöhten die Attraktivität des ÖPNV und bewegten offensichtlich mehr Menschen dazu, dauerhaft nach Alternativen zum motorisierten Individualverkehr zu suchen. Dieser Trend ist nicht nur beim SchöneJahrTicket NRW und dessen Abo-Variante festzustellen – beide Tickets erreichten im Jahr 2008 Fahrgast- und Einnahmenezuwächse im hohen zweistelligen Prozentbereich –, sondern macht

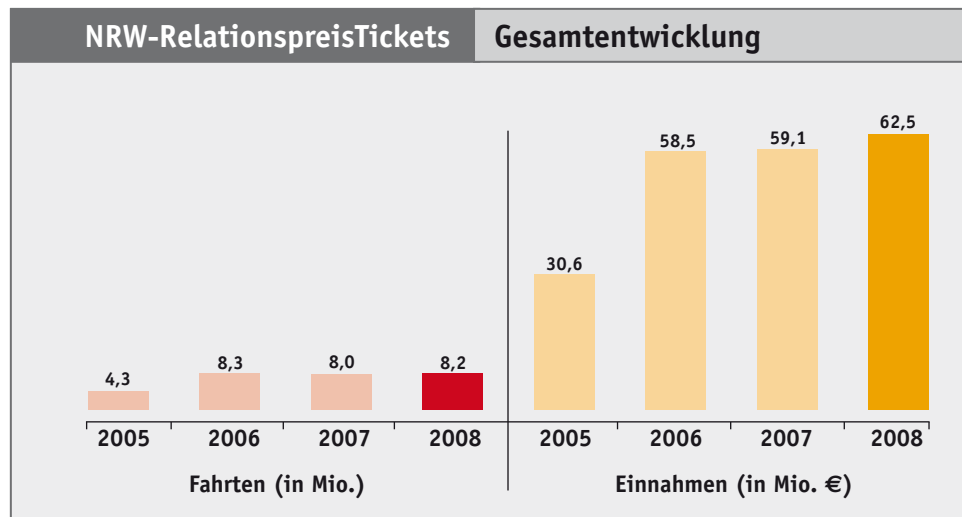
sich auch im Zeitkartensegment der RelationspreisTickets bemerkbar.

RelationspreisTickets

Die seit Juni 2005 im Sortiment befindlichen RelationspreisTickets gelten für eine festgelegte Verbindung. Der Preis bemisst sich dabei jeweils an der zurückgelegten Entfernung; zusätzlich werden bei diesen Tickets die BahnCard 25 und die BahnCard 50 anerkannt. RelationspreisTickets des Bartarifs sind insbesondere für kürzere, verbundraumübergreifende Freizeitfahrten interessant. Die Zeitkarten richten sich im Unterschied dazu an Berufstätige, Schüler und Auszubildende.

Die RelationspreisTickets sind das einnahmenstärkste Ticketsegment im NRW-Tarif. Die Hälfte der Einnahmen im Jahr 2008 im NRW-Tarif geht auf ihr Konto. Bei diesen Tickets macht sich aufgrund der Einführung des SemesterTickets NRW ein Rückgang der verkauften Tickets von 1,9 Prozent gegenüber dem Vorjahr bemerkbar. Der Absatzrückgang betraf dabei ausschließlich den Bartarif. Aufgrund einer Nachfragerhöhung im Zeitkartensegment konnten jedoch trotz des rückläufigen Ticketabsatzes die Fahrtenzahl um 1,6 Prozent und die Einnahmen um 5,7 Prozent auf insgesamt 62,5 Millionen Euro gesteigert werden. 5,1 Millionen Euro dieser Einnahmen entfielen dabei auf den Vor- und Nachlauf im ÖSPV.

Kontinuierliche Fahrten- und Einnahmewachse bei den RelationspreisTickets



Neben den SchöneReiseTickets NRW mit einem Minus von 2,4 Prozent verzeichnen auch – wie im Vorfeld der Einführung des SemesterTickets NRW schon erwartet – insbesondere die AnschlussTickets NRW einen Absatzrückgang, der sich auf 9,1 Prozent bzw. 63.000 Fahrten beziffern lässt. Das AnschlussTicket NRW ist ein spezielles Angebot für Zeitkarteninhaber von Verbundtarifen. Hierzu gehören auch die regionalen SemesterTickets. So bot sich vor Einführung des SemesterTickets NRW für die Studierenden der Kauf eines AnschlussTickets NRW für einzelne Fahrten über den regionalen Geltungsbereich der jeweiligen SemesterTickets hinaus an.

Die positive Nachfrage gerade im Bereich der Zeitkarten mit einem Fahrgastzuwachs von insgesamt 6,6 Prozent spricht für ein marktgerechtes und qualitativ hochwertiges Produktangebot. Insbesondere die Abo-Varianten finden zunehmend Anklang bei den Kunden. Fast die Hälfte der Einnahmen geht auf das Konto des SchönerMonatTickets NRW-

Abos sowie der Abo-Zeitkarte für Schüler und Azubis. Die positive Entwicklung der Abo-Karten zeigt deutlich die Preissensibilität der Kunden. Diese sind zur Minimierung ihrer Mobilitätskosten zunehmend dazu bereit, nicht einfach nur auf den im Vergleich zum motorisierten Individualverkehr kostengünstigeren öffentlichen Nahverkehr umzusteigen, sondern sich auch dauerhaft an diesen zu binden. Im Vertrauen auf die Qualität der Betriebsleistung greifen die Kunden dementsprechend bewusst auf die günstigen Abo-Tarife zurück.

Trotz der gegen Ende des Jahres 2008 sich auch in Deutschland ausweitenden weltweiten Wirtschaftskrise wurde die Branche bislang von der Rezession verschont; für das Jahr 2009 wird im öffentlichen Nahverkehr eine moderate Entwicklung erwartet. Inwieweit der ÖPNV von der aktuellen wirtschaftlichen Entwicklung betroffen sein wird und ggf. sogar profitieren kann, wird die nahe Zukunft zeigen.

PauschalpreisTickets

Ticketsortiment	Einnahmen [in Euro]				Fahrten				Ticketabsatz			
	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	10.459.196	9.958.806	5,0%	500.390	688.110	711.350	-3,3%	-23.240	688.110	711.350	-3,3%	-23.240
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	175.964	153.692	14,5%	22.272	23.154	21.956	5,5%	1.198	23.154	21.956	5,5%	1.198
SchönerTagTicket NRW Single	12.369.843	11.500.848	7,6%	868.995	1.547.661	1.526.742	1,4%	20.919	515.887	508.914	1,4%	6.973
SchönerTagTicket NRW 5 Personen	25.632.951	23.854.574	7,5%	1.778.378	4.579.224	4.746.336	-3,5%	-167.112	763.204	791.056	-3,5%	-27.852
FahrradTicket NRW	294.875	251.342	17,3%	43.533					84.250	71.812	17,3%	12.438
Bartarif gesamt	48.932.830	45.719.262	7,0%	3.213.567	6.838.149	7.006.384	-2,4%	-168.235	2.074.605	2.105.088	-1,4%	-30.483
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	23.730	20.340	16,7%	3.390	5.810	4.980	16,7%	830	7	6	16,7%	1
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	213.600	146.400	45,9%	67.200	73.870	50.630	45,9%	23.240	89	61	45,9%	28
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	56.928	29.354	93,9%	27.575	13.248	6.831	93,9%	6.417	192	99	93,9%	93
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	617.400	329.700	87,3%	287.700	202.860	108.330	87,3%	94.530	2.940	1.570	87,3%	1.370
Zeitkarten für Jedermann	911.658	525.794	73,4%	385.865	295.788	170.771	73,2%	125.017	3.228	1.736	85,9%	1.492
SchöneFerienTicket NRW (kleine Ferien)	954.060	887.364	7,5%	66.696	1.201.675	1.238.850	-3,0%	-37.175	48.067	49.554	-3,0%	-1.487
SchöneFerienTicket NRW (große Ferien)	1.055.908	1.029.289	2,6%	26.619	1.209.890	1.286.615	-6,0%	-76.725	21.998	23.393	-6,0%	-1.395
Zeitkarten für Schüler	2.009.968	1.916.653	4,9%	93.315	2.411.565	2.525.465	-4,5%	-113.900	70.065	72.947	-4,0%	-2.882
Zeitkarten gesamt	2.921.626	2.442.447	19,6%	479.180	2.707.353	2.696.236	0,4%	11.117	73.293	74.683	-1,9%	-1.390
PauschalpreisTickets gesamt	51.854.456	48.161.709	7,7%	3.692.747	9.545.502	9.702.620	-1,6%	-157.118	2.147.898	2.179.771	-1,5%	-31.873
Schönes-Wochenende-Ticket (nachrichtlich)	11.033.093	10.787.488	2,3%	245.605	1.553.775	1.606.430	-3,3%	-52.655	310.755	321.286	-3,3%	-10.531

RelationspreisTickets

Ticketsortiment	Einnahmen [in Euro] (plus-Beträge)				Fahrten				Ticketabsatz			
	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut
SchöneReiseTicket NRW	1.911.256	1.749.742	9,2%	161.514	2.355.988	2.413.075	-2,4%	-57.087	2.355.988	2.413.075	-2,4%	-57.087
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	944.893	820.046	15,2%	124.847	1.313.268	1.260.696	4,2%	52.572	656.634	630.348	4,2%	26.286
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	14.308	12.971	10,3%	1.337	30.627	31.254	-2,0%	-627	2.906	2.862	1,5%	44
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	36.621	34.306	6,7%	2.315	95.354	98.308	-3,0%	-2.954	3.331	3.450	-3,4%	-119
AnschlussTicket NRW	559.230	555.080	0,7%	4.150	632.870	695.924	-9,1%	-63.054	632.870	695.924	-9,1%	-63.054
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	466.843	405.313	15,2%	61.530	588.258	570.912	3,0%	17.346	294.129	285.456	3,0%	8.673
Bartarif gesamt	3.933.152	3.577.458	9,9%	355.694	5.016.365	5.070.169	-1,1%	-53.804	3.945.858	4.031.115	-2,1%	-85.257
SchöneWocheTicket NRW	138.963	124.427	11,7%	14.536	310.149	289.653	7,1%	20.496	29.538	27.586	7,1%	1.952
SchönerMonatTicket NRW	398.404	362.518	9,9%	35.886	1.081.188	1.025.117	5,5%	56.071	23.004	21.811	5,5%	1.193
SchönerMonatTicket NRW Abo	407.982	367.325	11,1%	40.657	1.043.844	978.539	6,7%	65.305	28.212	26.447	6,7%	1.765
Zeitkarten für Jedermann	945.349	854.270	10,7%	91.079	2.435.181	2.293.309	6,2%	141.872	80.754	75.844	6,5%	4.910
SchönerMonatTicket NRW Azubi	133.367	132.209	0,9%	1.158	461.295	475.605	-3,0%	-14.310	10.251	10.569	-3,0%	-318
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	77.857	59.729	30,4%	18.128	254.172	202.736	25,4%	51.436	7.180	5.727	25,4%	1.453
Zeitkarten für Schüler/Azubi	211.224	191.938	10,0%	19.286	715.467	678.341	5,5%	37.126	17.431	16.296	7,0%	1.135
Zeitkarten gesamt	1.156.573	1.046.208	10,5%	110.365	3.150.648	2.971.650	6,0%	178.998	98.185	92.140	6,6%	6.045
plus-Beträge gesamt	5.089.726	4.623.666	10,1%	466.060								
	Einnahmen [in Euro] (Gesamtfahrpreis)											
	2008	2007	Veränderung in %	Veränderung absolut								
Bartarif gesamt	49.084.492	46.503.919	5,5%	2.580.573								
Zeitkarten für Jedermann	11.070.782	10.537.220	5,1%	533.562								
Zeitkarten für Schüler/Azubi	2.339.182	2.055.319	13,8%	283.863								
RelationspreisTickets gesamt	62.494.456	59.096.458	5,7%	3.397.998	8.167.013	8.041.819	1,6%	125.194	4.044.043	4.123.255	-1,9%	-79.212

SemesterTicket NRW

	Einnahmen [in Euro]		Fahrten ³⁾		Ticketabsatz	
	2008 ¹⁾	2007 ²⁾	2008 ¹⁾	2007 ²⁾	2008 ¹⁾	2007 ²⁾
SemesterTicket NRW gesamt	11.124.073		5.708.124		317.118	

NRW-Tarif

	Einnahmen [in Euro]				Fahrten				Ticketabsatz			
	2008	2007	Veränderung in %	absolut	2008	2007	Veränderung in %	absolut	2008	2007	Veränderung in %	absolut
RelationspreisTickets	62.494.456	59.096.458	5,7%	3.397.998	8.167.013	8.041.819	1,6%	125.194	4.044.043	4.123.255	-1,9%	-79.212
PauschalpreisTickets	51.854.456	48.161.709	7,7%	3.692.747	9.545.502	9.702.620	-1,6%	-157.118	2.147.898	2.179.771	-1,5%	-31.873
SemesterTicket NRW ¹⁾	11.124.073				5.708.124				317.118			
NRW-Tarif gesamt	125.472.984	107.258.167	17,0%	18.214.818	23.420.639	17.744.439	32,0%	5.676.200	6.509.059	6.303.026	3,3%	206.033

¹⁾ SS 2008 und WS 08/09

²⁾ Ticketangebot neu ab SS 2008

³⁾ Fahrten basieren auf einer Schätzung



NRWplus-Tarif

Der NRWplus-Tarif ermöglicht es Fernverkehrsreisenden sowie Nahverkehrsreisenden nach/aus NRW, zusätzlich zu ihrem Ticket gegen einen geringen Aufpreis die Nutzung des ÖPNV für den Weg zum Bahnhof bzw. vom Bahnhof an das eigentliche Reiseziel hinzuzukaufen.

Aufgrund der Preisoffensive des Fernverkehrs mit seinem »Dauer-Spezial-Angebot« erlebte der NRWplus-Tarif bereits im Jahr 2007 eine Renaissance und konnte sowohl mit Umsatz- als auch Absatzsteigerungen nach mehrjährigen Rückgängen aufwarten. Die Fortführung dieses Spezial-Angebotes führte auch im Jahr 2008 zu weiteren Einnahmen- und Fahrtenzuwachsen im NRWplus-Tarif. Einzig die Tickets NRWplus Einzelfahrt weisen ein Minus an Einnahmen

(-7,9 Prozent) und Fahrten (-12,6 Prozent) auf. Hier liegt die Vermutung nahe, dass die Fernverkehrskunden zunehmend über eine BahnCard verfügen und zur Sicherstellung ihrer Mobilität am Zielort das »City-Ticket« nutzen.

Das beim NRWplus-Tarif ohnehin stark besetzte Zeitkartensegment gewann auch im Jahr 2008 weiter an Bedeutung. Zwei Drittel der Einnahmen wurden über die Zeitkarten erzielt, während ein Drittel auf den Bartarif entfiel. Die Ergebnisse der vergangenen zwei Jahre zeigen, dass der NRWplus-Tarif auch nach den Veränderungen seines Geltungsbereichs im Jahr 2005 einen festen Platz im nordrhein-westfälischen Nahverkehr eingenommen hat.

Petra Bieser

KompetenzCenter Marketing NRW

Ticketsortiment	Einnahmen [in Euro]				Fahrten				Ticketabsatz			
	2008	2007	Veränderung in %	absolut	2008	2007	Veränderung in %	absolut	2008	2007	Veränderung in %	absolut
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	150.593	163.444	-7,9%	-12.851	75.194	86.035	-12,6%	-10.841	75.194	86.035	-12,6%	-10.841
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	89.866	71.572	25,6%	18.294	44.884	37.664	19,2%	7.220	22.442	18.832	19,2%	3.610
NRWplus Einzelfahrt Kinder	804	534	50,6%	270	670	445	50,6%	225	670	445	50,6%	225
NRWplus Hin&Rück Kinder	322	266	20,9%	56	268	222	20,7%	46	134	111	20,7%	23
Bartarif gesamt	241.585	235.815	2,4%	5.769	121.016	124.366	-2,7%	-3.350	98.440	105.423	-6,6%	-6.983
NRWplus Monat ICE	127.552	104.254	22,3%	23.298	124.785	106.361	17,3%	18.424	2.655	2.263	17,3%	392
NRWplus Monat ICE Abo	335.818	275.959	21,7%	59.859	294.150	248.085	18,6%	46.065	7.950	6.705	18,6%	1.245
Zeitkarten gesamt	463.370	380.213	21,9%	83.157	418.935	354.446	18,2%	64.489	10.605	8.968	18,3%	1.637
NRWplus-Tarif gesamt	704.955	616.028	14,4%	88.926	539.951	478.812	12,8%	61.139	109.045	114.391	-4,7%	-5.346

Erfolg des SemesterTickets NRW

Seit Einführung des SemesterTickets NRW zum Sommersemester 2008 haben sich die Abnehmerzahlen verdreifacht. Weitere Abschlüsse in den folgenden Semestern sind bereits getätigt bzw. avisiert.

Zum Sommersemester 2008 wurde das »SemesterTicket NRW« eingeführt. Über die acht »Pionier«-Hochschulen konnten bereits zu diesem Zeitpunkt ca. 83.000 Studierende mit dem neuen Ticketangebot ausgestattet werden. Das entspricht knapp 20 Prozent aller Studierenden in NRW.

In der Zwischenzeit wurden zahlreiche weitere Abschlüsse zum SemesterTi-

cket NRW erzielt, so dass zum Sommersemester 2009 bereits 280.000 Studierende (ca. 60 Prozent aller Studierenden in NRW) Inhaber eines SemesterTickets NRW sind. Dies entspricht mehr als einer Verdreifachung der Abnehmerzahlen innerhalb von nur einem Jahr.

Ticketkonzeption

Das SemesterTicket NRW gilt ausschließlich in Verbindung mit dem regionalen SemesterTicket und erweitert die Fahrtberechtigung auf den Nahverkehr in ganz NRW. Daher wurde der Preis als Aufpreis zum regionalen SemesterTicket konzipiert: Das SemesterTicket NRW wurde zum Einführungssemester zu einem Aufpreis von 33,60 Euro angeboten. Dieser steigert sich gestaffelt auf 37,10 Euro für das Sommersemester 2009 und das Wintersemester 09/10. Das entspricht einem Aufpreis von umgerechnet rund 6 Euro pro Monat.

Ausblick

Durch den großen Erfolg des SemesterTickets NRW in der Einführungsphase verbreitet sich der Bekanntheitsgrad des neuen Ticketangebotes bei den Studierenden rapide. Vor diesem Hintergrund



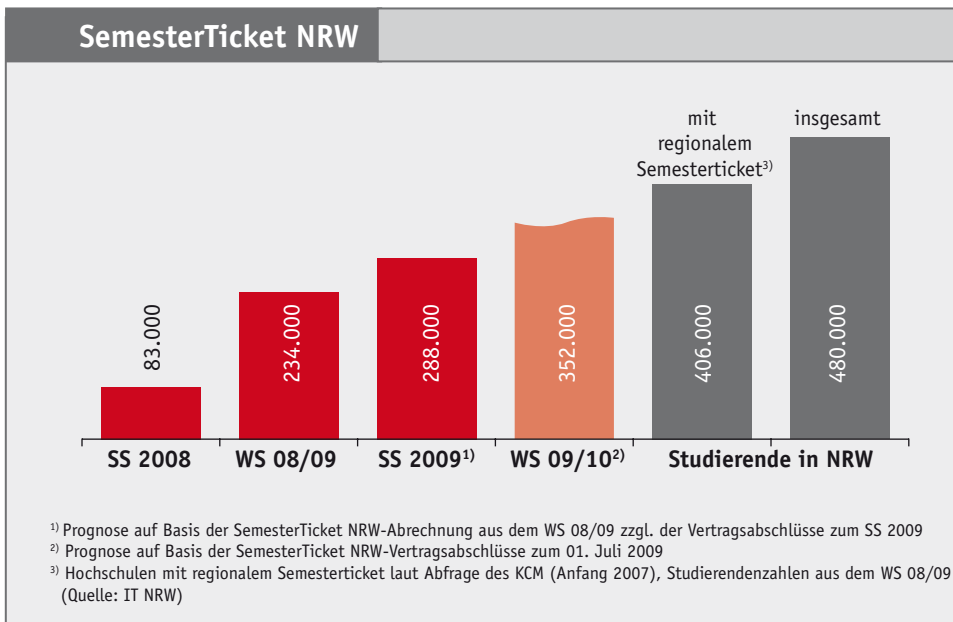
Vertragsunterzeichnung bei der RWTH-Aachen (von links nach rechts):
Herr Klaus Vollmer (KCM), Frau Corinna Güllner (DB Regio NRW), Herr Herbert Schmitz (AVV), Herr Jan Siegel (AStA RWTH-Aachen), Herr Hans Joachim Sistenich (AVV), Herr Patrick L. Schunn (AStA RWTH-Aachen), Herr Appel (ASEAG)
(Quelle: Aachener Verkehrsverbund)

kann auch in den folgenden Semestern mit Abschlüssen weiterer Hochschulen gerechnet werden. Da inzwischen nahezu alle »großen« Hochschulen einen Vertrag zum SemesterTicket NRW abgeschlossen haben, werden sich die zukünftigen Abschlüsse vermehrt aus den »kleineren« Hochschulen rekrutieren.

Heute steht bereits fest, dass zum Wintersemester 09/10 mit den Universitäten Bonn und Münster weitere ca. 62.000 Studierende hinzukommen. Zusammen mit diesen beiden Hochschulen steigt der Anteil der Studierenden mit

SemesterTicket NRW bezogen auf die Gesamtheit aller Studierenden in NRW auf ca. 73 Prozent! Berücksichtigt man zudem, dass ca. 80.000 Studierende in NRW in Hochschulen eingeschrieben sind, die nicht über ein regionales SemesterTicket NRW verfügen (z. B. Fernuniversität Hagen), ist davon auszugehen, dass eine nahezu flächendeckende Ausstattung der berechtigten Studierenden mit dem SemesterTicket NRW in naher Zukunft erreicht werden kann.

Holger Pfenning
KompetenzCenter Marketing NRW



Vergleich der Studierenden mit und ohne SemesterTicket NRW

Nordrhein-westfälische Hochschulen

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 08/09	HS mit regionalem Semesterticket ¹⁾	Studierende mit SemesterTicket NRW			
				SS 2008 ²⁾	WS 08/09	SS 2009	WS 09/10
VRR	FH Dortmund	7.760	7.760	✓	✓	✓	✓
	Kunstakademie Düsseldorf	430	430	✓	✓	✓	✓
	Ruhr-Universität Bochum	30.760	30.760	✓	✓	✓	✓
	Technische Universität Dortmund	21.650	21.650	✓	✓	✓	✓
	Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf	16.420	16.420	✓	✓	✓	✓
	FH Düsseldorf	7.110	7.110		✓	✓	✓
	FH Niederrhein in Krefeld und Mönchengladbach	10.440	10.440		✓	✓	✓
	Folkwang Hochschule Essen in Essen und Bochum	1.270	1.270		✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln in Wuppertal	170	170		✓	✓	✓
	Kirchliche Hochschule Wuppertal / Bethel in Wuppertal (ev)	140	140		✓	✓	✓
	Priv. Universität Witten-Herdecke	1.070	1.070		✓	✓	✓
	Robert Schumann Hochschule Düsseldorf	620	620		✓	✓	✓
	Universität Duisburg-Essen	30.950	30.950		✓	✓	✓
	TFH Georg Agricola zu Bochum ³⁾	1.600	1.600		✓	✓	✓
	Evang. FH Rheinland-Westfalen-Lippe, Bochum	2.040	2.040			✓	✓
	Bergische Universität Wuppertal	13.410	13.410			✓	✓
	AMD Akademie Mode & Design, Düsseldorf ⁴⁾	-	-			✓	✓
	EBZ Business School, Bochum	70					
	Fernuniversität Hagen	42.040					
	FH Bochum	4.450	4.450				
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Duisburg	1.000					
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Gelsenkirchen	520					
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Hagen	820					
	FH Gelsenkirchen in Gelsenkirchen	3.750	3.750				
	FH Gelsenkirchen in Recklinghausen	1.530					
	FH Südwestfalen in Hagen	1.670					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Dortmund	100					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Duisburg	1.030					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Düsseldorf	1.080					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Essen	7.900					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Marl	300					
Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Neuss	870						
Priv. FH International School of Management, Dortmund	1.000						
Priv. technische FH Bochum (DMT)	1.620	1.620					
VRR gesamt		215.590	155.660 (100%)	49%	84%	94%	94%
VRS	Deutsche Sporthochschule Köln	4.540	4.540		✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln in Köln	1.090	1.090		✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen in Köln	1.340	1.340		✓	✓	✓
	Kunsthochschule für Medien Köln	330	330		✓	✓	✓
	Universität zu Köln	40.460	40.460		✓	✓	✓
	Philosophisch-Theologische Hochschule St. Augustin (rk)	120	120			✓	✓
	IB Hochschule Köln ⁴⁾	-	-			✓	✓
	Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn	26.340	26.340				✓
	Alanus Hochschule Alfter	500	500				
	Europa FH Fresenius Idstein in Köln	1.130	1.130				
	Europäische FH (EUFH) Rhein/Erft, Brühl	1.600	1.600				
	FH Bonn-Rhein-Sieg in Rheinbach	1.500	1.500				
	FH Bonn-Rhein-Sieg in Sankt Augustin	3.370	3.370				
	FH Bund, FB Allgemeine innere Verwaltung, Brühl	180					
	FH Bund, FB öffentliche Sicherheit, Swisttal-Heimerzheim	30					
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Köln	1.200					
	FH für Rechtspflege NW, Bad Münstereifel	320					
	FH Köln in Gummersbach	2.600	2.600				
	FH Köln in Köln	12.870	12.870				
	Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe Bonn	760					
	Intern. FH (IFH) Bad Honnef-Bonn	1.470	1.470				
	Priv. FH der Wirtschaft Paderborn in Bergisch-Gladbach	460					
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Köln	1.100					
Priv. Rheinische FH Köln	4.630	4.630					
VRS gesamt		107.940	103.890 (100%)	0%	46%	46%	71%



Koop- raum	Hochschule	Studierende WS 08/09	HS mit regionalem Semesterticket ¹⁾	Studierende mit SemesterTicket NRW			
				SS 2008 ²⁾	WS 08/09	SS 2009	WS 09/10
AVV	FH Aachen in Aachen und Jülich	8.700	8.700		✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln in Aachen	160	160		✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen in Aachen	750	750		✓	✓	✓
	RWTH Aachen	31.420	31.420			✓	✓
AVV gesamt		41.030	41.030 (100%)	0%	23%	100%	100%
VRL	Business and Information Technology School Iserlohn	850					
	SRH Fachhochschule Hamm	230	230	✓	✓	✓	✓
	FH Südwestfalen in Iserlohn	1.990					
	FH Südwestfalen in Meschede	2.010					
	FH Südwestfalen in Soest	1.820	1.820				✓
VRL gesamt		6.900	2.050 (100%)	9%	11%	11%	100%
VGM	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen in Münster	730	730		✓	✓	✓
	Kunstakademie Münster	300	300		✓	✓	✓
	Philosophisch-Theologische Hochschule Münster (rk)	70	70		✓	✓	✓
	Westfälische Wilhelms-Universität Münster	35.920	35.920				✓
	Deutsche Hochschule der Polizei, Münster	100					
	FH Bund, FB Finanzen, Münster	860					
	FH für Finanzen NW, Nordkirchen	1.040					
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Münster	720					
	FH Münster in Münster	5.740	5.740				
FH Münster in Steinfurt	3.340	3.340					
VGM gesamt		48.820	46.100 (100%)	0%	2%	2%	80%
OWL	Hochschule f. Kirchenmusik d. ev. Kirche v. Westfalen, Herford	40	40		✓	✓	✓
	Kirchliche Hochschule Wuppertal / Bethel in Bethel (ev) ⁵⁾	80	80		✓		
	Universität Bielefeld	17.630	17.630		✓	✓	✓
	FH Bielefeld in Bielefeld und Minden	6.640	6.640			✓	✓
	FH der Diakonie Bielefeld-Bethel	200					
	FH des Mittelstandes Bielefeld	950	950				
	FH für öffentliche Verwaltung NW in Bielefeld	400					
	FH Lippe und Höxter in Lemgo	2.720	2.720				
	FH Lippe und Höxter in Detmold	1.320	1.320				
	Hochschule für Musik Detmold	570	570				
	Priv. FH der Wirtschaft Paderborn in Bielefeld	400	400				
Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Gütersloh	40						
OWL gesamt		30.990	30.350 (100%)	0%	58%	80%	80%
vph	Theologische Fakultät Paderborn (rk)	100	100	✓	✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn	730	730		✓	✓	✓
	Universität Paderborn	13.020	13.020		✓	✓	✓
	FH Lippe und Höxter in Höxter	720	720				
	Priv. FH der Wirtschaft Paderborn in Paderborn	350					
vph gesamt		14.920	14.570 (100%)	1%	95%	95%	95%
VGWS	Universität Siegen	12.200	12.200	✓	✓	✓	✓
	Priv. FH für Ökonomie und Management Essen in Siegen	270					
VGWS gesamt		12.470	12.200 (100%)	99%	100%	100%	100%
VGN	FH Gelsenkirchen in Bocholt	1.320					
VGN gesamt		1.320	0 (100%)	0%	0%	0%	0%
NRW gesamt		479.980	405.850 (100%)	22%	57%	71%	86%

¹⁾ Hochschulen mit regionalem Semesterticket-Vertrag auf Basis der Abfrage des KCM (Anfang 2007)
²⁾ Quelle: Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik NRW (LDS NRW) (2008): »Amtliche Hochschulstatistik/Studierendenstatistik WS 07/08«. Düsseldorf.
³⁾ Studierendenzahl gemäß KCM SemesterTicket NRW-Abrechnung für WS 08/09, da Hochschule nicht in der Statistik von IT NRW (2009) enthalten
⁴⁾ Zum SS 2009 neu gegründete Hochschulen; es liegen derzeit noch keine Angaben zu Studierendenzahlen vor
⁵⁾ Hochschulstandort wurde Ende des WS 08/09 aufgelöst

Anmerkung: Aufgrund von Befreiungsregelungen vom Semesterticket (z. B. für Schwerbehinderte), Exmatrikulationen im laufenden Semester etc. kommt es zu Abweichungen der abgerechneten Studierendenzahlen mit den Studierendenzahlen in den Statistiken des LDS NRW (2008) und der IT NRW (2009).

Quelle: Information und Technik NRW (IT NRW) (2009): »Amtliche Hochschulstatistik/Studierendenstatistik WS 08/09«. Düsseldorf.

Übersicht der am SemesterTicket NRW teilnehmenden Hochschulen in NRW

SonderTickets Kulturhauptstadt RUHR.2010

Im Jahr 2010 wird das gesamte Ruhrgebiet »Kulturhauptstadt« – die RUHR.2010 rückt mit großen Schritten näher. Eine unkomplizierte und vielfältige ÖPNV-Mobilität für die Besucherinnen und Besucher wird durch ein spezielles Ticketangebot gesichert.

Die Rahmenbedingungen hierfür haben die Nahverkehrsakteure in NRW in Zusammenarbeit mit der Ruhr Tourismus GmbH und städtischen Touristikverbänden geschaffen.

- **Landesweit gültiges RUHR.2010Ticket NRW für zwei Personen** Im Zentrum steht das im LAK Nahverkehr NRW einstimmig verabschiedete landesweit gültige »RUHR.2010Ticket NRW«. Das Ticketkonzept ist an die im ganzen Land bekannten SchönerTagTickets NRW angelehnt und geht sogar noch darüber hinaus: Das RUHR.2010Ticket NRW soll 48 Stunden lang für zwei Personen gelten und 48 Euro kosten. Zusätzlich zur Nutzung von Bus und Bahn erhalten die Inhaberinnen und Inhaber dieses Tickets außerdem Rabatte bei ausgesuchten Events im Rahmen der Feierlichkeiten.
- **Landesweit gültiges KHS-Kombi-Ticket NRW** Beim KHS-KombiTicket NRW handelt es sich um ein solidarfinanziertes Kombiticket für bestimmte Großveranstaltungen, welches nur in Verbindung mit einer Eintrittskarte eines lokalen Veranstalters erhältlich

ist. Das Ticket berechtigt am Tag der Veranstaltung eine Person zur An- und Abreise zum/vom Veranstaltungsort gemäß der Eintrittskarte.

Die beiden landesweit gültigen Ticketangebote sollen speziell anlässlich der Kulturhauptstadt RUHR.2010 eingeführt werden und ausschließlich im Jahr 2010 erworben bzw. genutzt werden können. Ein entsprechender Tarifantrag wird in Kürze bei der Genehmigungsbehörde eingereicht (Stand: Juni 2009). Die Tickets berechtigen dabei im Rahmen ihrer Gültigkeit zur Nutzung des Nahverkehrs in ganz NRW in der 2. Wagenklasse. Außerhalb von NRW gelten die Tickets entsprechend dem Geltungsbereich der bestehenden PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs.

Regionale Ticketvarianten für eine Person

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat in Abstimmung mit den Verkehrsgemeinschaften Ruhr-Lippe und Niederrhein für die RUHR.2010 zudem spezielle Tickets für eine Person mit regionaler Gültigkeit konzipiert. So gibt es insge-

samt sechs mögliche Varianten für das RUHR.2010Ticket, mit jeweils unterschiedlichen Geltungsräumen, die in der Summe den Erlebnisraum der RUHR.2010 abdecken. Die sechs regionalen Varianten der RUHR.2010Tickets gelten 48 Stunden lang und sollen 19 Euro kosten. Auch hier gibt es zusätzlich noch verschiedene Rabattangebote für ausgesuchte Events.

Mit allen RUHR.2010Tickets kann man im jeweiligen Geltungsbereich alle Busse und Bahnen des Nahverkehrs in der 2. Wagenklasse nutzen. Die Einführung ist für den Beginn des Jahres 2010 vorgesehen. Ab diesem Zeitpunkt sollen die Tickets in den KundenCentern und an den Ticketautomaten erhältlich sein.

Holger Pfenning
KompetenzCenter Marketing NRW



Motiv zur Vermarktung des RUHR.2010Ticket NRW



Kundenbarometer NRW 2008

Die Zufriedenheit der ÖPNV-Kunden in NRW ist bei einem Drittel der Leistungsmerkmale gestiegen.

Zum mittlerweile vierten Mal führte das KCM im Jahr 2008 das landesweite Kundenbarometer durch. Das Institut TNS Infratest Bielefeld ermittelte dazu von September bis November 2008 im Rahmen einer telefonischen Befragung die Zufriedenheit von rund 10.300 ÖPNV-Kunden ab 16 Jahren mit dem gesamten Leistungsspektrum von Bus und Bahn – davon 5.500 Interviews gefördert durch das MBV. Die voran gegangenen Kundenbarometer wurden in analoger Form in den Jahren 2001/2002, 2004 sowie 2006 durchgeführt.

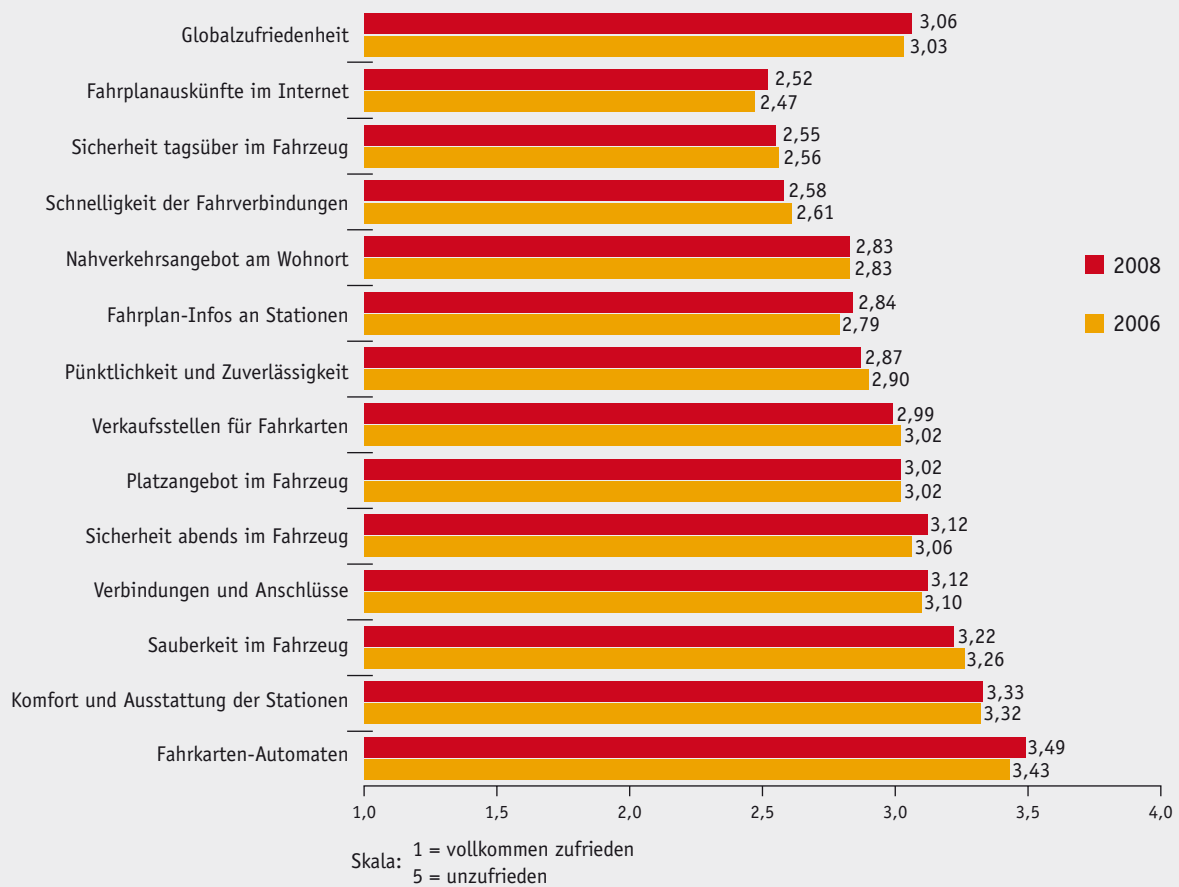
Auf einer Bewertungsskala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden) lag die Globalzufriedenheit beim letzten NRW-Kundenbarometer im Jahr 2006 noch bei 3,03 und ist 2008 leicht auf 3,06 gesunken. Dabei sind Kernstadt-Einwohner gleichbleibend zufriedener bezüglich der allgemeinen Zufriedenheit mit den Leistungen von Bus und Bahn als Umland-Einwohner (Kernstadt: 2,99;

Umland: 3,15); Stadtbahn, Straßenbahn sowie Stadt- und Regionalbus (ÖSPV) werden im Rahmen der Globalzufriedenheit deutlich besser bewertet als S-Bahn und Nahverkehrszüge (SPNV) (ÖSPV: 2,98; SPNV: 3,23).

Die Zufriedenheit hat sich bei etwa einem Drittel der abgefragten 31 Leistungsmerkmale seit 2006 verbessert. Beispiele hierfür sind die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, die Verkaufsstellen für Fahrkarten oder auch die Sauberkeit im Fahrzeug. Letztgenanntes Merkmal wurde seit der Vorgänger-Untersuchung 2006 durch zahlreiche Sauberkeitsoffensiven in Angriff genommen. Die deutliche Verbesserung der Zufriedenheit zeigt, dass die ÖPNV-Kunden den Erfolg dieser Maßnahmen auch wahrgenommen haben.

Bei den übrigen zwei Dritteln der Merkmale ist die Zufriedenheit gleich geblieben oder hat sich verschlechtert. Seit 2006 unverändert zufrieden sind die ÖPNV-Kunden in NRW z. B. mit dem Nah-

Zufriedenheit mit ausgewählten Leistungsmerkmalen



Das NRW-Kundenbarometer zeigt den Handlungsbedarf aus Kundensicht (Quelle: tns infratest)

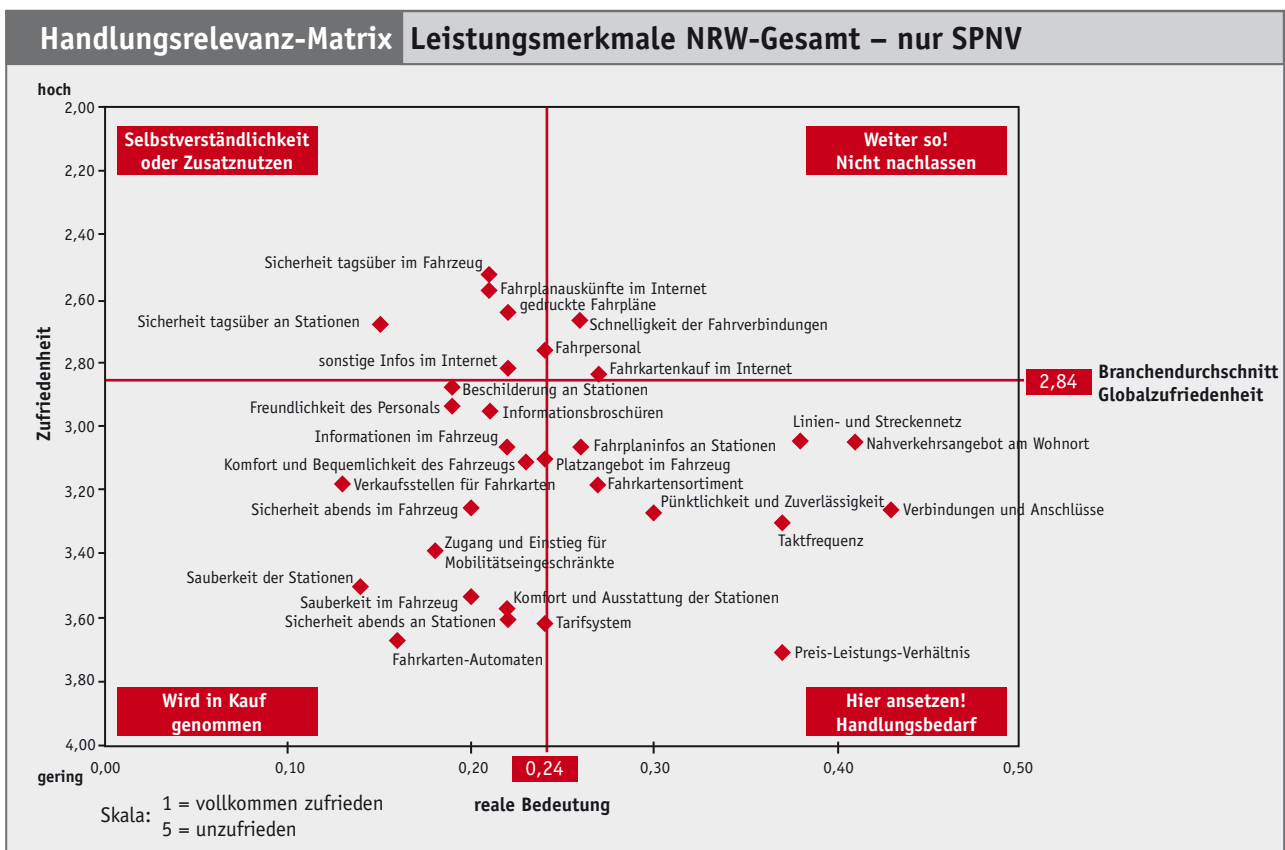
verkehrsangebot am Wohnort oder dem Platzangebot im Fahrzeug. Eine tendenziell schlechtere Zufriedenheitsbewertung als 2006 vergaben sie unter anderem für die Verbindungen und Anschlüsse oder den Komfort und die Ausstattung der Haltestellen und Stationen. Deutlich schlechter werden die Fahrkartenautomaten sowie die Sicherheit abends im Fahrzeug bewertet.

Im vordersten Bereich der Zufriedenheitsbewertungen liegen die Merkmale Sicherheit tagsüber im Fahrzeug sowie Schnelligkeit der Fahrverbindungen. Ebenfalls ganz oben im Zufriedenheitsranking finden sich die Informationsmedien wie Fahrplanauskünfte im Internet und auch an den Stationen, deren »Noten« mit Bewertungen zwischen 2 und 3 im guten Bereich liegen. Dennoch lassen

die Kunden hier Handlungsbedarf erkennen: Diese gut bewerteten Merkmale haben sich in der Zufriedenheitsbewertung gegenüber 2006 deutlich verschlechtert. Nachdem die Informationsmedien zwischenzeitlich allerdings nicht verändert wurden, lassen sich diese abnehmenden Zufriedenheitswerte eher auf Gewöhnungseffekte zurückführen und – bei den Online-Informationsmedien – darauf, dass zunehmend weitere Kunden den Internet-Pionieren nachrücken und sich erst eingewöhnen müssen.

SPNV-Kunden sehen größten Handlungsbedarf beim Preis-Leistungs-Verhältnis

Zur Identifikation von Handlungsbedarf lassen sich die Ergebnisse in einer zweidimensionalen Handlungsrelevanz-Matrix darstellen, ein Portfolio, bei dem die Zufriedenheit und die reale Bedeutung jedes Leistungsmerkmals je eine Dimension bilden. Die reale Bedeutung spiegelt dabei wider, welchen Einfluss die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Leistungsmerkmal auf die Gesamtzufriedenheit



Handlungsrelevanzen aus den Ergebnissen des NRW-Kundenbarometers (Quelle: tns infratest)

nimmt. Je höher die reale Bedeutung, desto wichtiger ist das Merkmal für den Kunden. Der größte Handlungsbedarf fällt bei den Merkmalen an, die eine hohe reale Bedeutung bei gleichzeitig unterdurchschnittlicher Zufriedenheitsbewertung aufweisen. Diese sogenannten Schlüsselfaktoren finden sich im rechten unteren Quadranten der Matrix.

Die SPNV-Kunden sehen den größten Handlungsbedarf beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch die Taktfrequenz sowie die Verbindungen und Anschlüsse müssen aus Sicht dieser Kundengruppe dringend verbessert werden.

Mit den Tarifsystemen in NRW sind die SPNV-Kunden zwar unzufrieden, die reale Bedeutung liegt jedoch im mittleren Bereich. Ähnlich schlecht werden die Fahrkarten-Automaten oder die Sauberkeit an den Stationen bewertet. Hier ist jedoch die reale Bedeutung recht niedrig, demnach wird die aktuelle Situation von den Kunden eher in Kauf genommen.

Positiv beurteilen die SPNV-Kunden insbesondere die Schnelligkeit der Fahr-

verbindungen sowie den Fahrkartenkauf im Internet. Diese Merkmale haben eine relativ hohe reale Bedeutung, gleichzeitig sind die SPNV-Kunden hier überdurchschnittlich zufrieden. Ebenso zufrieden sind die Kunden im SPNV mit der Sicherheit tagsüber an den Stationen und in den Fahrzeugen. Da diese Merkmale aber eine recht geringe reale Bedeutung haben – sie befinden sich im linken oberen Quadranten »Selbstverständlichkeit/ Zusatznutzen« –, liegt hier kein genereller Handlungsbedarf vor.

Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers dienen als Hilfestellung bei der mittel- und langfristigen Planung künftiger Nahverkehrsmaßnahmen. Außerdem liefern sie wertvolle Informationen nicht zuletzt für die Kontrolle laufender Projekte. Aus den Ergebnissen lässt sich ablesen, in welchen Leistungsbereichen noch Verbesserungen durchgeführt werden sollten. Sie zeigen auch, dass sich bereits einiges in den letzten Jahren im Bereich ÖPNV zur höheren Zufriedenheit der Kunden verbessert hat.

Monika Schreiber

KompetenzCenter Marketing NRW





Kundeninformation und Imageaufbau

Mobilität ist in einer Metropolregion wie NRW ein wesentlicher Standortfaktor; sie ist Bindeglied zwischen Arbeit, Bildung, Kultur und Tourismus.

Ein Nahverkehrssystem mit einem attraktiven Verkehrsangebot, zielgruppenspezifischen Tarifen und einer darauf abgestimmten Kommunikation sichert die Zukunftsfähigkeit der Städte und Regionen. Zu diesem Zweck wurde bereits 1998 die Gemeinschaftskampagne »Der neue Nahverkehr in NRW« ins Leben gerufen.

Die strategische Ausrichtung der Gemeinschaftskampagne wurde im Rahmen der Strategie-Klausur NRW im August 2008 auf den Prüfstand gestellt. Definiert wurden hierbei landesweit bedeutsame Kommunikationsthemen, z. B. steigende Energiepreise, der Klimawandel und die Möglichkeiten der Anpassung an den Klimawandel, Kundenrechte und -pflichten sowie die Auswirkungen des demografischen Wandels auf den Nahverkehr. Ferner wurde festgelegt, die Thematik Freizeitverkehre als Mittelpunkt einer Kommunikationsstrategie zu platzieren.

Wachsendes Umweltbewusstsein

Um auf die Vorteile des Bus- und Bahnfahrens in NRW aufmerksam zu machen, startete im Jahr 2008 die erste Welle einer landesweiten »Vorteilskampagne«. Aufgrund des deutlich wachsenden Umweltbewusstseins in der Bevölkerung sowie der Entwicklung der Energiepreise

ÖPNV-Vorteilskampagne: Prominente weisen auf humorvolle Art auf die Vorteile des Bus- und Bahnfahrens hin

soll mit dieser Aktion der ÖPNV stärker in die Öffentlichkeit getragen und vor allem die Bekanntheit der landesweiten Fahrt- und Tarifangebote gesteigert werden. Der Einsatz der bekannten Prominenten Rüdiger Hoffmann, Dr. Ludger Stratmann und Annette Frier, die der Kampagne als Testimonials ein Gesicht gegeben haben, hat sich als sehr werbewirksam erwiesen.

»Prominente« Freizeittipps

Freizeittipps finden Fahrgäste aktuell im Wander- und Kulturführer »Wunderbar wanderbar«. Aufgrund seiner großen Beliebtheit wird dieser seit 2004 jährlich mit neun Touren aufgelegt. Über 50 interessante Wanderungen, verteilt im ganzen Land – immer mit guter Bus&Bahn-Anbindung – sind so inzwi-

Wunderbar wanderbar
Unterwegs mit Bus & Bahn

Manuel Andrack auf Touren:
Meine Wandertouren zu kulturellen Highlights in NRW

Geschichtsträchtiges Haltingen, S. 18 Aussichtsreicher Rundkurs, S. 22

DER NEUE NÄHVERKEHR IN NRW

Die Erfolgs-Broschüre »Wunderbar wanderbar« mit Manuel Andrack bietet attraktive Wanderrouten durch NRW

FREIZEIT | WANDERN

57 000 Kilometer Wanderwege gibt es in NRW. Da fällt die Auswahl schwer. Eine neue Broschüre hilft weiter

Hoch über der Sieg

Es gibt viele Gründe, Busse und Bahnen zu nutzen. Für den Weg zur Arbeit, aber auch in der Freizeit. So kann man ohne Parkplatzprobleme die große Kunst-Ausstellung besuchen oder gutem Gewissen ein Bierchen nach der strengen Wanderung genießen. Der Nahverkehr in NRW hat jetzt die Broschüre »Wunderbar wanderbar« neu aufgelegt. Der ÖPNV, alle Routen können punktgenau mit öffentlichen Verkehrsmitteln angeschlossen werden. Prisma sprach mit Dr. Wilhelm Schmidt-Freitag, Geschäftsführer des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg, über Busse, Bahnen und die Wiederentdeckung des Wanderns.

Prisma: hürdenlos-empfehlen möchte ich zum Lohr- und Wanderland. Wo gibt es die schönsten Ecken?
Schmidt-Freitag: Wer sich auf die Suche macht wird vieles sehen, das er noch nicht kennt. Mein Top-Favort: Die Tour auf den Sieg, das Naturschutzgebiet Ahrenbachtal und fantastische Ausblicke auf Schütt und Trift ins Siegtal.

Prisma: Ihre Broschüre »Wunderbar wanderbar« gibt Tipps, wie man mit Bus und Bahn ans Ziel kommt. Was hat der Nahverkehr in NRW Auslaufmodelle zu bieten?
Schmidt-Freitag: Mit Hilfe des gut ausgebauten Nahverkehrsnetzes können Sie mit Bus und Bahn bequem zu einer fülle attraktiver Wanderziele. Das heißt: Entspanntes Wandern ohne Stress, volle Parkplätze, den Zwang, wieder zum Parkplatz auf einer Hundtour zurück zu müssen. Und mit dem guten Gewissen im Gepäck, unser Klima nicht durch Auktalgasse belastet zu haben. Außerdem bietet der NRW-Tarif Preise, die für Gruppen unschlagbar günstig im Vergleich zum Auto sind. Bis zu fünf Erwachsene zahlen für die Fahrt im Nahverkehr in ganz NRW mit dem SchönerTagTicket NIKW je Euro – pro Person 6,30 Euro. Kinder und Enkel bis zu 14 Jahren fahren sogar gratis mit.

DER NEUE NÄHVERKEHR IN NRW

- Tour 1 Bad Berleburg - Schöna - Schmalenberg
- Tour 2 Emmelen - Dorrock - Mülheim
- Tour 3 Schwanstein - Vicht - Hammelstein
- Tour 4 Elsdorf - Kurbalder - Wartenberg
- Tour 5 Bad Lippringen - Odenhufe - Kurbalder
- Tour 6 Wasserburg Haus Kemnade - Burg
- Tour 7 Blankenstein - Fahrenkirkel Haltingen
- Tour 8 Kallmühle - Weimertal - Bad Driburg
- Tour 9 Rund um Kriegerberg
- Tour 10 Ginnau - Gut Hübbeck - Albaum

Eine Broschüre, neun Touren

Manuel Andrack stellt in der 31-seitigen Broschüre seine schönsten Wandertouren zu kulturellen Highlights in NRW vor. Die Broschüre gibt es kostenlos in den Kundenzentren der Verkehrsverbände an. Prisma wird alle Touren vorstellen, Download und Bestellmöglichkeit: www.nahverkehr.nrw.de

schen veröffentlicht worden. 2009 erfolgte die Vermarktung erstmals mit prominenter Unterstützung durch den »Wanderpapst« Manuel Andrack, der beschreibt, warum er bei seinen Wanderungen zur An- und Abreise auf Bus und Bahn setzt. Begleitet wird diese Aktion durch eine große Medienkooperation mit anderem in Prisma und WAZ, gefolgt von detaillierten Tourenbeschreibungen in den folgenden Wochen.

Redaktioneller Beitrag zum Thema NRW-Wanderfolder aus Prisma 22/09

Unterwegs in NRW mit Bus und Bahn

Mit dem NRW-Tarif steht für landesweite Fahrten ein großes Ticket-Sortiment zur Verfügung, sowohl für Gelegenheitskunden als auch für Vielfahrer. Einen hohen Bekanntheitsgrad besitzen inzwischen durch eine konsequente Vermarktung vor allem die PauschalpreisTickets wie das SchöneFahrtTicket NRW und das SchönerTag-Ticket NRW.

In zahlreichen Basisinformationen, z. B. NRW-Tarifbroschüren, Regionalverkehrsplänen und der Kundenzeitung MOBILZEIT informiert die Gemeinschaftskampagne die Fahrgäste über die ÖPNV-Angebote in NRW. Aktuelle Informationen zum Thema Fahrplan und Tickets finden die Kunden im Internetpor-

tal www.nahverkehr.nrw.de. Dort besteht zudem die Möglichkeit, einen monatlichen Newsletter zu abonnieren, der die Kunden neben Freizeittipps und Gewinnspielen mit Neuigkeiten rund um Bus und Bahn aus ganz NRW versorgt. Dieses Angebot nutzen zurzeit mehr als 5.000 Abonnenten.

Landesweites Kundenmagazin MOBILZEIT

Das Fahrgastmagazin MOBILZEIT ist zu Jahresbeginn 2009 inhaltlich, strukturell und gestalterisch überarbeitet worden. Ziel war vor allem, die nahverkehrsbezogene Berichterstattung stärker hervorzuheben – und damit die Kernzielgruppe der ÖPNV-Kunden besser zu erreichen. Deshalb werden nun ÖPNV- und Freizeitthemen des übergreifenden Landesteils thematisch gebündelt und optisch durch Rubriken »Bus & Bahn«, »Freizeit« und »Service« kenntlich gemacht. Synergien werden durch eine engere Verknüpfung des Kundenmagazins mit dem Webportal sowie dem Newsletter »MOBILZEIT online« geschaffen.

Claudia Dillenhöfer
KompetenzCenter Marketing NRW



Die NRW-Tarifbroschüre enthält Informationen zu allen Tickets des NRW-Tarifs



Regionale Ausgabe der
MOBILZEIT 02/09

Kampagne zum AnschlussTicket NRW

Ein wichtiger Bestandteil der Produktpalette des NRW-Tarifs ist das AnschlussTicket NRW. Es wurde 2005 mit der 2. Stufe des NRW-Tarifs eingeführt. Zur Steigerung des Bekanntheitsgrades hat die DB Regio NRW im Februar 2009 eine integrierte Informationskampagne gestartet.

Das AnschlussTicket NRW können Fahrgäste für eine einfache Fahrt oder eine Hin- und Rückfahrt nutzen, wenn sie für eine Teilstrecke der Reise bereits über ein Ticket verfügen – etwa eine Zeitkarte oder ein KombiTicket eines Verkehrsverbundes. In der Vergangenheit zeigte sich allerdings, dass das Ticket und die mit ihm verbundenen Vorteile vielen Kunden

chen sowie über seine Funktion und Einsatzmöglichkeiten informieren. Ziel war es zudem, über die verschiedenen Vertriebskanäle – Automat und personenbedienter Verkauf – aufzuklären und mehr Kunden als bislang zu einem Kauf am Automaten zu bewegen.

Geprägt wurde die Kampagne durch ihre Vielzahl an Maßnahmen. Sie besa-



Seitenscheibenaufkleber der Kampagne zum AnschlussTicket NRW

unbekannt sind. Auch erwies sich der Kauf des AnschlussTickets NRW für viele Fahrgäste ohne Orts- und Tarifkenntnisse als schwierig.

Um das AnschlussTicket NRW künftig verstärkt zu vermarkten, startete die DB eine umfassende Kampagne. Sie sollte das Ticket bei den Kunden bekannt ma-

ßen durch ein auffälliges Layout und die Aufnahme der roten DB-Farbe eine starke Signalwirkung. Als übergreifendes Motto diente der Spruch: »Für alle, die nicht immer nur von A nach B, sondern auch mal günstig nach C fahren möchten.« Rund 200.000 Kundenfolder wurden gedruckt, um über das Ticket zu informieren.

Auch die Mitarbeiter erhielten umfangreiches Informationsmaterial. Zahlreiche Promotenteams waren vom 9. bis 13. Februar 2009 an fünf Bahnhöfen sowie auf acht Strecken in Nahverkehrszügen im Einsatz. Neben Kundenfoldern gaben sie mehr als 60.000 Give-aways an die Fahrgäste heraus. Die gute Zusammenarbeit zwischen den Promotern und den DB-Mitarbeitern trug wesentlich zum Erfolg der Verteilaktionen bei. Über die Promotions hinaus wurden Kundenfolder gut sichtbar in Bodenaufstellern sowie in Thekendisplays platziert. Für Aufmerksamkeit sorgten Plakate unterschiedlichster Formate. So gab es unter anderem Poster in den Zügen und Großplakate an Bahnhöfen. Vielfach wurden zudem Treppenaufgänge an den Gleisen mit großflächigen Aufklebern versehen. Bildschirmschoner an Ticketautomaten generierten weiteres Interesse für das AnschlussTicket NRW.

Begleitend wurde im Internet unter www.nahverkehr.nrw.de ein »Tarifberater« eingeführt. Mit seiner Hilfe können die Kunden zu Hause am Computer bei der Planung der Fahrt den Geltungsbereich für ihr AnschlussTicket NRW ermitteln. Nach der Suche der gewünschten Verbindung über die Fahrplanauskunft gibt der Kunde sein persönliches Reiseprofil an. Eine Karte des Tarifraums erleichtert ihm hierbei das Finden des jeweiligen Startbahnhofs für das AnschlussTicket NRW.



Promotion des AnschlussTickets NRW am Kölner Hauptbahnhof

Die breit angelegte Kampagne mit einem Budget von 200.000 Euro zeigte Erfolg: Sie führte zu einer stärkeren Bekanntheit des Tickets und einem Anstieg der Verkaufszahlen und ist ein gutes Beispiel dafür, wie landesweite Ticketmaßnahmen auch mit einzelnen Partnern erfolgreich realisiert werden können.

Grazia Fischer
DB Regio NRW

Mobilitätsgarantie NRW

Nahverkehrskunden in Nordrhein-Westfalen können in Kürze mit der Mobilitätsgarantie NRW mehr Ansprüche bei Verspätungen geltend machen. Landesweit soll ein Verfahren zur Anwendung kommen, das zum Vorteil des Kunden über die gesetzlichen Regelungen zu Fahrgastrechten von Europäischer Union und Bund hinausgeht.

Auf europäischer Ebene wurden im Oktober 2007 durch die EG-Verordnung 1371/2007 Fahrgastrechte und -pflichten für den Eisenbahnverkehr beschlossen, die zum 3. Dezember 2009 in Kraft treten. Mit dem nationalen Fahrgastrechtegesetz wird die EU-Regelung in Deutschland vorzeitig zur Anwendung kommen. Das Bundesgesetz ist bereits zum 29. Juli 2009 in Kraft treten und regelt ausschließlich für den SPNV und SPNV unter anderem die Erstattungshöhe bei Zugausfällen oder Verspätungen; es beinhaltet jedoch keine Vorgaben für den ÖSPV.

In Nordrhein-Westfalen soll es hingegen allen Kunden im gesamten ÖPNV ermöglicht werden, bei Verspätungen oder Ausfällen von Bussen oder Bahnen ihr

Reiseziel schnellstmöglich zu erreichen. Aus diesem Grund haben die NRW-Nahverkehrsakteure – die Verkehrsverbünde bzw. -gemeinschaften, die Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen sowie das Land NRW – gemeinsam ein Verfahren entwickelt, welches gegenüber den nationalen Fahrgastrechten ein Mehr an Serviceleistung bieten wird. Die Mobilitätsgarantie NRW soll dem Kunden bei Verspätungen an der Abfahrtshaltestelle durch den Umstieg auf ein Taxi oder den Fernverkehr zu jeder Zeit die gebotene Mobilität gewährleisten. Dabei gilt die landesweite Mobilitätsgarantie nicht nur für den SPNV, sondern ebenfalls für den ÖSPV, und zwar für alle Verbundtarife und den NRW-Tarif.

Während die nationale Gesetzesregelung auf anteilige Fahrpreiserstattungen zielt, steht bei der NRW-Regelung das Schließen der Reisekette im Vordergrund. Kommt es aufgrund von Verspätungen oder Ausfällen zu einer Unterbrechung der Reise, so soll die Mobilitätsgarantie NRW gewährleisten, dass die Reise möglichst zügig begonnen bzw. fortgesetzt werden kann. Dieses Serviceangebot können Fahrgäste damit bereits für ihre Reise im Nahverkehr nutzen, anstatt nach Beendigung ihrer Reise einen Teil des Fahrgeldes erstattet zu bekommen. Somit kommt die Mobilitätsgarantie NRW dem vorrangigen Bedürfnis der Kunden im Nahverkehr nach, ihr Reiseziel zu erreichen.



Die Mobilitätsgarantie NRW ist in allen Bussen und Bahnen in ganz NRW gültig

Auch den Verbundtarifen kommt die landesweite Regelung entgegen. Da die gesetzlichen Regelungen kompliziert und mit zahlreichen Ausschlusskriterien versehen sind, können die Verkehrsunternehmen in NRW ihren Kunden eine Alternative anbieten. Die gesetzlich verankerte Bagatellgrenze von 4 Euro sorgt zudem dafür, dass innerhalb der Verbundtarife die Kunden nur in wenigen Fällen einen Anspruch auf gesetzliche Erstattung erheben können. Mit der Mobilitätsgarantie NRW wird dem Fahrgast ein Verfahren an die Hand gegeben, welches einfach und transparent gestaltet ist.

Genutzt werden kann die Mobilitätsgarantie NRW, wenn das zur Fahrt geplante Verkehrsmittel über 20 Minuten zu spät an der Einstiegshaltestelle ankommt und keine alternative Fahrtmöglichkeit besteht. In diesen Fällen kann der Kunde ohne zeitliche Restriktion entweder ein Taxi nutzen oder – soweit möglich – auf einen Fernverkehrszug umsteigen, um sein Ziel zu erreichen. Die zusätzlichen Kosten werden ihm von dem Verkehrsunternehmen erstattet, welches die Verspätung verursacht hat. Grundsätzlich muss der Kunde jedoch in finanzielle Vorleistung treten. Bei der Taxinutzung erhält der Fahrgast Kosten in Höhe von bis zu 20 Euro zurück. Da sich die Erstattungshöhe pro Person bemisst, können sich mehrere Personen ein Taxi teilen und bekommen dann pro Person bis zu 20 Euro erstattet. Auch beim Umstieg auf den Fernverkehr werden die zusätz-

Mobilitätsgarantie NRW

- Bei mehr als 20 Minuten Abfahrtsverspätung
- Gültig im Nahverkehr in NRW – SPNV und ÖSPV
- Taxinutzung oder Fernverkehrsübergang als Alternativen
- Taxikostenerstattung von bis zu 20 Euro pro Person oder Erstattung der zusätzlichen Fernverkehrskosten
- Gilt für alle Tickettypen
- Keine Bagatellgrenze
- Keine zeitlichen Restriktionen

lichen Kosten erstattet. Das heißt: Ist der Kunde bereits im Besitz eines Nahverkehrstickets für die betreffende Relation, wird ihm der Gesamtbetrag des Fernverkehrstickets erstattet, da er bereits in finanzielle Vorleistung getreten ist. Kunden ohne entsprechendes Nahverkehrsticket wird der Differenzbetrag zwischen dem Fernverkehrs- und dem Nahverkehrsticket zurückgezahlt.

Abweichend von den oben beschriebenen Bedingungen kommt die Mobilitätsgarantie NRW in folgenden Fällen nicht zur Anwendung: Streik, Unwetter, Bombendrohungen. Eine Festlegung auf wenige, klar abgegrenzte Ausnahmefälle wurde dabei von den Beteiligten forciert, um für den Kunden die Transparenz der Mobilitätsgarantie NRW zu erhalten.

Die Mobilitätsgarantie NRW ist derzeit in der landesweiten Gremienabstimmung. Voraussichtlich ab dem 1. Januar 2010 können Fahrgäste in Nordrhein-Westfalen die Mobilitätsgarantie NRW im gesamten Nahverkehr nutzen und somit sicher sein, auch bei Verspätungen oder Ausfällen von Bussen oder Bahnen ihr Ziel schnellstmöglich zu erreichen.

Katrin Kunkel

KompetenzCenter Marketing NRW



Startschuss für eine neutrale EAV in NRW

Um einen vertrauensvollen und rechtssicheren Rahmen für alle Akteure im NRW-Nahverkehr zu schaffen, sind eindeutige und verbindliche Regelungen notwendig, die idealerweise in einem Vertrag fixiert sind. Das KCM zeichnet maßgeblich für die Entwicklung und Fortschreibung der den NRW-Tarif betreffenden Vertragswerke verantwortlich.

Meilenstein in der NRW-Einnahmenaufteilung

Einen Meilenstein in der NRW-Einnahmenaufteilung stellt der seit Mitte 2009 unterzeichnete Vertrag zur SPNV-Einnahmenaufteilung dar. Er ergänzt den bereits 2005 geschlossenen und seither angewandten Vertrag für den ÖSPV. Mit ihm ist es gelungen, die Einnahmenaufteilung auf einer wettbewerbsneutralen und unternehmensunabhängigen Ebene zu organisieren. Die bisher geltenden bilateralen Vereinbarungen zwischen der DB und NE-Bahnen zum NRW-Tarif (z. B. Tarif- und Vertriebskooperationen) werden abgelöst. Vertragspartner sind neben den Aufgabenträgern und/oder ihren Gesellschaften, alle Bahnen (DB und NE),

die in NRW derzeit Verkehrsleistungen erbringen, sowie die nordrhein-westfälischen Verkehrsverbünde und -gemeinschaften. Zentrale Vertragsbestandteile sind Regelungen zur eigentlichen Durchführung der Einnahmenaufteilung, das heißt Meldeverfahren, Datenverarbeitung, Statistikführung, Abrechnung und Zahlungsverkehr.

Die Komplexität der verschiedenen Verfahrensansätze und die periodische Wiederholung der Abrechnungsabläufe machen rechnergestützte, (teil-)automatisierte Prozesse notwendig, deren Umsetzung nur durch entsprechende Software sinnvoll gewährleistet werden kann. Dabei stellt das KCM höchste Anforderungen an die Konzeption, die Er-

stellung, den Betrieb, die Pflege und die Kontrolle der eingesetzten Systeme. Ein wesentlicher Bestandteil ist zudem – neben einer transparenten Abrechnung und Abwicklung des Zahlungsverkehrs – die Qualitäts- und Terminüberwachung.

Datenschutz

Da die beim KCM angesiedelte Durchführung Einsichtsrechte unter anderem in die verkaufsrelevanten Daten beinhaltet, waren bei der Vertragsgestaltung sowohl wettbewerbliche Aspekte als auch betriebliche Belange zu beachten. Um auch in diesem Zusammenhang eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu gewährleisten, hat sich das KCM in einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu einer externen Zertifizierung der beim KCM angesiedelten Prozesse und organisatorischen Rahmenbedingungen verpflichtet und darüber hinaus auch die Möglichkeit einer direkten Überprüfung durch die unmittelbar betroffenen Unternehmen eröffnet.

Das KCM stellt sich mit Zuversicht den großen Herausforderungen, die nun mit der Umsetzung der SPNV-Einnahmenaufteilung bevorstehen.

Clearing Management für das SemesterTicket NRW

Das SemesterTicket NRW wurde erfolgreich am Markt platziert. Das KCM war im Rahmen der Angebotskonzeption

aufgefordert, die vertraglichen Grundlagen (unter anderem Mustervertrag) federführend zu erarbeiten, das Vertragsmanagement im Hinblick auf Einhaltung der landesweiten Vereinbarungen durchzuführen und nach den entsprechenden Abschlüssen auch das Clearing für die Kooperationspartner zu leisten.

Da zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe der Vertrag zur SPNV-Einnahmenaufteilung noch nicht ratifiziert war und die damit verknüpften, nachgelagerten Prozesse noch nicht angestoßen werden konnten, war auch die Verteilung der SPNV-Einnahmenanteile noch nicht verbindlich möglich.

Um sicherzustellen, dass den wirtschaftlich verantwortlichen Kooperationspartnern kein unzumutbarer wirtschaftlicher Schaden und hier insbesondere Liquiditätsnachteil entsteht, hat das KCM ein vorläufiges Ersatzverfahren für die Einnahmenaufteilung vorgeschlagen. Seit Ablauf des Sommersemesters 2008 findet dieses Verfahren Anwendung. Mit Umsetzung der im Vertrag zur SPNV-Einnahmenaufteilung verankerten Verfahren ist nun eine rückwirkende, endgültige Abrechnung zu realisieren.

Organisation der landesweiten Zusammenarbeit

Dem im Rahmen der Strategieklausur 2008 neu formierten LAK werden zukünftig drei Landesarbeitsgruppen (LAG) zuarbeiten. Für das KCM, das als neutrale



Stelle Moderations- und Servicefunktionen für die Kooperationspartner des NRW-Tarifs sowie vielschichtige Schnittstellenfunktionen des Clearings und Controllings wahrnimmt, sind die in der Strategieklausur definierten Festlegungen und Zielsetzungen zur Einnahmenaufteilung von besonderer Bedeutung.

LAG Einnahmen/Abrechnung

Eine der neuen Arbeitsgruppen ist die LAG Einnahmen/Abrechnung (E/A). Diese genießt aufgrund der wirtschaftlichen Verantwortung ihrer Mitglieder und der daraus resultierenden grundlegenden Entscheidungskompetenz eine Sonder-

stellung als klassisches Beschlussgremium. Hier werden zukünftig alle die Einnahmenaufteilung und Abrechnung betreffenden Entscheidungen erarbeitet und direkt verabschiedet.

Die Organisation der LAG E/A trägt dabei durch eine klare Struktur der spezifischen Situation im NRW-Tarif Rechnung; sie gliedert sich in drei wesentliche Themenblöcke:

- ÖSPV
- SPNV
- übergreifende Themen

Die Beschlüsse werden jeweils nur von den verantwortlichen Gruppen getroffen.

Danijel Andric
KompetenzCenter Marketing NRW



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

Ministerium für
Bauen und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen



**Ministerium für Bauen und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen**
Jürgensplatz 1
40219 Düsseldorf
www.mbv.nrw.de

KCM » KOMPETENZCENTER
MARKETING NRW



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



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



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



Verkehrsverbund OstWestfalenLippe
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld
www.vvowl.de



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



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



DB Regio NRW
40227 Düsseldorf
www.bahn.de/NRW

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



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



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



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



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



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



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



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



Leitung KCM

Klaus Vollmer

Telefon: (0221) 2 08 08-23
Telefax: (0221) 2 08 08-823
klaus.vollmer@vrsinfo.de

Stellv. Leitung KCM

Claudia Dillenhöfer

Telefon: (0221) 2 08 08-46
Telefax: (0221) 2 08 08-846
claudia.dillenhoefer@vrsinfo.de

Ab 01. August 2009:

Birgit Strecker

Telefon: (0221) 2 08 08-720
Telefax: (0221) 2 08 08-8720
birgit.strecker@vrsinfo.de

Tarif/Vertrieb

Katrin Kunkel

Telefon: (0221) 2 08 08-657
Telefax: (0221) 2 08 08-8657
katrin.kunkel@vrsinfo.de

Holger Pfenning

Telefon: (0221) 2 08 08-43
Telefax: (0221) 2 08 08-843
holger.pfenning@vrsinfo.de

Eike Radike

Telefon: (0221) 2 08 08-26
Telefax: (0221) 2 08 08-826
eike.radike@vrsinfo.de

Einnahmenaufteilung

Danijel Andric

Telefon: (0221) 2 08 08-25
Telefax: (0221) 2 08 08-825
danijel.andric@vrsinfo.de

Ursula Bardtke

Telefon: (0221) 2 08 08-756
Telefax: (0221) 2 08 08-8756
ursula.bardtke@vrsinfo.de

Petra Bieser

Telefon: (0221) 2 08 08-655
Telefax: (0221) 2 08 08-8655
petra.bieser@vrsinfo.de

Christina Thönnessen

Telefon: (0221) 2 08 08-755
Telefax: (0221) 2 08 08-8755
christina.thoennesen@vrsinfo.de

Kommunikation

Claudia Dillenhöfer

Telefon: (0221) 2 08 08-46
Telefax: (0221) 2 08 08-846
claudia.dillenhoefer@vrsinfo.de

Ralf Foerste

Telefon: (0221) 2 08 08-49
Telefax: (0221) 2 08 08-849
ralf.foerste@vrsinfo.de

Nina Kradepohl

Telefon: (0221) 2 08 08-374
Telefax: (0221) 2 08 08-8374
nina.kradepohl@vrsinfo.de

Marktforschung

Anja Derkum

Telefon: (0221) 2 08 08-752
Telefax: (0221) 2 08 08-8752
anja.derkum@vrsinfo.de

Monika Schreiber

Telefon: (0221) 2 08 08-751
Telefax: (0221) 2 08 08-8751
monika.schreiber@vrsinfo.de

Presse/Öffentlichkeit

Isabella Stock

Telefon: (0221) 2 08 08-47
Telefax: (0221) 2 08 08-847
isabella.stock@vrsinfo.de



AVV	Aachener Verkehrsverbund
BR	Bezirksregierung
DB	Deutsche Bahn
DB Fv	Deutsche Bahn Fernverkehr
EAV	Einnahmenaufteilungsverfahren/-vertrag
IT NRW	Information und Technik Nordrhein-Westfalen
KCM	KompetenzCenter Marketing NRW
LAG	Landesarbeitsgruppe
LAK	Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW
MBV	Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
NE-Bahn	Nichtbundeseigene Eisenbahn
ÖSPV	Öffentlicher straßengebundener Personenverkehr
OWL V	OWL Verkehr
PPT	PauschalpreisTicket
RPT	RelationspreisTicket
SET	SemesterTicket NRW
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VGen	Verkehrsgemeinschaften
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
VU	Verkehrsunternehmen
VVe	Verkehrsverbände
ZVe	Zweckverbände

KCM » KOMPETENZCENTER
MARKETING NRW



www.kcm-nrw.de