

BUSSE. BAHNEN.
ZUKUNFT.



NRW-TarifReport

2016/17



BUSSE & BAHNEN NRW

Grußwort des Verkehrsministers NRW

Mobilität nach Kundenwunsch

Seit 15 Jahren gibt es das Kompetenzzentrum Marketing in NRW und dazu möchte ich herzlich gratulieren!

Das Kompetenzzentrum Marketing NRW erfüllt – gemeinsam mit dem ÖPNV in Nordrhein-Westfalen – eine wichtige Aufgabe. Es gestaltet die Mobilität von rund 2,4 Milliarden Fahrgästen landesweit.

Neben dem NRW-Tarif als „einheitlicher Ticketwährung“ für Fahrten durch ganz NRW erfüllt es Wünsche von Bus- und Bahnkunden vor allem mit dem Informationsangebot im Mobilitätsportal NRW. Unter www.busse-und-bahnen.nrw.de finden Fahrgäste stets das passende Ticket und den richtigen Tarif.

Für das Ministerium für Verkehr ist das Kompetenzzentrum Marketing NRW zudem ein wertvoller Partner, auf den wir uns stets verlassen können. Mit dem landesweiten Arbeitskreis Nahverkehr besteht ein gemeinsames Gremium, das Abstimmungen ermöglicht, Entscheidungen trifft und so neue Entwicklungen voranbringt.

Einige wichtige Erfolge und Maßnahmen der Arbeit der letzten 15 Jahre werden in dem vorliegenden NRW-TarifReport noch einmal in Erinnerung gerufen. Doch ich möchte es nicht bei einem Blick zurück belassen.

Wir müssen weiterhin gemeinsam daran arbeiten, das gesamte System ÖPNV von der Reiseplanung bis zur Fahrgastinformation noch einfacher zu gestalten. Das fängt schon bei der Buchung an. Wer heute mit einer App vom Sofa aus eine Reise nach Australien inklusive Flug, Mietwagen und Unterkunft bucht, hat kein Verständnis dafür, dass er an Verbundgrenzen scheitert oder sich durch unterschiedlichste Fahrscheinautomaten hangeln muss. Langfristig muss den Verkehrsverbänden daher an der Einführung eines landesweit einheitlichen elektronischen Ticketsystems im öffentlichen Nahverkehr gelegen sein.

Ich wünsche dem Kompetenzzentrum Marketing NRW weiterhin ein erfolgreiches Arbeiten und freue mich auf gemeinsame Projekte!



Herzlichst
Ihr

Hendrik Wüst
Minister für Verkehr des Landes
Nordrhein-Westfalen

Düsseldorf, im September 2017

Impressum

» Herausgeber

Kompetenzzentrum 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

Till N. Ponath, Leiter des Kompetenzzentrums Marketing NRW

» Konzeption und Redaktion

Dorothea Grzecznik – Kompetenzzentrum Marketing NRW // Heimrich & Hannot GmbH

» Layout und Gestaltung

Heimrich & Hannot GmbH – www.heimrich-hannot.de

» Fotos

Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH // Masterfile: 2017 Masterfile Corporation // Fotolia: rcfotostock, jes2uphoto, zapp2photo, dragonstock

» Druck

DFS Druck Brecher GmbH – www.dfs-pro.de



Für den Inhalt externer Webseiten Dritter übernehmen wir keine Haftung.

Vorwort des Leiters Kompetenzcenter Marketing NRW (KCM)

Guten Tag,

ich freue mich Ihnen den neuen NRW-TarifReport 2016/17 vorstellen zu können.

Wir haben Geburtstag und aus diesem Anlass für Sie die letzten 15 Jahre KCM in einer beeindruckenden Zeitreise zusammengefasst.

An diese 15 erfolgreichen Jahre landesweiter Mobilitätsarbeit knüpfen wir mit diesem Jahr nahtlos an. Mit der Einführung des EinfachWeiterTickets, einer verbesserten Mobilitätsgarantie NRW, der Gründung der UAG Preis-kurve NRW und dem Abschluss der NRW-Tarif Revision sowie vielen weiteren Maßnahmen haben wir den NRW-Tarif gemeinsam noch besser gemacht, vielen Dank dafür.

Ergänzend bieten wir Ihnen einen Ausblick auf kommende Themen wie „Digitale Mobilität“, die nicht minder spannend sind.

Ich danke dem Team und unseren Co-Autoren für die Realisation, Herrn Minister Wüst für sein Grußwort und Ihnen für Ihr Interesse. Denken Sie mobil.



Herzlichst
Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'T. Ponath'.

Till N. Ponath

Leiter des Kompetenzcenters Marketing NRW

Köln, im September 2017

Editorial

Grußwort des Verkehrsministers NRW S. 3 // Vorwort des Leiters KCM S. 4

NRW-Tariflandschaft

15 Jahre KCM S. 7 // Markteinführung des EinfachWeiterTickets S. 16 // NRW-Nahverkehr-Bilanz 2016 S. 18

Service

Kundenzufriedenheit 2016 S. 21 // Mobilitätsgarantie NRW S. 26 // NRW-Preisakzeptanz-Analyse 2016 S. 28

Kommunikation

Großprojekt Rhein-Ruhr-Express S. 33 // NRW-Imagekampagne 2017/18 S. 35

Vertrieb

Digitale Mobilität S. 37 // Account-Based-Ticketing S. 40

NRW-Tarif in Zahlen

Preisfortschreibung S. 43 // Einnahmentwicklung des NRW-Tarifs 2016 S. 46 // Verkaufsstatistik NRW-Tarif 2015 zu 2016 S. 52

Anhang

Partner im NRW-Nahverkehr S. 56 // Die NRW-Tariflandschaft S. 57 // Abkürzungsverzeichnis S. 58 // Ansprechpartner beim KCM S. 59

Busse. Bahnen. Zukunft.

NRW-Tariflandschaft

15 Jahre KCM S. 7 // Markteinführung des EinfachWeiterTickets S. 16 //
NRW-Nahverkehr-Bilanz 2016 S. 18

15 Jahre KCM

Auf dem Weg zur Mobilität der Zukunft

Wohl jeder Bus- und Bahnkunde in Nordrhein-Westfalen kennt und nutzt sie: die „schönen“ Tickets des NRW-Tarifs. Das KCM ist seit 15 Jahren verantwortlich für die Ausgestaltung der NRW-weiten Ticketangebote.



Ein Ticket für eine Fahrt, von Haltestelle zu Haltestelle – und das landesweit: Was heute mit den Tickets des NRW-Tarifs selbstverständlich ist, war Ende der 1990er-Jahre eine echte Innovation. Die Organisation des ÖPNV war damals noch ganz auf die Binnenverkehre der neun Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften in NRW ausgerichtet. Doch die Mobilitätsbedürfnisse der Fahrgäste wuchsen, Fahrtbeziehungen zwischen den einzelnen Tarifgebieten und überregionale Verkehrsströme nahmen kontinuierlich zu und Konzepte wie auch Lösungen für die landesweite Mobilität mit Bussen und Bahnen wurden notwendig. Dafür gründeten das Land Nordrhein-Westfalen, Aufgabenträger, Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften am 1. Januar 2002 das Kompetenzzentrum Marketing NRW, kurz KCM. Als Geschäftsstelle für den NRW-Tarif, angesiedelt beim Verkehrsverbund Rhein-Sieg in Köln, lenkt es nun seit 15 Jahren die Entwicklung des überregionalen Verkehrsmarktes in Nordrhein-Westfalen.

Der NRW-Tarif mit seinen Ticketangeboten (vom SchönerTagTicket NRW bis zum EinfachWeiterTicket), landesweit einheitliche Beförderungsbedingungen, echte Verbesserungen für den Fahrgast wie die Mobilitätsgarantie NRW oder das periodisch durchgeführte NRW-Kundenbarometer setzen dabei Signale für einen zukunftsorientierten Nahverkehr, der nicht nur Berufspendler, sondern auch Gelegenheits- und Freizeitfahrer anspricht. Das KCM zeichnet dabei nicht zuletzt für die Information, die vertriebliche Umsetzung und die Aufteilung der Tarifeinnahmen verantwortlich und koordiniert darüber hinaus auch kommunikativ das Zusammenspiel der Akteure im NRW-Nahverkehr. Die landesweite Gemeinschaftskampagne „Busse & Bahnen NRW“ und ihre Projekte – von der aktuellen Ticketwerbung über den alljährlichen Wanderführer mit Manuel Andrack bis zu hin zur Webserie „Pendler und andere Helden“ – stehen heute für 15 Jahre gelungene Nahverkehrs-Kooperation in Nordrhein-Westfalen.

15 Jahre Kompetenzcenter Marketing NRW

Der NRW-Tarif

Mit der Einführung des SchönerTagTickets NRW Single und des SchöneFahrtTickets NRW geht der NRW-Tarif am 1. August 2004 offiziell an den Start. Damals bereits im Angebot: das SchönerTagTicket NRW 5 Personen und das SchöneFerienTicket NRW. Im Juni 2005 folgen das SchönesJahrTicket NRW sowie die sogenannten RelationspreisTickets – vom SchöneReiseTicket NRW bis zum SchönerMonatTicket Azubi Abo NRW, 2006 das FahrradTagesTicket NRW.

Weiter ergänzt wird das Ticketangebot durch das AnschlussTicket NRW für Verbundkunden mit Zeittickets und – ganz neu – durch das EinfachWeiterTicket, ein Pilotprojekt in den Verkehrsverbänden Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg und Aachen, das auf die wachsende Freizeitmobilität zwischen den drei Regionen einzahlt. Gleichzeitig wird der NRW-Tarif weiterentwickelt und ist heute als vollwertiger Verbund-/Flächenzonentarif aufgestellt.

2002

- ▶ Gründung des KCM am 1. Januar 2002
- ▶ Pilotprojekte zur Einführung einer landesweiten Pünktlichkeitsgarantie

2003

- ▶ Vermarktungsaktion zum SchönerTagTicket NRW in Verbindung mit dem Gewinnspiel „Jetzt schöne Tage“ sammeln.
- ▶ Einführung elektronischer Tickets in den Verkehrsverbänden Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg und Niederrhein
- ▶ Start der Internetseite www.nahverkehr-nrw.de mit Online-Verkauf landesweiter Tickets als Vorläufer des heutigen Mobilitätsportals NRW

2004

- ▶ Aktionstage zum SchönerTagTicket NRW
- ▶ Start der 1. Stufe des NRW-Tarifs: Das SchönerTagTicket NRW Single und das SchöneFahrtTicket NRW werden eingeführt.
- ▶ Verkauf des NRW-Tarifs bei der DB, bei den kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen vor Ort sowie im Internet. Auch die Tarifbestimmungen werden vereinheitlicht (z. B. Kinderaltersgrenze bis 14 Jahre).

RelationspreisTicket

Mit der Einführung der RelationspreisTickets am 12. Juni 2005 wurde der NRW-Tarif ergänzt. Das KCM hat seit diesem Zeitpunkt die Aufgabe übernommen, als neutrale Clearing-Stelle die Einnahmenaufteilung auf Basis von Vertriebs- bzw. Abrechnungsdaten durchzuführen.

Zur einheitlichen Datenübergabe der Verkaufsdaten aller Vertriebspartner, die den NRW-Tarif verkaufen, wurde ein digitales Verfahren auf Basis einer XML-Schnittstelle sowie eine SFTP-Serverstruktur implementiert, die es ermöglicht, die Vertriebsdaten automatisch zu erfassen, exakt zu verarbeiten und so die Grundlage für die monatliche Abrechnung zu schaffen.

2005



- ▶ „Wunderbar wanderbar. Unser NRW!“. Die beliebte Wanderbroschüre wird im Herbst erstmals aufgelegt.
- ▶ Von Padermund nach Leverlohn?! In der neuen Kampagne zum NRW-Tarif wachsen die Städte zusammen. Mit dem Verkauf relationsbezogener Tickets startet der NRW-Tarif in seine zweite Entwicklungsstufe und löst den Nahverkehrstarif der DB AG ab. Jetzt ist es möglich, in ganz NRW mit nur einem Ticket alle Busse, Stadt- und Straßenbahnen sowie Nahverkehrszüge zwischen Start- und Endhaltestelle zu benutzen.

2006

- ▶ Das FahrradTagesTicket NRW wird eingeführt.
- ▶ Das SchönesJahrTicket NRW wird als Abovariante angeboten.
- ▶ Die Informationsmedien des NRW-Tarifs (Folder, Plakate etc.) werden aufgrund von Marktforschungsergebnissen optimiert, der Nutzwert erhöht. Unter dem Motto „Mehr vom Tag“ wird der Nahverkehr – insbesondere für Freizeitverkehre – vermarktet.

SemesterTicket NRW

Zum Sommersemester 2008 testeten acht Hochschulen in NRW eine neue Idee: ein landesweit gültiges Nahverkehrsticket für ihre Studierenden, als Plus zu ihrem regionalen Semesterticket.

Inzwischen können Studierende an knapp 100 Hochschulen des Landes das landesweite Mobilitätsangebot nutzen. Die Kosten für das SemesterTicket NRW werden mit den Studiengebühren verrechnet.

2008

- Kein Aprilscherz! Seit dem 1. April werden die Relationspreistickets des NRW-Tarifs als OnlineTickets angeboten. Der Verkauf erfolgt über den Ticketshop der Deutschen Bahn.
- Pilotprojekt zum SemesterTicket NRW

2007

- Dritte Ausbaustufe des NRW-Tarifs: Auch Orte ohne eigenen Schienenanschluss werden in das Vertriebssystem eingebunden.



Offensive Nahverkehr in NRW. Ein Pakt für Leistung und Qualität.

- In der Gemeinschaftskampagne „Der neue Nahverkehr in NRW“ haben die Akteure ihre Kräfte gebündelt, Qualitätsziele definiert und sich diesen verpflichtet. Dieser Pakt für Leistung und Qualität wurde im Rahmen der „Offensive Nahverkehr“ kommuniziert.

2009

- „Großer Bahnhof in Dortmund“: Gemeinsam mit dem Land, dem SGV, Tourismus NRW sowie dem deutschen Wanderpapst Manuel Andrack stellt das KCM den neuen Wanderführer „Wunderbar wanderbar“ vor. Die beliebte Broschüre erscheint seit 2005 alljährlich mit neun Wandertouren kreuz und quer durch NRW.



- Das AnschlussTicket ist ein wichtiger Bestandteil der Produktpalette des NRW-Tarifs: Zur Steigerung der Bekanntheit hat die Gemeinschaftskampagne mit der DB eine integrierte Informationskampagne gestartet.



- rail#tec 2009: Im Rahmen der Internationalen Kongress-Messe organisiert das KCM das NRW-Forum Nahverkehr. Der damalige KCM-Leiter Klaus Vollmer strampelt mit Bernd Stelter um die Wette, der Pate der Vorteilskampagne des „Neuen Nahverkehrs“ ist.



Mobilitätsgarantie NRW

Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind die wichtigsten Qualitätskriterien für den NRW-Nahverkehr. Doch leider lassen sich Verspätungen nicht gänzlich vermeiden. Damit alle Fahrgäste ihre Ziele mit Bus und Bahn trotzdem immer pünktlich erreichen, haben die Partner im NRW-Nahverkehr und rund 130 Verkehrsunternehmen am 1. Januar 2010 die Mobilitätsgarantie NRW eingeführt: Bei Abfahrtsverspätungen ab 20 Minuten können Fahrgäste einen Fernverkehrszug oder ein Taxi nehmen.

Die Kosten dafür werden erstattet, beim Fernverkehrszug komplett, beim Taxi tagsüber bis zu 25 Euro pro Person und in den Abend- und Nachtstunden (20 bis 5 Uhr) bis zu 50 Euro. Die Mobilitätsgarantie NRW bezieht sich auf alle Verbundtarife in NRW und den NRW-Tarif.

1/2010

- Zum Jahresanfang werden die Beförderungsbedingungen aller Verkehrsverbünde und -gemeinschaften in Nordrhein-Westfalen vereinheitlicht. Landesweit gelten jetzt die Beförderungsbedingungen Nahverkehr NRW. Fahrgäste profitieren von dem einheitlichen Regelwerk insbesondere im Freizeitverkehr in „fremden“ Tarifräumen, müssen sie sich doch nicht mehr mit unterschiedlichen Bestimmungen zur Freifahrt von Kindern oder zur Mitnahme von Fahrrädern oder Hunden auseinandersetzen. Jetzt gibt es nur noch eine „Benutzeroberfläche“ für den öffentlichen Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen. Auch die seit Januar 2010 geltende Mobilitätsgarantie NRW ist Bestandteil der Beförderungsbedingungen Nahverkehr NRW.

- In der Gemeinschaftskampagne „Busse & Bahnen NRW“ bündeln die Akteure des NRW-Nahverkehrs ihre Kommunikation. Der frühere Kampagnentitel „Der neue Nahverkehr in NRW“ wird abgelöst.

6/2010

- Das Ruhrgebiet wird Kulturhauptstadt Europas und der Nahverkehr feiert mit: Neben einem EventTicket zur RUHR.2010 gibt es zur ExtraSchicht am 19. Juni ein großes Bühnenprogramm vor dem Essener Hauptbahnhof. Daraus entsteht die ExtraFahrt, die alljährlich zur Nacht der Industriekultur Bahnen und Stationen kulturell bespielt.



12/2010

- „Mehr RE für NRW“: Zum Fahrplanwechsel am 12. Dezember werden viele Neuerungen im Netz der Regional-Express (RE)-Linien umgesetzt. Ob zum täglichen Pendeln oder für Freizeittouren durchs Land: Nach dem Motto „Mehr Takt. Mehr Platz. Mehr Zug.“ profitieren die Fahrgäste von besseren Verbindungen, dichteren Takten und einer komfortableren Reise.



- „Zivilcourage? Wenn du was zu sagen hast, kannst du es auch rappen!“, ruft der Kölner Kabarettist Fatih Çevikkollu zum Videowettbewerb „Rap'n'Rec“ auf. Interessierte Jugendliche produzieren daraufhin mehr als 70 Videobeiträge zum Thema „Zivilcourage in Bus und Bahn“. Der Gewinner „Mäck“ erhielt seinen Preis vor ausverkauftem Haus auf dem grünen Rasen des Kölner Stadions.

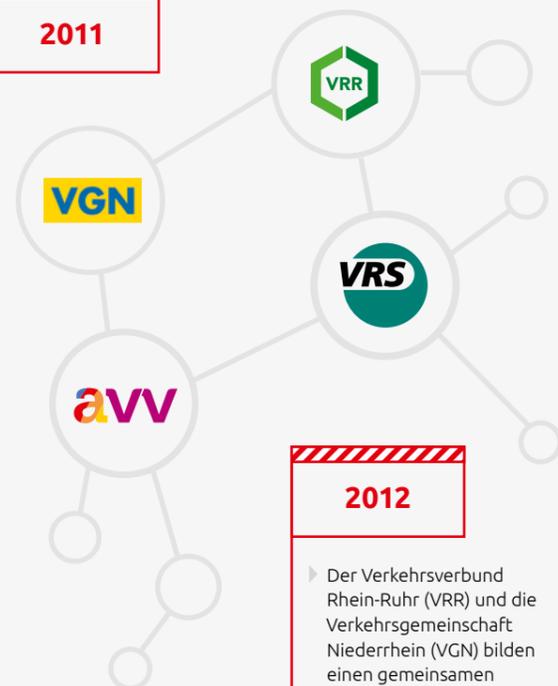


Die NRW-Tariflandschaft

Mit dem Ausbau des NRW-Tarifs wächst auch der Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen weiter zusammen. Nach dem ÖPNV-Gesetz von 2011 schließen sich die bis dato bestehenden neun Verkehrsverbünde und -gemeinschaften enger zusammen.

Den Auftakt machen der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und die Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN), die zum 1. Januar 2012 den neuen VRR-Gesamtverbundraum bilden. Der Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) und der Aachener Verkehrsverbund (AVV) gründen zum 1. Januar 2015 eine Tarifkooperation. Zum 1. August 2017 wird schließlich der WestfalenTarif eingeführt.

2011



2012

- Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und die Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) bilden einen gemeinsamen Tarifraum.
- Zum 1. Juli werden die Erstattungsbeiträge zur Mobilitätsgarantie NRW auf 25 Euro tagsüber und 50 Euro nachts von 20 bis 5 Uhr erhöht.

2012

- „Jetzt oder nie: Mehr Harmonie!“ So lautet der doppeldeutige Titel der Kampagne für Rücksicht und Hilfsbereitschaft im Nahverkehr. Pate der Aktion ist Guido Horn, der sich seit Jahren für gesellschaftliche Themen engagiert und somit ein glaubwürdiger Botschafter der Kampagne ist.



- Tatortkommissar Martin Brambach und seine Frau Christine Sommer lesen im Rahmen der ExtraFahrt ausgewählte Texte von Brecht bis Bukowski im Bochumer Hauptbahnhof.



2013

- Die neue Imagekampagne spielt mit den Gegensätzen zwischen Nahverkehr und Individualverkehr. Busse und Bahnen spielen ihre Vorteile klar aus.



Der NRW-Tarif

Der NRW-Tarif wird in seiner letzten Ausbaustufe zu einem vollwertigen Verbundtarif in Form eines Flächenzonentarifs weiterentwickelt. Ab dem Fahrplanwechsel am 13. Dezember 2015 können Fahrgäste den neuen NRW-Tarif mit allen Vorzügen nutzen. Jetzt gelten die RelationspreisTickets nicht mehr nur für eine zuvor festgelegte Strecke, sondern für alle verkehrsüblichen Verbindungen zwischen Start und Ziel.

Auch die zuvor festgelegte Fahrtenfolge Bus-Zug-Bus muss nicht mehr eingehalten werden. Damit sind reine Busverbindungen über Verbundgrenzen hinweg oder Abkürzungen mit der Straßenbahn zur Nachbargemeinde möglich. Zudem können Fahrten im Geltungsbereich der Tickets unterbrochen und der Nahverkehr vor Ort genutzt werden.

2014

- Große Klappe – viel dahinter! Das beweisen einige hundert Schülerinnen und Schüler der Jahrgangsstufen 7 bis 10 beim gleichnamigen landesweiten Filmwettbewerb. Schirmherrin Shary Reeves überreicht den Preis gemeinsam mit Verkehrsminister Michael Groschek und Schulministerin Sylvia Löhrmann in Essen.



2015

- Über das neue Schöne60Ticket NRW freuen sich aktive Bus- und Bahnfahrer, sobald sie 60 Jahre werden.



- Die Verkehrsverbünde Rhein-Sieg und Aachen schließen eine Tarifkooperation.

Pendler & andere Helden

Das Leben spielt unterwegs – so lautet die Devise von „Pendler & andere Helden“, der KCM-Imagekampagne aus den Jahren 2015 und 2016. Herzstück ist eine mehrteilige Webserie über die gemeinsamen Erlebnisse von fünf Bus- und Bahnfahrern in NRW. Obwohl die Protagonisten kaum unterschiedlicher sein könnten, entstehen mit der Zeit wahre Freundschaften. Denn die außergewöhnlichen Erlebnisse im NRW-Nahverkehr schweißen nun einmal zusammen – so die Aussage der Serie.

Hinter der landesweiten Kampagne stehen neben dem KCM zahlreiche weitere Akteure des NRW-Nahverkehrs, beispielsweise DB Regio NRW, KVB oder Eurobahn. Gemeinsames Ziel ist es, Stärken zu bündeln, gemeinsam das Image des ÖPNV positiv zu beeinflussen und ihn als clevere Alternative zum motorisierten Individualverkehr zu platzieren. Die bisherigen Ergebnisse können sich mit zusammengerechnet rund 2,5 Millionen Views – verteilt auf zwei Staffeln – sehen lassen.

2015



2016



2016

„So viel ist sicher. Du hast immer eine Wahl: 110!“ Diese Botschaft steht im Mittelpunkt der Sicherheitskampagne, mit der die Akteure des NRW-Nahverkehrs gemeinsam mit der Polizei und anderen Partnern für mehr Zivilcourage werben. Prominente Fürsprecherinnen sind die Moderatorinnen Sabine Heinrich und Shary Reeves (TV-Moderatorin), die Fechterin und Olympiasiegerin Britta Heidemann sowie die Polizeipräsidentinnen und -präsidenten der Städte Gelsenkirchen, Bielefeld, dem bergischen Städtedreieck und Duisburg.

Als erste Hochschule in NRW führt die Hochschule Niederrhein das SemesterTicket NRW als App-Variante ein.



2017

Einfach weiter zum Pauschalpreis: Mit dem neuen EinfachWeiterTicket für Bus- und Bahnkunden der Verkehrsverbünde Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg und Aachen werden verbundübergreifende Fahrten nicht nur leichter, sondern in den meisten Fällen auch preiswerter.



Imagekampagne Wir-machen-das.NRW

Im Oktober 2017 startet eine neue Imagekampagne für den Schienenpersonennahverkehr in Nordrhein-Westfalen. Unter der Dachmarke "Wir-machen-das.NRW" soll unter anderem Fahrgästen

und Meinungsbildnern signalisiert werden, dass die einzelnen Akteure der Branche trotz verstärktem Wettbewerb gemeinsam an einem attraktiven Angebot auf der Schiene arbeiten.

2017

Der Geltungsbereich des NRW-Tarifs wird erweitert: Zum Fahrplanwechsel 2017/2018 gelten die Pauschalpreistickets bis in die Niederlande hinein.

Der Beschluss des Landesarbeitskreises vom Juni 2016 legitimiert das Kompetenzzentrum Marketing dazu, eine eigene regionale Preiskurve für die Tarifgestaltung des NRW-Tarifes zu nutzen und löst die damit bestehende C-Preiskurve der DB ab. Aus diesem Grund wurde eine „UAG Preiskurve NRW“ gegründet, die sich mit der Gestaltung einer neuen NRW-Preiskurve beschäftigt.



Markteinführung des neuen PauschalpreisTickets

Das EinfachWeiterTicket: eine positive Zwischenbilanz

Seit dem 1. Januar 2017 gilt das neue EinfachWeiterTicket (EWT) im Rahmen eines Pilotprojekts für verbundübergreifende Reisen im ÖPNV zwischen dem Aachener Verkehrsverbund (AVV), dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und dem Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS). Das KCM zieht eine erste Bilanz.

Rückschau Einführungskampagne

Das EWT ersetzt seit Jahresanfang das AnschlussTicket NRW zwischen dem AVV, VRR und VRS. Das neue PauschalpreisTicket gilt für eine Strecke in Verbindung mit Zeitfahrweisen und verbundweiten KombiTickets der drei Verbünde sowie vorhandenen Zeitkarten des NRW-Tarifs, insoweit deren Geltungsbereich mindestens einen Teilbereich der drei Tarifräume umfasst. Dazu wurde im Januar/Februar eine breit gestreute Einführungskampagne landesweit umgesetzt. Zusätzlich wurden mobile Promotions an den Hauptbahnhöfen in Aachen, Bochum, Bonn, Dortmund, Duisburg, Düsseldorf, Gelsenkirchen und Köln durchgeführt.

Verkaufszahlen/Positionierung am Markt

Die Prognose der Tarifkalkulation wurde zu Beginn mit rund 400.000 verkauften Tickets für das Jahr 2017 angegeben. Im Januar wurden 45.000 Tickets, im Februar 61.000 Tickets und im März 81.000 Tickets verkauft, sodass zu diesem Zeitpunkt bereits deutlich wurde, dass mehr als doppelt so viele Tickets pro Jahr verkauft werden, als ursprünglich angenommen. Aufgrund dieser Verkaufsentwicklung in den ersten drei Monaten geht das KCM aktuell davon aus, dass pro Jahr ca. 1,1 Mio. EWT

verkauft werden. Die zu erwartenden Einnahmen sollten laut Schätzungen am Jahresende bei ca. 7 Mio. Euro liegen. Das EWT übertrifft damit deutlich alle Erwartungen.

Kundenfeedback

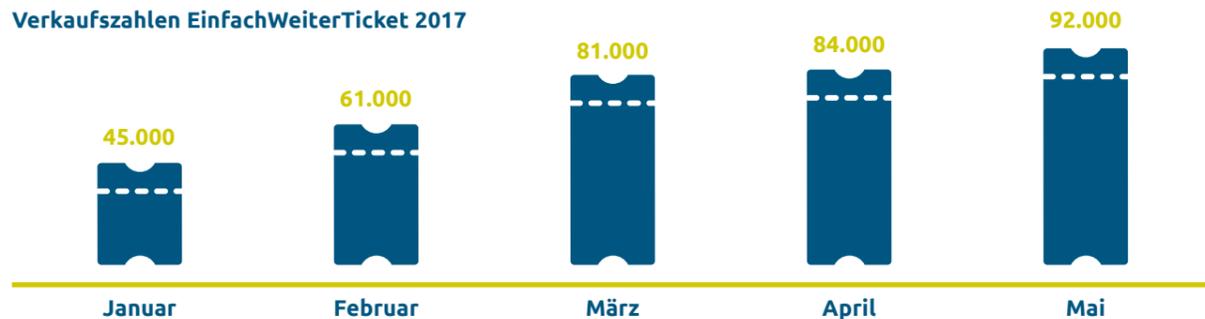
Eine Kurzauswertung der zum Thema EWT schriftlich gestellten Kundenanfragen über das Mobilitätsportal NRW ergab, dass keine Beschwerden hinsichtlich der Ticketpreise oder des Nutzens eingegangen sind (Stand: Juli 2017). Alle Anfragen bezogen sich lediglich auf die Gültigkeit des Tickets und den Vertrieb. Das EWT ist an allen DB Automaten und in den DB Reisezentren sowie an den Ticketautomaten und in den Verkaufsstellen vieler weiterer Verkehrsunternehmen in NRW erhältlich.

Zukunft

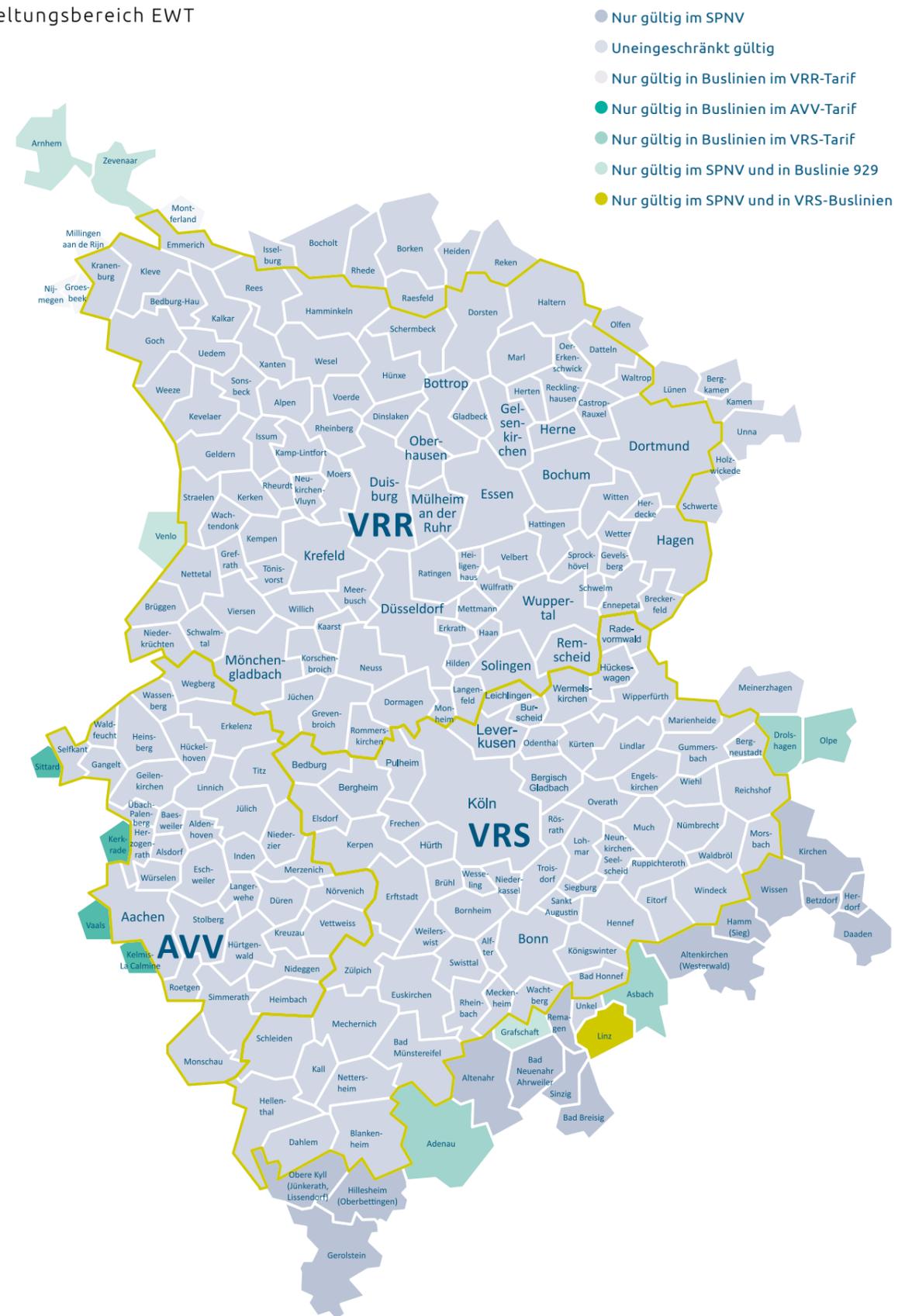
Nach Inkrafttreten des WestfalenTarifs am 1. August 2017 ist es angedacht, auch den Nutzungsbereich auf ganz NRW auszuweiten. Auch wird überlegt das EWT um weitere Tickets zu erweitern.

→ *Mathias Engelhart*

Verkaufszahlen EinfachWeiterTicket 2017



Geltungsbereich EWT



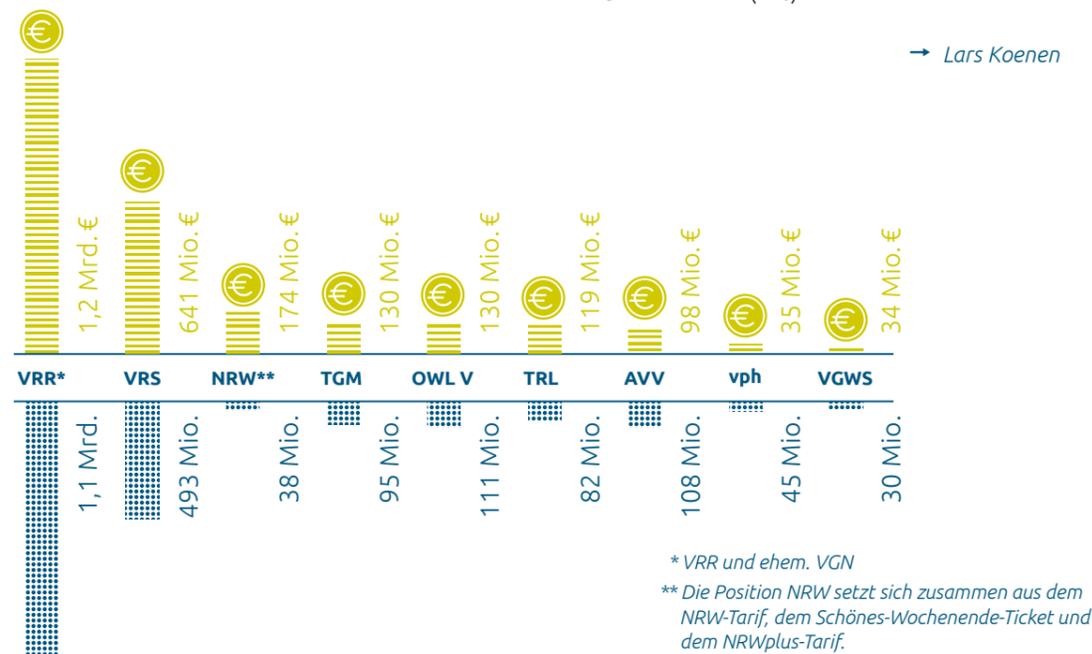
NRW-Nahverkehr-Bilanz 2016

Deutlicher Gewinn bei den Verbundtarifen und im NRW-Tarif

2016 waren 2,15 Mrd. Fahrgäste entgeltlich mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs. Das waren 20 Mio. Fahrgäste mehr als im Jahr 2015 (0,9%). Die daraus resultierenden Einnahmen von 2,59 Mrd. Euro bedeuten gegenüber 2015 ein absolutes Plus von fast 80 Mio. Euro. Das entspricht einer Steigerung um 3,2%.

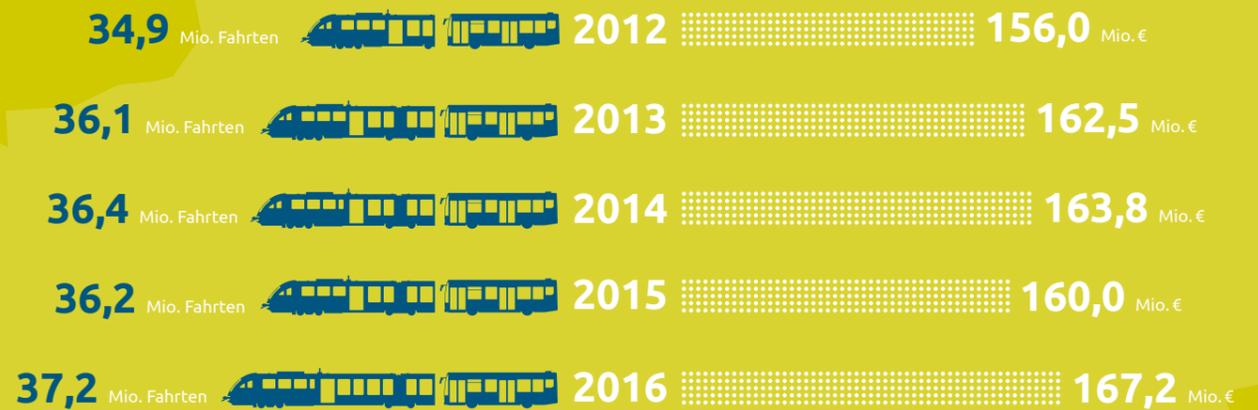
Die mittlerweile acht Verbundtarife verzeichnen insgesamt einen Einnahmewachstum von 72,7 Mio. Euro (3,1%) und einen Fahrtenzuwachs von fast 19 Mio. (0,9%). Im Gegensatz zum Vorjahr steigen auch im NRW-Tarif sowohl die Fahrten (2,7%) als auch die Einnahmen (4,5%) deutlich an. Die Einnahmensteigerung beläuft sich auf ca. 7 Mio. Euro, während fast 1 Mio. zusätzliche Fahrten mit dem NRW-Tarif getätigt wurden.

Fahrgastzahlen leicht unterdurchschnittlich
Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV weist im Jahr 2016 für seine Mitgliedsunternehmen bundesweit eine Steigerung der Fahrgastzahlen von 1,8% aus. Mit einem Fahrtenzuwachs von 0,9% liegt NRW damit leicht unter dem bundesweiten Durchschnitt. Dies zeigt sich auch in der Einnahmenentwicklung in NRW. Die Einnahmensteigerung in NRW liegt mit 3,2% unter der durchschnittlichen Steigerung der VDV-Unternehmen (4%).

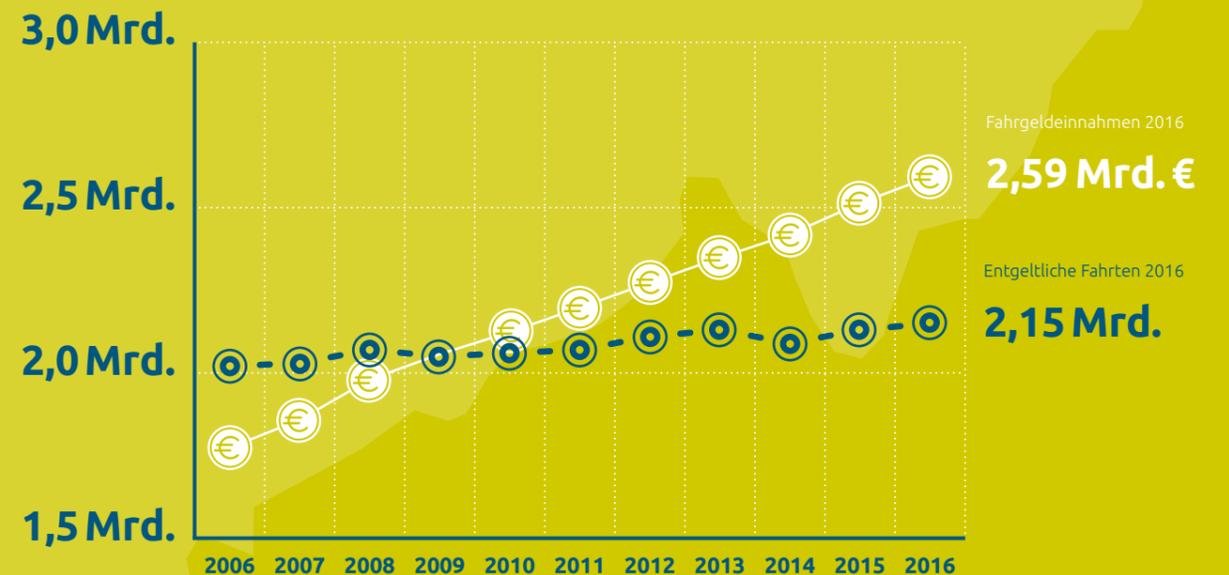


Verteilung der entgeltlichen Fahrten und der Einnahmen

NRW-Tarif 2012–2016



Verbundtarife inklusive NRW-Tarif 2006–2016



Kunden- bedürfnisse fest im Blick

Service

Kundenzufriedenheit 2016

Sonderauswertung des NRW-Kundenbarometers 2016

Laut einer aktuellen Studie aus 2016 werden die Leistungen des ÖPNV in NRW insgesamt von den Kunden immer besser bewertet. Am zufriedensten zeigen sich die Kunden, die mehrmals pro Woche beziehungsweise mehrmals pro Monat den ÖPNV nutzen.

Seit 2001/2002 lässt das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) im Zwei-Jahres-Rhythmus die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV in NRW untersuchen. Nun liegen die Ergebnisse der aktuellen Studie aus dem Jahr 2016 vor. In der Zeit von September bis Anfang Dezember 2016 wurden NRW-weit rund 14.800 ÖPNV-Kunden durch das Marktforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin telefonisch um ihre Meinung gebeten. Analog zu den Vorgängerstudien sollten 30 Leistungsmerkmale aus den fünf Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb und Information, Haltestellen und Stationen, Verkehrsmittel und Sicherheit bewertet werden. Die Beurteilung der Merkmale erfolgte anhand der bewährten, verbalen Skala von vollkommen zufrieden (= 1) bis unzufrieden (= 5). Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW (MBWSV) förderte auch dieses Kundenbarometer und trug die Kosten für 5.500 auf ganz NRW verteilte Interviews.

Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV insgesamt deutlich gestiegen

Die Nahverkehrskunden in NRW bewerten die Leistungen des ÖPNV insgesamt signifikant besser als noch vor zwei Jahren: Ihre globale Zufriedenheit mit dem Nahverkehr liegt 2016 bei 2,91 – in der Vorgängerstudie 2014 betrug sie 2,95 (vgl. Abbildung S. 22).

Den höchsten Zufriedenheitswert mit 2,80 weisen die Kunden auf, die mehrmals pro Woche oder mehrmals pro Monat mit dem ÖPNV unterwegs sind. Dabei ist die Zufriedenheit der letztgenannten Gruppe (ÖPNV-Nutzung mehrmals pro Monat) sogar signifikant gestiegen – 2014 betrug sie noch 2,91. Ebenfalls signifikant zufriedener als 2014 sind die Selten-Nutzer, ihre Zufriedenheit stieg von 3,06 auf aktuell 2,96. Die Bewertung der Täglich-Nutzer zeigt dagegen eine minimale Verschlechterung von 2,91 (2014) auf 2,92 (2016).

Bei der Betrachtung nach Hauptverkehrsmitteln äußern sich die Kunden, die hauptsächlich den Bus nutzen, mit 2,82 aktuell am zufriedensten; sie sind sogar signifikant zufriedener als noch 2014 (2,88). Die allgemeine Zufriedenheit der Nutzer, die hauptsächlich mit der U- bzw. Stadtbahn unterwegs sind, ist mit 2,89 (2016) zwar ebenfalls überdurchschnittlich gut, allerdings ist sie gegenüber der Vorstudie signifikant schlechter geworden (2014: 2,80). Die Bewertungen der SPNV-Nutzer fallen dagegen unterdurchschnittlich aus (S-Bahn-Nutzer 2016: 3,05, RB/RE-Nutzer 2016: 3,06). Erfreulicherweise sind darunter die Nutzer von RegionalExpress-Linien (RE) und Regionalbahnen (RB) jedoch 2016 signifikant zufriedener als noch 2014, als die Bewertung bei 3,19 lag.

Verbale Skala

1 = vollkommen zufrieden

5 = unzufrieden

Veränderung 2014/2016

↗ signifikante Verbesserung

→ keine signifikante Änderung

↘ signifikante Verschlechterung

Globalzufriedenheit NRW

NRW Gesamt

2014 → **2,95** // 2016 → **2,91**

nach Hauptverkehrsmittel

Bus

2014 → **2,88** // 2016 → **2,82**

Stadt- und U-Bahn

2014 → **2,80** // 2016 → **2,89**

S-Bahn

2014 → **3,03** // 2016 → **3,05**

RB/RE

2014 → **3,19** // 2016 → **3,06**

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

Fast täglich

2014 → **2,91** // 2016 → **2,92**

Mehrmals pro Monat

2014 → **2,91** // 2016 → **2,80**

Mehrmals pro Woche

2014 → **2,84** // 2016 → **2,80**

Seltener

2014 → **3,06** // 2016 → **2,96**

Bessere Bewertung nahezu aller Leistungsmerkmale

2016 sind die ÖPNV-Kunden mit 26 der 30 aus den fünf Bereichen abgefragten Leistungsmerkmale zufriedener als noch 2014, davon werden 19 sogar signifikant besser bewertet. Lediglich vier Leistungsmerkmale erhalten eine schlechtere Note: die (persönliche) Sicherheit tagsüber im Fahrzeug (2016: 2,60, 2014: 2,57), die (persönliche) Sicherheit tagsüber an Stationen (2016: 2,65, 2014: 2,63), die Fahrpläne zu Hause (2016: 2,69, 2014: 2,68) sowie die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit (2016: 2,89, 2014: 2,86). Alle übrigen Leistungsmerkmale werden besser eingestuft als noch 2014.

Am zufriedensten sind die Kunden mit der von ihnen hauptsächlich genutzten ÖPNV-App. Dieses Leistungsmerkmal ist im Rahmen der

Studien-Aktualisierungen 2016 neu zum Paket Tarif/Vertrieb/Information hinzugekommen. Mit einer Bewertung von 2,31 ist es direkt auf Platz 1 der Rangliste eingestiegen. Ebenfalls gut bewertet wurden die Fahrplanauskünfte im Internet (2016: 2,59) sowie die Fahrpläne zu Hause (2016: 2,69). Mit den Fahrkarten-Automaten sowie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis sind die ÖPNV-Kunden in NRW nach wie vor eher weniger zufrieden (Bewertungen 3,30 bzw. 3,47). Diese beiden Bewertungen haben sich jedoch 2016 erfreulicherweise signifikant verbessert. 2014 lagen die beiden Zufriedenheitswerte noch bei 3,37 bzw. 3,50. Einen Überblick über ausgewählte Leistungsmerkmale zeigt die folgende Abbildung:

Rangliste der Zufriedenheit

Ausgewählte Leistungsmerkmale



1. Hauptsächlich genutzte App

2016 → **2,31**



6. Informationsbroschüren

2014 → **2,95** // 2016 → **2,90**



2. Fahrplanauskünfte im Internet

2014 → **2,61** // 2016 → **2,59**



7. Verkaufsstellen für Fahrkarten

2014 → **2,97** // 2016 → **2,92**



3. Fahrpläne zu Hause

2014 → **2,68** // 2016 → **2,69**



8. Fahrkartensortiment

2014 → **3,03** // 2016 → **2,99**



4. Freundlichkeit des Personals

2014 → **2,75** // 2016 → **2,73**



9. Fahrkartenautomaten

2014 → **3,37** // 2016 → **3,30**



5. Fahrplan-Infos an Haltestellen/Stationen

2014 → **2,85** // 2016 → **2,81**



10. Preis-Leistungs-Verhältnis

2014 → **3,50** // 2016 → **3,47**

Verbale Skala // 1 = vollkommen zufrieden // 5 = unzufrieden

Veränderung 2014/2016 // ↗ signifikante Verbesserung // → keine signifikante Änderung // ↘ signifikante Verschlechterung

Die obere Abbildung auf S. 25 zeigt die Zufriedenheit mit den Fahrkarten-Automaten, in Abhängigkeit des vom Befragten hauptsächlich genutzten ÖPNV-Tickets. Die einzelnen Gruppen zeigen deutliche Unterschiede: Im Vergleich am zufriedensten sind die Kunden, die hauptsächlich mit einem ZeitTicket im Einzelkauf (3,10) oder als Abonnement (3,15) mit dem ÖPNV unterwegs sind. Wesentlich schlechter bewerten dagegen die Bartarif-Kunden die Fahrkartenautomaten (3,37). Positiv ist, dass die Zufriedenheitsbewertungen aller Kundengruppen im Vergleich zur Vorgängerstudie besser ausfallen.

Exkurs: Bekanntheit und Nutzung des NRW-Tarifs

Unabhängig davon, welches Ticket die im NRW-Kundenbarometer befragten ÖPNV-Kunden nutzen, wurden sie gefragt, ob sie den NRW-Tarif kennen und ggf. auch schon genutzt haben (vgl. untere Abbildung auf S. 25). 92 % der Befragten kennen den NRW-Tarif – ein sehr hoher Bekanntheitswert. Lediglich 8 % aller Befragten haben noch nichts vom NRW-Tarif gehört. Eine separate Zufriedenheitsabfrage zu den Tickets des NRW-Tarifs erfolgt im Rahmen des NRW-Kundenbarometers nicht, da dies den Rahmen der ohnehin schon sehr umfangreichen Studie sprengen würde.

Rund 29 % der befragten ÖPNV-Kunden aus NRW waren bereits mit dem NRW-Tarif unterwegs. Diese wurden weiter danach gefragt, welche Ticketangebote des NRW-Tarifs sie bereits genutzt haben. Durchschnittlich nannte jeder Befragte dabei rund 1,1 Tickets aus dem NRW-Tarif.

Den größten Anteil an allen Nennungen hat das SchönerTagTicket NRW 5 Personen mit 70,5 %, das SchönerTagTicket NRW Single liegt bei 28 % der Nennungen. Kleinere Anteile entfallen auf das SchöneFahrtTicket NRW (4,2 %), das SchöneWocheTicket (3,9 %) und das SchöneFerienTicket NRW (3,8 %). Deutlich seltener wurden das SchöneReiseTicket NRW (1,8 %), das SchönerMonatTicket NRW (0,3 %), das SchönesJahrTicket NRW (0,2 %) sowie das Schöne60Ticket NRW (0,4 %) genannt.

Wenn die ÖPNV-Kunden in NRW den NRW-Tarif nutzen, dann am häufigsten mit den PauschalpreisTickets.

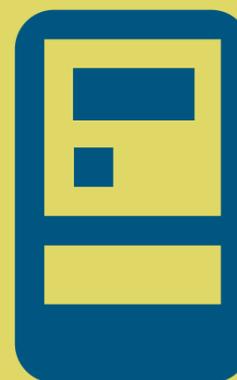
Zufriedenheitsergebnisse als Planungs- und Kontrollinstrument

Über das NRW-Kundenbarometer sind 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 Verbesserungen erforderlich sind, sondern auch, dass sich in den letzten Jahren einiges im Bereich ÖPNV zur Zufriedenheit der Kunden verbessert hat.

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

→ *Monika Schreiber*

Fahrkartenautomaten



NRW Gesamt
2014 → **3,37** // 2016 → **3,30**

Hauptsächlich genutztes ÖPNV-Ticket

Bartarif
2014 → **3,44** // 2016 → **3,37**

Zeitticket (Abo)
2014 → **3,21** // 2016 → **3,15**

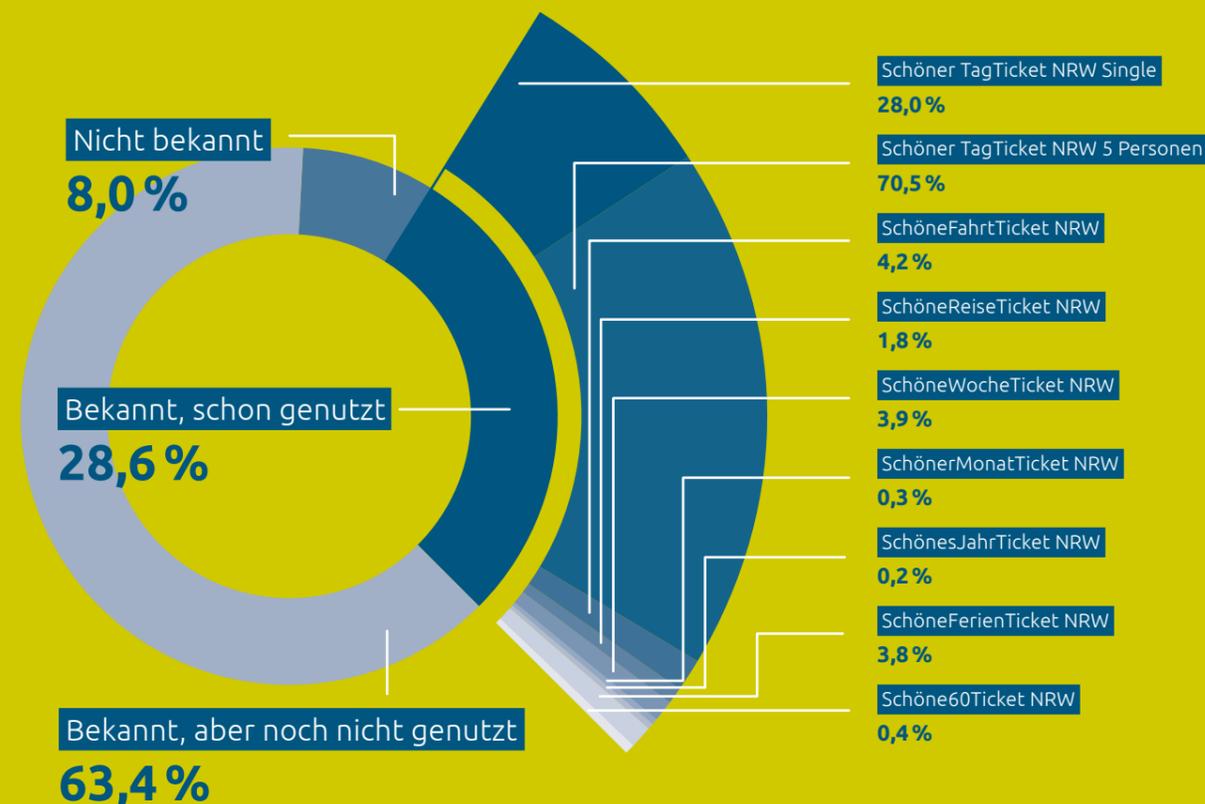
Zeitticket (Einzelkauf)
2014 → **3,24** // 2016 → **3,10**

Sonstiges*
2014 → **3,51** // 2016 → **3,46**

Verbale Skala // 1 = vollkommen zufrieden // 5 = unzufrieden
*z. B. Schwerbehindertenausweis, Schönes-Wochenende-Ticket der DB oder Fahrten mit CityTicket (DB BahnCard)

Veränderung 2014/2016
▲ signifikante Verbesserung
→ keine signifikante Änderung
▼ signifikante Verschlechterung

Bekanntheit und Nutzung des NRW-Tarifs



Mobilitätsgarantie NRW

Garantiert optimiert

Zwei Maßnahmen schaffen mehr Klarheit für Fahrgäste und Verkehrsunternehmen.

Einmal mehr wird die Mobilitätsgarantie NRW kundenfreundlicher. Seit dem Sommer 2017 ist es für Fahrgäste in NRW einfacher, bei Abfahrtsverspätungen oder Zugausfällen im Nahverkehr ihre Reisekosten erstattet zu bekommen.

Abgeleitet wurde der Handlungsbedarf aus den Ergebnissen einer Marktforschung zur Verständlichkeit der NRW-Flyer und Rückmeldungen der Kunden zum Umsetzungsprozess. Mit der Optimierung der Mobilitätsgarantie NRW soll den Kunden die Unsicherheit bei der Beantragung genommen und das Vertrauen in die Mobilitätsgarantie gestärkt werden. Letztendlich kommt dies auch dem Nahverkehr in NRW zugute.

Erleichtert werden die Voraussetzungen für eine Kostenerstattung durch zwei Maßnahmen, die seit dem 1. August 2017 in den Beförderungsbedingungen Nahverkehr NRW verankert sind:

- Die relevante Abfahrtsverspätung wurde präzisiert.
- Die „alternative Fahrtverbindung“ entfällt als Bedingung zur Inanspruchnahme der Garantie.

Früher wurden die Kosten erst erstattet, wenn das Nahverkehrsmittel an der Abfahrts Haltestelle „mehr als“ 20 Minuten Verspätung hatte und es keine Fahrtalternative von der gleichen Haltestelle gab. Jetzt ist die am Einstiegsbahnhof relevante Abfahrtsverspätung zugunsten des Kunden auf „ab 20 Minuten“ konkretisiert und reduziert worden. Fahrgäste müssen sich im Falle einer Verspätung auch nicht mehr um mögliche alternative Fahrtverbindungen kümmern, sie können direkt in den IC, ICE, EC oder auf ein Taxi umsteigen. Entsteht die Verspätung während der Fahrt oder aufgrund von Streik, Unwetter, Naturgewalten oder einer Bombendrohung, hat der oder die Reisende keinen Anspruch auf die Mobilitätsgarantie NRW.

Seit der Erhöhung der Erstattungsgrenze bekommt der Kunde für eine Taxifahrt tagsüber bis

zu 25 Euro erstattet und von 20 bis 5 Uhr bis zu 50 Euro. Für Ersatzfahrten mit dem Fernverkehrszug ist die Erstattungshöhe nicht gedeckelt. Es ist zu beachten, dass sich zwar mehrere Personen für eine Taxifahrt zusammenschließen können, um einen höheren Erstattungsbetrag zu generieren. Nichtsdestotrotz muss für jede Person eine Taxiquote ausgestellt und beim Verkehrsunternehmen vorgelegt werden. Eine gemeinsame Quittung als Gruppe einzureichen reicht für eine Kostenerstattung nicht aus.



Der Flyer veranschaulicht die optimierten Maßnahmen kompakt und verständlich.

Die Zahlen sprechen für den Erfolg der Mobilitätsgarantie NRW

Insgesamt beläuft sich die Erstattungssumme für das Jahr 2016 auf 351.222 Euro. Bei der Betrachtung der regionalen Verteilung der Erstattungsfälle sieht man, dass die Mobilitätsgarantie NRW mit 55 % am häufigsten im Ballungsgebiet Rhein-Ruhr in Anspruch genommen wird, gefolgt vom Rheinland mit 28 % und Westfalen mit 17 %. Seit 2015 liegt die Erstattungsquote bei über 90 %, was dafür spricht, dass die Garantie funktioniert und seitens der Fahrgäste sowie von Verkehrsunternehmen akzeptiert wird.

→ Dorothea Grzeczniak

Die Zahlen sprechen für den Erfolg der Mobilitätsgarantie NRW.



Die Erstattungsquote ist mit 94 % im zweiten Halbjahr 2016 wieder sehr hoch.

Auch mit der Einführung des WestfalenTarifs und der zusätzlichen WestfalenTarif GmbH zum 01.08.2017 gilt die Mobilitätsgarantie NRW weiterhin in allen Verkehrsverbänden in NRW (außer auf den Linien des PaderSprinters in Paderborn).

PauschalpreisTickets im NRW-Tarif im Fokus

NRW-Preisakzeptanz-Analyse 2016

Eine telefonische Befragung ausgewählter Nutzer von PauschalpreisTickets in 2016 belegt: Die Preisakzeptanz insgesamt ist gestiegen, weist aber je nach Ticketart Unterschiede auf.

Marktforschung zur Akzeptanz der PauschalpreisTickets

Mit Hilfe einer quantitativen Marktforschungsstudie wurde Ende letzten Jahres untersucht, wie die Kunden die Preise der PauschalpreisTickets im NRW-Tarif generell einschätzen und welche Preise sie als angemessen empfinden. Vor dem Hintergrund weiterer Erhöhungen wurden die ÖPNV-Kunden zudem gefragt, wie sie auf weitere Tarifierhöhungen reagieren würden.

Die Studie lehnt sich methodisch und inhaltlich an eine Vorstudie des KCM aus dem Jahr 2013 an, so dass Entwicklungen der Preisakzeptanz im Zeitvergleich aufgezeigt werden können.

Telefonische Befragung

Das Marktforschungsinstitut infas befragte im Zeitraum Oktober bis November 2016 mittels telefonischer Interviews 751 Nutzer ausgewählter NRW-PauschalpreisTickets (SchönerTagTicket NRW Single, SchönerTagTicket NRW 5 Personen und SchöneFahrtTicket NRW) ab 16 Jahren. Die RelationspreisTickets wurden aufgrund der Individualität der Preise nicht einbezogen. Die Stichprobe setzte sich dabei aus einer Telefonstichprobe und aus Personen zusammen, die in Bussen und Bahnen in NRW rekrutiert wurden.

Jeder dritte PauschalpreisTicket-Inhaber stammte aus dem VRR-Verbundgebiet und ein Viertel der Befragten entfiel auf die Region AVV/VRS, 18 % entfiel auf VRL/VGM, 14 % auf OWL V, 1 % auf vph und 3 % auf VGWS. Ein Teil der Befragten gab an, außerhalb NRWs zu wohnen.

Akzeptanz der Ticketpreise im Zeitvergleich

Im Herbst 2013 äußerten über zwei Drittel (68 %) der befragten ÖPNV-Nutzer, dass sie die Ticketpreise als angemessen ansehen. Drei Jahre später bewegt sich die Akzeptanz auf ähnlichem Niveau (69 %) (siehe obere Abbildung S. 29).

Eine detaillierte Betrachtung der befragten Ticketarten zeigt jedoch teils deutliche Unterschiede. So erhält das SchönerTagTicket NRW 5 Personen mit 72 % die höchste Akzeptanz im Vergleich zu beiden anderen untersuchten NRW-Tickets. Die Zustimmung zum SchönerTagTicket NRW Single und zum SchöneFahrtTicket NRW fällt um 10 bzw. 7 Prozentpunkte niedriger aus.

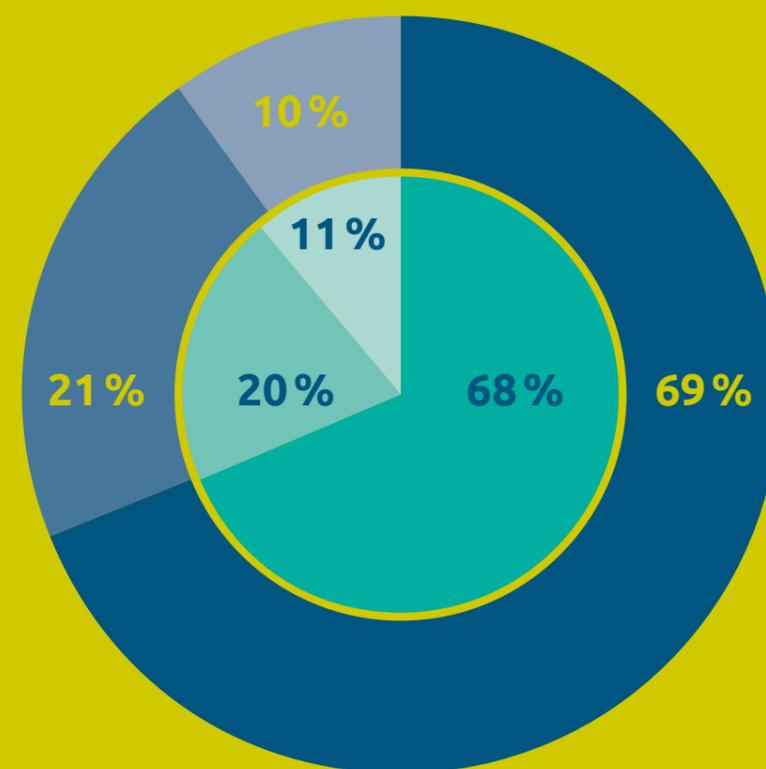
Auch im Zeitvergleich lassen sich Auffälligkeiten feststellen. So steigt die Akzeptanz des SchönerTagTicket NRW Single im Vergleich zur Vorstudie um fünf Prozentpunkte auf nun 62 %. Diese Steigerung dürfte das Ergebnis einer moderaten Tarifierhöhung sein.

So wurden die Preise für diese Ticketart in den Jahren 2014/15 und 2015/16 im Vergleich zu den anderen PauschalpreisTickets lediglich unterproportional angehoben, für das Jahr 2013/14 wurde die Preisfortschreibung sogar ausgesetzt. (siehe untere Abbildung S. 29)

Dem gegenüber steht ein leichter Rückgang bei der preislichen Akzeptanz des SchönerTagTickets NRW 5 Personen um drei Prozentpunkte auf nunmehr 72 % (2013 lag sie noch bei 75 %). Beim SchöneFahrtTicket NRW empfinden 2016 65 % der Befragten den Preis als angemessen, 7 Prozentpunkte weniger als 2013.

Akzeptanz der Ticketpreise im Zeitvergleich *

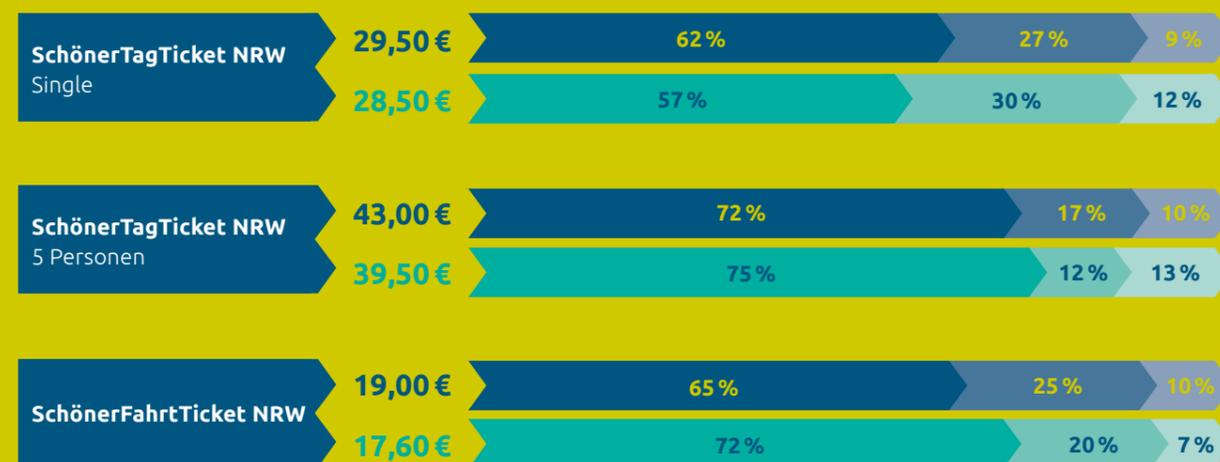
Die Preisakzeptanz bewegt sich insgesamt im Zeitvergleich auf einem ähnlichen Niveau.



2016
2013

■ angemessen
■ etwas zu hoch
■ viel zu hoch

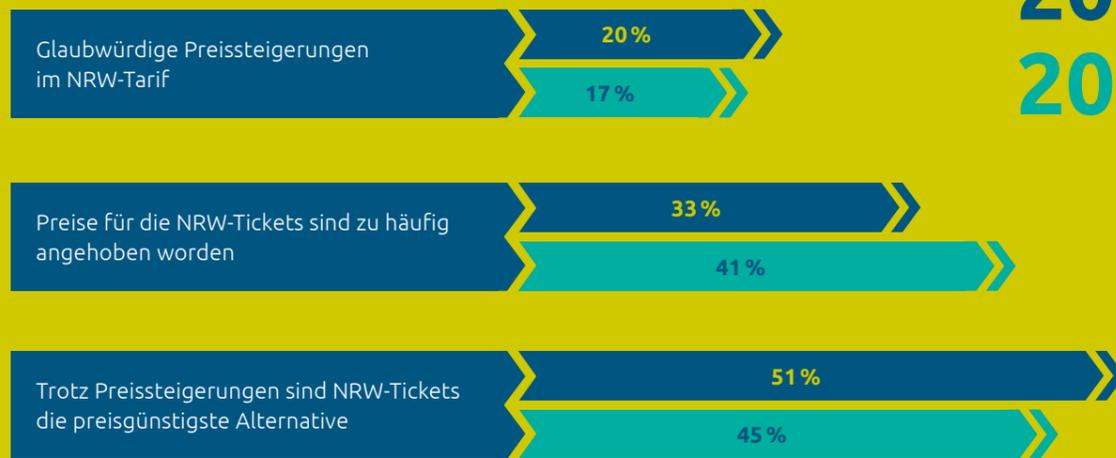
... nach Ticketarten *



Die Preisakzeptanz des SchöneFahrtTicket NRW ist im Zeitvergleich um 5 Prozentpunkte gestiegen.
*Zu 100 % fehlende Angaben: Zu niedrig / Weiß nicht / Verweigert

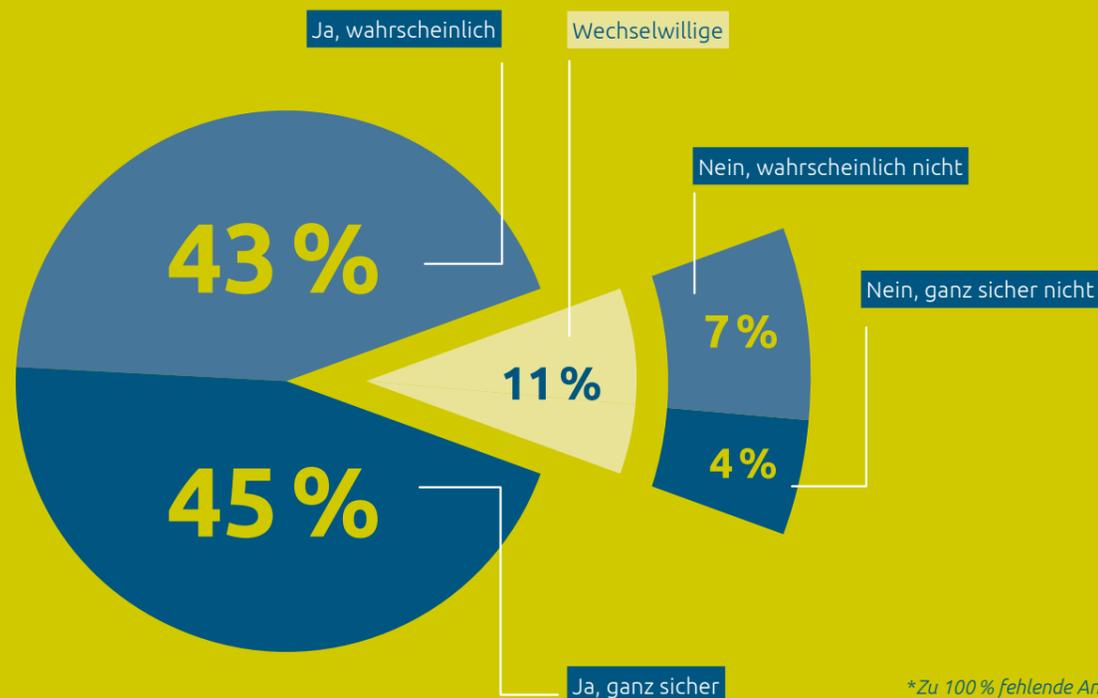
Zustimmung zu ausgewählten Statements zur Preissteigerung

2016
2013



Hohe Kundentreue (trotz Tariffortschreibung) *

Würden Sie das PauschalpreisTicket (nach einer Preiserhöhung) in Zukunft genauso nutzen wie bisher?



*Zu 100% fehlende Angaben: Weiß nicht

Beurteilung ausgewählter Statements zur Preissteigerung

Neben der Beurteilung des aktuell gezahlten Ticketpreises wurden die Befragten mit Statements zu Preissteigerungen im NRW-Tarif konfrontiert und gefragt, ob sie den Aussagen voll, teilweise oder gar nicht zustimmen.

Die Glaubwürdigkeit der Preissteigerungen wird von den Befragten zunehmend positiv wahrgenommen. Die volle Zustimmung zu dieser Aussage verbesserte sich im Dreijahresvergleich um drei Prozentpunkte, bewegt sich aber weiterhin auf einem verbesserungswürdigen Niveau (20%). Ein positiver Trend lässt sich auch beim Statement zur Häufigkeit der Preisanhebungen erkennen. So gaben 2013 noch 41% ihre volle Zustimmung zur Aussage, dass die Preise zu häufig angehoben werden. Aktuell beträgt die Zustimmungszahl zu diesem kritischen Statement nur noch rund ein Drittel. Die Preise der NRW-PauschalpreisTickets werden, trotz erfolgter Preissteigerungen zum großen Teil, als preisgünstige Alternative angesehen. Die Zustimmung zu dieser Aussage stieg in den letzten drei Jahren um weitere 6 Prozentpunkte, so dass nun über die Hälfte (51%) der befragten NRW-Tarif-Nutzer diesem Statement voll zustimmen (siehe obere Abbildung S. 30).

Hohe Kundentreue (trotz Tariffortschreibung)

Konfrontiert mit den zukünftig im Jahr 2017 zu zahlenden Preisen gaben 88% der Befragten an, dass man das genutzte Ticket zukünftig wahrscheinlich oder ganz sicher weiter kaufen würde. Dem stehen insgesamt 11% wechselwillige PauschalpreisTicket-Nutzer gegenüber. 2013 betrug deren Anteil noch rund 20%. Beim SchönerFahrtTicket NRW gab knapp jeder Fünfte an, ein solches Ticket nicht mehr kaufen zu wollen (SchönerTagTicket NRW 5 Personen: 9% und SchönerTagTicket NRW Single: 13%).

Als Alternative zu den derzeit gekauften NRW-Tickets wird von den Wechselwilligen in erster Linie der PKW gesehen. Zwei von drei Befragten (65%) gaben an, zukünftige Fahrten mit dem eigenen Auto zurücklegen zu wollen. 44% können sich vorstellen Fahrten mit dem NRW-Tarif durch eine Mitfahrgelegenheit im PKW zu ersetzen. Hierzu passt auch die Aussage von drei Viertel aller Befragten, dass man sich finanziell ein Auto leisten kann, dies sind 10% mehr als noch 2013. Demgegenüber hat das Substitut „Fernbus“ in den letzten drei Jahren an Attraktivität verloren. Hier gaben nur noch 31% (-9 Prozentpunkte) der Befragten an, den Fernbus als Alternative gegenüber dem NRW-Tarif anzusehen (siehe untere Abbildung S. 30).

→ Alexander Schwan

Über die Hälfte der Befragten sehen die NRW-PauschalpreisTickets als preisgünstigste Alternative an.

Fahrgäste gezielt mitnehmen

Kommunikation

Großprojekt Rhein-Ruhr-Express

Gut für NRW. Gut für die Menschen.

Seit 2015 wurden die Planungen konkretisiert und nehmen jetzt Fahrt auf.



Hohe Komplexität, lange Projektlaufzeit, viele Akteure: Die begleitende Kommunikation für das Großprojekt Rhein-Ruhr-Express (RRX) ist eine Herausforderung. Im Mittelpunkt steht der Nutzen des neuen Verkehrsangebotes für das Land und die Bürger in NRW.

Der RRX ist für Nordrhein-Westfalen derzeit das bedeutendste Nahverkehrsprojekt. Die dringend benötigte schnelle Verbindung auf der Kernstrecke zwischen Köln und Dortmund und darüber hinaus ist ein Meilenstein für die Mobilität im bevölkerungsreichsten Bundesland. Ein Investitionspaket von Bund und Land in Höhe von 3,45 Mrd. Euro stellt die Weichen für die Realisierung.

Hoher Kommunikationsbedarf

Als noch sehr abstrakte Vision ist der RRX insgesamt stark erklärungsbedürftig. Vor diesem Hintergrund sind ein aufeinander abgestimmtes

Handeln der Partner und eine einheitlich ausgerichtete Kommunikation zentrale Faktoren für den Erfolg des RRX in der Innen- und der Außenwahrnehmung. Im Auftrag des NRW-Verkehrsministeriums widmet sich das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) seit 2016 diesen landesweiten Kommunikationsaufgaben.

Mehrstufiges Kommunikationskonzept

Im Verlauf des vergangenen Jahres wurde eine Akzeptanz-Offensive angestoßen, die im ersten Schritt eine hohe Zustimmung und Unterstützung bei Akteuren und Multiplikatoren schaffen sollte. Diese wird im Jahr 2017 um eine öffentliche Ausrichtung ergänzt, bevor im darauffolgenden Jahr die Einführungskampagne für die künftigen Fahrgäste die Maßnahmen erweitert.



Bald in NRW unterwegs: Der RRX – hier in einer Simulation

Für ein einheitliches Erscheinungsbild nach außen wurde ein eigenes RRX-Projektdesign geschaffen. Die kommunikativen Inhalte liefern Nutzenstudien, die mit Blick auf die Regionen Rheinland, Ruhrgebiet und Westfalen die positiven Auswirkungen des RRX in den Bereichen Mobilität, Wirtschaft und Umwelt dokumentierten. Die Studien sind das Themenreservoir für die Botschaften, die sich über eine Projektwebsite, Filme und verschiedene Veranstaltungsformate wie parlamentarische Abende und Regionalkonferenzen kontinuierlich vervielfältigen.

Den Weg in die Öffentlichkeit ebnet mehrere Medienkooperationen sowie die umfangreiche Medienarbeit der einzelnen Projektpartner zu sichtbaren Meilensteinen. Dazu gehörten der offizielle Spatenstich zum Ausbau der Schieneninfrastruktur in Köln im März 2017 genauso wie die Grundsteinlegung für das RRX-Depot in Dortmund. So wird aus der Vision RRX zunehmend Realität. Mit der stufenweisen Inbetriebnahme der neuen Fahrzeuge ab Dezember 2018 wird sich diese weiter konkretisieren.

→ Mathias Engelhart

Die mobilen Ausstellungen „RRX on Tour“ bringen das Thema RRX den potenziellen Kunden näher. Bei diesen NRW-weiten Terminen im September und Oktober 2017 können sich Bürger mit Hilfe eines eigens produzierten 3D-Filmes, Virtual-Reality-Simulationen sowie unterschiedlichen Aktionsmodulen und Informationsangeboten über die vielfältigen Facetten des Projekts (Betrieb, Infrastruktur, Fahrzeug) und die Vorteile für Berufspendler und Freizeitreisende in puncto Komfort, Kapazität und Angebotstakt informieren.

Termine für „RRX on Tour“

Köln, Hauptbahnhof (Ausgang Breslauer Platz)

1. September 2017, 12.00–18.00 Uhr

Duisburg, Bahnhofsvorplatz

8. September 2017, 12.00–18.00 Uhr

Essen, Willy-Brandt-Platz

16. September 2017, 12.00–18.00 Uhr

Hamm, Willy-Brandt-Platz

22. September 2017, 12.00–18.00 Uhr

Bielefeld, Bahnhofsvorplatz

29. September 2017, 12.00–18.00 Uhr

Bonn, Münsterplatz

6. Oktober 2017, 12.00–18.00 Uhr

Alle weiteren Informationen zum RRX:
www.rrx.de

NRW-Imagekampagne 2017 / 18

„Wir machen das!“

Neue Branchen- und Imagekampagne ab Herbst

Im Rahmen der Gemeinschaftskampagne „Busse & Bahnen NRW“ koordiniert das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) landesweite Imagekampagnen für den Nahverkehr.

Neue Themen besetzen

Nach den zwei Staffeln der Webserie „Pendler & andere Helden“ erhält die Kampagne in diesem Jahr eine neue Ausrichtung: Sie wird als Branchenkampagne für den Schienenpersonennahverkehr in NRW angelegt. Bereits 2014 haben relevante Akteure des Nahverkehrs in NRW ein gemeinsames Handeln bei der Entwicklung und Umsetzung von landesweiten Imagekampagnen für den nordrhein-westfälischen Nahverkehr verabredet. Dies ist eine Chance, um Synergien in der Vermarktung und der Wahrnehmung des Nahverkehrs zu erzeugen und als Branche nach außen geschlossen aufzutreten.

Hintergrund: Der Bahn-Markt in Nordrhein-Westfalen differenziert sich immer weiter. Die Betreiberlandschaft wird bunter, immer mehr verschiedene Unternehmen fahren auf den NRW-Strecken. Mittlerweile sind es mehr als ein halbes Dutzend Betreiber aus dem In- und Ausland, die die Linienbündel im schienenbezogenen ÖPNV unter sich aufteilen. Für die Branche ist es eine Phase des Übergangs, in der Prozesse wie Betreiberwechsel neu definiert und gestaltet werden müssen. Die zunehmenden Veränderungen angesichts der fragmentierten Wettbewerbssituation können Unsicherheiten bei den Fahrgästen erzeugen.

Die Weiterentwicklung für 2018

Die Einführung der Kampagne ist für Herbst 2017 geplant und soll dann im Jahr 2018 fortgesetzt werden. Neben den Fahrgästen sollen dann insbesondere auch bestehende sowie potenzielle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bahnunternehmen in NRW angesprochen werden.

Botschaften nach außen und innen

Vor diesem Hintergrund haben die SPNV-Unternehmen und das KCM eine Kampagne entwickelt. Diese soll identitätsstiftend nach innen und imagebildend nach außen wirken. Sie transportiert die Relevanz der Branche für die Mobilität in NRW – als relevanter Wirtschaftsfaktor in NRW wie auch als sicherer und attraktiver Arbeitgeber. Die Fahrgäste und potenzielle Fahrgäste werden in der Wahl ihres Mobilitätsdienstleisters und in der Wahl ihres Mobilitätsangebots (Regionalverkehr auf der Schiene) bestätigt. Eventuelle Unsicherheiten wegen der sich verändernden Mobilitätslandschaft werden abgebaut und gleichzeitig wird Vertrauen entwickelt.

Zielgruppen:

- Fahrgäste und potenzielle Fahrgäste
- Stakeholder aus Politik, Wirtschaft und Verwaltung
- Mitarbeiter und potenzielle Mitarbeiter der SPNV-Branche

Authentische Situationen aus der alltäglichen Erlebniswelt der Kunden des SPNV werden mit Produkt- und Leistungsvorteilen verknüpft, für die die SPNV-Branche gemeinsam steht. Die Auflösung ist das Leistungsversprechen der Branche in einem gängigen und einprägsamen Claim: „Wir machen das!“

→ Mathias Engelhart



Was die Zukunft bewegt

Vertrieb

Digitale Mobilität

Digitalisierung des ÖPNV

Wenn wir die Chance nicht ergreifen, werden es andere tun! Die Branche ÖPNV hat – wenn auch spät – erkannt, dass sie sich beim Thema Digitalisierung bewegen muss, um nicht auf dem Abstellgleis zu landen.

Das KCM treibt entsprechende Strategien mit großem Engagement voran und der Verkehrsverbund Rhein-Sieg arbeitet an einer Digitalisierungsstrategie, die bis Ende 2017 verabschiedet sein wird.

Was bedeutet Digitalisierung?

Mit Blick auf die Entwicklung des Internetzeitalters ist festzustellen, dass es sich bei der Digitalisierung nicht um ein gänzlich neues Thema handelt. Allerdings wurden bislang die einzelnen Entwicklungen nicht unter dem Begriff Digitalisierung zusammengefasst und verstanden. Wenn man die Digitalisierung vor allem aber so versteht, dass eine Vernetzung von Dienstleistungen ermöglicht werden soll, ist ein Umdenken hin zu einer ganzheitlichen, integrativen und nachhaltigen Betrachtung erforderlich. Für den ÖPNV bedeutet dies, dass Echtzeitinformationen, automatisierte Fahrpreisfindung und Reiseassistenz im Zusammenspiel wirken und synchronisiert werden müssen, um einen jederzeit verfügbaren und auf individuelle Anforderungen abgestimmten Service für den Kunden zu bieten.

Wegweiser auf Bundes- und Landesebene: Roadmaps

Für das Globalziel der Digitalisierung des ÖPNV wurde im vergangenen Jahr die Roadmap Digitale Mobilität – NRW verabschiedet. Sie ist angelehnt an den Fahrplan auf Bundesebene, die Roadmap Digitale Vernetzung im ÖPNV Bund.

Das Ziel ist ein attraktiver, flexibler und jederzeit barrierefrei nutzbarer ÖPNV. Die Roadmaps können jedoch nur die Richtung vorgeben, Maßnahmen und die darauf basierende strategische Ausrichtung hingegen sind in den Verbundräumen bzw. auf der Managementebene zu konzipieren.

Ausgestaltung auf Verbundebene: Digitalisierungsstrategie des VRS

Der Verkehrsverbund Rhein-Sieg arbeitet seit Anfang 2017 gemeinsam mit NVR, AVV und KCM an einer ganzheitlichen und integrativen Digitalisierungsstrategie. Die eigens hierfür geschaffene Arbeitsgruppe besteht aus rund 30 Expertinnen und Experten, Impulsvorträge von Externen runden die Arbeitsgruppe ab.

Die „AG Digitalisierung“ hat so in kürzester Zeit durch eine komprimierte und zielgerichtete Diskussion ein strategisches Konzept erarbeitet. Dazu gehört, die Handlungsfelder des klassischen ÖPNV-Geschäftes im Sinne eines Leitbildes von Kundenzentriertheit und individualisiertem Serviceangebot zu identifizieren und einen Maßnahmenkatalog aufzubauen. Die sich daraus ergebenden einzelnen Projekte wie eTarif, Kommunikationskonzept, Reiseassistent und Echtzeitinformationsmanagement fügen sich in der Gesamtstrategie zu einem integrativen Fahrplan der Digitalisierung im Verkehrsverbund zusammen. Die AG hat dabei besonderen Wert auf die Querschnittsfaktoren Datenschutz und Netzinfrastrukturabdeckung gelegt. Diese tauchen in übergeordneten Strategien/Roadmaps bislang nicht auf und es wird dadurch suggeriert, dass kein Handlungsbedarf besteht. Im Ergebnis gibt es hier bundesweit noch großes Potential für Verbesserung. Eine lückenlose Internetabdeckung betrachtet die AG als Grundvoraussetzung der Digitalisierung.

Jetzt mehr erfahren

www.kcefm.de/projekte/roadmap-digitale-mobilitaet-nrw

Warum der ÖPNV Treiber sein muss?

Weil ohne eine ausreichende Internetverfügbarkeit Digitalisierung im ÖPNV nicht stattfinden kann.



Die vorliegende Statistik bildet die durchschnittlich erzielte Verbindungsgeschwindigkeit der Internetanschlüsse im Festnetz in den führenden Ländern weltweit ab. In Deutschland betrug die Downloadrate der Internetanschlüsse im Durchschnitt rund 14,6 Megabit pro Sekunde. Dies entspricht Platz 28.



Nicht Zukunft, sondern bereits Realität – Erleichterung der Nutzung des ÖPNV, z. B. in fremden Städten durch visuelle Unterstützung.



Was kommt als Nächstes? Wer diese Frage stellt, muss auch offen sein für die möglichen Antworten.

Das Ergebnis, das die Arbeitsgruppe geschaffen hat, ist ein resilientes und leicht zu adaptierendes mittelfristiges Konzept, das den Weg des Verbundes für die nächsten Jahre beschreibt.

Kundenschnittstelle der Zukunft

Ergänzend zur Entwicklung seiner Digitalisierungsstrategie beteiligt sich der VRS auch am Forschungsverbundprojekt Future Self Service II, das unter der Regie des Fraunhofer IAO in Stuttgart bis Ende 2018 durchgeführt wird. In diesem branchenübergreifenden Austausch zum Thema Kundenschnittstelle von morgen wird deutlich, dass viele Innovationen bereits vorhanden sind, bisher aber noch nicht genutzt werden. Ein Beispiel sind Anwendungsszenarien für Augmented Reality, die auf der Annotation von Objekten in der Realität aufbauen. Das Feature ist bereits aus anderen Apps bzw. Spielen (Pokémon GO) bekannt.

Fazit

Der ÖPNV hat die Chance, ein moderner Dienstleister zu werden, dafür sorgen die umfassenden Entwicklungen im Rahmen der digitalen Revolution. Wichtig ist aber, dass bei den Akteuren die hierfür nötige Offenheit und Vorstellungskraft entsteht, um zukunftsfähig zu sein. Der Verkehrsverbund Rhein-Sieg hat gemeinsam mit dem KCM diesen Weg eingeschlagen und zu einem festen Bestandteil seiner Aufgaben gemacht.

→ Swen Christian

„Wir müssen die Digitalisierung und die Vernetzung in diesem Bereich voranbringen.“

Alexander Dobrindt,
Bundesminister für Verkehr und digitale Infrastruktur, 2017

Account-Based-Ticketing

E-Ticketing über nationale Grenzen hinweg

Einfach, nahtlos und transparent – so soll der öffentliche Verkehr nicht nur in Deutschland funktionieren, sondern auch über die Landesgrenzen hinweg. Hierzu ist politischer Wille zur Verbesserung internationaler Verkehre auf beiden Seiten der Grenze notwendig. Darüber hinaus werden innovative Lösungen für bestehende Probleme benötigt. Für beides setzt sich die Euregionale Koordinierungsstelle des Aachener Verkehrsverbunds intensiv ein.

Im grenzüberschreitenden Kontext sieht sich der ÖV nach wie vor vielen Barrieren gegenüber. Nicht nur die Sprache wechselt an der Landesgrenze, gerade im SPNV ändern sich meist auch infrastrukturelle Gegebenheiten. Hierzu zählen beispielsweise das Stromsystem oder die Signalisierung, was einen Betrieb grenzüberschreitender SPNV-Verbindungen erschwert. Während der Fahrgast infrastrukturelle Unterschiede nicht direkt wahrnimmt, ist er von anderen Bereichen direkt betroffen. Ticketsysteme, Tarife und Zuständigkeiten sind national ebenfalls abweichend strukturiert.

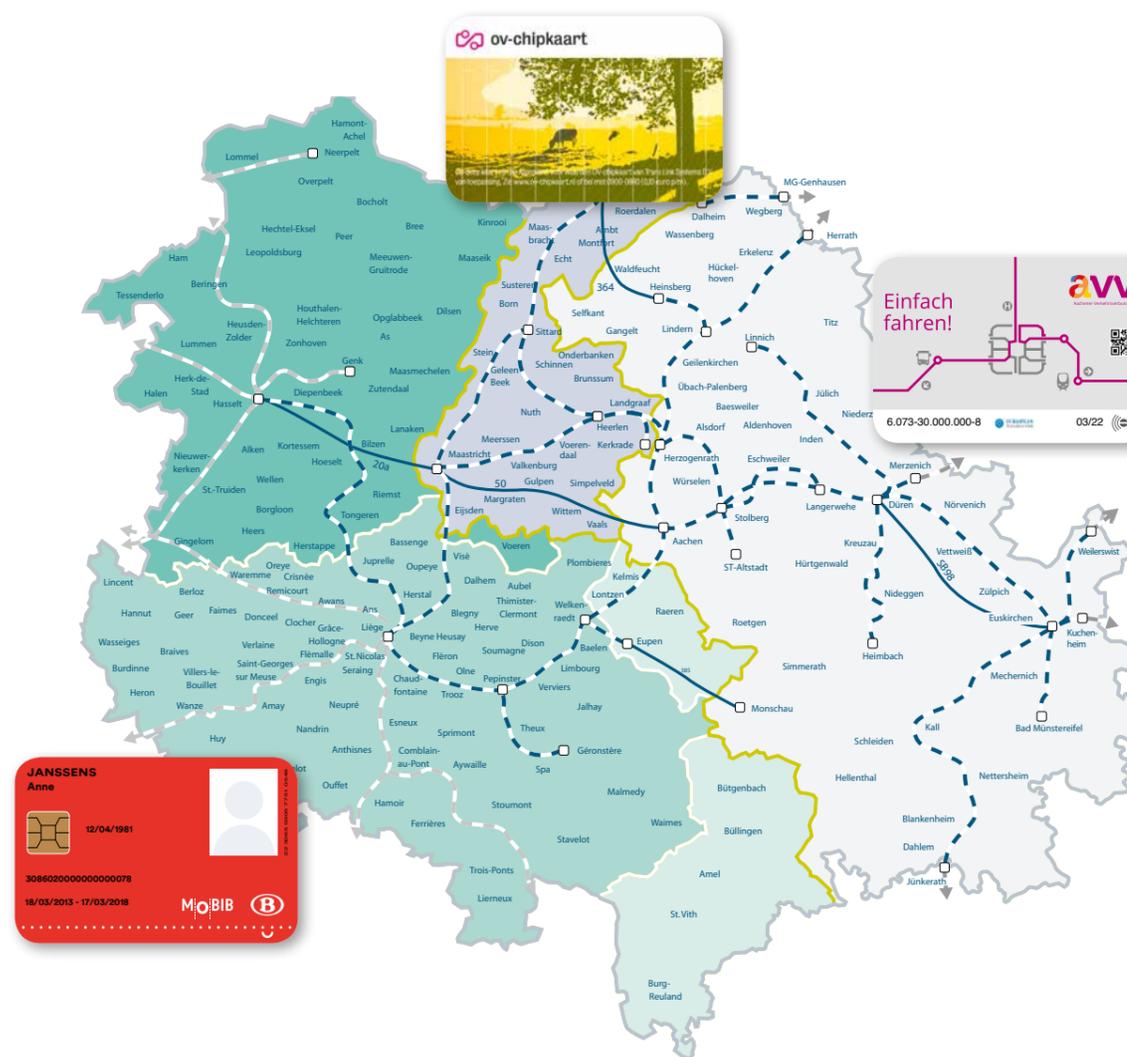
Im Bereich Ticketing besteht beispielsweise die Gefahr der Entwicklung von national isolierten Standards im elektronischen Ticketing. Während in den Niederlanden die OV-Chipkaart genutzt wird, findet auf belgischer Seite die MOBIB Card und in Deutschland das Ticket-Deutschland Anwendung. Alle drei e-Ticketsysteme bauen auf unterschiedlichen technischen Standards auf. Im Sinne eines nahtlosen ÖV über nationale Grenzen hinweg muss die interoperable Nutzung der jeweiligen Systeme ermöglicht werden. Ansonsten werden im grenzüberschreitenden ÖV neue Barrieren etabliert. Als Grenzregion ist der AVV in besonderem Maße von grenzüberschreitenden Verkehren betroffen. Perspektivisch gesehen soll das e-Ticketing auch die Attraktivität der gut ausgebauten grenzüberschreitenden Verbindungen von Bus und Bahn in der Euregio Maas-Rhein weiter erhöhen.

Für den Bereich Ticketing wird im Rahmen des europäischen Forschungs- und Entwicklungsprogramms Horizon 2020 eine Lösung für den länderübergreifenden Einsatz von elektronischen Tickets entwickelt. Die AVV GmbH arbeitet gemeinsam mit Partnern aus Deutschland, den Niederlanden und Luxemburg im Projekt „European Travellers Club“ (ETC) an einer Lösung für den interoperablen Einsatz von elektronischen Tickets über Landesgrenzen hinweg.

Als technischer Lösungsansatz wird das sogenannte ID-Ticketing verfolgt. Dieses ermöglicht es, neben den bereits bestehenden Ticket-Deutschland-Lösungen, das Ticketing über eine dem Kunden zugehörige Identifikationsnummer abzuwickeln. Die gesamte Systemlogik liegt hierbei im Hintergrundsystem. Das heißt, die Tickets werden nicht mehr auf der Chipkarte gespeichert. Sie liegen vielmehr in einem Online-Ticketspeicher, auf den zugegriffen wird. Aufbauend auf diesem Lösungsansatz wird das Ziel verfolgt, die Nutzung des ÖV jenseits der Landesgrenzen maßgeblich zu erleichtern. Entsprechend dem aus dem Mobilfunk bekannten „Roaming“-Prinzip, sollen Fahrgäste zukünftig mit ihrem heimischen Nutzermedium auch den ÖV im Nachbarland nutzen können.

In der zweiten Jahreshälfte 2017 wird dazu ein grenzüberschreitender Pilotversuch mit technisch erweiterten Chipkarten und EFM-Hintergrundsystemen zwischen dem AVV und der niederländischen Provinz Limburg durchgeführt.

E-Ticketing im grenzüberschreitenden ÖV



● Provincie Limburg (B) ● Province de Liège (B)
● Deutschsprachige Gemeinde in der Province de Liège (B) ● Provincie Limburg (NL) ● Region Aachen (D)

Quelle: AVV

An der Durchführung des Piloten sind mit der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG und Translink Systems die verantwortlichen e-Ticket-Standardbetreiber auf deutscher und niederländischer Seite beteiligt. Gemeinsames Ziel ist es, ID-Ticketing in die jeweils nationalen Standards zu überführen. Darüber hinaus sind die grenzüberschreitend operierenden Verkehrsunternehmen ASEAG und Arriva in das Vorhaben eingebunden.

Vorteil dieses Lösungsansatzes besteht in der Flexibilität des Nutzermediums, das zukünftig sowohl die Chipkarte als auch das Smartphone oder das selbst gedruckte Ticket sein kann. Darüber hinaus lässt sich das ID-Ticketing zusätzlich zum Einsatz im grenzüberschreitenden ÖPNV auch über Verbundgrenzen hinweg nutzen. Und es ermöglicht sogar die Einbindung zusätzlicher Mobilitätsdienstleistungen, wie z. B. Car-Sharing oder Bike-Sharing.

Für den Fahrgast wird dadurch die Notwendigkeit entfallen, drei unterschiedliche Chipkarten in der Euregio Maas-Rhein vorzuhalten. Der besondere

→ Dominik Elsmann // AVV

Signale stehen wieder auf Wachstum

NRW-Tarif in Zahlen

Preisfortschreibung

Moderater Anstieg der Preise

Die moderate Preisfortschreibung für 2017 wurde von der Einführung des neuen Tarifangebotes EinfachWeiterTicket flankiert. Zum Jahreswechsel 2016/2017 wurde der NRW-Tarif preislich moderat im Bereich der gesamten Ticketpalette fortgeschrieben. Dabei wurde zur Weiterfahrt über den Geltungsbereich einer vorhandenen Zeitkarte hinaus im Bereich von VRR, VRS und AVV eine einfachere Lösung geschaffen.

RelationspreisTickets

Im sogenannten „Bartarif“ (Einzelfahrscheine) wurden die plus-Beträge für 2017 um 10 Cent (Leitwert SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt) erhöht. Die plus-Beträge der Zeitkarten wurden um durchschnittlich 2,7 % erhöht.

Durch die gemeinsame Wirkung mit der Anpassung des C-Preises der DB AG, der für 2017 ebenfalls um durchschnittlich 2,7 % erhöht wurde, liegt die seitens des Kunden wahrgenommene Preismaßnahme bei ca. 3,2 % im Bartarif und bei etwa 2,9 % bei den Zeitkarten der RelationspreisTickets.

PauschalpreisTickets

Die PauschalpreisTickets wurden für 2017 um durchschnittlich 2,3 % erhöht. Ursächlich hierfür sind eine Anpassung der beliebten SchönerTagTicket NRW sowie Erhöhungen bei den SchöneFahrtTicket NRW. Eine Preismaßnahme für die SchöneFerienTickets NRW, das SchöneJahrTicket NRW sowie das Schöne60Ticket NRW erfolgte für 2017 nicht.

Mit einem Preis von 6,40 Euro für die Einzelfahrt 2. Klasse bei Erwachsenen wurde zudem mit dem EinfachWeiterTicket (EWT) für die Anschlussfahrt über den Geltungsbereich einer Zeitkarte von AVV, VRR und VRS hinaus eine einfachere und transparentere Lösung geschaffen. Das EWT löste das relationsbezogene AnschlussTicket NRW ab. Einzelheiten zum EWT können dem Beitrag „Das EinfachWeiterTicket: eine positive Zwischenbilanz“ auf Seite 16 entnommen werden.

NRWplus-Tarif

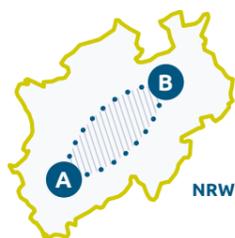
Der NRWplus-Tarif wurde im Bereich des Bartarifs sowie der Zeitkarten um durchschnittlich 2,7 % angepasst.

SemesterTicket NRW

Der Aufpreis für das solidarfinanzierte SemesterTicket NRW wurde in Anlehnung an die Fortschreibung bei den Zeitkarten um 2,8 % erhöht. Die neuen Aufpreise gelten für das Sommersemester 2017 sowie das Wintersemester 17/18.

→ Holger Lorenz

Fahrpreistafel NRW-Tarif und NRWplus-Tarif



ReliPreisTickets gelten zwischen Start und Ziel in einem festen Geltungsbereich. Im Geltungsbereich sind alle Reisewege zugelassen und haben Fahrgäste freie Verkehrsmittelwahl.

RelationspreisTickets (plus-Beträge)	2017	2016
für eine Fahrt		
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	1,70 €	1,60 €
AnschlussTicket NRW Erwachsene	1,70 €	1,60 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene ¹⁾	0,85 €	0,80 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	3,40 €	3,20 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	3,40 €	3,20 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erwachsene ¹⁾	1,70 €	1,60 €
für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	6,50 €	6,30 €
für einen Monat		
SchönerMonatTicket NRW	23,20 €	22,60 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi	17,40 €	17,00 €
im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	19,30 €	18,80 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	14,50 €	14,20 €

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

¹⁾ plus-Betrag pro Person



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

NRWplusTickets (fakultativ)	2017	2016
für eine Fahrt		
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	2,90 €	2,80 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,45 €	1,40 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	5,80 €	5,60 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,90 €	2,80 €
für einen Monat		
NRWplus Monat ICE	62,60 €	61,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	52,20 €	51,00 €

PauschalpreisTickets	2017	2016
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	19,80 €	19,00 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	9,90 €	9,50 €
EinfachWeiterTicket Erwachsene (1. Klasse)	9,60 €	
EinfachWeiterTicket Kinder (1. Klasse)	4,80 €	
EinfachWeiterTicket Erwachsene (2. Klasse)	6,40 €	
EinfachWeiterTicket Kinder (2. Klasse)	3,20 €	
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	30,00 €	29,50 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	44,00 €	43,00 €
FahrradTagesTicket NRW	4,80 €	4,70 €
für eine Veranstaltung		
TeilnehmerTicket NRW ²⁾	16,30 €/12,60 €	15,90 €/12,30 €
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	30,00 €	30,00 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	60,00 €	60,00 €
für ein Semester		
	WS 17/18	WS 16/17
SemesterTicket NRW	50,90 €	49,50 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	4.040,00 €	4.040,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.860,00 €	2.860,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	355,00 €	355,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	250,00 €	250,00 €
Schöne60Ticket NRW (1. Klasse)	212,00 €	212,00 €
Schöne60Ticket NRW (2. Klasse)	149,00 €	149,00 €



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

¹⁾ Preis im personenbedienten Verkauf der DB / DB-Agenturen zzgl. 2,00 €
²⁾ Ticketpreis abhängig von Teilnehmerzahl

NRW-Tarif Gesamt

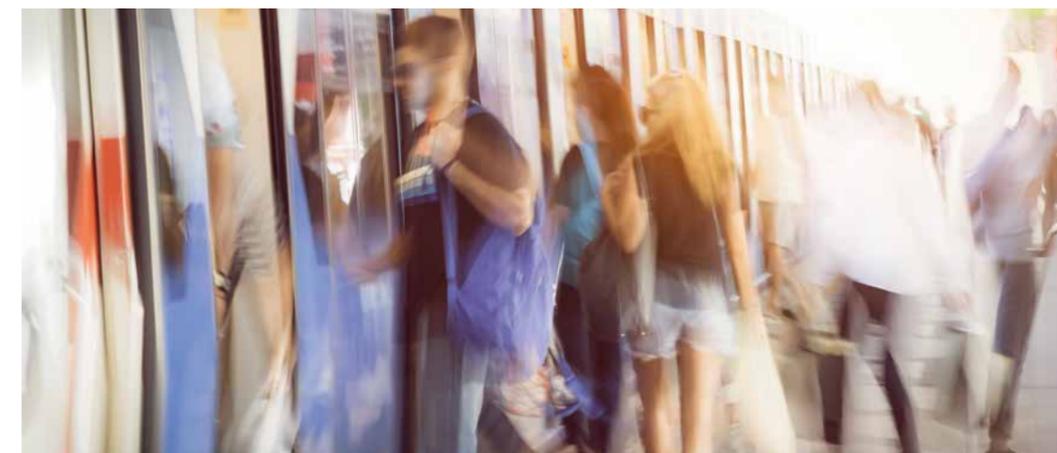
Fahrten und Einnahmen



Einnahmenentwicklung des NRW-Tarifs 2016

2016: Einnahmen- und Fahrtenzuwachs im NRW-Tarif

Im Gegensatz zum von Streikmaßnahmen und Zugausfällen (Sturm) geprägten Jahr 2015, in dem überdies die Auswirkungen der Tarifkooperation AVV/VRS insbesondere im Bereich der RelationspreisTickets erkennbar wurden, hat sich der NRW-Tarif im Jahr 2016 deutlich positiv entwickelt.



Die Einnahmen sind dabei um fast 7,2 Mio. Euro auf 167,2 Mio. Euro gestiegen. Das entspricht einer Zunahme von 4,5%. Diese positive Entwicklung zeigt sich in allen Sortimentsgruppen. Auch die Anzahl der Fahrten im NRW-Tarif ist mit 2,7% bzw. fast einer Mio. Fahrten deutlich gestiegen.

Veränderung der Tariflandschaft

Die Tariflandschaft in Nordrhein-Westfalen befindet sich im Wandel hin zu größeren Verbundräumen. Diese Entwicklung begann 2012 mit der Zusammenführung der Tarife des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr (VRR) und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN). Als Folge dieser

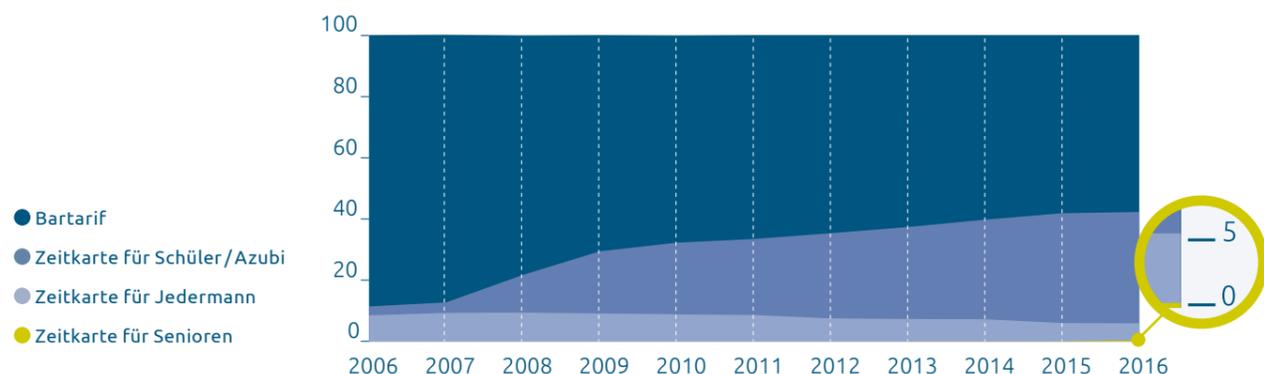
Entwicklung sind die Fahrten zwischen diesen Kooperationsräumen seit dem 1. Januar 2012 nicht mehr nach dem NRW-Tarif, sondern nach dem VRR-Tarif tarifiert. Dieser Prozess wurde zum 1. Januar 2015 mit der Tarifkooperation AVV/VRS fortgeführt. Das führte, wie schon bei der Zusammenführung von VRR und VGN, zu einer erwarteten „natürlichen“ Reduktion des NRW-Tarifs.

Ein weiterer Schritt hin zu größeren Tarifräumen wird 2017 mit der Einführung des WestfalenTarifs erfolgen.

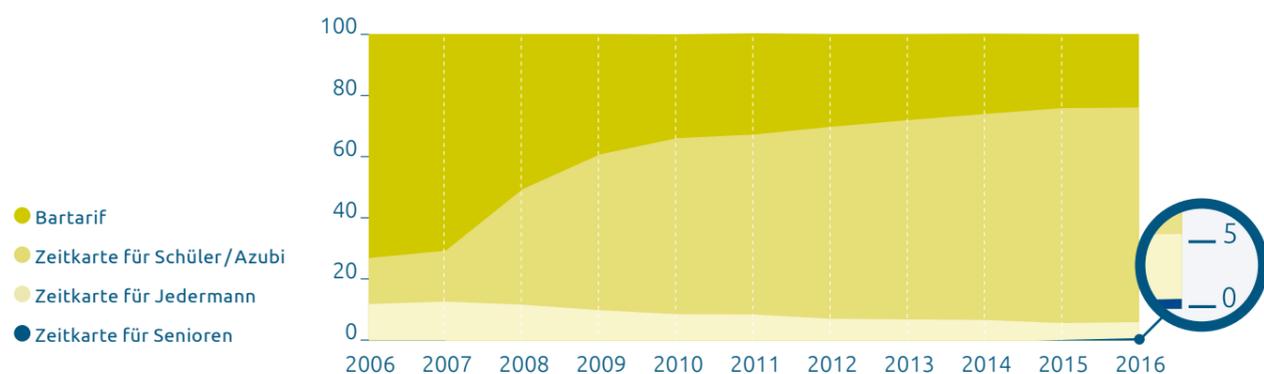
Entwicklung innerhalb der NRW-Tarif-Segmente

Der Trend der Abnahme der Bedeutung von Bartarif und Zeitkarten für Jedermann scheint im Jahr 2016 gestoppt. Im Bereich der Einnahmen sind die Anteile am NRW-Tarif gegenüber den Vorjahreswerten nahezu unverändert. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei der Fahrtenentwicklung. Hier ist jedoch erwähnenswert, dass der prozentuale Anteil der Zeitkarten im Ausbildungsverkehr zum ersten Mal seit Einführung (wenn auch minimal) abnimmt. Als positiv ist die Steigerung des noch sehr neuen Ticketsegments der Zeitkarten für Senioren zu sehen.

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Ticketsegmenten

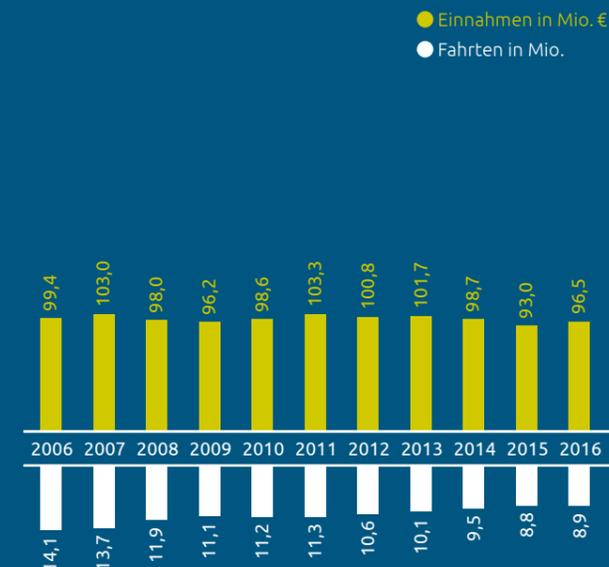


Prozentuale Fahrtenverteilung nach Ticketsegmenten



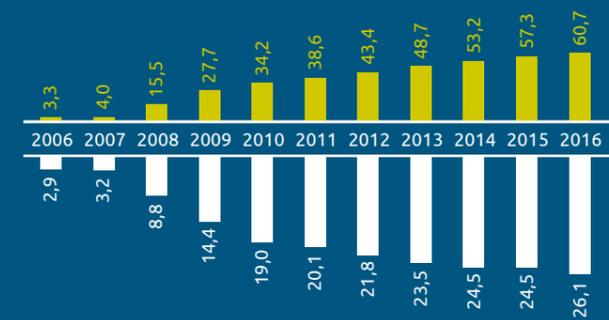
Bartarif

Im Bartarif sind nach den Rückgängen im Jahr 2015 sowohl bei den Einnahmen, als auch bei den Fahrten leichte Zuwächse zu verzeichnen. Das Niveau von 2014 wird jedoch nicht erreicht. Die Einnahmewachse belaufen sich auf fast 3,5 Mio. Euro. Damit steigt das Gesamtvolumen auf knapp 96,5 Mio. Euro. Bei einem leichten Fahrtenplus von ca. 150.000 bleibt der Bartarif weiterhin das mit Abstand bedeutendste Segment im NRW-Tarif. Insgesamt werden fast 60% der Einnahmen des NRW-Tarifs in diesem Segment generiert. Dies ist auf seine Eigenschaft als Tarif für Freizeit- und Gelegenheitsfahrten zurückzuführen.



Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

Die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr sind mit einer Gesamteinnahme von über 60 Mio. Euro mittlerweile eine der wichtigsten Säulen des NRW-Tarifs. Die seit 2008 kontinuierlichen deutlichen Steigerungen konnten auch im Jahr 2016 fortgesetzt werden, wenn auch erstmalig die relative Bedeutung für den NRW-Tarif stagniert. Vor allem das SemesterTicket NRW gehört inzwischen an fast allen nordrhein-westfälischen Hochschulen zur Grundausstattung der Studierenden (für eine detaillierte Betrachtung siehe auch NRW-TarifReport 2012/2013 S. 21ff.). Es werden 70% der Fahrten im NRW-Tarif mit Fahrausweisen aus diesem Segment durchgeführt.



Zeitkarten für Jedermann

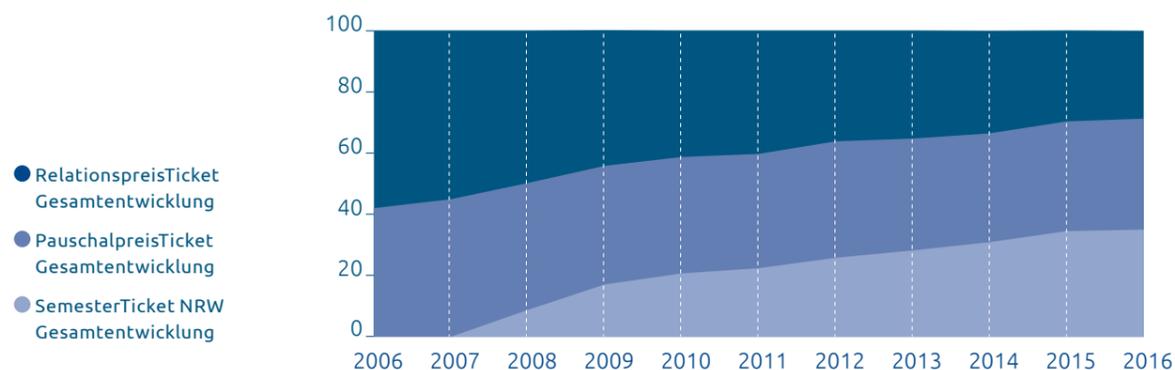
Das Gesamtvolumen der Zeitkarten für Jedermann hat sich in den letzten Jahren als stabil erwiesen. Nach dem Rückgang im Jahr 2015 bleiben die Zahlen im Jahr 2016 auf einem ähnlichen, wenn auch leicht niedrigeren Niveau. Es ist zu vermuten, dass die leichten Einnahmen- (-1,7%) und Absatzzrückgänge (-2,6%) auf die Einführung des Schöne60-Tickets NRW zurückzuführen sind. Bei den Zeitkarten für Senioren sind die Einnahmen deutlich auf mittlerweile über 660.000 Euro gesteigert worden. Eine weitergehende Betrachtung dieser Entwicklung wird jedoch erst nach vollständiger Etablierung der Zeitkarten für Senioren möglich sein.



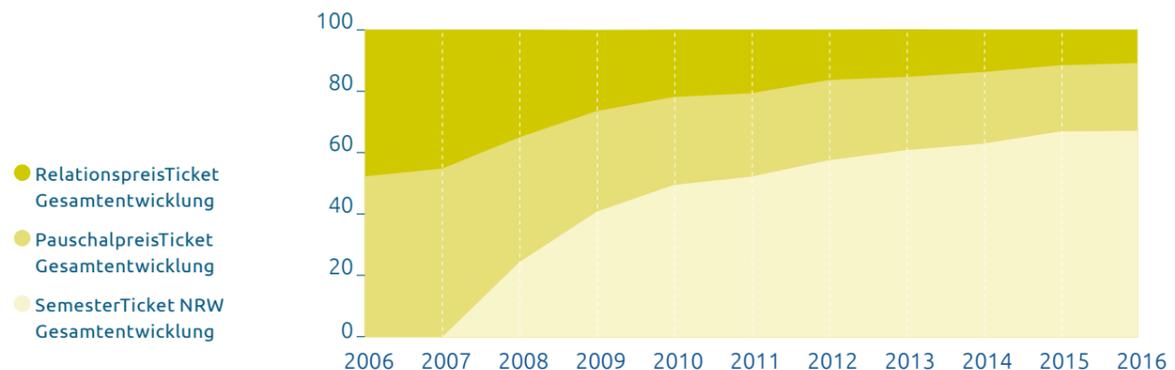
Entwicklung innerhalb der Sortimentgruppen

Die Entwicklung der Vorjahre setzt sich 2016 – wenn auch gemäßigt – weiter fort. Generell lässt sich sagen, dass der NRW-Tarif deutlich diversifizierter ist als in seinen Anfängen und mittlerweile durch jede Sortimentgruppe ca. ein Drittel der Einnahmen generiert wird. Innerhalb dieses Trends verlieren die RelationspreisTickets sowohl bei den Einnahmen als auch bei den Fahrten (trotz absoluter Einnahmewachse) stetig an Bedeutung, während die Bedeutung des SemesterTickets NRW weiter ansteigt. Beide Effekte zeigen sich auch im Jahr 2016 (allerdings weniger stark ausgeprägt als in den Vorjahren) und könnten auf eine Konsolidierung der Verteilungen hindeuten.

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Sortimentgruppen



Prozentuale Fahrtenverteilung nach Sortimentgruppen



RelationspreisTicket Gesamtentwicklung

Bei den RelationspreisTickets zeigen sich leichte Einnahmesteigerungen, die aber wie erwartet nicht das Niveau vor der Tarifkooperation AVV/VRS erreichen. Insgesamt konnten die Einnahmen um 1,1 % auf 48 Mio. Euro gesteigert werden. Die Anzahl der Fahrten hat jedoch weiter abgenommen und liegt nun bei 4,1 Mio. Nach mehreren Jahren der Einnahmerrückgänge bei den RelationspreisTickets ist dies ein positives Zeichen. Auffällig ist zudem die sehr unterschiedliche Entwicklung von Einzelfahrscheinen und Hin- und Rückfahrscheinen. Wie bereits in den letzten Jahren sinken die Einnahmen aus Hin- und Rückfahrscheinen des SchöneReiseTickets NRW deutlich (19,1 %), während die Einnahmen der Einzelfahrscheine um 6,1 % steigen. Dies könnte auf das steigende Bedürfnis nach mehr Flexibilität zurückzuführen sein.



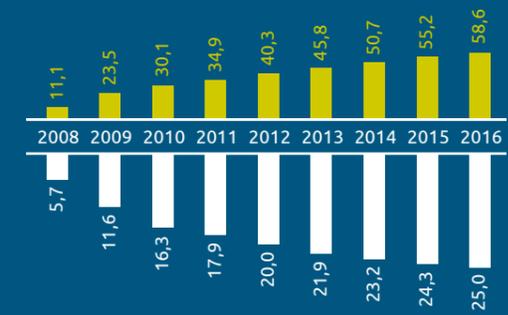
PauschalpreisTicket Gesamtentwicklung

Nach den leichten Einnahmeverlusten der vergangenen Jahre steigen die Einnahmen bei den PauschalpreisTickets wieder. Mit einer Steigerung von 5,8 % und Gesamteinnahmen von über 60,5 Mio. Euro ist dies eine unerwartet positive Bilanz. Gleichzeitig sind dies die höchsten je erreichten Einnahmen durch PauschalpreisTickets. Die erwarteten Einnahmerrückgänge aus der Tarifkooperation AVV/VRS scheinen zumindest im Jahr 2016 ausgeblieben zu sein. Hier bleibt abzuwarten, ob dies im Jahr 2017 eintritt oder der Effekt überschätzt wurde. Selbst die Fahrten konnten um 5 % (fast 400.000) gesteigert werden. Mit 8,2 Mio. Fahrten liegt dieser Wert damit wieder über dem von 2014.



SemesterTicket NRW Gesamtentwicklung

Seit 2010 steigen die Einnahmen aus dem SemesterTicket NRW jedes Jahr konstant um ca. 5 Mio. Euro. Diese überaus positive Entwicklung des Ticketsegments lässt sich 2016 nicht ganz fortführen. Im Jahr 2016 stiegen die Einnahmen im Bereich des SemesterTickets NRW um 3,3 Mio. Euro, was einer Steigerung von 6,1 % entspricht. Im Wesentlichen ist diese Entwicklung auf einen geringeren Anstieg der Studierendenzahlen als in den Vorjahren zurückzuführen. Insgesamt wurden im Sommersemester 2016 und im Wintersemester 2016/2017 ca. 33.000 Studierende (2,9 %) mehr als im Vorjahr mit einem SemesterTicket NRW ausgestattet. Die Zunahme der Ticketabsätze wurde jedoch fast ausschließlich durch die gestiegene Studierendenzahl an den bestehenden Vertragshochschulen und nicht durch neue Vertragsabschlüsse erreicht.



Verkaufsstatistik 2015 zu 2016

NRW-Tarif

PauschalpreisTickets

NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	9.805.344 €	9.701.616 €	1,1% 103.728 €	516.322	527.471	-2,1% -11.149	516.322	527.471	-2,1% -11.149
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	133.422 €	143.997 €	-7,3% -10.575 €	13.889	15.665	-11,3% -1.776	13.889	15.665	-11,3% -1.776
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	17.649.355 €	16.527.447 €	6,8% 1.121.908 €	1.795.863	1.710.609	5,0% 85.254	598.621	570.203	5,0% 28.418
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	27.794.467 €	26.114.714 €	6,4% 1.679.753 €	3.881.801	3.733.716	4,0% 148.085	646.967	622.286	4,0% 24.681
FahrradTagesTicket NRW	478.193 €	440.217 €	8,6% 37.975 €				101.787	93.697	8,6% 8.090
Bartarif gesamt	55.860.780 €	52.927.991 €	5,5% 2.932.789 €	6.207.876	5.987.461	3,7% 220.415	1.877.587	1.829.322	2,6% 48.265
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	52.520 €	40.400 €	30,0% 12.120 €	10.790	8.300	30,0% 2.490	13	10	30,0% 3
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	420.420 €	348.920 €	20,5% 71.500 €	122.010	101.260	20,5% 20.750	147	122	20,5% 25
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	162.945 €	195.250 €	-16,5% -32.305 €	31.671	37.950	-16,5% -6.279	459	550	-16,5% -91
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	2.491.000 €	2.646.750 €	-5,9% -155.750 €	687.516	730.503	-5,9% -42.987	9.964	10.587	-5,9% -623
Zeitkarten für Jedermann	3.126.885 €	3.231.320 €	-3,2% -104.435 €	851.987	878.013	-3,0% -26.026	10.583	11.269	-6,1% -686
SchöneFerienTicket NRW (kleine Ferien)	373.588 €	403.286 €	-7,4% -29.698 €	311.792	343.625	-9,3% -31.833	12.472	13.745	-9,3% -1.273
SchöneFerienTicket NRW (große Ferien)	555.358 €	547.074 €	1,5% 8.285 €	509.685	510.290	-0,1% -605	9.267	9.278	-0,1% -11
Zeitkarten für Kinder/Jugendliche	928.946 €	950.360 €	-2,3% -21.413 €	821.477	853.915	-3,8% -32.438	21.739	23.023	-5,6% -1.284
Schöne60Ticket NRW Abo	664.333 €	147.362 €	350,8% 516.971 €	295.120	65.590	349,9% 229.530	4.216	937	349,9% 3.279
Zeitkarten für Senioren	664.333 €	147.362 €	350,8% 516.971 €	295.120	65.590	349,9% 229.530	4.216	937	349,9% 3.279
Zeitkarten gesamt	4.720.165 €	4.329.042 €	9,0% 391.123 €	1.968.584	1.797.518	9,5% 171.066	36.538	35.229	3,7% 1.309

PauschalpreisTickets gesamt	60.580.945 €	57.257.033 €	5,8% 3.323.912 €	8.176.460	7.784.979	5,0% 391.481	1.914.124	1.864.551	2,7% 49.573
Schönes-Wochenende-Ticket (nachrichtl.)	6.536.606 €	6.639.623 €	-1,6% -103.018 €	715.370	727.670	-1,7% -12.300	143.074	145.534	-1,7% -2.460

nach Ticketsegment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut
Bartarif gesamt	55.860.780 €	52.927.991 €	5,5% 2.932.789 €	6.207.876	5.987.461	3,7% 220.415	1.877.587	1.829.322	2,6% 48.265
Zeitkarten für Jedermann	3.126.885 €	3.231.320 €	-3,2% -104.435 €	851.987	878.013	-3,0% -26.026	10.583	11.269	-6,1% -686
Zeitkarten für Kinder/Jugendliche	928.946 €	950.360 €	-2,3% -21.413 €	821.477	853.915	-3,8% -32.438	21.739	23.023	-5,6% -1.284
Zeitkarten für Senioren	664.333 €	147.362 €	350,8% 516.971 €	295.120	65.590	349,9% 229.530	4.216	937	349,9% 3.279

PauschalpreisTickets gesamt	60.580.945 €	57.257.033 €	5,8% 3.323.912 €	8.176.460	7.784.979	5,0% 391.481	1.914.124	1.864.551	2,7% 49.573
------------------------------------	---------------------	---------------------	-------------------------	------------------	------------------	---------------------	------------------	------------------	--------------------

¹⁾ inklusive 2 Euro Zuschlag für personenbedienten Verkauf

RelationspreisTickets

NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut
SchöneReiseTicket NRW	31.763.869 €	29.930.567 €	6,1% 1.833.301 €	1.912.303	1.849.301	3,4% 63.002	1.912.303	1.849.301	3,4% 63.002
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	4.995.269 €	6.175.761 €	-19,1% -1.180.492 €	354.550	457.174	-22,4% -102.624	177.275	228.587	-22,4% -51.312
SchöneReiseTicket NRW gesamt	36.759.138 €	36.106.328 €	1,8% 652.810 €	2.266.853	2.306.475	-1,7% -39.622	2.089.578	2.077.888	0,6% 11.690

darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:

BC 25											
SchöneReiseTicket	4.746.780 €	4.788.063 €	-0,9% -41.282 €	298.150	310.212	-3,9% -12.062	298.150	310.212	-3,9% -12.062		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	833.833 €	1.089.951 €	-23,5% -256.118 €	57.874	78.562	-26,3% -20.688	28.937	39.281	-26,3% -10.344		
BC 50											
SchöneReiseTicket	5.418.872 €	5.209.813 €	4,0% 209.059 €	480.021	466.679	2,9% 13.342	480.021	466.679	2,9% 13.342		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	1.447.865 €	1.902.766 €	-23,9% -454.901 €	148.006	200.068	-26,0% -52.062	74.003	100.034	-26,0% -26.031		
AnschlussTicket NRW	1.571.451 €	1.560.081 €	0,7% 11.370 €	173.482	178.901	-3,0% -5.419	173.482	178.901	-3,0% -5.419		
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	1.677.200 €	1.773.414 €	-5,4% -96.214 €	214.852	234.654	-8,4% -19.802	107.426	117.327	-8,4% -9.901		
AnschlussTicket NRW gesamt	3.248.651 €	3.333.495 €	-2,5% -84.844 €	388.334	413.555	-6,1% -25.221	280.908	296.228	-5,2% -15.320		

darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:

BC 25											
AnschlussTicket NRW	232.944 €	248.075 €	-6,1% -15.131 €	27.802	30.588	-9,1% -2.786	27.802	30.588	-9,1% -2.786		
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	328.619 €	420.776 €	-21,9% -92.158 €	49.860	55.544	-10,2% -5.684	24.930	27.772	-10,2% -2.842		
BC 50											
AnschlussTicket NRW	114.251 €	120.861 €	-5,5% -6.609 €	19.109	20.788	-8,1% -1.679	19.109	20.788	-8,1% -1.679		
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	228.624 €	294.318 €	-22,3% -65.694 €	50.882	56.860	-10,5% -5.978	25.441	28.430	-10,5% -2.989		
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	306.446 €	314.055 €	-2,4% -7.609 €	31.465	33.161	-5,1% -1.696	3.417	3.514	-2,8% -97		
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	287.634 €	305.198 €	-5,8% -17.564 €	41.962	45.418	-7,6% -3.456	1.577	1.751	-9,9% -174		
SchöneReiseTicket NRW Gruppe gesamt	594.080 €	619.253 €	-4,1% -25.173 €	73.427	78.579	-6,6% -5.152	4.994	5.265	-5,1% -271		

Bartarif gesamt	40.601.869 €	40.059.076 €	1,4% 542.793 €	2.728.614	2.798.609	-2,5% -69.995	2.375.480	2.379.381	-0,2% -3.901
SchöneWocheTicket NRW	994.165 €	978.702 €	1,6% 15.464 €	126.599	126.210	0,3% 389	12.057	12.020	0,3% 37
SchönerMonatTicket NRW	2.878.446 €	2.804.940 €	2,6% 73.506 €	516.342	511.313	1,0% 5.029	10.986	10.879	1,0% 107
SchönerMonatTicket NRW Abo	2.397.416 €	2.540.050 €	-5,6% -142.634 €	435.675	466.496	-6,6% -30.821	11.775	12.608	-6,6% -833
Zeitkarten für Jedermann	6.270.027 €	6.323.692 €	-0,8% -53.665 €	1.078.616	1.104.019	-2,3% -25.404	34.818	35.507	-1,9% -689
SchönerMonatTicket NRW Azubi	672.348 €	673.756 €	-0,2% -1.407 €	150.120	156.870	-4,3% -6.750	3.336	3.486	-4,3% -150
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	484.025 €	461.871 €	4,8% 22.154 €	108.218	105.421	2,7% 2.797	3.057	2.978	2,7% 79
Zeitkarten für Schüler/Azubi	1.156.374 €	1.135.627 €	1,8% 20.747 €	258.338	262.291	-1,5% -3.953	6.393	6.464	-1,1% -71
Zeitkarten gesamt	7.426.400 €	7.459.319 €	-0,4% -32.918 €	1.336.953	1.366.310	-2,1% -29.357	41.211	41.971	-1,8% -760

RelationspreisTickets gesamt	48.028.269 €	47.518.395 €	1,1% 509.875 €	4.065.567	4.164.919	-2,4% -99.352	2.416.691	2.421.352	-0,2% -4.661
-------------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------	------------------	------------------	----------------------	------------------	------------------	---------------------

nach Ticketsegment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut	2016	2015	Veränderung Anteil absolut
Bartarif gesamt	40.601.869 €	40.059.076 €	1,4% 542.793 €	2.728.614	2.798.609	-2,5% -69.995	2.375.480	2.379.381	-0,2% -3.901
Zeitkarten für Jedermann	6.270.027 €	6.323.692 €	-0,8% -53.665 €	1.078.616	1.104.019	-2,3% -25.404	34.818	35.507	-1,9% -689
Zeitkarten für Schüler/Azubi	1.156.374 €	1.135.627 €	1,8% 20.747 €	258.338	262.291	-1,5% -3.953	6.393	6.464	-1,1% -71

RelationspreisTickets gesamt	48.028.269 €	47.518.395 €	1,1% 509.875 €	4.065.567	4.164.919	-2,4% -99.352	2.416.691	2.421.352	-0,2% -4.661
-------------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------	------------------	------------------	----------------------	------------------	------------------	---------------------

SemesterTicket NRW

NRW-Tarif

	Einnahmen				Fahrten				Ticketabsatz			
	2016 ²⁾		2015 ³⁾		2016 ²⁾		2015 ³⁾		2016 ²⁾		2015 ³⁾	
	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
SemesterTicket NRW gesamt	58.583.247 €	55.240.295 €	6,1%	3.342.952 €	24.978.223	24.275.727	2,9%	702.496	1.189.439	1.155.987	2,9%	33.452

NRW-Tarif gesamt

nach Sortimentsgruppen	Einnahmen				Fahrten				Ticketabsatz			
	2016		2015		2016		2015		2016		2015	
	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
RelationspreisTickets	48.028.269 €	47.518.395 €	1,1%	509.875 €	4.065.567	4.164.919	-2,4%	-99.352	2.416.691	2.421.352	-0,2%	-4.661
PauschalpreisTickets	60.580.945 €	57.257.033 €	5,8%	3.323.912 €	8.176.460	7.784.979	5,0%	391.481	1.914.124	1.864.551	2,7%	49.573
SemesterTicket NRW	58.583.247 €	55.240.295 €	6,1%	3.342.952 €	24.978.223	24.275.727	2,9%	702.496	1.189.439	1.155.987	2,9%	33.452
NRW-Tarif gesamt	167.192.461 €	160.015.722 €	4,5%	7.176.739 €	37.220.250	36.225.625	2,7%	994.625	5.520.255	5.441.890	1,4%	78.365

nach Ticketsegment	Einnahmen				Fahrten				Ticketabsatz			
	2016		2015		2016		2015		2016		2015	
	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
Bartarif gesamt	96.462.649 €	92.987.067 €	3,7%	3.475.582 €	8.936.490	8.786.070	1,7%	150.420	4.253.067	4.208.703	1,1%	44.364
Zeitkarten für Jedermann	9.396.912 €	9.555.012 €	-1,7%	-158.100 €	1.930.603	1.982.032	-2,6%	-51.430	45.401	46.776	-2,9%	-1.375
Zeitkarten für Senioren	664.333 €	147.362 €	350,8%	516.971 €	295.120	65.590	349,9%	229.530	4.216	937	349,9%	3.279
Zeitkarten für Schüler/Azubi	60.668.567 €	57.326.281 €	5,8%	3.342.285 €	26.058.038	25.391.933	2,6%	666.105	1.217.571	1.185.474	2,7%	32.097
NRW-Tarif gesamt	167.192.461 €	160.015.722 €	4,5%	7.176.739 €	37.220.250	36.225.625	2,7%	994.625	5.520.255	5.441.890	1,4%	78.365

NRWplus-Tarif

Ticketssortiment	Einnahmen				Fahrten				Ticketabsatz			
	2016		2015		2016		2015		2016		2015	
	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	77.963 €	65.185 €	19,6%	12.778 €	27.800	23.275	19,4%	4.525	27.800	23.275	19,4%	4.525
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	28.716 €	32.031 €	-10,3%	-3.315 €	10.388	11.498	-9,7%	-1.110	5.194	5.749	-9,7%	-555
NRWplus Einzelfahrt Kinder	331 €	221 €	49,7%	110 €	236	158	49,4%	78	236	158	49,4%	78
NRWplus Hin&Rück Kinder	31 €	25 €	22,2%	6 €	22	18	22,2%	4	11	9	22,2%	2
Bartarif gesamt	107.041 €	97.463 €	9,8%	9.579 €	38.446	34.949	10,0%	3.497	33.241	29.191	13,9%	4.050
NRWplus Monat ICE	135.341 €	139.255 €	-2,8%	-3.914 €	104.246	110.027	-5,3%	-5.781	2.218	2.341	-5,3%	-123
NRWplus Monat ICE Abo	436.350 €	433.922 €	0,6%	2.428 €	316.091	323.158	-2,2%	-7.067	8.543	8.734	-2,2%	-191
Zeitkarten gesamt	571.691 €	573.177 €	-0,3%	-1.486 €	420.337	433.185	-3,0%	-12.848	10.761	11.075	-2,8%	-314
NRWplus-Tarif gesamt	678.732 €	670.640 €	1,2%	8.092 €	458.783	468.134	-2,0%	-9.351	44.002	40.266	9,3%	3.736

2) SS 2016 und WS 2016/2017

3) SS 2015 und WS 2015/2016

Weitere Infos

Anhang

Partner im NRW-Nahverkehr S. 56 // Die NRW-Tariflandschaft S. 57 // Abkürzungsverzeichnis S. 58 // Ansprechpartner beim KCM S. 59

Partner im NRW-Nahverkehr

Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen //
 Jürgensplatz 1 // 40219 Düsseldorf // www.vm.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

WestfalenTarif //
 Willy-Brandt-Platz 2 // 33602 Bielefeld // www.westfalentarif.de

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

Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter //
 Rolandsweg 80 // 33102 Paderborn // www.vph.de

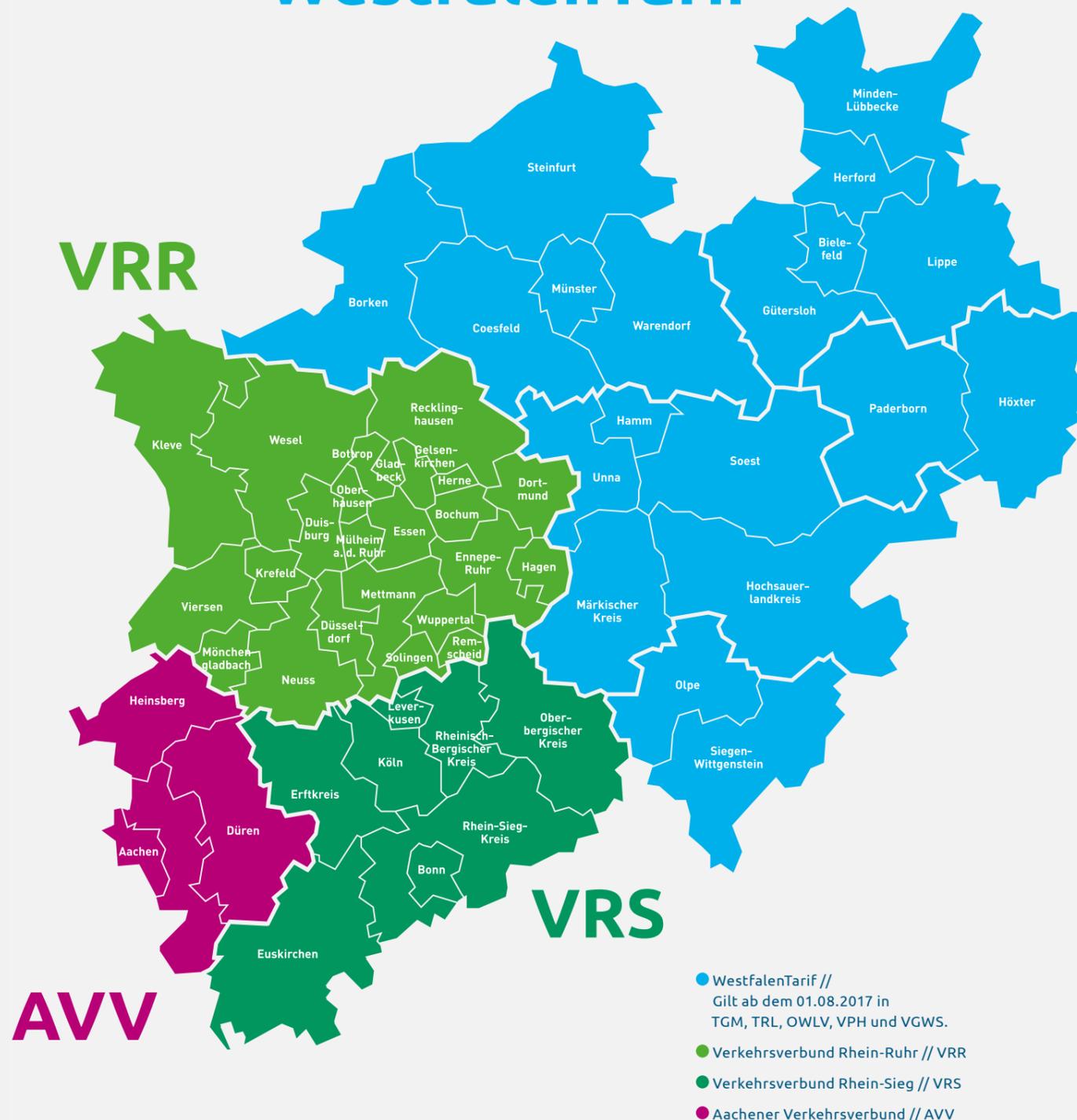
Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd //
 Spandauer Straße 36 // 57072 Siegen // www.vgws.de

Verkehrsgemeinschaft Niederrhein //
 Rheinberger Str. 95a // 47441 Moers

BUSSE & BAHNEN NRW

Die NRW-Tariflandschaft

WestfalenTarif



Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgruppe	RB	Regional-Bahn
ASEAG	Aachener Straßenbahn und Energieversorgungs-AG	RE	Regional-Express
AVV	Aachener Verkehrsverbund	RRX	Rhein-Ruhr-Express
BC 25, 50	Bahncard 25, 50	SFTP	Secure File Transfer Protocol
DB	Deutsche Bahn	SGV	Sauerländischer Gebirgsverein
EC	Eurocity	SPNV	Schienenpersonennahverkehr
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement	SS	Sommersemester
ETC	European Travellers Club	TGM	Tarifgemeinschaft Münsterland
EWT	EinfachWeiterTicket	TRL	Tarifgemeinschaft Ruhr-Lippe
E-Ticketing	elektronisches Ticketing	UAG	Unterarbeitsgruppe
IC	Intercity	VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
ICE	Intercity-Express	VGM	Verkehrsgemeinschaft Münsterland (jetzt TGM)
ID-Ticketing	Identifikator-Ticketing	VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
KCEFM	Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement NRW	VGWS	Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd
KCM	Kompetenzcenter Marketing NRW	VM	Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
KVB	Kölner Verkehrsbetriebe	VPH	Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter
Mbit/s	Megabit pro Sekunde	VRL	Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe (jetzt TRL)
NVR	Nahverkehr Rheinland	VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
NWL	Zweckverband Nahverkehr-Lippe	VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg
OWL V	OWL Verkehr	WS	Wintersemester
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr	XML	Extensible Markup Language
ÖV	Öffentlicher Verkehr		
PKW	Personenkraftwagen		



Ansprechpartner beim KCM
Stand September 2017

Leitung KCM

Till Ponath
0221 2 08 08-723
till.ponath@vrsinfo.de

Stellvertretende Leitung KCM

Birgit Strecker
0221 2 08 08-720
birgit.strecker@vrsinfo.de

Tarif / Gremien

Holger Lorenz
0221 2 08 08-43
holger.lorenz@vrsinfo.de

Katrin Kunkel
0221 2 08 08-657
katrin.kunkel@vrsinfo.de

Dorothea Grzeczniak
0221 2 08 08-38
dorothea.grzeczniak@vrsinfo.de

Vertrieb / EFM

Eike Radike
0221 2 08 08-26
eike.radike@vrsinfo.de

Jan Hoffmann
0221 2 08 08-36
jan.hoffmann@vrsinfo.de

Matthias Berels
0221 2 08 08-66
matthias.berels@vrsinfo.de

Einnahmenaufteilung / Vertragscontrolling

Danijel Andrić
0221 2 08 08-25
danijel.andric@vrsinfo.de

Lars Koenen
0221 2 08 08-655
lars.koenen@vrsinfo.de

Ursula Schulte
0221 2 08 08-756
ursula.schulte@vrsinfo.de

Kommunikation

Grazia Fischer
0221 2 08 08-728
grazia.fischer@vrsinfo.de

Mathias Engelhart
0221 2 08 08-729
mathias.engelhart@vrsinfo.de

Inge Bartels
0221 2 08 08-374
inge.bartels@vrsinfo.de

Finanzen

Simone Neubauer
0221 2 08 08-50
simone.neubauer@vrsinfo.de

Holger Klein
0221 2 08 08-47
holger.klein@vrsinfo.de

Marktforschung

Silke Lorenz
0221 2 08 08-653
silke.lorenz@vrsinfo.de

Alexandra Gast
0221 2 08 08-749
alexandra.gast@vrsinfo.de

Alexander Schwan
0221 2 08 08-753
alexander.schwan@vrsinfo.de

Monika Schreiber
0221 2 08 08-751
monika.schreiber@vrsinfo.de



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

gefördert durch

**Ministerium für Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen**

