



Anforderungen an Tarife und Ticketsysteme aus Sicht der Fahrgäste

ÖVG-Tagung 3.12.2014

Doris Unfried, AK Wien



wien.arbeiterkammer.at

Zielsetzungen für Verkehrsverbünde in § 15 ÖPNRV-G

- **Orientierung der Verbundgrenzen an Fahrgastströmen**
 - **Bundesweit einheitliche Tarifierungssystematik**
 - **Kompatibilität im Bereich der Abfertigungssysteme und Fahrkartengattungen**
 - **Gewährleistung von Qualitätskriterien**
- genau das wollen auch die Fahrgäste !!!**





Nutzungskriterien für den ÖV

Kosten

- Subjektives Kostenempfinden
- leistbare Tarife

Verfügbarkeit

- ausreichendes Vorhandensein von Zugverbindungen
- Veränderung des Fahrplanangebotes

Verlässlichkeit

- Verspätungen
- Ausreichende Information bei Störungen

Geschwindigkeit

- subjektive Veränderung der Fahrdauer
- Anschluss-Sicherung

Komfort

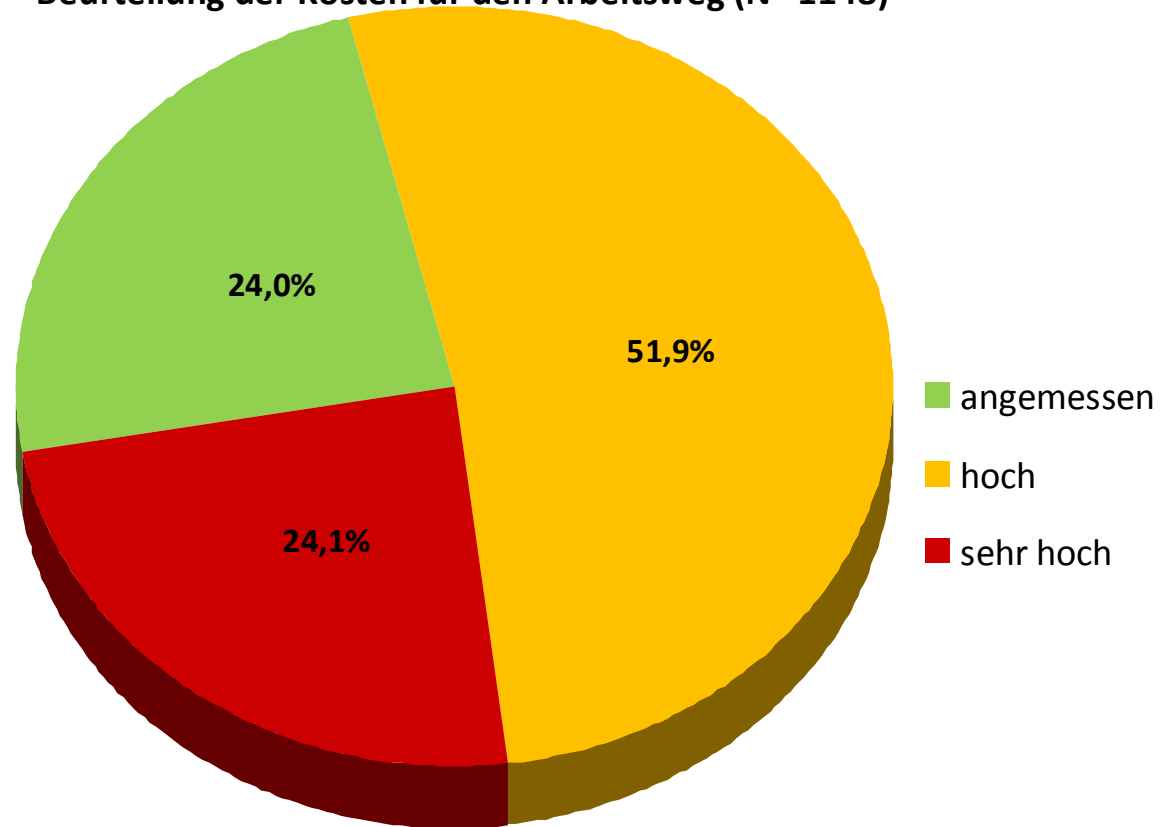
- Sitzplatzangebot
- Sauberkeit und Bequemlichkeit





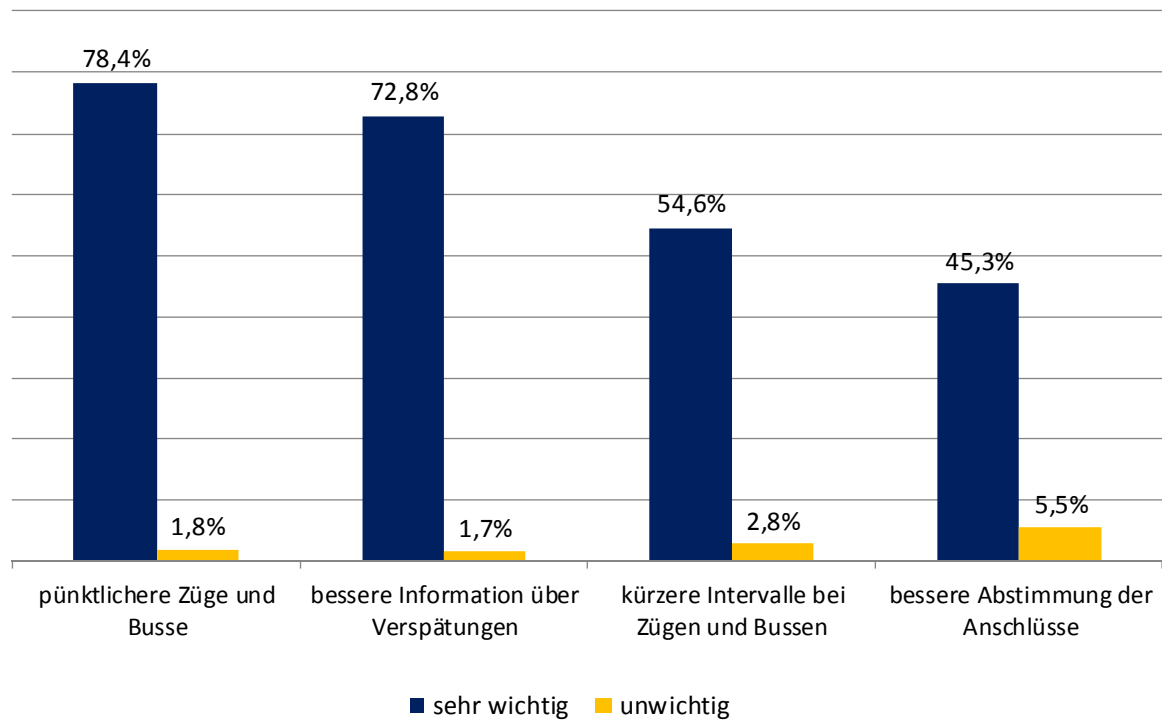
Nutzungskriterium Kosten

Beurteilung der Kosten für den Arbeitsweg (N= 1148)



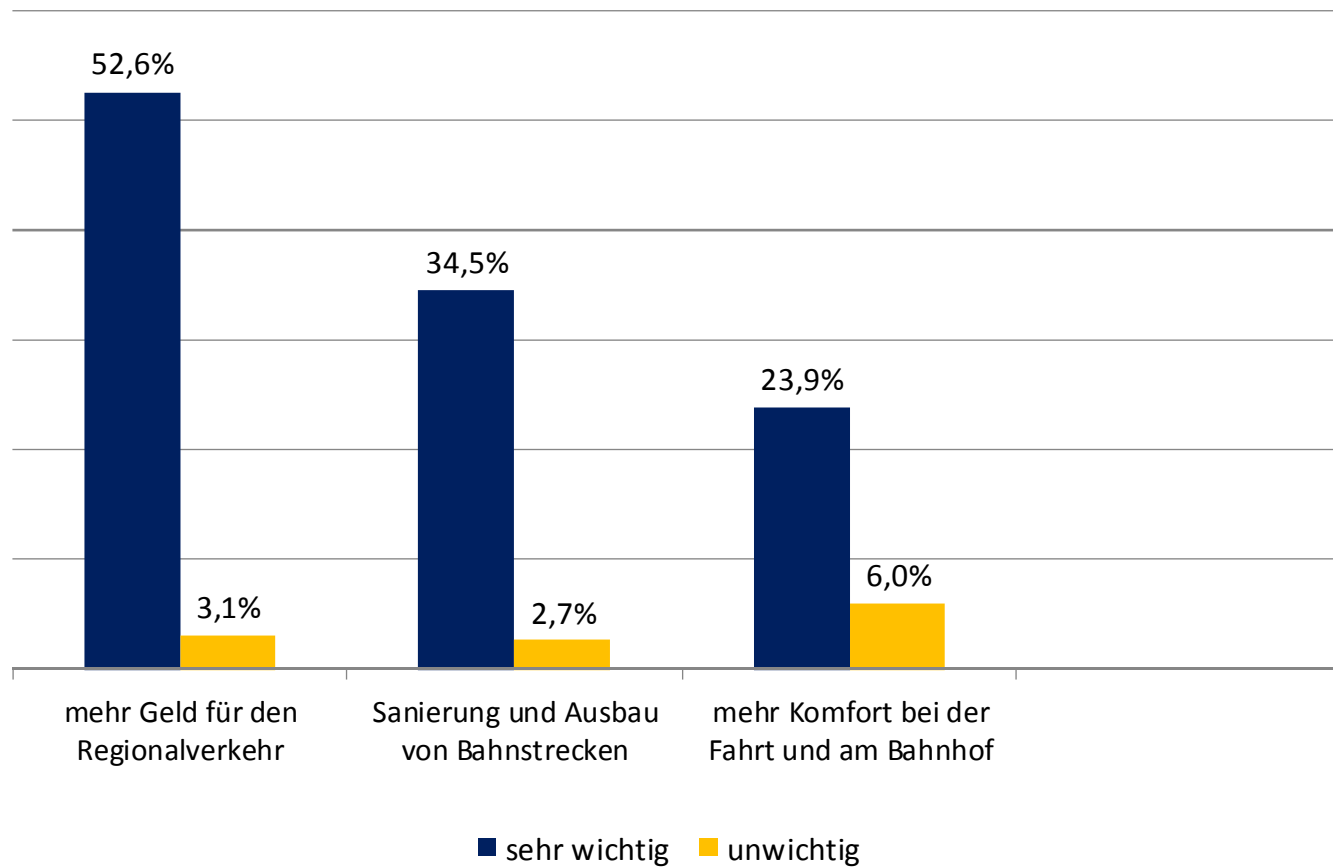
Forderungen der PendlerInnen

Forderungen der PendlerInnen: „Ich will künftig...“



Forderungen der PendlerInnen

Forderungen der PendlerInnen: „Ich will künftig...“



Tarif-Beispiel

Herr Meier:

Pensionist, VC Senior, JK Kernzone

Herr Meier fährt von Meidling nach Zellerndorf:

- **ÖBB online-Ticket ab Stadtgrenze 6,90 €**
- **Ticket vom Automaten mit 40%iger
Seniorenermäßigung 9 € (VVNB)**
- **→ jede Fahrt kostet Herrn Meier 2,10 € (!) mehr**



Tarif-Beispiel

Herr Meier:

Pensionist, VC Senior, JK Kernzone

Herr Meier fährt von Meidling nach Wildungsmauer:

- **ÖBB online-Ticket ab Stadtgrenze 3 €**
- **Ticket vom Automaten ohne Seniorenermäßigung
6,60 € (VOR)**
- **jede Fahrt kostet Herrn Meier 3,60 € (!) mehr**





Der „Südtirol Pass“

- **Persönliches, nicht übertragbares Jahresabonnement, gilt auf allen Strecken und Verkehrsmitteln des VV Südtirol**
- **Je mehr km angesammelt werden, desto günstiger der Kilometertarif**
- **Fahrten sind jedenfalls günstiger als mit Einzelfahrschein oder Wertkarte**



Der „Südtirol Pass“

Km-Preise Südtirol Pass	Normaltarif	Familientarif (1E+1K)
Die ersten 1.000 gefahrenen km pro Jahr kosten	8 ct/km	6 ct/km
1.001 – 10.000	4 ct/km	3 ct/km
10.001 – 20.000	2 ct/km	2 ct/km
Ab 20.001 gefahrenen km kostenlos für den Rest des Jahres	0 ct/km	0 ct/km
Einzelfahrschein	15 ct/km	
Wertkarte	12 ct/km	

Jede Fahrt wird mit mindestens 10 Kilometern berechnet.



Der „Südtirol Pass“

- **Steigerung der Abonnements von 70.000 auf 130.000 im ersten Jahr**
- **Tendenz steigend**
- **80.000 Abo+: SchülerInnen bis 18 kostenlos sowie Studierende und Lehrlinge 150 € pro Jahr**
- **70.000 Abo 65+: für SeniorInnen ab 65 150 € pro Jahr, ab 70 gratis**





Fahrkartenverkäufe ÖBB

Vertriebswege:

- **65 % Automat**
- **22 % Schalter oder Zugbegleiter**
- **13 % online oder mobile**



Fahrkartenverkäufe WESTbahn

Vertriebswege:

- Internet

- Zug

- Trafik

→ „aus Wettbewerbsgründen keine Informationen“

→ 2012 kauften 80% im Zug (Quelle: Eisenbahn-
Revue 8-9/2012)





Beschwerden der Fahrgäste bei AK

- **Personenkassen: eigentlich keine**
- **Automaten: kommt vor**
- **online: häufig**

**nur 6% der Beschwerden betreffen das
Personal (Quelle: SCG Fahrgastbericht
2013)**





Von Mensch zu Mensch

- Einfacher, barrierefreier Zugang für alle
- Imagegewinn für das Unternehmen
- Kompetente Mobilitätsberatung vor Ort
- Information und Unterstützung bei Unregelmäßigkeiten und Störungen
- Wettbewerbsvorteil durch höhere Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und effektivere Neukundengewinnung



Besetzte Personenkassen

Nicht mehr primär Fahrscheinverkauf, sondern:

- **43 % persönliche Beratung der KundInnen**
- **Abfederung von Beschwerdefällen**
- **Barrierefreier Service für KundInnen ohne Internet und Mobiltelefon**
- **Kundengewinnung und Kundenbindung können technische Systeme nicht leisten**





Mobilitätszentrale Burgenland "b-mobil.info" als Erfolgsmodell

- **regionale Fahrplan- und Tarifauskunft**
- **Anlaufstelle zu Themen des öffentlichen Verkehrs - für einzelne Personen, Schulen, Seniorenverbände, Betriebe, Gemeinden, Verkehrsunternehmen**
- **Schnittstelle zwischen KundInnen, Verkehrsbetreibern und Politik (Konzepte)**



ZugbegleiterInnen

- Erfüllen wichtige Sicherheitsaufgaben für Fahrgäste (Abfertigen, Ansprechpartner bei Vorfälle, kompetente Hilfe in Notsituationen, Zugräumung ...)
 - Wegfall öffnet Sicherheitslücken für TriebfahrzeugführerInnen
 - 0:0-Betrieb nicht im Sinne der Fahrgäste
- **AK: eine ZugbegleiterIn in jedem Zug**



Sicherheitsempfinden

Spezielle Zielgruppen profitieren von mehr Personal und damit von mehr Sicherheit:

- **Frauen fühlen sich unsicherer als Männer**
- **Ältere fühlen sich unsicherer als Jüngere**
- **Wenignutzer fühlen sich unsicherer als Vielnutzer**
- **abends generell weniger sicher als tagsüber**



AK-Kostenschätzung

- **Zugbegleiter machen nur max 10% der Kosten des Personenverkehrs aus**
- **70-80 % liegen bei Traktion, Fahrzeugen, Energie und IBE**



Hohes Niveau im Verbraucherschutz ist Voraussetzung für online-Ticketing

- **Sparsame Erhebung personenbezogener
Daten und Verhinderung von
Datenmissbrauch**
- **Auch in Hinblick auf die Wünsche der
öffentlichen Geldgeber vs dem Bedarf der
Fahrgäste**

KundInnen-Anforderungen an Ticketsysteme und Tarife

→ Es soll der günstigste Tarif auf eine unkomplizierte Art und Weise zu erwerben sein



AK-Forderungen zum Tarif

- **Billigere, nicht-übertragbare MK**
- **Halbjahreskarte**
- **Für Teilzeitbeschäftigte, die nicht an jedem Tag arbeiten, sollte es eine verbilligte WK, MK oder JK geben; nutzbar an 2-3 Tagen/W**
- **Kombitickets für P+R-BenützerInnen**
- **Begünstigtenausweis (dzt nur SozialhilfeempfängerInnen mit Mobilpass)**



AK-Forderungen zum Tarif

- **Einkommensabhängige Ermäßigungen
(mehr als 50% aller ÖV-Fahrgäste und
2/3 bei den älteren sind Frauen)**
- **neue Regelung ab 2016, für
aufkommensneutrale Lösung ohne
Schlechterstellung für Frauen 60+**



Studie im „British Medical Journal“

- Wer mit dem ÖV fährt, ist schlanker
- Effekte bei Frau und Mann gleich groß
- Auto fahren ist deutlich stressiger als Zug fahren



Quelle: www.20min.ch



wien.arbeiterkammer.at



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



wien.arbeiterkammer.at