



Bericht zum GSV Forum „Die Zukunft kooperativer Verkehrsdienstleistungen“

Die Zukunft der Mobilität erfordert die Kooperation aller Verkehrsträger. Und: Die Nutzung des Gesamtsystems wird einfach und komfortabel sein. Planung, Buchung und Bezahlung einer Fahrt oder einer Reise werden auf elektronischem Wege (z.B. Smartphone) bewerkstelligt werden können. So die gemeinsame Vision der Experten am Podium des GSV Forums „Die Zukunft kooperativer Verkehrsdienstleistungen“ im Haus der Kommunalkredit.

Kunde muss vertrauen, dass die Qualität der Inhalte stimmt

Franz Schwammenhöfer, BMVIT, sieht in seinem Impulsreferat noch einige notwendige Schritte auf dem Weg zur Mobilität der Zukunft vor uns. Entlang einer fiktiven Fernreise ins europäische Ausland, beginnend bei der Information bis zur Buchung, erläutert Schwammenhöfer, wo Verbesserungsmöglichkeiten bestehen: Zuerst benötigt der Kunde Informationen, mit welchen Verkehrsmitteln er sein Ziel am besten erreicht. Bei der Verwendung mehrerer Verkehrsmittel sind die Informationen über Verknüpfungspunkte wie z.B. Bahnhöfe von entscheidender Bedeutung. „Auf Flughäfen von Terminal A nach Terminal B zu gelangen, ist relativ einfach, auf Bahnhöfen ist das oft noch wesentlich komplizierter“, betont Schwammenhöfer. Wenn es mit dem öffentlichen Verkehr zu kompliziert wird, entscheiden sich dann viele für das Auto. Die Vorselektion der vorhandenen Mobilitätsangebote anhand von persönlichen, ökonomischen, regionalen und situativen Gegebenheiten dürfe nicht unterschätzt werden.

Anschließend folgen Planung, Buchung und Bezahlung der Reise. Bei Flug-Pauschalreisen ist das meistens recht einfach zu bewerkstelligen, im öffentlichen Verkehr ist das aufwendiger. „Stark heterogene Informations-, Preis- und Buchungssysteme, Rabattierungen, Mitgliedschaften etc. tragen dazu bei“

Kurz vor Reiseantritt und während der Fahrt sind aktuelle und zuverlässige Informationen über Störungen, Ausfälle und Anschlüsse unerlässlich. Diese Informationen existieren zwar, allerdings meist stark fragmentiert mit einer Vielzahl an Datengenerierern. Europaweite Standards zur Datengenerierung und die Bereitschaft zur Datenweitergabe an andere gibt es noch kaum. Weiters ist es für den Kunden schwer zu erkennen, ob es sich um qualitativ hochwertige Inhalte handelt, da es keinerlei Qualitätsgütesiegel gibt.

In der nähräumlichen Mobilität findet man hingegen eine völlig andere Situation vor. Die Wege sind oft jeden Tag nahezu ident. Hier spielen eigentlich nur die Punkte Vorselektion, Bezahlung und Abweichungsinformation eine Rolle. Einfacher Zugang und Kundenorientierung vereinfachen die Nutzung dieser Informationen.

Bei kooperativen Verkehrsdienstleistungen ist zwischen dem point of information und dem point of sale zu unterscheiden: Point of information ist das Internet, Smartphone affine Lösungen werden sich durchsetzen. Beim Point of sale „ist noch nicht gegessen, wer das wird“, betont Schwammenhöfer.

Die Kunden werden jedenfalls durch den kooperativen öffentlichen Verkehr profitieren. Bei den einzelnen ÖV-Betreibern ist der Mehrwert nicht so offensichtlich, sie müsse

Absatzsteigerung und Systemkosten gegenüberstellen und Geschäftsmodelle außerhalb ihres Kerngeschäftes finden. „Travel Manager“ wie das Flugreservierungssystem Amadeus profitieren auch vom kooperativen öffentlichen Verkehr. So vermittelt etwa Amadeus bereits 95% der weltweiten Sitzplätze, hat 10.000 Mitarbeiter und einen Umsatz von 2,5 Mrd. Euro pro Jahr. Die Gefahr ist hier, dass solch große Player auch die Art der Informationsbereitstellung durch die Verkehrsdienstleister nach ihren Regeln bestimmen. Schwammenhöfer: „Sind das dann auch die Spielregeln, die der öffentliche Verkehr und die Verwaltungen wollen?“

Wer wird die Realisierung der Vision organisieren?

Auf die Umsetzung eines innovativen Informations-, Buchungs- und Bezahlungs werden wir aber wohl noch einige Zeit warten müssen. „Diesen Prozess zu organisieren ist ein Kraftakt“, ist **Ilse Stockinger**, bei den Wiener Stadtwerken für „Neue Urbane Mobilität“ zuständig, überzeugt. Wer wird das organisieren? Welche Rolle werden die Betreiber von öffentlichem Verkehr dann haben? Alle Verkehrsbetreiber fragen sich das. Die Wiener Stadtwerke wollen jedenfalls ihre Rolle finden. Eines ist für Stockinger klar: die Kompetenz ihres Hauses in der Netzorganisation ist unumstritten. Eine umfassende Antwort auf diese Fragen haben die Wiener Stadtwerke derzeit aber nicht. Stockinger will künftig von „öffentlich zugänglichen Transportsystemen“, nicht mehr von „öffentlichen Verkehrsmittel“ sprechen.

Die „Neue Urbane Mobilität“ organisiert Labors, in denen vielversprechende Projekte wie z.B. SMILE getestet werden. SMILE ist „ein one-stop-shop“. Der Kunde kann sich mithilfe dieser APP informieren, wie er multimodal von A nach B kommt und alle dafür erforderlichen Tickets bequem auf einmal buchen und bezahlen. Es sollen aber auch die Leistungen anderer Anbieter auf Plattformen wie SMILE zugänglich gemacht werden: Zusätzliche Angebote wie Car Sharing, Taxi oder Citybike sind daher bereits im Pilotbetrieb implementiert. Stockinger: „Viele Modi sind dankbar, dass wir das in die Hand nehmen.“ Stockinger erwartet sich auch neue Geschäftsmodelle. Derzeit wird die SMILE-APP getestet, weitere Pilotuser sind willkommen und können sich unter www.smile-einfachmobil.at melden. Wie es mit dem Projekt weitergeht, hänge von dem Feedback der Pilotuser ab. Die App funktioniert ausschließlich auf Smartphones.

Chance, den Zugang zum öffentlichen Verkehr zu verbessern

Martin Fischer, ÖBB, scheint fest entschlossen, gemeinsam mit den Wiener Stadtwerken eine innovative Informations-, Buchungs- und Bezahlungs zu erarbeiten. Fischer: „Die zwei größten Mobilitätsanbieter haben die Chance, das zu implementieren.“ Der Kunde müsse bei allen Überlegungen in den Mittelpunkt gestellt werden. Information und Buchung über das Internet müssen zukünftig noch stärker in die „Mobilitätswelt“ finden. Fischer: „Das ist eine Riesen-Chance für die öffentlichen Mobilitätsbetreiber, den Kunden erleichterten Zugang zu ermöglichen.“ Allerdings existieren hier auch viele Ängste. Das klassische Bereichsdenken müsse aufgegeben werden. Auch die ÖBB denkt nicht mehr nur schienengebunden. Fischer: „Jedes Fahrzeug hat für bestimmte Strecken seine Berechtigung.“ Für eine innovative Ticketlösung benötige es eine Integration der beteiligten Partner. Fischer: „Diese Integration

muss in Form von Vernetzung geschehen.“ Jeder Partner soll nach wie vor sein Alleinstellungsmerkmal (USP) am Markt haben. Wer dieses Vorhaben koordinieren soll, möchte auch Fischer nicht beantworten, er sagt nur: „Die ÖBB stehen jedenfalls als prädestinierter Partner zur Verfügung.“

Schwammenhöfer sieht die Gesellschafterfrage einer innovativen Ticketlösung als weniger bedeutend an: „Die Mobilitätsbetreiber müssen sich gemeinsam finden.“ Eine BMVIT-GmbH sei jedenfalls nicht das Ziel.

In Deutschland befinden sich bereits zehn Mio. Chipkarten im Umlauf

Dass Österreich bei der Entwicklung einer innovativen Ticketlösung aktuellen Trends folgt, zeigen die vielen bereits etablierten Lösungen in ganz Europa. Deutschland hat bereits vor 10 Jahren eine eTicket Lösung implementiert, berichtete **Nils Zeino-Mahmalat**, VDV eTicket Service. Vor der Implementierung des eTicket Service gab es in Deutschland 140 Verkehrs- und Tarifverbände, die bezüglich Fahrkarten und Nutzungskonzepte völlig unterschiedlich waren. Wenig überraschend waren deren technische Systeme alles andere als interoperabel. Die Lösung war das Bündeln aller Interessen des öffentlichen Verkehrs in einer Instanz zur Schaffung eines Standards und Akzeptanz durch eine Marke. Diese Instanz ist die VDV eTicket Service GmbH, getragen vom Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und den Verkehrsunternehmen und Verbänden. Die VDV eTicket Service GmbH ist eine non-profit-Organisation mit 16 Mitarbeitern und hat die VDV-Kernapplikation entwickelt. Die VDV Kernapplikation ist ein 1200 Seiten umfassender technischer Standard. Das wirklich Zeitraubende sei das Überwinden von juristischen und bürokratischen Hürden, aber auch von Befindlichkeiten und Ängsten: „Das Errichten der Verträge dauert meist länger als das Einrichten der technischen Schnittstellen“, weiß Nils Zeino.

Aktuell sind 320 Teilnehmerverträge unterzeichnet, Tendenz leicht steigend. Im Gegenzug erhalten die Verkehrsunternehmen und Verbände Zugriff zum eTicket Service System. Die öffentliche Verkehrsbranche organisiert über diese Gesellschaft zentrale Dienste zum eTicket jedoch selbst. Zeino: „VDV eTicket Service ist die diskriminierungsfreie Regiegesellschaft der ganzen Branche.“ Natürlich sei das Vorhaben am Anfang sehr kritisch gesehen worden. Anfängliche Ängste, dass der VDV Tickets verkaufen würde, konnten rasch ausgeräumt werden. Heute ist der eTicket Service ein voller Erfolg. 10 Mio. Chipkarten befinden sich im Umlauf, 1,8 – 2 Mrd. Euro werden über das System umgesetzt. Eine Rendite vom Umsatz erhält VDV eTicket Service übrigens nicht: „das Vertrauen wäre damit sofort dahin gewesen“, betont Zeino. Die Kundenbeziehung bleibe komplett beim Verkehrsunternehmen. Auch die Rolle der Verkehrsverbände ist gleich geblieben.

Die Integration anderer Branchen wie z.B. Car-Sharing in den VDV eTicket Service ist wegen der notwendigen Synchronisation der Geschäftsprozesse hingegen eine Herausforderung. So gibt es derzeit keinen Prozessschritt, den Führerscheinbesitz den anderen mitzuteilen. In Wien übernehmen die Wiener Linien die Führerschein-Validierung, womit die Problematik bei uns gelöst ist, ergänzt Stockinger.

Stockinger will das bestehende Tarifsysteem nicht ändern, die derzeit vorhandenen Zeitkarten bei den Wiener Linien sollen bleiben. Stockinger: „Das, was es derzeit gibt, ist zu integrieren.“ Stockinger glaubt auch nicht, dass die Wiener Linien durch kooperative

Systeme mehr Tickets verkaufen werden. Das bestehende ÖV-System sei ohnehin gut ausgelastet.

Fischer empfiehlt, von dem „ein Ticket für alle Wege“-Gedanken wegzukommen: „Dem Kunden ist es egal, wie viele Tickets er kaufen muss, solange es das Smartphone weiß. Er darf nur keinen Aufwand beim Ticketkauf haben.“

Zukünftig verfolgt auch VDV eTicket Service neben den Chipkarten eine Smartphone Strategie, berichtet Zeino. Derzeit gibt es viele unterschiedliche Handyticket-Applikationen, die Zeino „Handyticket-Inseln“ nennt. Geplant ist nun, diese „Inseln“ zu vernetzen. Denn eine Handy Ticket App für Deutschland ist in absehbarer Zeit nicht realisierbar. Angedacht ist, dass z.B. eine Handy-App für München auch Tickets für Frankfurt anbieten kann. Die Handy-App für München greift auf das Ticketsystem von Frankfurt zu und München erhält dafür einen Aufwandsersatz. Solch ein System ist gerade im Entstehen, 2015 sollen erste Tickets nach dieser Systematik möglich sein. Wobei Zeino einräumt, dass die Smartphone-Nutzung nicht so drastisch ansteigt, wie angenommen. Ein Problem sei jedenfalls ein leerer Akku beim Smartphone, da in diesem Fall kein Fahrschein vorgewiesen werden könne. Dafür gibt es derzeit noch keine Lösung, da ja der Barcode am Handy gescannt werden müsse. Eine Option könnte die NFC Technologie sein, die zunehmend in neuen Handys verbaut wird. Damit wäre eine Überprüfung des Fahrscheines auch mit leerem Handy-Akku möglich. Generell dauert die Kontrolle des Handy Barcodes 1,6x länger als bei den regulären Chipkarten, womit mehr Kontrollpersonal notwendig werden wird.

Problematisch ist jedenfalls der grenzüberschreitende öffentliche Nahverkehr. In Holland gibt es z.B. auch Chipkarten, die aber mit dem deutschen e-Ticket Service System nicht kompatibel sind. Die Lösung sind daher Terminals, die beide Standards verarbeiten können. In Luxemburg treffen überhaupt mehrere Standards aufeinander, macht Zeino auf die fehlende Interoperabilität aufmerksam: „Es gibt nicht das europäische Ticketsystem, das wird es auch noch Jahre nicht geben.“

Wäre es sinnvoll, auf EU-Ebene ein e-Ticket Service zu diskutieren? Schwammenhöfer ist skeptisch. In Brüssel fände dann eine wenig zielführende Diskussion der unterschiedlichen Standards statt. Das wäre die „falsche Diskussion auf der falschen Ebene im falschen Gremium“. Generell seien die Eingriffsmöglichkeiten des BMVIT enden wollend. Das BMVIT könne etwa einen Verbund nicht zum Aufbau eines eTicket Service zwingen, auch nicht über finanzielle Mittel, berichtete Schwammenhöfer. Auch in Deutschland könne der Bund kaum etwas tun, obwohl er das Vorhaben gerne unterstützt hätte, informiert Zeino. Letztendlich haben in Deutschland die Länder die Initiative ergriffen.

GSV Generalsekretär Mario Rohrer hält zusammenfassend fest, dass zunehmender Konsens über einen einfachen und komfortablen Zugang zum öffentlichen Personentransport bestehe, und das über die gesamte Wegekette. In der Zukunft wird es dabei mehrere technische Ticket-Lösungen nebeneinander geben. Die Herausforderung wird sein, eine Interoperabilität all dieser Lösungen zu gewährleisten und damit die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs für die Nutzer weiter zu erhöhen.

11.11.2014, WEINER | MR