



Bericht zum GSV Forum: Ein Ticket für alle Wege – Vision oder bald Realität?

Die Fahrgäste wünschen es und es steht im Regierungsprogramm: Ein neues Tarif- und Vertriebssystem soll es möglich machen, österreichweit auf einfache Art eine Reise von A nach B zu buchen und zu bezahlen, wobei unterschiedliche Verkehrsmittel von unterschiedlichen Mobilitätspartnern benutzt werden können. Beim hochrangig besetzten GSV Forum zum Thema „Ein Ticket für alle Wege - Vision oder doch bald Realität?“ im April 2018 in der Diplomatischen Akademie in Wien war man sich in einem einig: Die Umsetzung sei bisher weder an der dafür notwendigen Technik und ausnahmsweise auch nicht am Geld gescheitert, sondern an mangelndem Vertrauen der Mobilitätspartner untereinander. Die Vertreter der einzelnen Stakeholder signalisierten in diesem Forum aber ein Umdenken: Gemeinsam wolle man für den Kunden eine gute Lösung entwickeln. Dazu sei aber auch die Unterstützung durch die Politik in der Form eines Masterplanes nötig.

Bevor die österreichische Situation diskutiert wurde, gab es Praxisbeispiele aus Luxemburg und Deutschland:

Luxemburg besitzt seit 1991 ein einheitliches Tarifsystem

Luxemburg, ein Land mit bald 600.000 Einwohnern, ist stark geprägt von den Nachbarländern und dem damit einhergehenden Pendlerverkehr, berichtet Gilles **Dostert**, Generaldirektor des luxemburgischen Verkehrsverbundes. Jeder zweite Arbeitnehmer kommt aus einem Nachbarland. Das erzeugt unausweichlich grenzüberschreitenden Verkehr bzw. hauptsächlich Pkw-Verkehr: Von den täglich 520.000 grenzüberschreitenden Fahrten werden nur 7,2% mit dem öffentlichen Verkehr zurückgelegt.

Dabei hat Luxemburg schon einiges erreicht, zumindest was das Ticketing betrifft. Seit 1991 gibt es ein einziges Tarifsystem und eine einheitliche Tarifierung für alle ÖPNV-Betreiber. Seit 2007 existieren weiter vereinfachte Tarife wie ein Kurzzeitbillet für zwei Stunden um zwei Euro, eine Tageskarte (bis 4 Uhr des Folgetages gültig) um vier Euro, eine Monatskarte für 25 Euro (limitierte Zone) bzw. für 50 Euro (unlimitiert) und eine Jahreskarte für 330 Euro (für Distanzen bis zu 6 Waben) bzw. 440 Euro (für das ganze Land). Jugendliche und Studenten fahren überhaupt gratis, Senioren um 100 Euro pro Jahr. Möglich wird diese attraktive Preisgestaltung nur durch massive Zuschüsse des Staates. Interessant ist auch das Angebot für Firmen (mPass): Hier richtet sich der Preis danach, wieviel Prozent der Belegschaft mitmachen. Rabatte auf das Jahresabo in der Höhe von 10-30% sind möglich. Mitarbeiter können somit den öffentlichen Verkehr kostengünstig nutzen.

Auch für die vielen Grenzgänger hat man sich etwas einfallen lassen: Seit 2005 gibt es grenzübergreifende Buslinien, die hauptsächlich Luxemburg finanziert. Eingeteilt sind die Busse in zwei Regionalzonen mit unterschiedlichen Preisen. Teilweise verkehren diese Busse sogar im fünf Minuten Takt.

Künftig will man auch eine multimodale Auskunft aufbauen, um den öffentlichen Verkehr und die sanften Mobilitätsformen wie Fuß- und Radverkehr zu fördern: Dostert: „Unsere Aufgabe ist es, Informationen über nachhaltige Mobilitätsformen, nicht nur über den öffentlichen Verkehr, zu

liefern: Auch das Auto soll so realitätsgetreu wie möglich eingebunden werden.“ Als Zugangs- oder Nutzungsschlüssel für all diese Mobilitätsformen soll die Mobilitätskarte „mKaart“ dienen.

Deutschland: Ministerium hat Strategie vorgegeben – Umsetzung noch im Gange

eTicketing und digitale Vernetzung im Öffentlichen Personenverkehr werden auch in Deutschland von der Politik als „Megathema“ gesehen. Wolfgang **Kieslich**, freiberuflicher Berater im Verkehrswesen, präsentiert dazu die aktuelle Strategie und die Ziele des zuständigen Ministeriums (BMVI) zum eTicketing und die digitale Vernetzung im Öffentlichen Personenverkehr. Ziele sind u.a. eine Vernetzung von Verkehrsunternehmen und -verbänden, die Unterstützung von Standards zur Herstellung eines “(((eTickets Deutschland“ und die Erhöhung des Anteils an Gelegenheitskunden. Denn genau bei diesen bestehe enormes Potential: 80% der potentiellen Kunden sind Autofahrer und werden laut Kieslich derzeit nicht angesprochen: „Der öffentliche Verkehr hat seinen Markt verloren. Wir müssen uns in der neuen Branche um ‚Mobilisten‘ kümmern – auch um den Autofahrer – und das machen wir nicht. Kooperationsmodelle mit dem Auto fehlen. Im derzeitigen Kundensegment ist nur mehr wenig zu holen.“

Immerhin hat sich die Verkehrsministerkonferenz 2010 in Deutschland mit der VDV Kernapplikation auf einen offenen Daten- und Schnittstellen-Standard für eTicketing geeinigt. Jetzt müsse es in die Umsetzung gehen. Denn einfaches Ticketing sei für multimodales Reisen essentiell, Informieren alleine zu wenig.

Wie kann also ein Ticket für alle Wege realisiert werden?

Kieslich sieht zwei Lösungsvarianten: Entweder man harmonisiert alle Tarife – aus der Sicht von Kieslich unrealistisch – oder man addiert die verschiedenen Tarife, wofür ein elektronisches Ticketing unerlässlich ist.

Allerdings sollte man sich nicht zu viel Hoffnung auf Veränderung machen: In einer Delphi-Studie zur Zukunft von (((eTicket Deutschland hat man herausgefunden, dass seitens der Betreiber nicht erwartet wird, dass die heutige „Kleinstaaterei“ des ÖPNV durch eTicketing überwunden wird und Fördergelder essentiell sind. Kieslich: „Der Bund muss es richten. Wir haben in Bayern gesehen, dass die Systeme erodieren, wenn keine Förderung mehr fließt. Dann werden Echtzeitdaten nicht mehr gepflegt. Der öffentliche Verkehr ist definitiv ein Zuschussgeschäft.“

Weiters hat man in der Delphi-Studie herausgefunden, dass sich die Hälfte der ÖV-Unternehmen nicht sicher ist, ob sie sich auch auf den Kunden ausrichten. Kieslich ist fassungslos: „In welchem Markt können sie sich nicht auf den Kunden ausrichten?“

Eigentlich sollte man aus der Sicht von Kieslich noch weiter denken: Denn der Einstieg in die Mobilität finde über die Aktivität statt. In anderen Branchen haben das Booking & Co. längst erkannt.

Braucht es wirklich ein Ticket für alle Wege?

Laut Erich **Forster**, Geschäftsführer der privaten WESTbahn, ist ein durchgehendes Ticketing unabdingbar, da es für die gesamte ÖV-Branche enorme Chancen bietet. Die Kooperation der Verkehrsträger schließe jedenfalls den Wettbewerb nicht aus. Daher unterstützt die Westbahn alle

Initiativen für ein österreichweites Tarif- und Vertriebssystem. Und man sollte das Thema auch rasch international angehen. Grundlage für eine erfolgreiche Realisierung müsse ein verpflichtender Austausch aller Daten sein. Anknüpfungspunkt und Chance könnte die Überarbeitung der Passagierrechte auf europäischer Ebene sein.

Laut Bianca **Khalil**, Wiener Linien, Leitung Produkt und Steuerung, ist ein Ticket nicht unbedingt das Ziel: „Für den Kunden ist wichtig, dass er sich seinen Mobilitätswunsch mit nur einer Buchung erfüllen kann, er also nicht mehrfach seine Daten hinterlegen muss. Ob dann dahinter mehrere Tickets stehen, ist dem Kunden gleichgültig.“

Welche Ansätze gibt es?

Wer multimodal von A nach B reist, will zuverlässige Reiseinformationen erhalten, dann die gewählte Route buchen und bezahlen können und das möglichst einfach in einem Schritt bzw. einer Anwendung. Diesen Ansatz verfolgen die Wiener Linien mit der WienMobil App, berichtet Khalil. Seit dem Start im September 2015 entwickelt man die App ständig weiter.

Einen womöglich noch kundenfreundlicheren Ansatz verfolgte man im Forschungsprojekt smart journey im Jahr 2017, berichtet Jakob Huber, ÖBB Personenverkehr. Das Handy sollte dabei anhand aufgezeichneter GPS-Daten selbst herausfinden, mit welchem Verkehrsmittel man unterwegs ist und wann mit der Aufzeichnung begonnen werden soll, um die Fahrtstrecke korrekt zu ermitteln. Leider war der Ansatz jedoch noch nicht markttauglich, da die App nicht immer genau feststellen konnte, wann und wo die einzelnen Fahrten begonnen wurden. Dennoch könnte man an diesem Projekt weiterarbeiten, wenn der Kunde bei Beginn der Fahrt selbst die Aufzeichnung startet und diese auch wieder beendet. Ein Vorteil dieser Lösung wäre es, die Tarife im Nachhinein zu optimieren und dem Kunden damit gewissermaßen eine Bestpreisgarantie zu bieten. Letztendlich wäre damit auch ein Ticket für alle Wege realisierbar. Huber: „Allerdings nur wenn alle mitmachen, die ÖBB kann das nicht alleine durchziehen.“

Mehr Kooperation gefragt

Generell befürchtet Huber, dass ohne verstärkte Kooperation viele Entwicklungen parallel stattfinden und ein fragmentierter ÖV entsteht – nicht selten zum Nachteil des Kunden. Parallel zu diesen Geburtswehen existieren bereits Unternehmen bzw. Zahlungsdienstleister, die ein Stück vom Kuchen haben wollen. Mastercard wickelt beispielsweise schon heute große Teile des ÖV-Ticketings in London ab und Google ist bereits heute die weltweit größte Fahrplanauskunft. Huber: „Das Szenario Kooperation statt Fleckerlteppich könnte uns retten.“ Huber schlägt deshalb eine Roadmap vor, in der die nächsten gemeinsamen Schritte, Zuständigkeiten, Entscheidungskompetenzen etc. entsprechend geklärt werden, um zu individuellen Gesamtlösungen zu kommen.

Auch Wolfgang Schroll, Präsident der ARGE ÖVV, sieht die Notwendigkeit eines Masterplanes: „Wenn jeder für sich aus seinem Fokus heraus die Digitalisierung betreibt, dann gute Nacht, lieber Kunde, da wirst du auf deinem Handy gar nicht genug Platz für die Apps haben!“ Und dieser Masterplan muss von der öffentlichen Hand bzw. Verkehrspolitik kommen, schließlich bezahlt der Staat einen erheblichen Anteil des öffentlichen Verkehrs.

Auch Schroll ortet fehlende Kooperation als eine der größten Hürden: „An einem Strang ziehen wir in Österreich schon. Ich bin nur nicht sicher, ob wir alle in die gleiche Richtung ziehen. Vertriebs-Egoismen stehen uns im Weg, wir sollten dringend als Branche handeln.“

Khalil sieht hohes Potential im Öffnen der Schnittstellen: „So lange der Kundennutzen im Vordergrund steht, kooperieren wir gerne. Öffnen wir doch unsere Schnittstellen als Zeichen des gegenseitigen Vertrauens.“ Ziel müsse auch ein einheitlicher Login-Prozess sein, also ein gemeinsames Identity Management, um sich nicht bei jedem Anbieter neu registrieren zu müssen.

Schroll gibt allerdings zu bedenken, dass das Öffnen der Schnittstellen nicht ausreiche, denn letztendlich müsse geklärt werden, wem der Kunde „gehört“ und wo dessen Daten liegen. Die Schweiz hat dieses Problem mit ch.direct gelöst. 256 Verkehrsunternehmen ziehen da an einem Strang, die Branche hat hier selbst eine Lösung gefunden. So etwas müssten wir auch schaffen.

Huber betont, dass es der ÖBB nicht primär um den Verkauf von Tickets gehe, sondern um das Erbringen einer hochwertigen Dienstleistung. Eine einfache Schnittstelle mit Daten wie den Abfahrtszeiten oder dem richtigen Bahnsteig zu öffnen und dann wieder den eigenen Weg zu gehen, wird nicht reichen, um einen Bestpreis und eine Rechnung über mehrere Verkehrsträger hinweg zu erstellen. Huber resümiert: „Ein Ticket für alle Wege scheiterte bisher weder an der Technik noch am Geld, sondern am mangelnden Vertrauen der Mobilitätspartner zueinander!“

Braucht es eine österreichweite Lösung?

Nicht unbedingt: Aus der Sicht von Schroll sollte der Fernverkehr jedenfalls nicht im Fokus stehen. Der Nahverkehrs- oder Regionalverkehrskunde sei anzusprechen. Schroll: „Wir brauchen Lösungen für den Alltagsverkehr, 95% aller Kunden sind so unterwegs. Fernreisen sind nicht der Regelfall.“

Das Stadtgebiet alleine zu betrachten sei aber auch zu wenig, betont Khalil. Daher hätte man auch gerne eine Schnittstellenlösung zur ÖBB. Man benötigt also eine Lösung für die Region.

Was wissen wir über den Kunden? Was wäre kundenfreundlich?

Wie sich ein Jahreskarten-Kunde im Wiener Linien Netz bewegt, ist beispielsweise noch relativ unklar, betont Khalil. Mit der WienMobil App erwartet man, bessere Rückschlüsse auf das Kundenverhalten ziehen zu können.

Diese freie Bewegung im Wiener ÖV-System ist aber aus der Sicht von Schroll auch ein enormer Vorteil: „Wenn jemand bereits eine Jahreskarte hat, dann sollte man den Kunden nicht quälen, sondern lieber dessen Möglichkeiten auf Wunsch erweitern.“ Warum sollte er nicht mit diesem „Fahrschein“ auch einmal eine Fahrt in einer Straßenbahn in Innsbruck zurücklegen können, beispielsweise in Form eines Bonusprogrammes. Schroll: „Man muss nicht immer alles mit Geld regeln.“ Im Falle geringer Auslastung könnte man dem Kunden überhaupt einmal eine Freifahrt in einem anderen System anbieten. Im Hintergrund sind das große Schritte, ist sich Schroll bewusst.

Wie soll es weitergehen?

Dietrich Wertz, im Kabinett des Bundesministers für das Thema zuständig, sieht jedenfalls eine brauchbare Ausgangslage, zumindest für den Alltagsverkehr: Dank der Verkehrsverbundtickets

kann hier bereits mit einem Ticket von A nach B gereist werden. Die dort verkauften Monatskarten und Jahreskarten beweisen, dass dieses System bereits gut funktioniert. Jetzt müsse noch stärker der verkehrsträgerübergreifende Ansatz verfolgt werden. Der öffentliche Verkehr als Rückgrat in Kombination mit anderen Verkehrsmitteln sei jedenfalls kein Widerspruch.

Auch Huber ist der Meinung, dass wir in Österreich mit den Verkehrsverbänden nicht schlecht aufgestellt sind. Ohne die Verkehrsverbände könnte man auch nicht den ÖBB Ticketshop betreiben, dank dem man von Oberwart bis Vorarlberg mit einem Ticket mit verschiedensten öffentlichen Verkehrsmitteln fahren kann.

Schroll betont, dass der Ticketshop zwar Großes leistet, allerdings für einen Weg von A nach B in Wien wohl eher weniger geeignet ist. Ein gemeinsamer Zugang für den Kunden wäre wünschenswert, allerdings welches System soll es sein? Alles für einen, nämlich den Kunden, müsse das Ziel sein. Bisher werde viel über den Mobilitätsanbieter ÖBB gespielt. Daneben gibt es einzelne Lösungen für die Städte wie WienMobil. Und die Verkehrsverbände befinden sich „mittendrin“. Da braucht es Vertrauen und Kooperationswillen.

Auch aus der Sicht von Kieslich benötige es die bereits erwähnte Schnittstellenöffnung und generell einen Masterplan.

Forster stimmt zwar zu, dass wir im Stadt- und Umlandverkehr gut unterwegs seien, darüber hinaus aber kaum. Daher will Forster jetzt rasch Taten sehen: „Das, was im Regierungsprogramm steht, macht Sinn. Das müssen wir gemeinsam unterstützen. Eine einzige Datenbasis, an der alle arbeiten, ist der Schlüssel. Den Kunden können wir nur dann überzeugen, wenn es einfach ist und er oder sie sicher sein kann, den besten Preis zu bezahlen.“

Warum macht man es nicht wie damals bei der Verkehrsauskunft Österreich (VAO)?

Denn eigentlich würde zu der derzeitigen von der öffentlichen Hand betriebenen multimodalen Auskunftsbasis nur mehr ein Preis, die Buchung und die Bezahlung fehlen. Allerdings wäre ein österreichweites Tariftableau erforderlich, um für jede Route einen Preis anzeigen zu können, erläutert Schroll: „Es kann nicht so schwierig sein, das zu machen, aber man muss es angehen.“

Allerdings eigne sich die VAO nur bedingt. Schroll: „Ich sehe die VAO als Kristallisationspunkt. Die Eigentümerstruktur der VAO passt mit der Vertriebsstruktur nicht wirklich zusammen. Daher glaube ich an eine ganz enge Kooperation VAO mit einer Vertriebsgesellschaft.“

Welche Lösung es auch wird, aus der Sicht von Wertz müsse man jedenfalls schnell sein, sodass man als öffentliche Hand selbst die Rendite für sich und die Kunden erzielt, bevor das andere private Unternehmen tun. Generell ist Wertz überzeugt, dass es ganz wichtig sei, sich vom Grundmisstrauen zu verabschieden. Es könne nicht darum gehen, sich gegenseitig Potentiale wegzunehmen, sondern gemeinsam das große Potential zu erschließen. Wertz sieht in der heutigen Diskussion viel Kooperationswillen und deutet das als positives Zeichen.

Masterplan und Wille aller Beteiligten erforderlich

Mario **Rohracher**, Generalsekretär der GSV, fasst zusammen, dass wir in Österreich schon heute über viele Elemente einer Lösung verfügen. So existiert etwa mit der multimodalen Routinglösung

Verkehrsauskunft Österreich (VAO) bereits eine gute Basis mit wesentlichen Playern an Bord. Rohracher ist überzeugt, dass vorhandene Barrieren abgebaut werden können - dafür brauche es einen Masterplan der Regierung und den Willen aller Beteiligten. Wenn man es richtig macht, werden alle Mobilitätsdienstleister von mehr Fahrgästen und wir alle von nachhaltiger und dennoch leistbarer Mobilität profitieren.

30.5.2018, WEINER