

Gelsenkirchen, 16. Dezember 2020

Bilanz nach einem Jahr mit neuem Vertriebsdienstleister im SPNV

Zeitgemäßer und wirtschaftlicher Ticketvertrieb mit Trend zum Online-Verkauf

Ein Jahr ist es inzwischen her, seit die Transdev Vertrieb GmbH (Transdev) den Verkauf von Nahverkehrstickets im Namen von Abellio an den Bahnhöfen und SPNV-Haltepunkten in der Region übernommen hat. Seitdem können Nahverkehrskund*innen ihre Fahrscheine für den Öffentlichen Personennahverkehr entweder an den neuen Ticketautomaten oder direkt bei einem Servicemitarbeiter in den Vertriebsstellen des Unternehmens erwerben – gut zu erkennen am markanten grünen VRR-Design. **Die Bilanz des VRR nach zwölf Monaten mit dem neuen Vertriebsdienstleister fällt positiv aus: Fahrgäste profitieren von neuen zeitgemäßen Funktionen und die Wirtschaftlichkeit hat sich verbessert.**

„Der SPNV als wichtiger Bestandteil der öffentlichen Daseinsvorsorge muss auch Vertriebskanäle und Standorte gewährleisten, die nicht zwangsläufig wirtschaftlich sind. Trotzdem war es uns bei der Neuorganisation des Vertriebs ab Dezember 2019 besonders wichtig, ihn so komfortabel aber eben auch so effizient und kostengünstig wie möglich zu gestalten“, erklärt Burkhard Dedy, verantwortlicher Projektleiter für den SPNV-Vertrieb beim VRR. „Unsere finanziellen Mittel sind begrenzt. Geld, das wir im SPNV-Vertrieb durch eine verbesserte Wirtschaftlichkeit einsparen, können wir zum Nutzen aller Nahverkehrskund*innen in zusätzliche SPNV-Leistungen investieren.“ Aus diesem Grund wurden einige Automaten- und Vertriebsstellenstandorte aufgegeben – und zwar dort, wo die Einnahmen durch Ticketverkäufe noch nicht einmal die Unterhaltungskosten sichern. So können Nahverkehrskund*innen heute zwar beispielsweise an jeder Station im VRR ein Ticket am Automaten kaufen, nur nicht mehr zwangsläufig an mehreren Stellen pro Station. Bei hoher Nachfrage oder auch an Stationen, an denen bislang gar kein Ticketkauf möglich war, wurde der Vertrieb ausgeweitet. Fahrgäste können seit Dezember 2019 an rund 450 grünen Ticketautomaten, in 21 Vertriebsstellen und 23 Agenturen Nahverkehrstickets erwerben.

Rund 450 Ticketautomaten im VRR-Design

Die neuen Ticketautomaten sind kundenfreundlich gestaltet und bieten im Vergleich zu den alten DB-Automaten zusätzliche nützliche Funktionen. Anfangs kam es jedoch bei einzelnen Geräten zu Störungen, manche waren nicht zu bedienen, bei anderen funktionierte die Onlineanbindung nicht korrekt und zum Teil konnten Fahrgäste nicht alle Zahlungsmittel einsetzen. Inzwischen hat sich jedoch die sogenannte Verfügbarkeit der Ticketautomaten – also der reibungslose Betrieb aller Funktionen – wesentlich verbessert und liegt inzwischen bei durchschnittlich 97 bis 98 Prozent.

Persönlicher Ticketverkauf in Vertriebsstellen

An 21 Stationen mit einer großen Fahrgastnachfrage betreibt Transdev eigene Vertriebsstellen, in denen Fahrgäste sämtliche Anliegen rund um den Öffentlichen Personennahverkehr direkt mit einem Servicemitarbeiter*innen klären können. Erste Testkund*innenuntersuchungen zeigen, dass sich insbesondere die Wartezeiten positiv entwickelt haben: Durchschnittlich warteten Fahrgäste etwa 100 Sekunden auf den persönlichen Kontakt zu einem Transdev-Mitarbeiter. Weniger erfreulich war das recht lückenhafte Wissen des Servicepersonals im Hinblick auf den VRR-Tarif und das Ticketangebot des Verbundes. „Die Ergebnisse sind vergleichbar mit den Werten der Deutschen Bahn in vor einigen Jahren, in denen wir die Qualität der Vertriebsstellen systematisch durch Testkund*innenuntersuchungen erhoben haben“, erläutert Burkhard Dedy, „hier muss dringend u. a. durch Schulung des Personals nachgebessert werden, um den Fahrgästen eine bestmögliche Servicequalität bieten zu können.“ Eine solche Verbesserung war auch bei der Deutschen Bahn über die Jahre erkennbar.

Weitere Informationen finden Sie hier: [SPNV-Vertrieb: Rückblick auf das erste Jahr mit neuem Dienstleister | Verkehrsverbund Rhein-Ruhr \(vrr.de\)](#)

Kontakt für Journalisten:
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Sabine Tkatzik (Pressesprecherin)
E-Mail: presse@vrr.de
Telefon: 0209/1584421