

Dr. Johannes Theißen, Frankfurt am Main
Dipl.-Geogr. Walter Noé, Hofheim
Dipl.-Geogr. Gerd Graf, Frankfurt am Main

Geld zurück bei Verspätung

Pünktlichkeitsgarantie für lokale Verkehre im Rhein-Main-Gebiet

Leistungsgarantien für ÖPNV-Kunden werden in der Fachwelt schon seit mehreren Jahren intensiv diskutiert. Der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) hat sich mit diesem Thema erstmals im Jahr 2004 auseinandergesetzt und mit der Mobilitätsgarantie für persönliche Jahreskarteninhaber einen ersten Schritt zur Verbesserung der Fahrgastrechte eingeleitet. Die Mobilitätsgarantie gilt bei Verspätungen im Regionalverkehr von mehr als 20 Minuten oder wenn aufgrund einer Verspätung im Regionalverkehr ein Anschluss verpasst wurde. In diesen Fällen kann der Kunde für die Weiterfahrt die Züge des Fernverkehrs oder ein Taxi nutzen. Die entstehenden Mehrkosten werden ihm dabei bis zu einer Höhe von 15 Euro erstattet; bei verpasstem letzten Anschluss bis 30 Euro.

Die *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt mbH hat für den Bereich des Nachtbusnetzes im Dezember 2005 eine Kundengarantie eingeführt, die bei einer Verspätung von mehr als 15 Minuten oder bei Nichterreichen des letzten Anschlusses die Erstattung von

Taxikosten für die Heimfahrt (bis. max. 15 €) vorsah.

Die Ausweitung der Leistungsgarantie auf alle ÖPNV-Kunden, inzwischen auch ein europaweit diskutiertes Thema, wurde mit intensiver Unterstützung der Stadt Frankfurt am Main von *traffiQ* und den lokalen Partnerorganisationen engagiert vorangetrieben. Zwar bestehen hinsichtlich der Vorteile, wie

- >> höhere Kundenzufriedenheit
- >> Sicherstellung von Anschlüssen, insbesondere in den Spätverkehrszeiten
- >> wesentlicher Anreiz, die eigene Leistung zu verbessern
- >> Imageverbesserung für den ÖPNV

kaum Meinungsunterschiede, doch die entscheidende Frage lautet: Wie viel kostet eine solche Leistungsgarantie? Und an diesem Punkt besteht eine große Unsicherheit, die eine verlässliche Prognose kaum zulässt, zumal Erfahrungen in anderen Regionen, hier insbesondere im nordhessischen Ver-

kehrverbund (NVV) nicht direkt übertragbar sind.

Allen Beteiligten ist darüber hinaus klar, dass aus Kundensicht nicht die Erstattung von Fahrgeld im Vordergrund steht, sondern die Kunden und Kundinnen zunächst und vor allem ein möglichst pünktliches ÖPNV-System erwarten; dass sie außerdem im Störfall umfassend informiert werden wollen, gegebenenfalls eine alternative Möglichkeit zur Fortsetzung der Fahrt nutzen können und erst zuletzt, wenn aus welchen Gründen auch immer Verspätung droht oder eingetreten ist, eine finanzielle Entschädigung erwartet wird.

Am 1. August 2008 haben fünf Partner im Rhein-Main-Gebiet mit dem *Pilotprojekt 10-Minuten-Garantie* den „Sprung ins kalte Wasser“ gewagt: Der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, die Lokale Nahverkehrsorganisation Offenbach GmbH (LNO), die Kreis-Verkehrsgesellschaft Offenbach mbH (KVG) sowie die Lokale Nahverkehrsorganisation der Stadt Darmstadt und des Landkreises Darmstadt-Dieburg (Dadina).

>> Regeln der 10-Minuten-Garantie

Die „10-Minuten-Garantie“ gewährleistet die Erstattung von Ticketkosten bei Verspätungen in den lokalen Verkehrsmitteln U-Bahn, Straßenbahn und Bus inklusive der Regionalbuslinien des RMV in dem betreffenden Gebiet der vier be-

teiligten Nahverkehrsorganisationen; hier werden jährlich ca. 250 Mio. Fahrten zurückgelegt. Die Garantie greift, wenn Fahrgäste mit mindestens 10 Minuten Verspätung an einem Fahrtziel im Bereich der beteiligten Partner ankommen und die lokalen Verkehrsmittel (U-Bahn, Straßenbahn, Bus) oder die entsprechenden Regionalbusse benutzt haben.

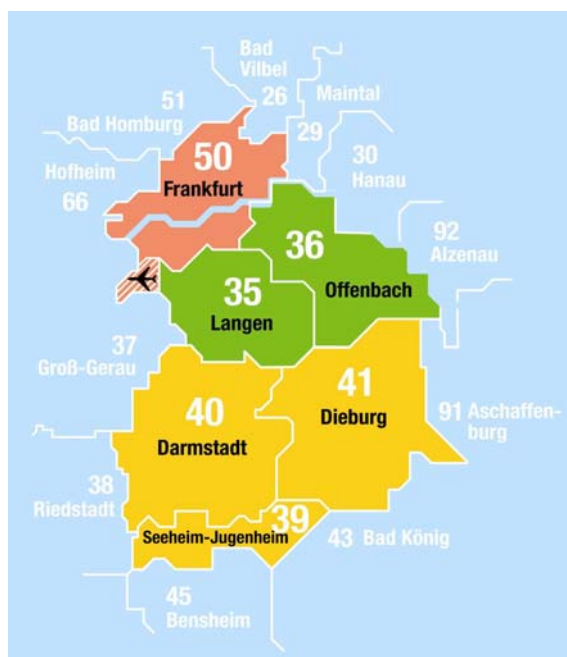


Abb. 1: Geltungsbereich der 10-Minuten-Garantie im RMV

In Abhängigkeit von der Fahrkarte des Kunden wird entweder der volle Fahrpreis bei Einzeltickets bzw. ein anteiliger Fahrpreis bei Zeitkarten (z.B. Monatskarte) erstattet. Die Summe aller Erstattungen für eine Zeitkarte darf jedoch nicht den Wert der Fahrkarte übersteigen.

Bei Verspätungen von mehr als 10 Minuten am Ziel bzw. bei Fahrtausfällen kann der Kunde nach 21 Uhr auch auf

ein Taxi umsteigen. Gegen Vorlage der Original-Taxiquittung werden dem Kunden Taxikosten von bis zu 15 Euro erstattet.

Die verspätete Fahrt muss innerhalb von drei Tagen im Internet reklamiert werden. In Ausnahmefällen ist auch die telefonische, postalische oder persönliche Reklamation möglich. Ziel ist es jedoch eine möglichst hohe Reklamationsquote über das Internet zu erzielen.

Die Kunden erhalten zeitnah einen Hinweis, ob ihre Reklamation den Regeln entspricht und anerkannt wird. Sie können sich dann ihre Erstattung innerhalb von drei Monaten unter Vorlage ihrer Vorgangsnummer, der Originalfahrkarte und eines Lichtbildausweises an jeder teilnehmenden Servicestelle in bar auszahlen lassen. Es besteht dabei auch die Möglichkeit mehrere Vorfälle zu sammeln und den Gesamtbetrag innerhalb von drei Monaten abzuholen.

>> **IT-System zur Abwicklung der 10-Minuten-Garantie**

Die gesamte Abwicklung der 10-Minuten-Garantie erfolgt mittels einer von der rms GmbH in Zusammenarbeit mit der Firma codebox und der Firma hacon entwickelten Softwarelösung, die in Form einer Webapplikation realisiert wurde.

Über die „öffentliche“ Anwendung können die Kunden Ihre Reklamationsfälle per Internet eingeben. Mittels einer speziell programmierten Schnittstelle zur hafas Internet-Fahrplanauskunft des

RMV kann die jeweilige Fahrt herausgesucht werden. Dieses Feature bietet mehrere Vorteile:

- >> Der Kunde gibt seine Fahrtrelation entsprechend der bereits bekannten RMV-Fahrplanauskunft ein und wählt sehr komfortabel den von der Verspätung betroffenen Streckenabschnitt aus.
- >> Die Angaben des Kunden (Linie, Abfahrtszeit) sind somit bei einer eventuellen Prüfung besser nachvollziehbar.
- >> Es entsteht im System der 10-Minuten-Garantie kein zusätzlicher Pflegeaufwand für die Aktualisierung von Fahrplandaten.

Die „interne“ Anwendung dient der Bearbeitung und Verwaltung der Reklamationsfälle. Hierbei gibt es definierte Benutzerrollen, mit denen gesteuert werden kann, welche Funktionen ein Mitarbeiter ausführen darf. Alle Schritte einer Reklamation, vom Eingang über die Prüfung bis zur Auszahlung werden innerhalb der Software abgewickelt und dokumentiert. Auch die Kundenkorrespondenz über E-Mail oder Brief erfolgt aus dem System heraus. Hierfür werden dem Bearbeiter bei Bedarf entsprechende Textvorlagen zur Verfügung gestellt, die zusätzlich individuelle Anpassungen ermöglichen.

>> Rollenmodell

Das IT-System ist mit einem dynamischen Rollensystem ausgestattet. Der Systemadministrator kann über eine Benutzeroberfläche neue Rollen definie-

Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5 Schritt 6 Schritt 7 Ergebnis

Start und Ziel eingeben

Hier können Sie Angaben zu Ihrer Reiseroute machen, auf der die Verspätung eingetreten ist.

Unter "Weitere Optionen" können Sie bei Bedarf einzelne Parameter verändern, um die Suche nach der von Ihnen benutzten Reiseroute einzugrenzen.

Route ?

Von

Nach

Via

Wann ?

Datum

Uhrzeit Abfahrt Ankunft

Womit ?

Linien alle Linien alle Linien ohne ICE Nahverkehr

Abb. 2: Eingabemaske 10-Minuten-Garantie im Internet

ren und den Rollen bestimmte Funktionen zuordnen, die diese dann im System nutzen dürfen.

Jeder Benutzer wird beim Anlegen seiner Zugangsdaten direkt mit einer Rolle ausgestattet. Über die Rolle ist somit definiert, auf welche Funktionen er im System zugreifen kann, das heißt, welche Berechtigungen der Benutzer innehat. In Abbildung 3 werden die sechs Standard-Rollen mit ihren entsprechenden Aufgaben dargestellt.

>> [Mandantenfähigkeit](#)

Ein weiteres Kennzeichen der Software ist die Mandantenfähigkeit. Jeder Partner prüft und bearbeitet nur die Reklamationen, die seinen Linien zugeordnet sind und kann spezifische Einstellungen im Programm vornehmen. Hierzu gehören spezifische Layouts für Druckvorlagen oder die individuelle Einstellung der

Prüfquote. Somit ist gesichert, dass jeder Partner nur Statistiken zu Reklamationen erzeugen kann, welche die eigenen Linien betreffen.

>> [Prüfprozesse und Prüfparameter](#)

Im System gibt es eine Vielzahl automatisierter Prüfprozesse. Das System überprüft u. a. direkt bei der Eingabe, ob

- >> die 3-Tagesfrist eingehalten ist,
- >> die reklamierte Verspätung auf einer erstattungsrelevanten Linie stattgefunden hat,
- >> zu dem Zeitpunkt für diese Linie eine Sperrung vorlag,

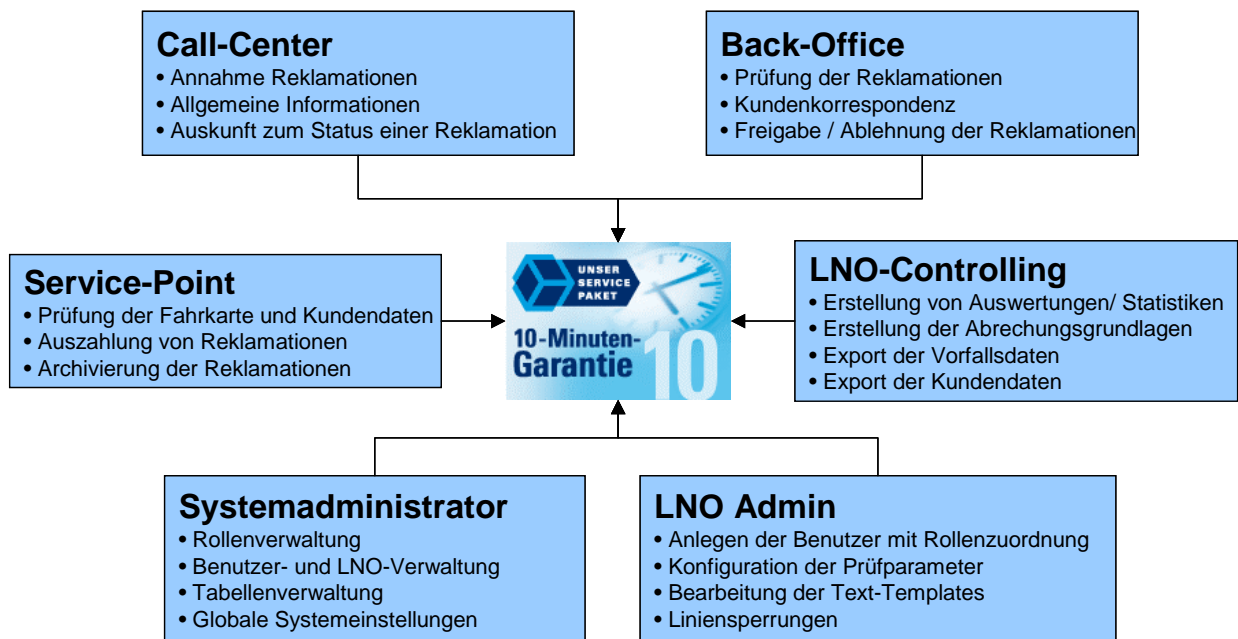


Abb. 3: Benutzerrollen im System der 10-Minuten-Garantie

- >> die Zielhaltestelle in einem der zulässigen Tarifgebiete liegt,
- >> die 10-Minuten-Regel eingehalten wurde.

Zusätzlich zu diesen globalen Prüfungen können weitere Prüfmechanismen partnerspezifisch aktiviert und konfiguriert werden. Über die Selektion des betroffenen Linienabschnitts, der die Gesamtverspätung verursacht hat, ist die Reklamation eindeutig einem Partner zuzuordnen. Jeder Partner kann im System für seine Fälle zwei Parameter definieren:

- >> Anzahl der Beschwerden eines Kunden in einem definierten Zeitraum, die dann zu einer automatischen Prüfung führen.

- >> Zeitraum (in Tagen), für den die Anzahl der Beschwerden überprüft wird.

Die Einführung dieser Prüfmechanismen war unter anderem von der Sorge getragen, möglichen Missbrauch nicht rechtzeitig erkennen zu können. Darüber hinaus erscheint es notwendig, wenn es sich auch in der Regel nur um kleine Auszahlungsbeträge handelt, diese nicht ohne Prüfung der Rechtmäßigkeit auszuzahlen.

Zusätzlich gibt es noch die Möglichkeit der Stichprobenprüfung. Sowohl für Reklamationen von Fahrkartenkosten als auch für Taxikostenerstattungen kann jeweils separat im System eine Stichprobe aktiviert werden. Der Stichpro-

benumfang lässt sich für jede Erstattungsart individuell einstellen.

>> Abrechnung zwischen den Partnern

Die Servicestellen werden von unterschiedlichen Partnern betrieben. Da sich der Kunde an jeder teilnehmenden Servicestelle die Erstattung abholen kann, zahlt folglich jeder Partner auch für die anderen Partner Erstattungen aus. Das System ist in der Lage für jeden Partner auf Knopfdruck Verrechnungsunterlagen zu erstellen und ermöglicht somit die einfache Abrechnung zwischen allen Projektpartnern.

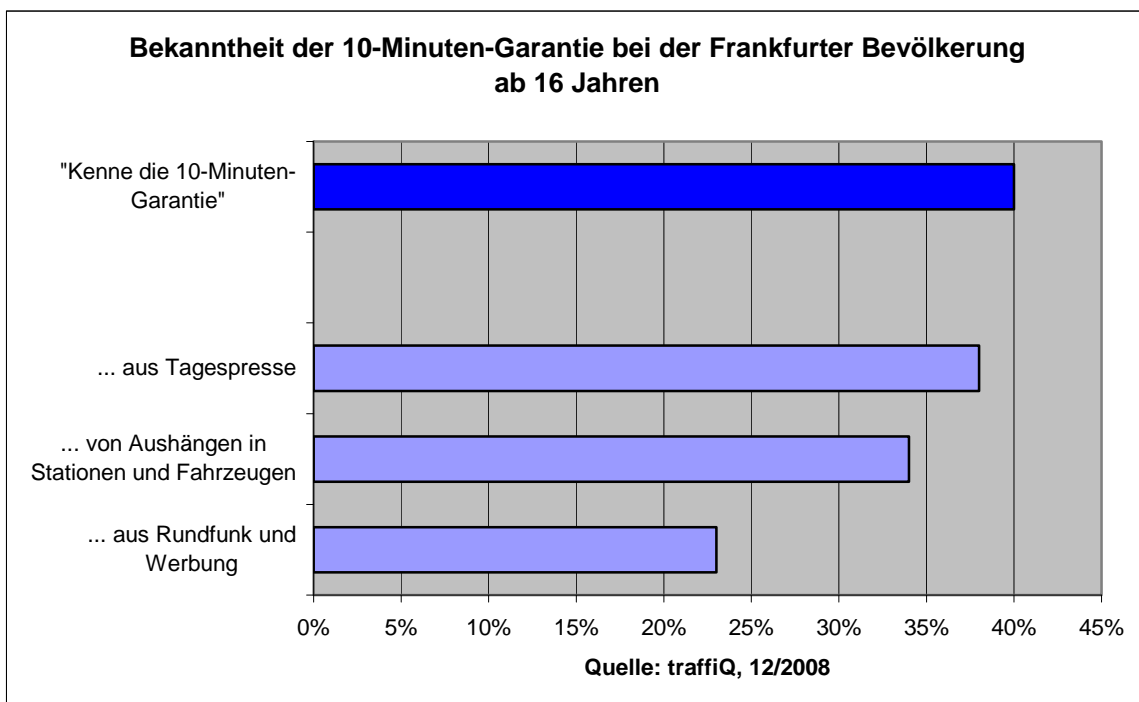
traffiQ als größter Partner hat in diesem System die Abrechnung zwischen den Partnern übernommen, die auf der Basis der geleisteten Zahlungen und der auf die einzelne Organisation entfallenden Reklamationen vierteljährlich durchge-

führt wird.

>> **Positive erste Erfahrungen**

Am 31.07.2008 wurde die 10-Minuten-Garantie in einer Pressekonferenz vorgestellt. Dem folgte eine sehr breite und positive Berichterstattung in mehreren regionalen Funk- und Fernsehsendern sowie eine große Anzahl von Artikeln in Tageszeitungen. Flankiert wurde die Einführung durch weitere Kommunikationsmaßnahmen wie Plakate an Stationen und direkt in den Fahrzeugen, eine Bekanntmachung im Kundenmagazin *RMV mobil* sowie der Verteilung von Flyern. In ausgewählten Servicestellen wurde zum Projektbeginn ein Terminal zur Kundeneingabe von Reklamationen aufgebaut, das von jeweils einem Mitarbeiter betreut wurde.

Abb. 4: Bekanntheit der 10-Minuten-Garantie bei der Frankfurter Bevölkerung ab 16 Jahren (bei Angaben zur Informationsquelle waren Mehrfachnennungen möglich)



Durch die intensive Öffentlichkeitsarbeit hat die 10-Minuten-Garantie bereits einen hohen Bekanntheitsgrad bei den Kunden. In einer von traffiQ beauftragten repräsentativen Befragung Anfang Oktober 2008 gaben fast 40 Prozent der Befragten an, die 10-Minuten-Garantie zu kennen. Die Zufriedenheit mit der Kundengarantie wurde mit 2,51 bewertet (Skala von 1=sehr gut bis 5=schlecht).

Die Mehrzahl der Befragten kannte die Pünktlichkeitsgarantie (zwei Monate nach ihrem Start) aus der Tagespresse (38 Prozent), von den Aushängen in Fahrzeugen und Stationen (34 Prozent) sowie aus Rundfunk und Werbung (23 Prozent).

Trotz der hohen Bekanntheit liegt die Anzahl der Erstattungsanträge bislang noch weit unter den Erwartungen. In den ersten fünf Monaten wurden durchschnittlich nur 500 - 600 Anträge pro Monat gestellt. Allerdings ist in der Tendenz ein leichter Anstieg zu verzeichnen, so wurden im Januar 2009 rund 1.000 Anträge eingegeben.

Der überwiegende Anteil der Anträge, ca. 95 Prozent, wird über das Internetformular (<http://servicepaket.rmv.de>) gestellt. Diese Entwicklung ist aus Sicht der Betreiber erfreulich, da sie die Kosten für die organisatorische Abwicklung der Garantie reduziert. Bei Nutzung der anderen Kanäle muss die Eingabe des Antrages durch einen Mitarbeiter erfolgen.

Missbrauchsversuche in dem Sinne, dass der Kunde unbegründet eine Verspätung auf einer Linie reklamiert, um

sich einen finanziellen Vorteil zu verschaffen, kommen bisher extrem selten vor. Da von den Partnern in der Startphase eine 100-prozentige Prüfquote eingestellt wurde, lassen sich hierzu verlässliche Aussagen treffen. Nur in wenigen Fällen wurde die Reklamation des Kunden abgewiesen, da auf Basis der historischen RBL-Daten keine Verspätung festzustellen war. Ein Teil der Ablehnungen war zudem in der Anfangsphase auf falsche Eingaben der Benutzer zurückzuführen, so wurden Verspätungen z.B. von 28 Stunden eingegeben. Fehlangaben kommen indes inzwischen kaum noch vor. Die Benutzer haben die Eingabeprozedur verstanden und machen in Verspätungsfällen gerne davon Gebrauch.

>> Resümee

Aus Sicht der fünf Partner hat sich das kalkulierte Wagnis zur Steigerung der Kundenorientierung gelohnt. Die Pünktlichkeitsgarantie ist nach den ersten Erfahrungen ein vergleichsweise günstiges Instrumentarium, das sich positiv auf das Image des ÖPNV auswirkt. Neben den Effekten bezüglich der Kundenzufriedenheit lassen sich mittels der gewonnenen Informationen auch wichtige Hinweise zur Optimierung des Leistungsangebots gewinnen. So wurden auf Grundlage der Reklamationsfälle bereits zum Fahrplanwechsel im Dezember 2008 die Fahrpläne mehrerer Linien angepasst.

Erfahrungsgemäß werden solche neuen Serviceleistungen von den Kunden nur allmählich wahrgenommen, so dass

zumindest in den ersten Jahren mit einer deutlichen Zunahme der Auszahlungen gerechnet werden kann, es sei denn, dass gleichzeitig das Leistungsangebot so optimiert werden kann, dass die Verspätungen von mehr als 10 Minuten weniger werden. In diesem Kontext wird nun auch die Diskussion um eine

Ausweitung auf den gesamten Verbundraum und damit die Einbeziehung des störanfälligen S- und Regionalbahnverkehrs diskutiert. Bei allen bislang gemachten positiven Erfahrungen muss ein solches System allerdings finanzierbar bleiben, daher besteht hier noch erheblicher Diskussionsbedarf.

Die Autoren



Dr. Johannes Theißen (60) ist Prokurist und Leiter des Geschäftsbereichs Europäische Projekte und Neue Vertriebsformen bei *traffiQ*, der Lokalen Nahver-

kehrsgesellschaft Frankfurt am Main. Das Studium der Rechtswissenschaften und der Politischen Wissenschaften in Bonn schloss er 1984 mit der Promotion zum Dr. phil. ab. Berufliche Tätigkeiten bei einem Verband in Bonn, bei der Stadt Mönchengladbach und als stellvertretender Geschäftsführer der CDU-Fraktion Frankfurt am Main folgten. Seit 2002 ist Theißen bei *traffiQ* tätig.

Dipl.-Geogr. Walter Noé (53) ist seit November 2000 Leiter Vertrieb beim Rhein-Main-Verkehrsverbund mit den Schwerpunkten Vertriebscontrolling, Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) und Mobilitätsmanagement. Seit September 2003 ist er auch für den Tarif des RMV verantwortlich. In dieser Rolle ist er Mitglied im VDV-Ausschuss Ange-



botsfragen (UA2). Nach dem Studium war Noé lange Jahre an der Nahtstelle zwischen Kommunalpolitik

und Verwaltung tätig, unter anderem als Büroleiter im Baudezernat der Stadt Frankfurt. 1966 wechselte er zu den Stadtwerken Frankfurt am Main.



Dipl.-Geogr. Gerd Graf (42) ist seit 2004 Leiter des Geschäftsfeldes Informations- und Vertriebssysteme bei der Rhein-Main-Verkehrsver-

bund Servicegesellschaft mbH (rms) in Frankfurt am Main. Er studierte Geographie in Frankfurt am Main. Nach mehrjähriger beruflicher Tätigkeit im Bereich Stadt- und Regionalplanung wechselte Graf 1998 zur rms GmbH.

>> Literatur:

Keppler, Jutta: „Ein Jahr Fünf-Minuten-Garantie“, DER NAHVERKEHR 9/2007, S. 64-67.

Striefler, Katja und Dr. Adi Isfort: „Mehr zufriedene Fahrgäste dank Pünktlichkeitsgarantien?“, DER NAHVERKEHR 12/2008, S. 41-44.

Bundesregierung: „Entwurf eines Gesetzes zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Berlin, 2008.

Kontakt

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17
D-60313 Frankfurt am Main
Fon: 069 – 212 24 424
Fax: 069 – 212 24 430
info@traffiQ.de
www.traffiQ.de

Veröffentlichung

In: Der Nahverkehr. Öffentlicher Personenverkehr in Stadt und Region. Heft 5/2009, S. 42 - 44. Düsseldorf: Alba Fachverlag GmbH, 2009.