

# Stadt Heidelberg

Drucksache:  
**0182/2016/IV**

Datum:  
05.10.2016

Federführung:  
Dezernat II, Amt für Verkehrsmanagement

Beteiligung:  
Dezernat V, Kämmereiamt

Betreff:

**Pilotprojekt "eTarif Heidelberg"- Evaluierung der  
Maßnahme**

## Informationsvorlage

### Beschlusslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien beginnen ab der Seite 2.2 ff.  
Letzte Aktualisierung: 02. November 2016

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Haupt- und Finanzausschuss	19.10.2016	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	
Gemeinderat	27.10.2016	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	

**Zusammenfassung der Information:**

*Die Mitglieder des Haupt- und Finanzausschusses und des Gemeinderates nehmen die Information über die Evaluierung des Pilotprojektes „eTarif Heidelberg“ zur Kenntnis.*

**Finanzielle Auswirkungen:**

Bezeichnung:	Betrag:
<b>Ausgaben / Gesamtkosten:</b>	
keine	
<b>Einnahmen:</b>	
keine	
<b>Finanzierung:</b>	
keine	

**Zusammenfassung der Begründung:**

Nach Einführung des innovativen elektronischen Tarifs für das Stadtgebiet Heidelberg als Pilotprojekt „eTarif Heidelberg“ im VRN (siehe Drucksache 0347/2014/BV) ab Januar 2015 wird der Projektverlauf skizziert und nach Vorstellung der Evaluierung über das weitere Vorgehen bei der Stadt Heidelberg und im VRN erläutert.

## **Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses vom 19.10.2016**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## **Sitzung des Gemeinderates vom 27.10.2016**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## **Begründung:**

Mit der probeweisen Einführung eines elektronischen Tarifs in Heidelberg wurde ein innovatives, kundenfreundliches und transparentes Ticketingverfahren getestet. Durch eine deutlich gerechtere und auf kurzen Strecken günstigere Tarifierung sollten Zugangshemmnisse abgebaut und neue Fahrgäste beziehungsweise zusätzliche Fahrten generiert werden. Die Umsetzbarkeit des Pilotprojektes wurde mit einer Marktforschung abgesichert, gutachterlich untersucht und die Einführung mit einem Grundpreis von 1,00 € sowie einem Kilometer-Preis von 0,20 € empfohlen. Für die bis zu drei Jahren dauernden Projektlaufzeit wurden im Teilhaushalt des Amtes 81 unter der Voraussetzung der Finanzierbarkeit insgesamt 92 T € eingestellt.

### **1. Projektverlauf seit Januar 2015**

#### **1.1. Mittelabfluss**

Wie geplant wurden die Mittel für das Jahr 2015 abgerufen. Abgerechnet wurden sowohl die städtischen Anteile der Projektkosten als auch die tariflichen Mindererlöse für das 1. Jahr (in Höhe von rd. 42 T €):

- Konzeption eTarif durch die Firma mobilité
- Vertriebstechnische Umsetzung (pauschale Einführung durch DB Vertrieb GmbH, Anpassung Webservice und Softwareprogrammierung)
- tarifliche Mindererlöse für das Jahr 2015 in Höhe von 10 T €

#### **1.2. Innovationspreis ÖPNV Baden-Württemberg (März 2015)**

Parallel zur Einführung des „eTarif Heidelberg“ als Pilotprojekt im VRN-Gebiet haben die Stadt Heidelberg und der VRN eine Bewerbung um den Innovationspreis ÖPNV Baden-Württemberg abgegeben.

Die Jury unter Vorsitz von Verkehrsminister Winfried Hermann hat die gemeinsame Bewerbung in den Kreis der Preisträger aufgenommen, sodass auch der „eTarif Heidelberg“ in den Kreis der innovativen Projekte aufgenommen wurde, der neue Ansätze für eine zukunftsweisende Mobilität im ÖPNV aufzeigt. Die Projektpartner erhielten den Innovationspreis in der Kategorie „Marketing/Tarif, transparentes und leistungsgerechtes Tarifsysteem“.

#### **1.3. Gewinnspielaktion „Wir lieben Heidelberg“ (September 2015)**

Nachdem der eTarif Heidelberg sowohl Tausende Fahrgäste als auch das Land Baden-Württemberg überzeugt hatte, investierte die Stadt Heidelberg das gewonnene Preisgeld in ein Gewinnspiel, das gemeinsam mit dem VRN unter dem Motto „Wir lieben Heidelberg“ im September 2015 veranstaltet wurde.

Hauptgewinn war eine Ballonfahrt über Heidelberg, außerdem wurden Eintrittskarten für das Theater der Stadt Heidelberg, Gutscheine für „Enjoy Jazz“ oder den Heidelberger Zoo sowie Schiffsfahrten auf dem Neckar verlost. Die Deutsche Bahn AG hat zusätzlich noch unter allen Teilnehmern 10 BahnCards 25 verlost. Von über 500 Einsendungen konnten etwa die Hälfte aufgrund der richtigen Antwort an der Verlosung teilnehmen. Es wurden insgesamt 23 Preise verlost.

Die Preisfrage lautete: „Zu welchem Preis kann man die günstigste Fahrt im eTarif Heidelberg machen?“

## 2. Projektelevaluation nach Marktforschung Oktober/November 2015

### 2.1. Günstige und problemlose technische Umsetzung

Die technische Umsetzung war problemlos möglich und kostete in der Summe 18 T€. Der Webservice der elektronischen Fahrplanauskunft des VRN, der schon bisher vom Touch&Travel-Server abgefragt wird, musste durch die Firma Mentz modifiziert werden, so dass Tarifierfragen für den Heidelberger Binnenverkehr nach eTarif und alle übrigen Anfragen nach VRN-Tarif beantwortet werden. Diese Anpassung kostete 12 T€. Am Touch&Travel-System mussten nur Abrechnungsdaten eingepflegt und ein Integrationstest durchgeführt werden, was für 6 T€ zu beauftragen war.

Bei einer Ausweitung des eTarifs auf das Verbundgebiet wäre mit ähnlichen, möglicherweise sogar etwas geringeren Kosten zu rechnen.

### 2.2. Hohe Verkaufszahlen und erwartet niedrige Ergiebigkeit

Der Tarif (1,00 € Grundpreis plus 0,20 € für jeden angefangenen Luftlinienkilometer) wurde vom Gutachter so kalibriert, dass er – bezogen auf den Gesamtverbund – ungefähr die bestehende Tarifiergiebigkeit trifft. Da jedoch das Pilotprojekt ausschließlich im städtischen Binnenverkehr von Heidelberg durchgeführt wurde, in dem 99% der Fahrten weniger als 8 km lang sind, waren deutlich niedrigere Werte zur Ergiebigkeit zu erwarten. Die Werte sind wie folgt:

	durchschnittliche Ergiebigkeit		
	Papiertarif	eTarif	Rabatt eTarif
ohne BC	1,923 €	1,611 €	16,2%
mit BC	1,565 €	1,196 €	23,6%

In Anlehnung an das Gutachten von mobilité wurde für die Erfolgskontrolle im ersten Jahr ein Umsatz von 20 T€ im eTarif angestrebt. Tatsächlich betrug er rund 69.300 €. Im Papiertarif hätten die Einnahmen bei gleicher Fahrtenzahl bei rund 85.700 € gelegen. Somit ergeben sich zunächst rein rechnerisch Mindereinnahmen in Höhe von 16.400 €. Allerdings müssen die aufgrund des deutlich niedrigeren Preises auf kurzen Strecken hinzugewonnenen Fahrten gegengerechnet werden. Im Saldo verbleibt dann noch ein Mindererlös von etwa 8.700 €. Diese Summe wurde von der Stadt Heidelberg für 2015 als Ausgleich gezahlt.

Vor allem der attraktive Preis des eTarifs führt zu einer starken Nutzung durch Neukunden. Im Dezember 2015 wurden alleine im Binnenverkehr von Heidelberg 6.562 Fahrten mit Touch&Travel durchgeführt, während es im übrigen Verbundgebiet und auf den ein- und ausbrechenden Strecken nach Heidelberg zusammengenommen nur 4.576 Fahrten waren.

### 2.3. Nur sehr geringer tariflicher Missbrauch feststellbar

Ein entfernungsabhängiger eTarif auf Basis eines Smartphone-CiCo (Checkin-Checkout)-Systems eröffnet Möglichkeiten für eine missbräuchliche Nutzung, um günstigere Fahrpreise zu erzielen. Wir sprechen hierbei von „Graufahren“, da ja nicht nichts bezahlt wird. Eine denkbare Möglichkeit ist die manuelle Auswahl einer falschen Haltestelle als Ausstieg nach der Fahrt. Dieser Betrugsversuch kann nicht durch Fahrausweiskontrollen im Fahrzeug, sondern nur durch Datamining im Nachhinein detektiert werden.

Wir haben DB Vertrieb beauftragt, nach Hinweisen auf Missbrauch in den Fahrtdaten zu forschen und hierzu Statistiken zu erstellen. Da man anhand der vorliegenden Daten nicht immer zweifelsfrei entscheiden kann, ob fehlerhaftes Kundenverhalten vorsätzlich oder aus Unwissenheit/Vergesslichkeit/Unfähigkeit resultiert, kann auch die Graufahrerquote nicht ganz exakt ermittelt werden. Eine einigermaßen zutreffende Abschätzung ist aber möglich. Diese ergab einen Graufahreranteil von knapp unter einem Prozent.

Bei 8% der Fahrten wird der Abmeldevorgang verspätet oder gar nicht durchgeführt. Dies zeigt deutlich, dass insbesondere bei neuen Nutzern der Abmeldevorgang ungewohnt ist.

#### **2.4. eTarif gefällt potentiellen Nutzern auf Anhieb**

In der quantitativen Studie, bei der 233 potentielle Nutzer in Heidelberg an Haltestellen kurz befragt wurden, gaben 82% der Befragten nach kurzer Erläuterung des Tarifs an, dass sie diesen gut oder sehr gut fänden. 75% gaben an, über ein Smartphone zu verfügen. 39% hatten gestützt schon einmal von Touch&Travel gehört, 27% vom eTarif.

#### **2.5. eTarif erfüllt fast alle Kundenanforderungen**

Die qualitative Studie, die im Wesentlichen aus Einzelinterviews und Gruppendiskussionen bestand, brachte zu Tage, dass der eTarif die Anforderungen von Gelegenheitsnutzern des ÖPNV fast vollständig erfüllt. Sowohl der eTarif HD als auch das Vertriebssystem Touch&Travel werden von Nutzern ausdrücklich gelobt und begrüßt (siehe Zusammenfassung der Marktforschungsergebnisse in der Anlage). Es zeigt sich weiterhin, dass sich der eTarif aufgrund der Luftlinientarifierung hervorragend vermarkten und kommunizieren lässt. Touch&Travel und eTarif führen zu einem deutlichen Imagegewinn des VRN.

#### **2.6. Bedeutung der Preisermittlung vor Fahrtantritt wird überschätzt**

Die Zugriffszahlen auf das im Internet angebotene Preisauskunftstool zeigen, dass die Ermittlung des Fahrpreises vor Fahrtantritt nur anfangs relevant ist. Bei häufigerer Nutzung besteht kaum Bedarf, den Fahrpreis vorab exakt zu ermitteln. Dies kann am entstandenen Preisvertrauen und dem transparenten Tarif, aber auch an der regelmäßigen Nutzung weniger, vertrauter Strecken liegen.

#### **2.7. Roll-Out im Verbundgebiet**

Die befragten Nutzer sprechen sich grundsätzlich dafür aus, den neuen eTarif im gesamten VRN-Gebiet zur Anwendung zu bringen. Als Bedingung formulieren sie aber, dass der Tarif überwiegend günstiger sein sollte als der herkömmliche Papiertarif und Preisobergrenzen pro Tag und pro Monat existieren. Außerdem sollte das Vertriebssystem optimiert und weiterentwickelt werden. Ausschluss-Argumente gegen Touch&Travel oder den eTarif wurden nicht vorgebracht.

### **3. Weiteres Vorgehen**

Die Versammlung der Verbundunternehmen hat in ihrer Sitzung am 22. Juli 2016 den Roll-Out des eTarif Heidelberg auf das gesamte Verbundgebiet für das Zeitfenster 01.12.2016 bis 01.07.2017 beschlossen und die URN-Geschäftsführung mit der Ausarbeitung und Vorlage detaillierter Planungen und Berechnungen beauftragt.

Die endgültige Beschlussfassung ist für den 4. Oktober 2016 vorgesehen. Dann wird die Geschäftsführung des URN den 1. Januar 2017 als Roll-Out-Termin vorschlagen. Mit Roll-Out des eTarif im Verbundgebiet würde das Pilotprojekt in Heidelberg und somit auch der Abruf von Tarifausgleichsmitteln (für das Jahr 2017 sind Haushaltsmittel in Höhe von 30 T € angemeldet) frühzeitig enden.

Im VRN wird an der Bereitstellung zweier smartphonebasierter CiCo-(CheckIn-CheckOut)-Systeme gearbeitet. Nahtlos an den derzeitigen Touch&Travel-Vertrag anschließen, soll ab 1. Dezember 2016 die Übernahme des Systems von DB Vertrieb mit einer eigenen Lizenz. Das System beziehungsweise die (Smartphone-) App soll „ticket2go“ heißen und außer im VRN noch in voraussichtlich 8 bis 9 weiteren Verkehrsverbänden im Südwesten Deutschlands sowie in den Bundesländern Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen gelten. Zum 1. Januar 2017 wird voraussichtlich das vom Start-Up-Unternehmen 7re im Auftrag der rnv programmierte System „Linear“ starten. In beiden Vertriebssystemen wird der eTarif hinterlegt werden und für ÖPNV-Kunden verfügbar sein.

### **Beteiligung des Beirates von Menschen mit Behinderungen**

Nicht erforderlich. Die Beförderung von Menschen mit Behinderung im ÖPNV ist durch das Sozialgesetzbuch (SGB IX) geregelt. Für alle anderen ist die Nutzung der Smartphone-App barrierefrei möglich.

### **Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg**

#### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
MO 1	+	Umwelt-, stadt- und sozialverträglichen Verkehr fördern Begründung: Die erfolgreiche Einführung eines innovativen zusätzlichen Tarifes kann zur Zielerreichung beitragen.

#### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine

gezeichnet  
Jürgen Odszuck

### **Anlagen zur Drucksache:**

Nummer:	Bezeichnung
01	VRN Studie zum eTarif Heidelberg
02	Präsentation "eTarif" im Haupt- und Finanzausschuss am 19.10.2016