

Mit dem Programm «ÖV-Ticket 2020» macht sich die Branche fit für das Zeitalter der Digitalisierung. In drei Projekten werden fundamentale Erneuerungen in der Organisation der Branche, im Tarifwesen und im künftigen Vertrieb aufgegleist.

Die Ziele

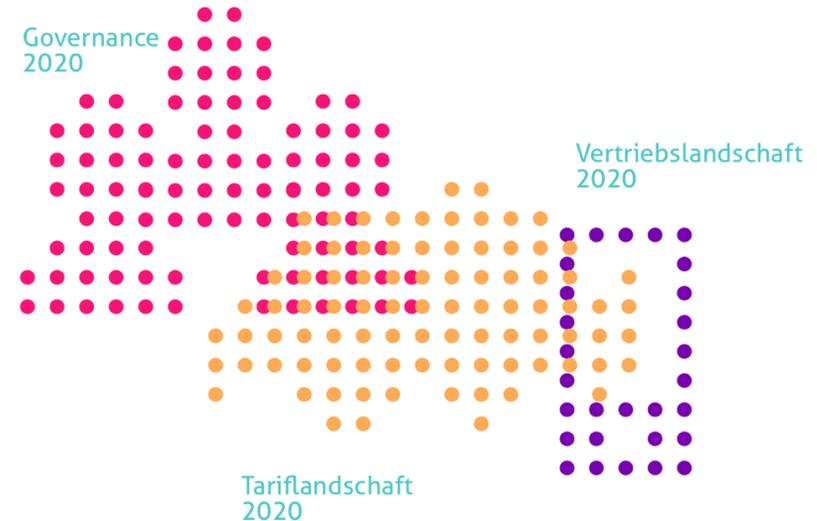
Die Digitalisierung durchdringt alle Bereiche der Gesellschaft in rasantem Tempo. Auch die ÖV-Branche muss fit bleiben für die Mobilitätswelt der Zukunft.

Über uns

Das Programm «ÖV-Ticket 2020» ist in der Branche breit abgestützt: Hinter dem Projekt stehen Verantwortliche der grössten Transportunternehmen und Verbände der Schweiz.

Die drei Projekte

«ÖV-Ticket 2020» besteht aus drei Projekten, die sich mit der Re-Organisation der Branchenstrukturen, der Harmonisierung der Tarifsysteme und dem künftigen Vertrieb im öffentlichen Verkehr befassen.



Plan der ÖV-Betriebe: Schalter zu, Automaten weg

2025 soll es keine Papierbillette und keine Barzahlung mehr geben

Der Serviceabbau geht weiter: Die ÖV-Betriebe möchten, dass ihre Kunden Billette nur noch auf den Swisspass oder aufs Smartphone laden.

Die SBB schliessen immer mehr Schalter. Wo es überhaupt noch welche gibt, vergrault die Bahn ihre Kunden. Sie lässt sie mitunter eine halbe Stunde warten, wie der K-Tipp schon mehrfach berichtete. Angestellte fangen zudem Kunden ab, um sie zu den Automaten zu leiten. Und Sparbillette gibts nur übers Internet.

Allein in diesem Jahr reduzieren die SBB die Zahl ihrer Bahnhöfe mit Schaltern von 162 auf 153 (siehe Kasten). Vor zehn Tagen berichtete die «Sonntagszeitung», dass auch einzelne Billettautomaten verschwinden werden.

Doch das ist nur Vorgeplänkel. Richtig losgehen dürfte es in den nächsten paar Jahren. Dem K-Tipp liegt ein «Projektauftrag» von CH-direct, der Tariforganisation des öffentlichen Verkehrs, vor. Darin steht: Bis 2025 sollen «Papier-

tickets und die entsprechenden Vertriebskanäle weitestgehend abgeschafft sein». Mit anderen Worten: An den Schaltern soll es keine Billette mehr geben, und die bisherigen Automaten sollen verschwinden.

Das Problem für die Abbauer: 2016 kauften – trotz allen Widrigkeiten – noch immer 70 Prozent aller Kunden ihre Billette am Schalter oder am Automaten. Das wissen auch die Verantwortlichen von CH-direct. Deshalb schreiben sie in einem anderen internen Papier: «Ohne drastische Massnahmen wird diese Transformation sehr lange dauern.»

Der K-Tipp wollte wissen, was diese «drastischen Massnahmen» sind. CH-direct beantwortete die Frage nicht. Die Tariforganisation versucht aber, die Angelegenheit herunterzuspielen: «Es handelt sich lediglich um ein Projekt. Es liegen

keine verbindlichen Beschlüsse vor.» An einer Pressekonzferenz im März behaupteten die Verantwortlichen sogar, «die bewährten Verkaufskanäle» würden bestehen bleiben. Und auch der Bundesrat gab sich in der Antwort auf eine Anfrage des Walliser SP-Nationalrats Mathias Reynard ahnungslos.

Viele Kunden haben kein Smartphone

In den Papieren, die dem K-Tipp vorliegen, sind Prognosen formuliert. Im Jahr 2030 sollen 95 Prozent der Kunden ein automatisches Zahlssystem benutzen. Der Kunde lädt dabei eine App auf sein Smartphone, seine Fahrten werden dort registriert und am Abend abgerechnet. Versuche laufen bereits. Das System steckt aber noch in den Kinderschuhen. Der Akku-Verbrauch der Smartphones ist viel zu hoch. 20 Prozent der Kunden besitzen gar keines, und 60 Prozent haben noch kein Abo mit unbeschränkter Datenmenge. Weiterer

Nachteil: Sparbillette sind über diesen Kanal nicht erhältlich.

In einer Übergangsphase wollen die Transportunternehmen «papierlose Billette verkaufen». Sie sollen an festinstallierten Tablets erhältlich sein. Dort können die Kunden die Billette auf den Swisspass, auf die Debit- oder die Kreditkarte laden. Bargeldzahlungen sollen nicht mehr möglich sein. Doch das dürfte Probleme geben:

- Im Bundesgesetz über die Währung und die Zahlungsmittel ist nämlich eine «Annahmepflicht» für Bargeld festgeschrieben.
- Kunden sehen auf dem Swisspass nicht, welche Tickets sie gekauft haben.
- Offen ist auch, wie kontrolliert werden soll. Probleme wird es geben, wenn keine Internetverbindung vorhanden ist – zum Beispiel in Tunneln.

Den Leuten von CH-direct scheint klar zu sein, dass es nicht einfach wird, den Kunden die papierlosen Billette schmackhaft zu machen. Deshalb wollen sie «Opinionleader und Keyjournalisten zu tragfähigen Botschaftern machen». Sie wollen eine «Vorteilskommunikation etablieren».

Darum sprechen sie schon jetzt von einem «benutzerfreundlichen Automaten-Käuferlebnis» und von Billetten «auf einem wertigen Träger». Gemeint ist damit der Swisspass.

SBB schliessen Schalter in neun Bahnhöfen

In neun Bahnhöfen gehen dieses Jahr die SBB-Schalter zu: In Münchenbuchsee BE, Erlenbach ZH, Zürich-Tiefenbrunnen, am Basler Euroairport, in Küsnacht am Rigi SZ, in Turgi AG,

Palézieux VD, Saint-Maurice VS und Renens ETH VD. Damit gehen wieder 5,6 Prozent der verbliebenen SBB-Schalter verloren. Interessant dabei: Nicht alle Transportunter-

nehmen sehen so schwarz wie die SBB: Die Freiburger Verkehrsbetriebe werden die Schalter in Palézieux weiterführen, die von Lausanne die Schalter in Renens ETH.

- **Mitarbeiter:** Bastian Bommer, Kaspar Woker, Daniel Sudan, Noam Schaulin, Max Ehrbar, Thomas Lendenmann, Karin Blättler.
- **An der Präsidentenkonferenz vom 30.4.18 in Luzern wurde der Auftrag erteilt eine Arbeitsgruppe zu bilden.**
- **1. Sitzung: 9. Juni 2018 in Luzern.**
- **Weiteres Vorgehen:** Treffen mit ch-direct, Artikel im InfoForum.
- **Weitere Themen zum Bearbeiten in anderen Arbeitsgruppen:** ½-Preis-Abo, Grenzgebiete/Auslandreisen, Algorithmen.
- **Weitere Arbeitsgruppen-Sitzung zur Thematik: Zukünftiges Ticketing.**

- **Tariflandschaft 2020**
- **Kundenfallen: Harmonisierung der Tariflandschaft, aber nicht der Kundenfallen. Diese sollen abgeschafft werden.**
- **Es soll möglich sein Anschlusstickets zu lösen, wenn das Verbundsabo die Strecke nicht mehr abdeckt (z.B. Tecknau-Olten, Schaffhausen-Bülach).**
- **Es sollen alle Verkehrsträger benutzbar sein.**
- **Eine Tageskarte soll 24 Stunden gültig sein, ein Ticket für eine Einzelfahrt 4 Stunden. Es gibt ein Ticket für eine Einzelfahrt oder eine Tageskarte für die gelösten Zonen (Retourticket).**
- **Für die Benutzung des Nachtangebotes reicht ein Grundbillet, der Nachtschlag soll abgeschafft werden.**

- **Nationale und regionale Tarifgestaltung: Die Tarifgestaltung soll klar, einfach und transparent sein.**
- **Im Sortiment werden 6er- Mehrfartenkarten mit 10% Rabatt angeboten.**
- **Der Gültigkeitsbereich des Gleis 7 Abos soll harmonisiert werden und dem GA Gültigkeitsbereichs angeglichen werden.**
- **Auf den Tickets sollen auch die Ortsnamen statt nur die Zonennummern genannt werden.**

- **Kundenbedürfnisse:** „Grundprinzip der neuen Tariflandschaft bildet die Beibehaltung der Vorteile von national und regional ausgeübter Tarifgestaltung. So wird sichergestellt, dass die finanzielle Verantwortung der Transportunternehmen wie auch der Besteller des öffentlichen Verkehrsangebotes – namentlich der Kantone und des Bundes – berücksichtigt werden. Dieses Vorgehen wird von den Kantonen, die den Grossteil des Betriebs des öffentlichen Verkehrs in den Regionen finanzieren, begrüsst und unterstützt. Es wird somit weiterhin regionale Sortimente für die verschiedenen Teilmärkte geben. Dies entspricht auch den Kundenbedürfnissen.“
- => Dies wird von Pro Bahn bezweifelt und soll von ch-direct dargelegt werden.

- **Vertriebslandschaft 2020:**
- **Alle Produkte auf allen Verkaufskanälen (Schalter, Automat, App, Internet). Diese sollen untereinander kompatibel sein und die gleiche Benutzeroberfläche haben.**
- **Es muss möglich sein diese anonym oder persönlich zu beziehen über alle Verkaufskanäle.**
- **Es soll eine Kontrollierte Öffnung der Verkaufskanäle stattfinden. Die Anbieter dürfen sich nicht mit Rabatten unterbieten.**
- **Im Bus soll es Möglich sein Tickets an alle Fahrziele zu lösen.**
- **«Pre-Payment» (Bezahlung vor der Fahrt) und «Post-Pricing» (Bezahlung nach der Fahrt) sollen gleichberechtigt Angeboten werden. Das Post-Pricing darf nicht zu Einnahmenausfälle. Die Preistransparenz und Kostenkontrolle muss gewährleistet sein.**

- Es sollen kostenfreie Assistentensysteme über alle Verkaufskanäle zugänglich gemacht werden.
- Das GA, Gleis 7 und Verbundsmonats oder Jahreskarten (Pauschal, Kostendeckel) müssen weiterhin angeboten werden.
- Wenn der Kunde seine Reisedaten zur Verfügung stellt, soll dieser von einem Rabatt profitieren.
- Durch Absturz der App, Fehlmanipulation oder Falschlösen soll keine Kriminalisierung stattfinden.
- Die Benutzung der Apps auch im Grenzgebiet erachten wir als guter Ansatz.