**Ministerium für Umwelt,
Naturschutz und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen
Der Minister**

Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW - 40190 Düsseldorf

Präsidenten des Landtags
Nordrhein-Westfalen
Herrn André Kuper MdL
Platz des Landtags 1
40221 Düsseldorf

LANDTAG
NORDRHEIN-WESTFALEN
18. WAHLPERIODE

VORLAGE
18/1242

A11

Oliver Krischer

12. Mai 2023

Aktenzeichen
bei Antwort bitte angeben

Christoph Humpert
Telefon 0211 4566-184
Telefax 0211 4566-388
Christoph.humpert@munv.nrw.de

Umsatzsteuer
ID-Nr.: DE 306 505 705

Bericht zum Verkaufsstart Deutschlandticket
Sitzung des Verkehrsausschusses am 17.05.2023

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,

hiermit übersende ich Ihnen den erbetenen Bericht zum Verkaufsstart Deutschlandticket mit der Bitte um Weiterleitung an die Mitglieder des Verkehrsausschusses.

Mit freundlichen Grüßen

Oliver Krischer

Dienstgebäude und
Lieferanschrift:
Emilie-Preyer-Platz 1
40479 Düsseldorf
Telefon 0211 4566-0
Telefax 0211 4566-388
poststelle@munv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de

Öffentliche Verkehrsmittel:
Rheinbahn Linien U78 und U79
oder Buslinie 722 (Messe)
Haltestelle Nordstraße

Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

Sitzung des Verkehrsausschusses
des Landtags Nordrhein-Westfalen am 17. Mai 2023

Schriftlicher Bericht

Verkaufsstart des Deutschlandtickets

Seit dem 1. Mai 2023 konnte durch die Einführung des Deutschlandtickets der Öffentliche Personennahverkehr mit Blick auf Tickets und Tarife zum Besseren verändert werden. Kundinnen und Kunden haben nun mit dem preislich sehr attraktiven Deutschlandticket den Zugriff auf das komplette Angebot des Öffentlichen Personennahverkehrs – und damit das bestmögliche Angebot der Branche. Dieses, noch vor nicht allzu langer Zeit undenkbare Szenario, ist nun Realität.
Mit der Realisierung dieses Angebotes wurde der Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr im Sinne der Kundinnen und Kunden revolutionär vereinfacht. Nie wurde die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs mehr angereizt als durch dieses Ticket.

Es besteht nun die Erwartung, dass die mit der Einführung des Tickets anvisierten Wirkungen, eine Lenkung in nachhaltige und klimafreundliche Mobilität, eintreten werden. Um zu den Wirkungen, insbesondere hinsichtlich des Abverkauf des Tickets, belastbare Aussagen treffen zu können, bleiben die Ergebnisse aus der zur Einführung des Tickets flankierenden Evaluation sowie die Datengrundlagen aus den Vertriebsmeldungen noch abzuwarten. Derzeit ist lediglich der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) auf Basis von Abfragen innerhalb seiner Mitgliedschaft in der Lage, näherungsweise Zahlen zum Abverkauf zu nennen. Gemäß der ersten Schätzung des VDV betrug der Abverkauf von Deutschlandtickets bezogen auf Neuabonnentinnen und -abonnenten, also von Bestandsabonnements bereinigten Deutschlandtickets, am 24.04.2023 rund 750.000 Stück. Bezogen auf NRW kann daher überschlägig zu diesem Zeitpunkt von 170.000 abgesetzten Neuabonnements ausgegangen werden. Diese Schätzung wird durch aktuellere Zahlen vom 03.05.2023 aus dem Raum des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr gestützt, nach denen dort 145.000 Neuabonnenten gewonnen werden konnten. Eine weitere Schätzung des VDV vom 09.05.2023 geht von insgesamt 2 Mio. abverkauften Deutschlandtickets als Neuabonnements aus. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen prognostiziert in Kalkulationen im Kontext der Einführung des Tickets, dass durch das Deutschlandticket 5,6 Millionen Neuabonnenten zu den bestehenden 11,3 Millionen Bestandsabonnenten gewonnen werden können. Hinsichtlich der Interpretation der bislang vorliegenden Zahlen sind jedoch viele Aspekte zu berücksichtigen. Beispielsweise werden laufend – und auch bis heute – noch weitere Tickets abgesetzt. Auch ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass es sich auch bei den um Bestandsabonnements bereinigten Abver-

käufen nicht ausschließlich um Neukunden des Öffentlichen Personennahverkehrs handelt, sondern ein Großteil an bisherige Kundinnen und Kunden des Bartarifs abgesetzt wurde. Die detaillierten Wirkungen bleiben – wie dargelegt – noch abzuwarten.

In Nordrhein-Westfalen verlief die Einführung des Deutschlandtickets zum 1. Mai weitgehend reibungslos. Entgegen der Presseberichterstattung konnte der weit überwiegende Teil von Interessierten das Ticket problemlos erwerben. Vereinzelt ergaben sich ein hoher Andrang bei stationären Vertriebsstellen zum Erwerb des Tickets oder bei der Kontrollierbarkeit des Tickets. Durch kulante Regelungen der Verkehrsunternehmen bei der Kontrolle der Tickets konnten kundenfreundliche Lösungen gefunden werden. Diese Vorkommnisse sind jedoch mit Blick auf die Einführung eines vollkommen neuen Produktes in solcher Komplexität im normalen Rahmen.
Beispielhaft werden folgende Probleme sowie Lösungen beim Verkaufsstart ausgeführt:

- Teils führte die nicht durchgängige Aktualität von Adressdaten der Kundinnen und Kunden zu Rückläufern und Nachfragen. Auch gab es teils eine hohe Unsicherheit über die Inhalte und genauen Regelungen des Deutschlandtickets. Hier wurde zwar sehr umfänglich kommuniziert, aber trotz dieser Bemühungen kam es dennoch zu Rückfragen aus unterschiedlichen Gründen (z.B. unzureichende Information, Vergleich mit dem 9-Euro-Ticket, Sprachbarrieren).
- Auch waren die Kundenkontaktkanäle teils überlastet. Dies geschah trotz umfassender Pressearbeit, um die Kundinnen und Kunden frühzeitig ins Kundencenter zu holen bzw. auf die Apps zu verweisen. Backoffice und Frontoffice der Verkehrsunternehmen haben teils mit Freiwilligen aus der ganzen Abteilung und Azubis aus dem Konzern Überstunden gemacht sowie freiwillige Mehrarbeit an Samstagen und Sonntagen geleistet, dennoch ließen sich Schlangen nicht immer abwenden.
- Im Bereich der Kontrolle kam es teils dazu, dass mobile Prüfgeräte funktionierten, Einstiegskontrollsysteme im Bus aufgrund eines fehlerhaften Updates jedoch nicht. Mittels umfassender Information konnte dies den Kundinnen und Kunden erklärt werden. Auch wurden Fahrgäste von der Deutschen Bahn teils mit einem erhöhten Beförderungsentgelt versehen, weil die DB Systeme Fehler bei der Kontrolle zeigten. Dieses Problem wurde ebenfalls kurzfristig behoben.

- In wenigen Einzelfällen passierten auch manuelle Fehler, zum Beispiel indem einzelne Chipkarten beim Kuvertieren vertauscht wurden oder eine Abbuchung nicht stimmte.

In zahlreichen mobilen Applikationen von nordrhein-westfälischen Verkehrsverbünden und –unternehmen konnte das Deutschlandticket bereits seit dem Vertriebsstart am 3. April gekauft werden. Gleichwohl wird die vertriebliche Ausgestaltung des Deutschlandtickets, mit der Vorgabe digitaler Medien, insbesondere mobile Applikationen, sehr wahrscheinlich dazu führen, dass Betreiber mit deutschlandweiter Vertriebsstrategie und entsprechenden finanziellen Ressourcen – wie beispielsweise der Deutschen Bahn –, Marktanteile im Vertrieb gewinnen werden. Vertreibende Unternehmen mit kleineren finanziellen Ressourcen im digitalen Vertrieb und einer geringeren Reichweite werden hingegen (perspektivisch) verringerte Marktchancen beim Vertrieb des Deutschlandtickets haben. Aus diesem Grund ist die gute Ausgangsposition der Branche in NRW im Kontext digitaler Vertriebswege positiv zu werden, die auch in Folge der Umsetzung des luftlinienbasierten elektronischen Tarifs eezy.nrw erreicht werden konnte und im Zuge derer der Auf- und Ausbau digitaler Vertriebskanäle massiv unterstützt wurde, auch durch Zuwendungen für den Aufbau digitaler Verkaufsinfrastruktur. Aufgrund der zu erwartenden Effekte auf Marktanteile im Vertrieb von Tickets wurde im Rahmen der Abstimmungen zur Aufteilung der Einnahmen aus den Abverkäufen des Deutschlandtickets vereinbart, dass überschießende Einnahmen von überregional agierenden Vertriebspartnern bzw. Einnahmenunterschiede auf Ebene der Bundesländer ausgeglichen werden.

Eine Frage, die im Kontext der Einführung des Tickets immer wieder thematisiert wird, ist mit Blick auf die Zugänglichkeit des Tickets, über welche Kanäle das Ticket erworben wird. Auch hinsichtlich dieser Fragestellung bleiben die Datengrundlagen aus der Vertriebsmeldung und der Evaluation abzuwarten. Belastbare Zahlen für Nordrhein-Westfalen sind derzeit noch nicht verfügbar bzw. auf vereinzelte Verkehrsunternehmen beschränkt. Gemäß der flankierenden Marktforschung zum 9-Euro-Ticket, die der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen in Zusammenarbeit mit der Deutschen Bahn durchführte, erfolgte der Erwerb des Tickets durch Neukundinnen und –kunden (keine Bestandsabonnentinnen/-abonnenten) insbesondere über Automaten (28 Prozent) sowie über digitale Kanäle (insgesamt 47 Prozent bzw. 26 Prozent mobile Applikationen) .Unabhängig von der bislang nicht vorhandenen Verfügbarkeit von belastbaren Zahlen wird

sich der Digitalanteil bezogen auf alle Abonnements perspektivisch aufgrund der Ausgestaltung des Vertriebs des Deutschlandtickets (kein Automatenvertrieb) weiter deutlich erhöhen. Von den oben aufgeführten 145.000 Neuabonnements im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wurden rund 30 Prozent über digitale Vertriebskanäle abgesetzt.
Bezogen auf Nordrhein-Westfalen ist mit Blick auf eine im Sinne der Kundinnen und Kunden attraktive Ausgestaltung des Deutschlandtickets darauf hinzuweisen, dass im Rahmen des NRW-Tarifs zum 1. Juli 2023 ein Ergänzungsticket zum einen für den Zugang zur 1. Wagenklasse durch die Tariforganisationen zum Preis von monatlich 69 Euro eingeführt wird. Zudem wird es zum gleichen Datum auch ein Ergänzungsticket für die Fahrradmitnahme zum Preis von monatlich 39 Euro geben. Durch die Tariforganisationen wurde flächendeckend zum 01.05.2023 umgesetzt, dass Studierende an nordrhein-westfälischen Hochschulen ihr Semesterticket zu einem Deutschlandticket fakultativ durch Zahlung des Differenzbetrages zwischen monatlichen Semesterticketpreis und Deutschlandticket upgraden können.
Im Bereich der Schülertickets wurde in der Kabinettsitzung am 09.05.2023 beschlossen, dass den Schulträgern eine Finanzierungszusage für die über die bisherigen Kosten der Schülertickets hinausgehenden Kosten gegeben wird, damit freifahrtberechtigte Schülerinnen und Schüler künftig ein Deutschlandticket durch die Schulträger erhalten und nicht freifahrtberechtigte Schülerinnen und Schüler Zugang zu rabattierten Deutschlandtickets zu einem Preis von möglichst 29 Euro pro Monat erhalten können. Die Entscheidung über die Umsetzung obliegt den Schulträgern. Die Landesregierung steht hierzu im intensiven Austausch mit den kommunalen Spitzenverbänden.

Weiterhin wird nur in Nordrhein-Westfalen das Deutschlandticket durch ein attraktives Angebot für die Gruppe der Gelegenheitsfahrenden ergänzt. Mit eezy.nrw bietet das Land Nordrhein-Westfalen im Paket mit dem Deutschlandticket im bundesweiten Vergleich ein einmaliges Angebot für Vielfahrende (Deutschlandticket) und Gelegenheitsfahrende (eezy.nrw). eezy.nrw wurde durch die Einziehung eines Monatsdeckels in Höhe des Preises des Deutschlandtickets weiter attraktiviert. Ab dem 1. Mai 2023 können Kundinnen und Kunden mit eezy.nrw den gesamten ÖPNV in Nordrhein-Westfalen mit einem monatlichen Preisdeckel i.H.v. 49 Euro nutzen, zunächst befristet bis 31.12.2023. Ziel des Preisdeckels in eezy.nrw ist, Personen, für die sich der Erwerb des Deutschlandtickets (noch) nicht lohnt, ein attraktives (Einstiegs-)Angebot mit Preisversprechen i.H.v. 49 Euro

p.M. zu machen. Der Preisdeckel wurde in sämtlichen Vertriebsapps zum 01.05.2023 umgesetzt.