

Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Deutschlandticket

Intro:

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

Catharina Goj:

Nächster Halt: Deutschlandticket.

Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Podcastfolge mit einem brandaktuellen Thema. Mein Name ist Catharina Goj und ich darf heute Daniel Ackers als Gast bei mir begrüßen.

Daniel ist beim VDV eTicket Service zuständig für die Strategie und die Kommunikation. Schön, dass du wieder im Podcast bist.

Daniel Ackers:

Vielen Dank. Schön, wieder dabei zu sein.

Catharina Goj:

Ich habe gerade schon angedeutet, dass du schon einmal in unserem Podcast warst. Das war in Folge 19. Also genau vor 64 Folgen. Damals habe ich dich gebeten, am Ende eine Prognose aufzustellen, zu einem deutschlandweiten Ticket. Kannst du dich daran noch erinnern?

Daniel Ackers:

Ähm, ja, in groben Zügen schon.

Catharina Goj:

Einen Satz, den du damals auch gesagt hast, war: „Es wird nicht einen großen Knall geben und dann haben wir das deutschlandweite Ticket.“

Nun könnte man behaupten, diesen Knall gab es letztes Jahr mit dem 9-Euro-Ticket, auch wenn das nur auf Zeit war.



Aber seit drei Tagen, seit dem 1. Mai 2023, gibt es nun das Deutschlandticket.

Auch wenn man den Eindruck hat, jede und jeder weiß schon alles über das Deutschlandticket, wollen wir trotzdem noch mal einige Fragen klären und auch noch mal über die Technik sprechen und die beleuchten, denn ihr seid beim VDV eTicket Service ja maßgeblich dafür verantwortlich.

Also, meine erste Frage lautet, um auch wirklich alle auf den gleichen Stand zu bringen. Was ist das Deutschlandticket und was kann ich damit machen?

Daniel Ackers:

Ja, dieses Deutschlandticket ist der große Knall, was mich zu erst mal dazu bringt: „Vertrau keinen Prognosen von Leuten, die irgendwie da in dem Thema sind.“

Catharina Goj:

[lacht]

Daniel Ackers:

Also ja klar, Riesenüberraschung für, ich glaub, die ganze Branche. Das 9-Euro-Ticket als Startpunkt und unter der Hand möglicherweise als Feldversuch.

Wir beim VDV eTicket Service waren beim 9-Euro-Ticket so gut wie gar nicht involviert, weil klar war, dass es drei Monate befristet ist. 9 Euro ist unkritisch und die Idee des Tarifproduktes, mit einem Produkt durch ganz Deutschland zu fahren, ist ja auch das, warum es den VDV eTicket Service und den STANDARD überhaupt gibt.

Wir haben uns dann versucht, relativ früh vorzubereiten während des 9-Euro-Tickets und uns angeschaut: Was passiert denn da?

Denn uns war klar, es wird etwas danach kommen, was einen ähnlichen Geschmack hat und auch klar, nicht für 9 Euro, sondern für irgendeinen anderen Preis. Aber das hat eine radikale Veränderung des ÖPNV, wie wir ihn kennen, quasi in der Welle dahinter her. Und so ist es jetzt auch.

Also was ist das Deutschlandticket und was kann ich damit tun?

Das Deutschlandticket ist ein Tarifprodukt, was zum allerersten Mal den gesamten ÖPNV in ein Boot setzt, miteinander verkettet und verbindet. Denn alle sind für dieses Produkt verantwortlich. Es gibt viele, die es ausgeben müssen. Jeder muss es kontrollieren können und akzeptieren können. Und für den Fahrgast bedeutet es tatsächlich ganz einfach mit einem Preis einen Monat in alles einsteigen, was ÖPNV ist, egal wo.

Catharina Goj:

Also Check in, Check out, Be in, Be out ist gar nicht mehr wirklich ein Thema, was wir damals besprochen haben.

Daniel Ackers:

So ganz vom Tisch würde ich es nicht nehmen. Wir haben mit dem 49-Euro-Ticket als Aboprodukt ja vor allen Dingen ein Tarifprodukt, was den Heavy User des ÖPNV entlasten soll.

Wenn wir uns die Tariflandschaft angucken. Es gibt so gut wie kein Aboprodukt

Verbundweit, was unterhalb dieser 49 Euro angesiedelt. Es gibt ein paar. Der Großteil ist aber immer teurer.

So, und neben den ganzen Vielfahrer gibt es natürlich auch Menschen, die den ÖPNV eher selten nutzen. Also vielleicht nur am Wochenende oder nur ein, zwei Mal im Monat. Für die brauchen wir weiter Antworten.

Die Frage ist und das wird sich zeigen in den nächsten Jahren, vermute ich, findet man die Antworten über den Tarif?

Also sage: Ich Gut, ich habe 49 Euro für das für ganz Deutschland: Was kostet mich dann das Bundesland oder der Verbund? Und was kostet mich dann meine Kommune und was kostet die am Tag und in der Einzelfahrt? Und dann habe ich die Chance, ein sehr kleines Tarifangebot zu gestalten. Oder löse ich es weiterhin technisch und sage ich lass das jetzt mal alles so stehen, mach das 49-Euro-Ticket und für den Gelegenheitsfahrer biete ich eben die streckenbezogenen Check in, Check Out Tarife an.

Catharina Goj:

Du hast es gerade auch schon angesprochen, dass das System des öffentlichen Verkehrs mit seinen Unternehmen und Verbünden und verschiedenen Tariflandschaften ganz schön komplex ist. Und es könnte auch den einen oder die andere unserer Kund*innen wahrscheinlich verunsichern.

Nimmt denn jetzt wirklich jedes Verkehrsunternehmen in Deutschland am Deutschlandticket teil? Kann ich es überall erwerben, wo ich möchte?

Daniel Ackers:

Das müssen wir ein bisschen trennen. Also am Ende ist Teilnahme durch Gesetz geregelt ist. Da gibt es so ein Gesetz, das dieses Tarifprodukt definiert. Und dann müssen wir unterscheiden zwischen den Unternehmen, die in der Rolle des Verkäufers sind. Also nicht jedes Unternehmen verkauft das Ticket auch, aber bei der Kontrolle, bei der Akzeptanz sind wir

tatsächlich in dem Punkt: Jedes Verkehrsunternehmen muss das Ticket akzeptieren und muss es auch danach kontrollieren können.

Catharina Goj:

Das Deutschlandticket ist ein elektronisches Ticket, steckt irgendwie im Wort eTicket drin. Wie bekommen die Kund*innen denn das Deutschlandticket?

Daniel Ackers:

Erstmal über eine Migrationsphase. Also der politische Auftrag ist ganz klar. Dort wird von digitalem Ticket gesprochen.

Digital bedeutet: Ich habe

Ticketinformationen, Ausgabe und Kontrolle in einem Datensatz. Dieser Datensatz ist entweder auf einer Chipkarte gespeichert oder man verwandelt diesen Datensatz in einen 2D Barcode. Und den packe ich auf dem Smartphone drauf und kann den dann lesen.

Jetzt haben wir aber natürlich eine Digitalisierungssituation in Deutschland. Wir hatten das mal abgefragt im Oktober letzten Jahres. Wie sieht es denn da aus?

Und es sieht so aus, dass etwa 80 % der Verkehrsunternehmen und Verbünde in der Lage sind, digitale Tickets auszugeben und zu kontrollieren und 20 % etwa nicht.

Für die, die es nicht können oder beispielsweise nur auf dem Smartphone ausgeben können, aber der Kunde wünscht sich lieber das Deutschlandticket auf einer Chipkarte, gibt es dieses Jahr Übergangsregelungen.

Das heißt, je nachdem, wo ich das Deutschlandticket bestelle und sage, ich will das aber auch meiner Chipkarte haben, ist es erst mal hochwahrscheinlich, dass ich eine Email bekomme. Und in dieser Email ist eine PDF-Datei drin, die ich mir ausdrucken kann oder eben da doch auf dem Smartphone anzeige, bis dann eine Chipkarte ausgeliefert werden kann.

Das heißt, das Thema Papierticket ist dieses Jahr noch akzeptiert. Auf dem Papierticket

muss aber ein Barcode aufgedruckt sein, damit das Ticket elektronisch kontrollierbar ist.

Catharina Goj:

Und soviel ich weiß, gibt es da auch noch eine Sonderregelung, so in Richtung Chipkarten, dass die bestellt sein müssen.

Daniel Ackers:

Das ist korrekt. Also der ursprüngliche Text in den Tarifbestimmungen ist auch wirklich so, dass Chipkarten ausgebende Unternehmen berechtigt sind diese Papier Übergangslösungen anzubieten. Die komplexe technologische Vielfalt in einfachen Tarifbestimmungen ist sehr sehr schwer abzubilden.

Bedeutet: Im Prinzip hat die Branche für sich auch beschlossen, diejenigen, die jetzt Chipkarten-Systeme bestellt haben, die fallen ja auch nicht vom Himmel, sondern es gibt da Implementierungszeiten. Ich muss so was aufbauen, beschreiben, in Betrieb nehmen und testen. Da gehen ja Monate ins Land. Es wurde gesagt: Okay, diejenigen, die jetzt dabei sind, ihre Systeme zu bauen, für die erweitern wir diese Übergangsregel auch. Denn der Kunde bekommt ja im Laufe dieses Jahres irgendwann seine Chipkarte.

So, das zum einen und es gibt in der Branche die sogenannten Starterkarten, das ist genau das Ding. Ich bestelle heute mein Abo und hab so eine Grunderwartung. Ich möchte jetzt aber auch fahren oder aber ich darf ab nächstem Monat fahren. Das Verkehrsunternehmen hat aber einen Produktionszeitraum für die Chipkarte und gibt eine sogenannte Starterkarte heraus. Und diese Starterkarte ist auf Papier elektronisch kontrollierbar mit Barcode und ist es übergangsweise so lange zu benutzen, bis die Chipkarte dann tatsächlich physisch beim Kunden im Briefumschlag ankommt.

Catharina Goj:

Daran schließen sich bei mir zwei Fragen an. Einmal: Heute kaufen, morgen fahren. Das ist aktuell noch ein bisschen schwierig. Ich habe den Eindruck, viele wünschen sich das oder denken, dass das geht durch die bisherige Kommunikation. Vielleicht können wir da noch mal zwei Sätze zu verlieren.

Daniel Ackers:

Ja. Das ist ein bisschen kompliziert, weil der Eindruck entstanden ist und auch gerne mal in öffentlichen Diskussionsrunden das ganze Thema immer so mit Netflix und Amazon und wie sie alle heißen, verglichen worden ist.

Das heißt, das Deutschlandticket-Abo soll so einfach wie Netflix sein. Jetzt ist es so, dass Netflix ein rein digitales Produkt ist und ich kann mich anmelden und dann kriege ich eine Freischaltung und dann kann ich gucken.

Ist ja nicht so, dass ich mich beim Deutschlandticket-Abo anmelde und dann werde ich freigeschaltet und dann steht der Bus bei mir vor der Tür.

Das ist, das sind zwei grundunterschiedliche Produkte. Und wir haben auch hier zwei verschiedene politische Aufträge.

Das eine ist: Für dieses Jahr ist es so, dass im Prinzip die Aboregeln, die der ÖPNV seit vielen, vielen, vielen Jahren, Jahrzehnten kennt.

Ich muss mich anmelden für ein Abo und dann gilt das Abo ab dem 1. des Folgemonats in der Regel.

So, da das natürlich auch immer was mit Anmelde-, Bestell- und Produktionsprozessen zu tun hat, kann es natürlich passieren, dass Aboregeln sagen: Du musst dich bis zum, sagen wir mal 15. eines Monats angemeldet haben für dein Abo und bis das dann alles fertig ist usw. dann gilt das ab dem nächsten Monat.

Wenn du dich dummerweise am 20. anmeldest, kriegen wir das für den nächsten

Monat einfach aus Prozessschritten nicht mehr hin. Und es gilt dann erst im übernächsten Monat.

So, das ist die Welt, aus der der ÖPNV kommt. Und die Politik hat aber die Erwartung, dass das eher so wie Netflix wird. Und damit gibt es die Vereinbarung, dass wir für dieses Jahr genau diese monatsscharfe Ausgabe und Abrechnung des Deutschlandtickets haben. Und ab nächstem Jahr soll das Deutschlandticket dann tagesscharf ausgegeben werden. Das bringt aber natürlich auch nochmal viele Fragen mit sich, die die Branche für sich klären muss. Denn ich sage mal, das Deutschlandticket auf dem Smartphone Tagesscharf ist relativ einfach zu lösen. Das Deutschlandticket auf der Chipkarte mit der notwendigen Technologie dahinter, ist ebenfalls tagesscharf plus eins, sage ich mal, gut zu lösen.

Das Deutschlandticket auf der Chipkarte ohne die notwendige Technologie dahinter ist so gut wie nicht umzusetzen bzw. schon, aber ein bisschen schwieriger.

Catharina Goj:

Okay. Zweites Thema, was sich anschließt an diesen Diskussionsblog ist die Chipkartenversorgung, die ja in den letzten Monaten auch ein spannendes oder schwieriges Thema war. Wie sieht es aktuell mit der Chipkartenversorgung aus?

Daniel Ackers:

Ja, Knaller, der deutsche ÖPNV nimmt Einfluss auf den Weltmarkt der Halbleiter. Also, ne, das muss man sich mal ein bisschen auf der Zunge zergehen lassen.

Wir haben folgende Situation: Wir als VDV eTicket Service beschaffen ja bzw. organisieren die Ausschreibung für den Gesamtbedarf aller Chipkarten des deutschen ÖPNV gemeinsam. Und jedes Unternehmen darf im Prinzip auf diese Ausschreibung zugreifen. Das hat den

Effekt, dass wir sehr große Mengen an Halbleitern bestellen, quasi durch das Unternehmen. Was immer so einen Ausschreibungszyklus gewinnt, der geht immer so vier Jahre lang. Und mal so fürs Gefühl. Wir sind gerade dabei, die aktuelle Ausschreibung zu starten. Die läuft bereits. Deutschland hat für die kommenden vier Jahre insgesamt als Branche über 30 Millionen Chipkarten auf dem Weltmarkt jetzt quasi in Order gestellt. Und das ist eine Menge, in der wir auch eine gewisse Relevanz haben.

Und dann zwei tolle Effekte, sehr günstige Preise für diese Art von Chipkarten erhalten und B dass große Unternehmen wie das bzw. die Unternehmen, die Chips herstellen, auch sehr gerne dann in unsere Richtung liefern.

Das hat dazu geführt, dass wir auch während der Halbleiterkrise keine Engpässe hatten. Also kein Verkehrsunternehmen war gezwungen, an neue Kunden irgendwelche Papierlappen auszugeben, weil es keine Chipkarten mehr gab. Wir erinnern uns da vielleicht an das ein oder andere Krankenkassenunternehmen, das plötzlich mit Papiertickets durch die Gegend lief statt mit Gesundheitskarten.

Das ist im deutschen ÖPNV aufgrund dieser Bündelung nicht passiert. Und bisher ist es so alle Bestellungen können auch beliefert werden. Klar, gibt es irgendwo Abstriche. Früher war es so, also vor der Halbleiterkrise: Du hast 200.000 Chipkarten bestellt. Das hat ziemlich genau acht Wochen gedauert, da kam ein LKW vorbei, hatte die 200.000 Chipkarten in den Hof gelegt und alles war gut.

Heute gibt es natürlich ein paar andere Lieferzeiten und andere Verfahren. Das heißt, es kann also passieren. Wenn du 200.000 Chipkarten bestellst, wartest du jetzt im Schnitt etwa vier Monate darauf oder das ist so die Lieferzeit, die die Hersteller aktuell brauchen. Und dann ist es natürlich auch möglich, dass nicht ein LKW vorbeikommt und die gesamte Menge auf einmal ablädt, sondern eben scheinchenweise. Dann kommst du eine

erste Lieferung mit 20.000, dann kommt einer mit 50.000, dann kommt wieder eine mit 40.000. Das hat auch ganz viel damit zu tun, wo auf dem Weltmarkt tatsächlich Bestellungen zurückgenommen werden oder ausfallen und dann auf Deutschland und auf uns umgelenkt werden können.

Catharina Goj:

Kommen wir nun zu dem Thema Kontrolle, auch ein spannender Teil für die Unternehmen. Du hast es gerade auch schon ein bisschen angedeutet. Wie wird das Deutschlandticket kontrolliert?

Ich habe da auch gehört, es gibt irgendwie zwei Barcodearten. Erklär uns das mal genauer.

Daniel Ackers:

Ja, hoch spannendes Thema. Fangen wir erst mal mit dem Teil der Kontrolle insgesamt an. Wir haben in Deutschland, ich sagte ja eben, 20 % haben noch nie irgendwas Digitales gesehen. Und ich habe gesagt, jedes Verkehrsunternehmen muss in der Lage sein, das Deutschlandticket zu kontrollieren. Denn wenn ein Unternehmen nicht kontrolliert, ist die Wahrscheinlichkeit recht hoch, dass die Fahrgäste das eines Tages merken. Und plötzlich habe ich lustige Plastikkarten im Bus, die alle behaupten, ein Deutschlandticket zu sein. Und eigentlich ist es eine Douglas-Kundenkarte.

Das bedeutet, wir müssen erst mal alle in die Lage versetzen, das Deutschlandticket kontrollieren zu können. Diejenigen, die heute schon digital aufgestellt sind, für die ist das ein überschaubarer Einsatz. Denn, da geht es um eine Softwareanpassung im Großen und Ganzen, die auch heute weitestgehend abgeschlossen ist. Die Kontrollgeräte müssen das Deutschlandticket kennen.

So, dann gibt es für einen Teil der Unternehmen bei eTicket Deutschland, die beispielsweise noch nicht vollständig an die

zentralen Hintergrundsysteme angeschlossen waren, so was wie die deutschlandweite Sperrliste. Das ist dann ein Servicesystem bei uns, was eben ausschließt, dass gesperrte Chipkarten weiterverwendet werden in anderen Regionen.

Weil du hast ja so diesen lustigen Effekt. Ich kann dir jetzt mal Deutschlandticket überall kaufen, also kaufe ich das in Hamburg, kündige das nach einem Monat und die Chipkarte benutze ich aber in Bad Salzuflen weiter. Und wenn Bad Salzuflen eben nicht auf die Sperrliste gucken kann oder nicht guckt, dann zeige ich dem Busfahrer in Bad Salzuflen so lange wie ich will und er es nicht merkt, mein Deutschlandticket aus Hamburg, was ich aber schon längst nicht mehr bezahle.

Deshalb müssen diese ganzen Systeme miteinander auch funktionieren. Und jeder muss wissen, ist das Ticket was mir vorgehalten wird, eigentlich ein echtes Ticket? Und ist das Ticket eigentlich noch gültig? Ja oder nein? Das ist der Teil bei den Unternehmen, die es können, waren es Anpassungen. Und für die Unternehmen, die es noch gar nicht können, brauchten wir eine andere Lösung. Da haben wir glücklicherweise vier Hersteller gefunden in Deutschland, die sogenannte Kontrollapps produziert haben, die in der Lage sind, die Chipkarten ordentlich zu prüfen, eben auch gegen diese Sperrliste, die Barcodes prüfen können und auf Basis der Prüfung sogenannte Kontrollnachweise erstellen. Die sind für uns später wichtig und auch für die Einnahmearaufteilung am Ende. Um zu schauen, ist das System insgesamt sicher, gibt es keine gefälschten oder doppelt genutzten Tickets und solche Geschichten.

Also diese Kontrollapps von den vier Herstellern sind bis zum 31.7. auch kostenfrei nutzbar. Denn wir mussten ja vor allen Dingen viele Kleine in die Situation bringen, ohne IT-Knowhow, ohne große Ausschreibung überhaupt erst mal kontrollfähig zu werden ab dem 1. Mai. Das

ist das eine.

Das andere mit den verschiedenen Barcodes ist so: Wir haben Standards, also wir haben bei uns in Deutschland nutzen wir den VDV-KA-STANDARD.

Das ist ein STANDARD aus dem ÖPNV heraus für die elektronische Kontrolle und das sind so, mittlerweile sind wir, glaube ich, wir gehen auf die 600 Teilnehmer für eTicket Deutschland zu, die im Prinzip an das Sicherheitssystem angeschlossen sind oder werden aktuell und diesen STANDARD verwenden.

Dann haben wir aus dem internationalen Schienenfernverkehr den UIC-Barcode. Der kommt von einer Eisenbahn, von einem Verband für Eisenbahnverkehrsunternehmen. Und da geht es ganz viel darum, dass ein Ticket der Deutschen Bahn bei einer Durchreise zum Beispiel in Frankreich auch gelesen werden kann.

Und dann haben wir in Deutschland viele kleine bunte Eigenentwicklungen tatsächlich auch noch gehabt. Also so viele sind es nicht. Aber in dem Moment, wo du ja nur dafür verantwortlich bist, ein Ticket bei dir in deinem Verkehrsunternehmensraum zu verkaufen, bist du auch verantwortlich für alles, was Sicherheit angeht, für Einnahmen angeht.

Du musst dich auch nicht mit deinen Nachbarn abstimmen, das ist ja dein Tarifprodukt und mit welcher Sicherheitsstufe da du dann an deinen Fahrgäste herangehst und den vertraust ist deine Sache.

Und dieser Punkt ändert sich jetzt radikal durch das Deutschlandticket. Also wir haben jetzt zum ersten Mal ein nationales Tarifprodukt. Wie gesagt, es werden viele verkaufen und noch mehr kontrollieren können und alle sind darauf angewiesen, dass die Tickets, die dann durchs Land fliegen, echt sind und der Einnahmearaufteilung zugeordnet werden.

Das geht nur, wenn du dem Ticket vertraust. Also sonst hast du nämlich genau die

Situation: Du bist ein kleines Busunternehmen, dir werden Tickets vorgehalten, die du nicht verkauft hast. Du musst aber darauf vertrauen können, dass dieses Ticket ordentlich verkauft worden ist und dass diese Person 49 Euro eingezahlt hat. Und das Unternehmen, das uns verkauft hat, diese auch in die Einnahme reinhaut.

Und da stoßen wir jetzt so ein bisschen an eine kleine Grenze, denn wir haben in den aktuell eben noch in den Tarif Richtlinien drinstehen, dass sowohl der VDV-Barcode verwendet werden darf, als auch der UIC-Barcode. Die kleinen Eigenentwicklungen sind alle raus.

Also das heißt, wir haben zumindest schon mal nur diese beiden. Jetzt gibt es den UIC-Barcode noch in mindestens zwei standardisierten Ausprägungen und in einer ungewissen Anzahl von Ausprägungen, wo ein Verkehrsunternehmen oder ein kleiner Verbund, der sich dafür entschieden hat, den damals zu benutzen, irgendwas selbst geändert hat.

Also wir haben da eine Lücke in der Kontrolle und ganz, ganz wesentlich ist es halt, wenn wir über den VDV-Barcode sprechen, liegt hinter dem VDV-Barcode ein gesamtes Ökosystem. Das bedeutet, dort gibt es diese Sperrlisten, dort gibt es ein Monitoring, dort gibt es ein gemeinsames Sicherheitsmanagement.

Das heißt, es gibt nur quasi Schlüssel, die aus einem großen Trustcenter rauskommen und von einem abgeleitet sind, so dass da keine weiteren Schlüssel irgendwie durch Deutschland verteilt werden müssen, sondern jeder hat diesen Schlüssel bereits.

Wenn wir über den UIC-Barcode sprechen, ist der UIC-Barcode die Bauanleitung, wie denn dieser Barcode auszusehen hat und an welcher Stelle was stehen soll. Aber jeder hat irgendwie das Recht, seinen eigenen Schlüssel irgendwie zu berechnen und zu lagern.

Es gibt keine Sperrliste, es gibt kein Monitoring und es gibt auch keine Organisation, die auf einer nationalen Ebene

dafür verantwortlich ist, diese Standards zu tragen, zu entwickeln und das notwendige Ökosystem zu bauen. Und daher ist das Thema UIC-Barcode aus unserer Sicht momentan extrem kritisch, denn wir haben ja die Situation, dass wir als gesamte Branche im Laufe des kommenden Jahres circa oder erwartete 13 Milliarden Euro an Fahrgeldeinnahmen verantworten müssen. Technisch müssen wir das absichern. Und wenn ich aber eine Anzahl von Unternehmen habe, die nicht in diesem Ökosystem beteiligt sind, weiß ich nicht, wie viel Deutschlandticket sind denn insgesamt überhaupt verkauft worden.

Also für die eTicket Deutschland-Welt können wir das zählen, und zwar revisionssicher zählen. Das machen die Systeme automatisch. In der UIC-Welt weiß das keiner so genau.

Gleichzeitig: Schlüsselverteilung in der eTicket Deutschland-Welt, ein Schlüssel überall verteilt. Jeder kann kontrollieren. In der UIC-Welt ist es so: Ich brauche jemanden, der alle Schlüssel einsammelt und alle Schlüssel an alle anderen verteilt. Und wenn man sich jetzt vorstellt, ich habe ein kleines Busunternehmen weit, weit weg, ich brauche irgend so ein komisches Schlüsselpaket. Das wird schwierig.

Das ist so diese Spannungsschicht gerade und im Sinne der Branche. Und wenn wir dann über das Thema Sicherheit und 13 Milliarden Euro sprechen, dann wird mir persönlich immer ein bisschen schwindelig. Wenn da 1 Prozent verschwindet und keiner weiß, warum und wohin mit diesem 1 Prozent von 13 Milliarden. Das klingt nach einem Geschäftsmodell.

Catharina Goj:

Das stimmt. An dieser Stelle möchte ich auch nochmal an eine andere Podcastfolge auch aus eurem Hause oder mit euch verweisen. Damals im Dezember haben wir die Folge zu MOTICS aufgenommen. Wer

mehr zum Thema Sicherheit und digitale Tickets wissen möchte, gerne einmal Reinhören. Ich verlinke die Folge auch in den Shownotes.

Thema Kontrolle: Es kann ja passieren aus den verschiedensten Gründen, dass ich mal mein Ticket verliere. Auch mein Deutschlandticket. Was passiert denn, wenn ich unterwegs bin, ich habe ein Kölner Ticket, bin aber in Berlin oder München unterwegs. Was passiert denn, wenn ich mein Deutschlandticket verliere?

Daniel Ackers:

Abenteuer! Nee. Ähm. Also, es gibt ja verschiedene Arbeitsgruppen des VDV, die sich genau mit diesen Thematiken beschäftigen, unter anderem die AG Kontrolle, die genau das tut. Und das ist ein sehr aktuelles Thema, was in der AG gerade diskutiert wird. Wie kann denn ein Prozess aussehen, der genau diesen Fall betrifft?

Du fährst in München mit deinem Kölner Ticket und hast dein Kölner Ticket blöderweise in Köln vergessen. Jetzt würdest du bei einer Prüfung in Köln natürlich sagen: Liebes Kontrollteam, ich habe wirklich ein Ticket und das Kontrollteam sagt: Ja, ja, hier ist dann EBE [Erhöhtes Beförderungsentgelt]. Du hast aber die Möglichkeit, bei uns im Kundencenter vorbeizukommen. Dann zeigst du das und dann zahlst du nur eine Bearbeitungsgebühr. Alle sind glücklich. Jetzt fährst du ja nicht noch mal nach München, um in München den EBE zu erschlagen.

Die AG Kontrolle hat ein Konzept vorliegen, wie so was gestaltet werden kann. Im Fokus ist natürlich hier, dass wir eben nicht den Kunden in einem mehrstufigen Prozess zwingen, der viel mit hin und her schreiben und Fotos von irgendwelchen Karten und prüfen und ich sage mal Nachweisen seines Kundenvertragspartners zu tun hat, damit er dann irgendwann sein Geld wieder bekommt, sondern dass das möglichst im

Hintergrund läuft und zwischen den jeweiligen Regionen dann ausgestanzt wird.

Da ist aber das letzte Wort noch nicht gesprochen, weil das ist ja auch wieder so ein Punkt. Jeder Verkehrsverbund in Deutschland hat da seinen Prozess etabliert für den Fall: Kunde wird angetroffen, sagt, er hat ein Ticket, kann es nicht vorweisen oder aber auch, was ja auch häufig vorkommt. Oder nicht häufig, aber vorkommen kann bei der großen Anzahl von Chipkarten, dass dort defekte Chipkarten dabei sind oder irgendein Softwareproblem im Kontrollgerät passiert. Der Kunde hat ein gültiges Ticket, vielleicht sogar richtig gültig gerade dabei und das Kontrollgerät sagt: Kann ich nicht lesen. Also EBE.

Genau darum geht es gerade im Hintergrund, dass Prozesse gestaltet werden. Am liebsten alles digital, möglichst automatisiert, um den Kunden da zu entlasten und an die Hand zu nehmen. Auch so ein bisschen in diese Kulanzrichtung gedacht. Wir vertrauen dir, lieber Kunde. Das erste, also einmal auf jeden Fall. So nach dem Motto: Ja, wir können das jetzt nicht prüfen, wir nehmen das aber mit auf und prüfen das im Nachgang. Fahre jetzt erst mal weiter, auch so Gedankenspiele. Da wird's was geben.

Catharina Goj:

Okay. Alles klar. Dann auch noch ein spannendes Thema. Gerade bieten verschiedenste kommunale Verkehrsunternehmen für ihre eigenen Gebiete, die alten Gebiete nenne ich es jetzt mal liebevoll, Zusatzleistung an.

Da gibt es z. B. Vergünstigungen beim Carsharing. Man kann für eine halbe Stunde ein Leihfahrrad nutzen.

Mitnahmeregelungen sind auch ein Thema. Wie sieht es denn mit Zusatzleistungen aus, die man bisher nur aus den Jobtickets kennt und was ist beim Deutschlandticket bei diesen Zusatzleistungen das Schwierige?

Daniel Ackers:

Vor allen Dingen das Thema Kundenkommunikation. Das ist ja weniger eine technische Frage. Also wir haben das Deutschlandticket und das ist eine vorgeschriebene Regel, die nicht verändert werden darf. Und wenn ich mich in der Prüfung in Teufelsküche. Also das Deutschlandticket ist technologisch immer exakt gleich. Also wenn ein Kontrollgerät ein Deutschlandticket auf egal welchem Medium ausliest, sieht das für das Kontrollgerät immer gleich aus. Sonst wäre das nicht zu kontrollieren. Jetzt ist das Universum und die Kreativität der Branche natürlich unendlich oder höchstwahrscheinlich unendlich. Bin ja vorsichtig mit Prognosen.

Und so...

Catharina Goj:

[lacht] Kommen wir gleich noch zu.

Daniel Ackers:

Ja, danke. Und somit ist das erst mal getrennt voneinander. Also wir haben ein Deutschlandticket und wir haben Zusatzprodukte. Diese Zusatzprodukte sind im lokalen Raum gestaltet und werden auch nur aus dem lokalen Raum herausgegeben.

Das heißt, technisch ist das alles unkritisch, Da kann jeder Verbund machen, was er möchte. Da wollen wir und können wir der Kreativität ja auch keine Grenzen setzen. Das muss die Branche für sich selber entscheiden, wie weit sie da geht.

Der spannende Faktor ist eben das Thema der Kundenkommunikation. Also versteht mein Kunde, dass wenn ich hier für einen Aufpreis von x Euro in meinem Verbundraum eine Mitnahmeregelung habe, von Fahrrad, Begleitperson, Hund, Koffer, irgendwas. Dass diese Zusatzregelung, die ich aber auch bezahlt habe im Zweifel, schon ab der Verbundgrenze nicht mehr gilt.

Und dann fahre ich plötzlich mit meinem Deutschlandticket im Glauben, ist ja ein Deutschlandticket und dann fahr ich von einem Verbund in den nächsten und im nächsten Verbund werde ich kontrolliert und das Prüfteam sagt mir: Ja, nette Idee, Herr Ackers, und das mit dem Fahrrad kostet sie aber extra.

Und dann sage ich: Ja, habe ich doch bezahlt hier jeden Monat 9 Euro irgendwas.

Ja, aber doch nicht bei uns.

Zack, und schon wieder habe ich ein EBE Das heißt, was tue ich damit? Ich renne damit zu meinem Kundenservice, beschwere mich bitterböse und die sagen: Ja, das dürfen sie dann nur bei uns benutzen. Ach so wusste ich das denn? Also, das ist, glaube ich, der die größte Falle, in die wir wahrscheinlich als Branche reinlaufen, wenn wir ganz, ganz spannende Zusatzprodukte, die alle ihre, bestimmt ihre Zielgruppe haben, kreieren, aber das der Zielgruppe nicht sauber kommunizieren.

Dann landen genau diese Fälle erst mal empört in der Prüfung und dann doppelt empört im Kundencenter und Kundenservice und produzieren dort Fälle. Und da ist die Frage, wer zahlt denn am Ende diesen EBE? Macht das der ÖPNV aus Kulanz anfangs oder ist das ein harter Karton? Wir produzieren Schlagzeilen in der Presse.

Catharina Goj:

Es bleibt spannend. Ich hab's angekündigt. Letzte Frage: Die Sache mit den Prognosen. Ich weiß, du bist da vorsichtig, ...

Daniel Ackers:

geworden

Catharina Goj:

...aber nachdem ich das letzte Mal gar nicht schlecht irgendwie für unsere Kund*innen ausgegangen ist. Wenn du heute wieder eine Prognose stellen darfst, wie erfolgreich wir das Deutschlandticket?

Daniel Ackers:

Ich stelle keine Prognosen mehr.

Ja, puh, hervorragende Frage. Also am Ende steht und fällt ja auch alles mit der Weiterfinanzierung und der Wirtschaftlichkeit des Ganzen.

Also ich als Privatperson Daniel Ackers sage: Ich freue mich über das Deutschlandticket, weil ich glaube, dass es den ÖPNV tatsächlich attraktiv macht für die Menschen, die sowieso ein bisschen aufs Geld gucken, gerade da, wo der ÖPNV auch stark ist. Also in den dicht besiedelten Regionen und den Speckgürteln dieser Regionen, wo ich eben wirklich mit dem Zug und mit der Bahn und Bus auch fahren kann, dass sich da vielleicht wirklich Menschen dann zweimal die Frage stellen: Stelle ich mir eigentlich ein Auto für 300 Euro im Monat in die Auffahrt oder wechsle ich für 49 Euro auf so ein hoch attraktives Produkt?

Ich glaube, der Markt dafür ist da. Spannend ist die Frage: Wie finanziert man das langfristig? Also gibt es Bund und Land weiter Geld in gewissem Maße hinzu, weil alleine tragen wird sich das voraussichtlich nie.

Wenn aber die langfristige Finanzierung gesichert ist, dann glaube ich, dass das Deutschlandticket die Mobilität als Ganzes wirklich auch verändern kann, wobei das ist ja immer dieser Mix aus: Ich habe einen sehr attraktiven Preis, aber ich muss auch dieses Angebot schaffen können und die Wechselwirkung, die dann eben dazwischen entsteht, muss man genau im Auge behalten. Auf der einen Seite haben wir ja jetzt plötzlich ein Tarifprodukt, das keine Relation mehr zum Preis hat. Also vorher war es ja oder wir kommen ja aus einer ÖPNV-Welt mit dem politischen Auftrag: Der Nutzer muss den ÖPNV finanzieren.

Das führt ja auch zu Tarifkatalogen von 300 verschiedenen Produkten, weil für jede Zielgruppe ja ein maßgeschneidertes Ticket irgendwo im Sortiment war. Jetzt treten wir

in ein neues Zeitalter ein. In dieses Zeitalter, wenn dies langfristig weiter finanziert wird, heißt, nicht der Nutzer finanziert den ÖPNV, sondern alle finanzieren den ÖPNV und die, die den ÖPNV nutzen, zahlen noch mal so eine Art License obendrauf. So nach dem Motto ein bisschen musst du auch noch reinbringen und dann ist natürlich der spannende Effekt dahinter: Wo führt das langfristig in der Entscheidungsfreiheit des ÖPNV auch hin?

Also in dem Moment, wo ich sagen kann, ich verdiene mein Geld selber, bestimme ich auch, in welche Innovationen ich investieren kann. In dem Moment, wo mir die Politik im Prinzip das Geld vor die Tür stellt, in einem gewissen größeren Anteil bestimmt nicht mehr der ÖPNV alleine, wo er denn gerne hin möchte, sondern das tun dann immer weiter andere. Und das wird, glaube ich, der spannende Prozess in der Zukunft sein.

Dieses Austanzen, wie entwickeln wir den ÖPNV weiter? Und daher glaube ich schon, dass das Deutschlandticket ein hoch spannender Startimpuls ist für das, wohin sich der ÖPNV als Mobilitäts-Rückgrat entwickeln kann. Unter dem Gedanken eben Wir müssen mehr Menschen raus aus den Autos kriegen und mehr in die geteilten Systeme.

Catharina Goj:

Vielen Dank für diese ganzen ausführlichen Ausführungen und sehr spannenden Ausführungen. Wer noch mehr wissen möchte und trotzdem noch Fragen hat, der darf sich gerne beim VDV eTicket Service melden. Vielen Dank, Daniel, dass du heute zu Gast warst.

Daniel Ackers:

Sehr gerne und immer wieder gerne. Nur ohne Prognosen.

Catharina Goj:

Alles klar.

Outro:

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir
unter podcast@vdv-akademie.de
erreichbar.