Positionspapier Digitaler Vertrieb

Wichtige Basisforderungen

- Der Ticketerwerb darf keine Einstiegsbarriere für den öffentlichen Verkehr sein.
- Eine spontane unvorbereitete Fahrt muss uneingeschränkt möglich sein. Ein Smartphone darf dafür keine Voraussetzung sein.
- Das Fahrscheinsortiment für Gelegenheitsfahrer muss unmittelbar zum Fahrtantritt erwerbbar sein.
- Dieses Sortiment umfasst mindestens die Einzelfahrt und die Tageskarte (die idealerweise maximal 2 Einzelfahrten kostet) für gängige Verkehrsbeziehungen und Kundengruppen.
- Folgende Kundengruppen sind insbesondere zu berücksichtigen:
  - Alleinreisende Kinder
  - Mitnahme von Kindern, auch bei vorhandenem Fahrschein für die erste Person
  - Mitnahme von weiteren Personen, auch bei vorhandenem Fahrschein für die erste Person
  - Kleingruppen
  - Mitnahme von Hunden
- Bereitstellung eines zentralen bundesweiten IT-Systems für die Verarbeitung im Hintergrund, so dass wesentliche Teile der Intelligenz dort gerechnet werden können. Das hat den Vorteil, dass sich Fahrgäste nur einmal registrieren müssen und gegebenenfalls Entschädigungen und Erstattungen von Auslagen für alle Beteiligten einfach bearbeitet werden können.
- Der Verkauf von Zeitkarten kann auf digitale Vertriebswege (Computer, Smartphone) und Kundenzentren fokussiert werden. Zeitkarten müssen auch ohne Smartphone nutzbar und kontrollierbar sein.

Motivation

Das Schlagwort „Digitaler Vertrieb“ bewegt die ÖV-Branche und die Fahrgäste. Was ist damit gemeint? Fahrgäste können Vermutungen aufgrund von Erlebnissen mit ersten lokalen Lösungen anstellen. Die DB Fernverkehr, bei der der digitale Vertrieb für den gesamten Deutsche Bahn Konzern zusammengefasst wurde, fokussiert den Vertrieb auf smartphonebasierte Lösungen, die aus IT-Sicherheitsgründen regelmäßig neue Software und regelmäßig neue, oft teure Geräte bei Fahrgästen voraussetzen.

Der Fahrgastverband PRO BAHN hat die Anforderungen an die Digitalisierung von Fahrkarten für den öffentlichen Verkehr aus Sicht der Fahrgäste zusammengestellt.

Voraussetzungen

Die Basis für einen digitalisierten Vertrieb von Fahrkarten ist der Tarif, der dem Vertriebssystem zugrunde liegt. Da der öffentliche Verkehr nur als durchgehende Reisekette eine Alternative zum Individualverkehr ist, braucht es Tarifbestimmungen, die es erlauben bundesweit für die Reisekette von jeder Haltestelle zu jeder Haltestelle in einem Verkaufsvorgang Fahrkarten zu verkaufen. Dazu sind logisch durchdachte tarifliche Grundprinzipien mit einfach merkbaren Regeln erforderlich. Ein Diskussionsbeitrag zur Vision des bundesweiten Deutschlandtarifs hat der Fahrgastverband PRO BAHN in seinem Einfachtarif publiziert. So zum Beispiel darf eine Fahrkarte für eine größere Fahrt nie teurer sein, als die Aneinanderreihung von Fahrkarten für einzelne Abschnitte, die nacheinander die gleiche Fahrtberechtigung ergeben.

Zahlungsmittel

Als Zahlungsmittel sind gängige Bankkarten (Debit- und Kreditkarten) sowie zukünftig der digitale Euro einfach und unkompliziert nutzbar. Wenn die gesellschaftliche Teilhabe mit diesen Karten möglich ist, kann auf Bargeld verzichtet werden. Bis dahin ist der Verkauf gegen Bargeld so zu ermöglichen, dass eine spontane Nutzung des öffentlichen Verkehrs gegeben ist. Danach ist eine bundesweit einsetzbare anonyme Prepaidkarte anzubieten. Dieser Service kann eine Extragebühr für den Erwerb und Baraufladungen rechtfertigen.

Verkauf im Fahrzeug

Falls an der Einstiegshaltestelle keine Fahrkartenerwerbsmöglichkeit besteht, sind im Stadtverkehr Automaten in den Fahrzeugen die optimale Lösung. Der Ticketverkauf durch die Fahrenden hält vom Fahren ab. Zügiges pünktliches Fahren hat Vorrang. Die Bedienoberfläche der Automaten ist mehrsprachig anzubieten. Die Englische Sprache ist dabei neben lokal üblichen Sprachen bereitzustellen. Auch der eventuell inkludierte Bankendialog ist in die vom Kunden gewählte Sprache zu übersetzen.

Im Überlandverkehr kann bei ausreichender Fahrplanreserve ein Verkauf durch den Fahrer angeboten werden. Damit ist auch ein Basiskundenservice möglich, der insbesondere Seltenfahrern behilflich ist. Das Fahrscheinangebot muss das Sortiment für Seltenfahrer, nicht jedoch Sonderangebote, umfassen.

Technische Lösungen und Identifikation.

Am besten und einfachsten für Fahrgäste ist es, wenn deutschlandweit einheitliche Grundregeln gelten. Unterschiedliche Regeln und Bedienoberflächen von Region zu Region und von Unternehmen zu Unternehmen sind unnötige Zusatzbarrieren zur Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Branchenstandards helfen insbesondere dem ungeübten Fahrgast bei der Navigation durch da System Öffentlicher Verkehr.

Daher präferiert der Fahrgastverband PRO BAHN für Fahrgäste eine technisch sichere einfache Identifikation des Kunden. Das kann eine langfristig nutzbare Chipkarte ein Barcode oder ein QR-Code sein. Für Smartphonenutzer wird diese in eine App integriert, die die Nutzung bundesweit aller ÖV-

Angebote ermöglicht. Diesem Account können dann verschiedenste Angebote zugeordnet werden. Das vereinfacht auch die Prüfung der Fahrberechtigung. Identifikationsmerkmale wie ein Lichtbild können direkt im Kundenprofil gespeichert werden, um die zeitaufwendige Identifikation mit einem separaten Lichtbildausweis zu vermeiden. Fahrgästen muss eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden, die vorhandenen Fahrberechtigungen des eigenen Accounts zu prüfen.

Den Missbrauchsschutz stellen die Hintergrund-IT Systeme sicher. So wird zum Beispiel eine Identifikations-ID gesperrt, wenn sie gleichzeitig an verschiedenen Stellen verwendet wird.
Die Datenschutzgrundverordnung wird dadurch eingehalten, indem vorab detailliert die Anforderungen aller Beteiligten, auch die der möglichen Reklamationsbearbeitung, definiert berücksichtigt werden. Der Fahrgast kann nicht notwendige Funktionalitäten abwählen und wird dabei auf möglicherweise folgende Restriktionen hingewiesen. So können werbliche Informationen auch nur regional direkt auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten werden.

Bei (technischen) Problemen während der Fahrkartenkontrolle wird sichergestellt, dass die Verpflichtung zur Klärung der Fahrberechtigung dem Fahrkartenverkäufer und dem ausführenden Anbieter obliegt und nicht auf den Fahrgast abgewälzt werden.

Neudenken von „Kunden“ in der Branche erforderlich

Bisher betrachten Verkehrsunternehmen der ÖV-Branche in der Regel nur die Fahrgäste als „Ihre“ Kunden, die direkt beim ihnen oder über ihren direkten Agenturen den Fahrpreis entrichtet haben. Oft fehlt das Verständnis für ein durchgehendes, positives Reiseerlebnis vom Start bis zum Ziel.

Der Fahrgastverband PRO BAHN betrachtet den öffentlichen Verkehr (ÖV) als Gesamtsystem mit Fernverkehr, Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). In Deutschland basieren Fernverkehr (Schiene und Straße), SPNV und ÖPNV auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen. Kostenpflichtige Fähren sollten dem ÖPNV gleichgestellt werden, solange sie auch der nicht rein touristischen Fortbewegung dienen.

Um das System öffentlicher Verkehr in Deutschland auch bei der Digitalisierung optimal auf die Anforderungen der Fahrgäste nutzerzentriert zu gestalten, ist es in Zukunft erforderlich, dass Fahrgäste sich nur einmal sich beim System ÖV als Kunde anmelden. Damit können sie dann das gesamte Angebot nutzen. Egal von welchem Unternehmen eine Linie betrieben wird. Die Aufteilung der Fahrgelder muss für Fahrgäste unsichtbar im Hintergrund in einem Einnahmeaufteilungsverfahren geregelt sein. Damit erhält dann jedes Verkehrsunternehmen für die erbrachte Leistung seine Anteile am Fahrgeld.
Kunde ist, wer befördert wird.

Beschlossen auf dem Bundesausschuss des fahrgastverbands PRO BAHN e.V. am 20. September 2025.