



Anlage 2

**Tariffortbildung im VGN - Wege ins nächste Jahrzehnt
vom 19. Februar 2016**

Marktforschung zum VGN-Tarif:

Die Marktforschung im VGN beschäftigt sich mit der systematischen Untersuchung des Marktes. Mit ihrer Hilfe lassen sich Kundenerwartungen und -bedürfnisse in Erfahrung bringen, Einschätzungen zu bestehenden oder geplanten Produkten und ÖV-Angeboten ermitteln, Motive pro/contra ÖPNV-Nutzung untersuchen und nicht zuletzt die Kundenzufriedenheit überprüfen. Die Marktforschung liefert also Daten für das Marketing bzw. die Tariffortentwicklung. Sie untersucht dabei auch die Wirkungen des gesamten Marketing-Mix, d.h. der Produkt-, Preis-, Distributions- und Kommunikationspolitik und bietet damit einen wichtigen Baustein zur Untermauerung strategischer Managemententscheidungen. Grundsätzlich wird versucht die Marktforschung in sämtliche Prozesse zur Kontrolle vorhandener Produkte und zur Einführung neuer Produkte einzubeziehen. Weiterhin werden damit auch die Kalkulationsgrundlagen für die Preisfindung von Produkten und Angeboten geschaffen.

Im Folgenden sind die VGN-Projekte mit dem Fokus auf tarifliche Maßnahmen aufgelistet.

Darüber hinaus nimmt der VGN seit 1999 jährlich am ÖPNV-Kundenbarometer teil und arbeitet an der Fortschreibung dieses Instruments mit. Es handelt es sich um die Untersuchung der Kundenzufriedenheit mit ausgewählten Leistungskriterien (u. a. Tarifsysteem, Sortiment, Preis-Leistungs-Verhältnis).

2014

- **Semesterticket** - Kalkulationsgrundlagen aus der Verkehrserhebung 2012 aufbereiten und analysieren, Abschluss des einjährigen Piloten
- **KombiTicket** - Greuther Fürth – Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2013

- **City-Ticket** - VDV-Beteiligungsstudie - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **KombiTicket** - Blaue Nacht – Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2012

- **City-Ticket** - VDV-Beteiligungsstudie - Methodentest für die geeignete Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen und Überprüfung der Nutzung am Startort
- **KombiTicket** - Siemens – VDV-Beteiligungsstudie - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **FirmenAbo** - Begleitung der Arbeiten zum neuen FirmenAbo-Modell (Neukunden FirmenAbo)

2011

- **Tarifreform Nürnberg, Fürth, Erlangen** - Begleitung der gutachterlichen Analysen
- **Höchstpreisstufe** - Begleitung der Diskussion im Zuge der Verbundraumerweiterungen

2010

- **TagesTicket** - Bekanntheit, Nutzung, Wertigkeit Wochenendgültigkeit, Bekanntheit Faktor 2 bei TT Solo in K und 2, Ausloten von Preisspielräumen für die weitere Tarifentwicklung - Wochenendgültigkeit bleibt bestehen

2009

- **VGN-Kunden-/Wanderungsmodell** - Deskresearch zu Konzepten und Recherche respektive Austausch mit anderen Verbünden, insbesondere VRR mit dem Ergebnis, dass es keine entsprechenden Modelle gibt, die in der geforderten Tiefe und Genauigkeit auf die Komplexität im ÖPNV übertragbar sind

2008

- **Rock im Park** - KombiTicket - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **KombiTicket** - Sinupret IceTigers Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **DB Mobilitätskarte** - Konzept zur Beteiligung an einer überregionalen Gemeinschaftsstudie mit VDV, DB, Verbünden zur Überprüfung der Chancen einer Kombination aus Verbundabonnements und BahnCard 25 (eine Mobilitätskarte, die die Potenziale der Jahresabonnenten der Verbünde und der BahnCard-Besitzer der Bahn nutzt (Abgabe BahnCard 25 an Abo-, Bestands- und Neukunden) und wechselseitig die Bindungswirkung verstärkt bzw. Neukunden generiert. Das Vorhaben wurde nach aufwendigen methodischen Vorarbeiten aus Kostengründen nicht weiterverfolgt

2007

- **Zeitkartenstrategie** - verändertes Mobilitätsverhalten (MobiCard) führt zu höheren Nutzungshäufigkeiten als bei Einführung des Angebotes, den sehr unterschiedlichen Nutzergruppen wird das bestehende Sortiment preislich nicht mehr gerecht. Die Analyse sollte die Grundlagen für das Schaffen von Tarifgerechtigkeit, die Anpassung von Sortiment und Preisen liefern und so dazu beitragen, den Stammkundenanteil zu erhöhen und die Tarifergiebigkeit zu steigern
- **Benchmarking Tarif** - Workshop und konzeptionelle Arbeiten zur Schaffung eines Instruments (Tarifbenchmark), das den VGN-Tarif im Quervergleich zu anderen Verbünden

systematisch analysiert, bewertet und eine Standortbestimmung ermöglicht. Über eine Ausschreibung und einen Auswahlworkshop wird ein Gutachter ausgewählt. Eine internationale Tarif-Benchmarking-Studie der DB Regio Frankfurt, die im Auftrag der Verkehrsministerkonferenz beauftragt wurde, enthält auch Aussagen zu Verbünden. Trotz der Grenzen der DB-Studie (lokale Spezifika sind nicht abgrenzbar, VGN-Verkaufsstatistik bzw. Verkehrserhebungen gehen nicht in Analyse ein, Kaufkraft ist einziger Harmonisierungsfaktor, Preisspielräume können nicht abgeleitet werden) wird im AKM beschlossen, die DB-Studie aus Kosten- und Zeitgründen für die weitere Arbeit zu nutzen

- **KombiTicket** - Fahren&Fliegen - Beteiligung an bundesweiten Erhebungen - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **CityTicket** - Beteiligung an bundesweiter Erhebung - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2006

- **CityTicket** - Beteiligung an Gemeinschaftserhebung der Verbünde - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2005

- **KombiTicket** - Beteiligung an Gemeinschaftserhebung der Verbünde - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2003

- **MobiCard - Kundenprofile, Nutzungsverhalten, Zufriedenheit** – Fortentwicklung der Kommunikation, grundlegende Analyse der MobiCard-Käufer und Ermittlung von Kundenprofilen sowie Bekanntheit der MobiCard und ihrer Angebotsdetails. Die MobiCard kann eine hohe Bekanntheit und ein hervorragendes Image verzeichnen. Ihr Preis-Leistungsverhältnis gilt als ausgezeichnet. Die Ausgestaltung (z. B. hinsichtlich Mitnahmeregelung, Übertragbarkeit) deckt den Bedarf der Kunden. Ansätze zur Verbesserung der MobiCard bzw. zur Intensivierung der Kauffrequenz sind kaum auszumachen. Gründe, die zu einer Abschwächung der MobiCard-Nutzung bzw. einem gänzlichen Verzicht führen, liegen fast ausschließlich in veränderten persönlichen Umständen und Mobilitätsbedarfen.

2002

- **Verfeinerung Chiptarif** - Entwicklung und Überprüfung eines nach Preisstufengruppen einnahmenneutralen Chiptarifes, der kundenfreundlich ist und zu keinem Finanztransfer

zwischen den Gebietskörperschaften führt (Basis Forschungsprojekt Bund). Bei den untersuchten Tarifmodellen kommt es trotz aller Stellschrauben zu Verwerfungen. So weichen die Fahrpreise gegenüber dem heutigen Stand in den größeren Städten, in den Kleinstädten und in den Hauptstädteachsen deutlich voneinander ab. Vor einer weiteren Analyse muss die Grundsatzfrage politisch geklärt werden, ob es zu einer Aufhebung der Flächen- bzw. Einheitstarife in den Städten kommen kann, um die Einführung eines leistungsabhängigen Tarifes zu ermöglichen. Es wird an der technischen respektive vertrieblichen Seite weitergearbeitet.

- **KombiTicket** - TQ3 - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **KombiTicket** - Theater Fürth, 1. FCN, Ice-Tigers - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **Abo-Projekt** - Überprüfung der Zufriedenheit und Bindung der Abo-Kunden, Kundenprofile, Potenziale, Bestandsaufnahme, Kundenbindungskonzept - Etablierung der Abo-Projektgruppe, Harmonisierung der vertrieblichen Kundenansprache

2001

- **Chiptarif** - Entwicklung und Überprüfung eines nach Preisstufengruppen einnahmeneutralen Chiptarifs auf Basis der Ergebnisse des Forschungsprojektes
- **DB Mobilitätskarte** - Gemeinschaftsstudie mit DB und BVG zur Überprüfung der Idee Ausschöpfen von Kundenpotenzialen durch eine Kombination von Verbundabo und BahnCard: die Gruppendiskussionen ergaben keine nennenswerten Potenziale bei den Nahverkehrskunden, das Projekt wurde nicht weiterverfolgt.
- **KombiTicket** - Theater Erlangen - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

2000

- „**Kundenfreundliche Tarifierung im Rahmen des Elektronischen Ticketing**“ - Beteiligung an der VDV-Untersuchung (Aufstockung bzw. Erweiterung für VGN-spezifische ET-Fragestellungen) – Chiptarif von Kunden akzeptiert, Tarifangebot sollte modernisiert werden
- **KombiTicket** - Theater Nürnberg - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1999

- **Streifenkarten** - Nutzung, Kaufmotive, Reaktion auf Wegfall/Alternativen, Streifenkarte ist wesentlich für den Gelegenheitsverkehr, wird weiter angeboten
- **KombiTicket** - Nürnberg Messe Erfolgskontrolle - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1998

- **Kundenzufriedenheit** für Verbundbelange - große Exklusivstudie, da viele Leistungskriterien in der Zuständigkeit der Verkehrsunternehmen liegen, wird entschieden künftig am Kundenbarometer teilzunehmen
- **KombiTicket** - Nürnberg Messe - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **CityTicket** - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1997

- **KombiTicket** - 1. FCN - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1996

- **Mitnahme** bei VGN-Abonnements - Ermittlung der wirtschaftlichen Auswirkungen einer Mitnahmeregelung – von einem Upgrade der Abonnements wird Abstand genommen, da das Potenzial als eher gering eingeschätzt wird
- **KombiTicket** - Städtische Bühnen - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1995

- **Studententicket** - Ermittlung von Grundlagen für die Preiskalkulation - Solidarangebot, Angebot wird nicht angenommen (Zumutbarkeitsgrenze Preis)

1994

- **Tarifzonenmodelle** - Akzeptanz und Verständlichkeit vereinfachter Modelle. Neben dem aktuellen Tarifmodell wurden ein vereinfachtes Modell in Kreisen und Rahmen, sowie ein Modell, das die Kunden in ihrem individuellen Lebensraum abholen sollte, auf ihre Akzeptanz hin überprüft. Beim Lebensraummodell ist impliziert, dass sich Mobilität oft in einem ganz engen Umfeld abspielt. Die Lebensräume wurden unter Zuhilfenahme von infrastrukturellen Daten und Pendlerströmen abgesteckt. Im jeweiligen Lebensraum soll ein Ortstarif gelten, bei Überschreiten der Lebensraumgrenze muss einfach nur noch die Anzahl der durchfahrenen Lebensräume zur Preisermittlung gezählt werden. Die Kunden favorisieren eine Vereinfachung des Tarifs in Form einer Kreisdarstellung. Diese wäre aber mit Verwerfungen bei den Einnahmen einhergegangen und wurde daher nicht weiterverfolgt.
- **KombiTicket** - Firmen-Abo Stadt Nürnberg - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1993

- **ÖPNV-Sondertarife** - Nutzung ausgewählter Sondertarife - BMV-Forschungsauftrag - Ziele festlegen und Angebote daran orientieren
- **KombiTicket** - PKI - Voruntersuchung zum Abschluss des Firmen-Abonnements - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **KombiTicket** - 1. FCN - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **KombiTicket** - Condor - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1992

- **MobiCard** - Bekanntheit, Nutzung und Akzeptanz – Überprüfung und Feinjustierung der Kommunikation. Die Studie bestätigt die hohe Akzeptanz der MobiCard bei den Kunden. Vom Leistungsspektrum der MobiCard ist besonders die Mitnahme bekannt. Sie ist auch neben dem Preis das wichtigste Kaufmotiv. Außerdem ist die MobiCard ein wichtiger Imagerträger für den ÖPNV im Verbundgebiet.

1990

- **Mitnahmemöglichkeit** - Marktchancen eines Fahrausweises mit Mitnahmemöglichkeit und Übertragbarkeit, die MobiCard wird entwickelt

1989

- **KombiTicket** - Städtischen Bühnen, Voruntersuchung zum Abschluss des KombiTickets - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen
- **Tages-/Familien-Tageskarten** - Nutzungsanalyse – Schaffung der Tages-Wochenendkarte
- **KombiTicket** - Datev, Nürnberger Versicherung - Voruntersuchung zum Abschluss des Firmen-Abonnements - Ermittlung der Kalkulationsgrundlagen

1988

- **DB-Ermäßigungspässe** - Analyse der Nutzung vor und nach Einführung des Verbundtarifs