

**ZWECKVERBAND VERKEHRSVERBUND
GROSSRAUM INGOLSTADT**

BESCHLUSSVORLAGE V0830/23 öffentlich	Geschäftsleiter Frank, Robert, Dr. Telefon 97 43 93 14 Telefax 97 43 93 99 E-Mail info@vgi.de Datum 19.09.2023
--	---

Gremium	Sitzung am	Beschlussqualität	Abstimmungs- ergebnis
Zweckverband Verkehrsverbund Großraum Ingolstadt, Verbandsversammlung	27.09.2023	Bekanntgabe	

Beratungsgegenstand

Bericht zur Einführung Deutschlandticket

Antrag:

Die Zweckverbandsversammlung wolle den Bericht zur Kenntnis nehmen



Dr. Robert Frank
Geschäftsleiter

Sachvortrag:

Das Deutschlandticket wurde zum 1. Mai 2023 eingeführt.

Das Deutschlandticket bietet den Kunden folgende Möglichkeiten:

- Ticket ist personenbezogen, d. h. nicht übertragbar
- Keine Mitnahmemöglichkeit von Personen über 6 Jahre
- Keine Mitnahme von Fahrrädern, hier plant der Freistaat ein eigenes Fahrradticket im SPNV
- Die Gültigkeit des Deutschlandtickets ist unabhängig vom ausgebenden Verkehrsunternehmen einheitlich.
- Vorläufig Ausgabe als digital kontrollierbares Papierticket mit QR-Code, längstens bis zum 31. Dezember 2023
- Jeweils zum 1. eines Monats bestellbar
- Ticket jeweils ein Monat gültig, automatische Verlängerung, wenn nicht rechtzeitig gekündigt

Umsetzung im VGI

- Verkauf über die VGI-APP mit automatischer, monatlicher Verlängerung wenn keine Kündigung erfolgt
- Verkauf über die VGI-Homepage und einspielen VDV-Barcode in die VGI-APP
- Monatliche automatisierte Ausgabe des QR-Codes über die VGI-APP
- Die derzeitige Job-Ticket-Regelung besteht weiter, da in den Tarifstufen 1 und 2 das Job-Ticket günstiger ist und eine Mitnahmeregelung beinhaltet
- Für derzeitige Job-Ticket-Kunden wird eine Wechselmöglichkeit ins Deutschlandticket Abo geprüft

Aktuell wurden in Summe knapp 20.000 Deutschlandticket ausgestellt.

Deutschlandticketverkäufe							
		Online-Shop	Direktkauf VGI App	Bestellung KostenträgerSchüler Pflichtbeförderung	Papierticket	Jobticket-Modul	
Deutschlandticket	04/2023	---	950	---	---		
	05/2023	278	3.753	---	---	---	
	06/2023	289	2.923	---	50	---	
	07/2023	302	2.922	---	100	---	
	08/2023	299	2.872	---	176	---	
	09/2023	351	2.852	262	255	---	
	Zwischensumme D-Ticket	1.519	16.272	262	581	0	
Deutschlandticket Azubi	05/2023	---	---	---	---	---	
	06/2023	---	---	---	---	---	
	07/2023	---	---	---	---	---	
	08/2023	---	---	---	---	---	
	09/2023	506	---	161	---	---	
	Zwischensumme D-Azubi	506	0	161	0	0	
Deutschlandticket Job	05/2023	---	---	---	---	4	
	06/2023	---	---	---	---	83	
	07/2023	---	---	---	---	125	
	08/2023	---	---	---	---	218	
	09/2023	---	---	---	---	Keine Angabe	
	Zwischensumme D-Job	0	0	0	0	430	
Gesamt alle Verkäufe		2.025	16.272	423	581	430	19.731

Das ermäßigte Deutschlandticket für Studierende wird ab 19. September 2023 in den Verkaufssystemen zum Erwerb angeboten.

Das Papierticket darf nach den Vorgaben des Bundes nur mehr bis zum 31. Dezember 2023 verkauft werden und soll bundeseinheitlich durch eine Chipkarte ersetzt werden.

Die Einführung einer VGI-Chip-Karte wird aktuell vorbereitet.

Die Lieferung von Chip-Karten zieht sich hin, da die potenziellen Lieferanten derzeit keine Auskunft über Preise, Liefermöglichkeiten und Lieferfristen geben.

365-Euro-Ticket

Schülerinnen und Schüler erhalten weiterhin das 365-Euro-Ticket, entweder im Rahmen der Kostenfreiheit des Schulweges über den jeweiligen Schulaufwandsträger oder als Selbstzahler

Berechtigt für den Kauf des 365-Euro-Tickets sind Schülerinnen und Schüler, deren Wohnsitz und Schule im VGI-Tarifgebiet liegen.

Das 365-Euro-Ticket ist gültig im gesamten VGI-Verbundgebiet, die Laufzeit beträgt immer 12 Monate. Eine Rückgabe oder Erstattung ist nicht möglich.

In Ingolstadt werden Schülerinnen und Schüler als Selbstzahler mit 1. Wohnsitz in Ingolstadt mit den gültigen PLZ 85049, 85051, 85053, 85055 und 85057 durch die Stadt Ingolstadt bezuschusst. Die monatliche Eigenbeteiligung beträgt € 23,00.

365-Euro-Ticket

	Selbstzahler Zuschuss Stadt IN	Selbstzahler VGI Tarifgebiet	Bestellung Kostenträger
365-Euro-Ticket	958	670	6.200
Gesamt alle Verkäufe			7.828

Nachfolgend werden die Änderungen im Vertriebsablauf dargestellt:

Ticketarten mit Vertriebskanälen im Schuljahr 2022/2023:

- 365-Euro-Ticket Online-Shop
- 365-Euro-Ticket Kostenträger
- Schülerkarten Online-Shop
- Schülerkarten Kostenträger

Ticketarten mit Vertriebskanälen im Schuljahr **2023/2024**

- 365-Euro-Ticket Online-Shop
- 365-Euro-Ticket Zuschuss Stadt Ingolstadt, Online-Shop
- 365-Euro-Ticket Kostenträger
- Schülerkarten Kostenträger
- Deutschlandticket Direktkauf in der VGI-APP
- Deutschlandticket Online-Shop
- Deutschlandticket Papierticket
- Deutschlandticket Kostenträger
- Deutschlandticket Azubi Online-Shop
- Deutschlandticket Azubi Kostenträger
- Deutschlandticket Studenten (THI, KU EI-IN) Online-Shop
- Deutschland-Jobticket

Durch die verschiedenen, neuen Vertriebskanäle, unterschiedlichen Ticketarten und der Neuordnung des freiwilligen Zuschusses durch die Stadt Ingolstadt ist ein deutlich höherer Arbeitsaufwand in der Abteilung Tarif und Kunde entstanden.

Das Auskunfts- und Informationsbedürfnis der Kunden per Telefon, E-Mail und persönlichen Besuch im Kundencenter hat sich gegenüber dem Vorjahr erheblich erhöht.

Im August 2023 konnten aufgrund des hohen Anrufaufkommens lediglich knapp über 50 % der Telefonanrufe entgegengenommen werden. Die durchschnittliche Gesprächsdauer mit der Nacharbeitszeit liegt bei mindestens 5 Minuten je Anrufer. Insgesamt gingen nur im August 2023 knapp 3.000 Anrufe ein.

Die E-Mail-Anfragen nur Deutschlandticket und 365-Euro-Ticket liegen aktuell bei knapp 100 neuen E-Mails pro Tag.

Weiter ist zu bemerken, dass bei den Bestellungen regelmäßig unkorrekte Angaben gemacht werden, Kontodaten und Kontaktdaten nicht oder nur unzureichend eingegeben werden, so dass eine manuelle Nachbearbeitung mit entsprechendem Aufwand erforderlich ist.

Die Deutschlandtickets, die im Online-Shop verkauft werden, werden im Bankeinzugsverfahren über VGI abgerechnet. Dabei ist festzustellen, dass es zu monatlich ca 40 Rücklastschriften kommt, die vom VGI händisch nachverfolgt werden müssen. Es müssen die einzelnen Kundendaten aus dem System herausgesucht, Mahnschreiben erstellt und anschließend weiterverfolgt werden. Dies geschieht derzeit mit erheblichem zeitlichen Verzug, da die Priorität auf der Ausstellung der Tickets liegen muss.

Der personelle Aufwand ist erheblich, ohne Überstunden lässt sich eine fristgerechte Ausstellung der jeweiligen Karten nicht bewerkstelligen, zumal die sonstigen Kundenkontakte sich nicht verändert haben.