

VRS – Vertriebsrichtlinie plus VRS-Prüfrichtlinie



Inhaltsverzeichnis

	<i>Seite</i>
1. Grundsätze	6
1.1. Ziele der Vertriebsrichtlinie	6
1.2. Vertragliche Grundlagen	6
1.3. Verantwortlichkeiten im Vertriebsbereich	7
2. Vertriebswege	7
2.1. Persönliche Vertriebswege	7
2.1.1. Fahrerverkauf	7
2.1.2. Unternehmenseigene und externe Vertriebsstellen	7
2.1.3. Groß- und Stammkundenvertrieb	8
2.1.4. Kooperationen mit Dritten	8
2.2. Automatisierte Vertriebswege	9
2.2.1. Ticketautomaten	9
-stationäre Ticketautomaten	9
-mobile Ticketautomaten	9
2.2.2. e- /m-commerce	10
3. Vertriebsorganisation, Vertriebsqualität	10
3.1. Strukturen (Vertriebswegemix)	10
3.2. Vertriebsqualität	11
3.2.1. Empfohlene Vertriebsstandards	11
3.2.2. Empfohlene Standards im automatisierten Vertrieb	12
3.2.3. Fahrausweissortiments-Standards	13
3.2.4. Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM)	13
3.2.5. InternetTicketvertrieb	13
3.2.6. HandyTickets	14
4. Fälschungssicherheit	15
4.1. Verwendung von einheitlichen Sicherheitskriterien bei PapierTickets	15
4.2. Fälschungssicherheits-Überprüfungsaktionen	16
4.3. Festlegen von neuen Fälschungssicherheitsmaßnahmen	16
4.4. Verwendung des KA-Sicherheitsmanagement bei den VRS-Chipkarten	16
4.5. Fälschungssicherheitskriterien HandyTicket	16
4.6. Fälschungssicherheitskriterien InternetTickets	16
5. Weiterentwicklungen	16
5.1. Allgemeines	16
5.2. Einführung der automatischen räumlichen eTicketprüfung	17
5.3. Elektronische Einstiegskontrolle	17
6. Ticketbeschreibung (Papier, Chipkarte, Handy, Internet)	17
6.1. PapierTicket	17
6.2. eTicket auf Chipkarte	18

6.3.	HandyTicket	22
6.4.	InternetTicket	23
6.5.	Prüfroutine für neu einzuführende Tickets	25
7.	Ticketentwertung	26
7.1.	Entwertungsmerkmale	26
7.2.	Beseitigung von Störungen bei Entwertern	26
8.	Internes Sicherheitsmanagement	27
8.1.	Papierrollenverfolgung	27
8.2.	Verwaltung der Sicherheitsmodule	27
8.3.	Verwaltung der Chipkarten	27
8.4.	Sperrlisten/Datenaustausch	27
9.	Fahrausweisprüfungen	28
10.	Kundenakquisition	28
10.1.	Aktionen zur Kundengewinnung	28
10.2.	Zugaben	28
11.	Vertriebsstandorte	28
12.	Pönalen	29
12.1	Grundsätzliches	29
12.2	Sonderfall Verlust von NRW-Hologrammen	29
Anlage 1	Empfehlung Ticketaufdruck bei PapierTickets	
Anlage 2	Verkauf von VRS-Tickets bei den einzelnen Verkehrsunternehmen	
Anlage 3	Zusammenstellung der Entwertung von VRS-Tickets bei den einzelnen Verkehrsunternehmen	
Anlage 4	Leitfaden für Sondertarife	
Anlage 6	Unentgeltliche/verbilligte Tickets zu Marketingmaßnahmen, Freifahrt	
Anhang 1	Systembeschreibung HandyTicketvertrieb (liegt vsl. Ende 2012 vor)	
Anhang 2	Systembeschreibung InternetTicketvertrieb	

Präambel

Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Sieg wurde unter den Gesichtspunkten Kundenzufriedenheit, Einnahmensicherung und -steigerungen sowie Wirtschaftlichkeit diese Richtlinie entwickelt. Sie enthält verbindliche vertriebliche Vorgaben und regelt den internen und externen Umgang miteinander. Damit soll eine abgestimmte Außendarstellung gegenüber den Fahrgästen erreicht werden.

1. Grundsätze

1.1. Ziele der Vertriebsrichtlinie

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Abbau von Zugangshemmnissen.

Dem Fahrgast muss der Zugang zum ÖPNV durch ein einheitliches Verfahren beim Erwerb und bei der Entwertung der Tickets erleichtert werden. Bei Ticketprüfungen werden einheitliche Kriterien zu Grunde gelegt. Beratung, Verkauf und Information erfolgen nach einheitlichen Standards.

- Verbundeinheitliche Kennzeichnung der mobilen/stationären Ticketautomaten und Vertriebsstellen.

Bedingt durch die unterschiedlichen Vertriebssysteme der einzelnen Verkehrsunternehmen ist es erforderlich, dass der Kunde problemlos erkennt, wo er sein gewünschtes VRS-Ticket erhalten kann. Hierzu ist eine eindeutige Kennzeichnung der Vertriebskanäle mittels Unternehmens- und VRS-Logo erforderlich.

- Sicherung und Steigerung der Fahrgeldeinnahmen.

Dies soll erreicht werden durch:

- den Abbau von Zugangshemmnissen
- die deutliche Kennzeichnung der Vertriebskanäle
- eine räumlich und zeitlich angemessene Verfügbarkeit der Vertriebskanäle

- Vermeidung gegenseitiger Konkurrenzierung.

Zur Sicherung wirtschaftlich effizienter Vertriebsstrukturen verpflichten sich die VRS-Partnerunternehmen, die vereinbarten Regeln einzuhalten.

1.2. Vertragliche Grundlagen

Die Vertriebsrichtlinie beruht auf folgenden vertraglichen Grundlagen:

- Gesellschaftsvertrag der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH.
- Kooperationsverträge zwischen der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH und den einzelnen VRS-Partnerunternehmen.
- VRS-Gemeinschaftstarif in der jeweils gültigen Fassung.
- NRW-Tarif in der jeweils gültigen Fassung.
- Einnahmenaufteilungsvertrag in der jeweils gültigen Fassung.

- EFM Verträge
- Beschlüsse der VRS-Gremien.

1.3. Verantwortlichkeiten im Vertriebsbereich

- Für den Vertrieb der VRS-Tickets und die daraus resultierenden Einnahmen sind die VRS-Partnerunternehmen alleinverantwortlich.
- Im Hinblick auf die Vertriebsaktivitäten im Verbundgebiet übernimmt die VRS GmbH Koordinierungs- und Abstimmungsaufgaben.
- Die Kompetenzzenter des Landes NRW haben Koordinierungs- und Abstimmungsaufgaben für den Bereich NRW-Tarif (KCM beim VRS) und Elektronisches Fahrgeldmanagement (KC EFM beim VRR) im Einvernehmen mit den Kooperationsräumen, Zweckverbänden, Verkehrsverbünden und ihren Partnerunternehmen.

2. Vertriebswege

Im ÖPNV wird zwischen persönlichen und automatisierten Vertriebswegen unterschieden. In der Summe spricht man von einem Vertriebswegemix.

Eine detaillierte Darstellung des Vertriebs von VRS-Tickets bei den einzelnen Verkehrsunternehmen ist aus der **Anlage 2** ersichtlich.

2.1. Persönliche Vertriebswege

2.1.1. Fahrerverkauf

Der Fahrgast kann beim Fahrpersonal VRS-Tickets erwerben, näheres regelt Punkt 3.2.3.

2.1.2. Unternehmenseigene und externe Vertriebsstellen

Die unternehmenseigenen Vertriebsstellen und die externen Vertriebsstellen bilden gemeinsam ein möglichst dichtes Vertriebsstellennetz. Dieses Vertriebsstellennetz ist - unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte - an den Bedürfnissen der Nachfrage auszurichten. Sie sind in verschiedene Standards eingeteilt, näheres regeln 3.2.1, 3.2.2. und 3.2.3.

Hierunter fällt auch der Ticketvertrieb auf Rechnung.

2.1.3. Groß- und Stammkundenvertrieb

- Job Ticket/GroßkundenTicket

Sonderregelung Dachverband

Für eine teilweise Übernahme der in den Tarifbestimmungen definierten Aufgaben eines Dachverbandes durch das betreuende Vertragsverkehrsunternehmen wird eine Aufwandspauschale in Höhe von 2,50 € Brutto/Job- bzw. GroßkundenTicket/Monat erhoben. Übernimmt das betreuende Vertragsverkehrsunternehmen alle Aufgaben, ist eine Aufwandspauschale in Höhe von 2,80 € Brutto/Job- bzw. GroßkundenTicket/Monat zu erheben.

2. Bei den erhobenen Aufwandspauschalen handelt es sich um Brutobeträge.

SemesterTicket Wird das VRS-SemesterTicket als eTicket auf einer Chipkarte ausgegeben, erhebt das Vertragsverkehrsunternehmen eine Aufwandspauschale in Höhe von 1,25€ (ohne Versendung) bzw. 1,75€ (mit Versendung) je Semester/Ticket.

Sofern auf der Chipkarte zusätzlich ein NRW-SemesterTicket abgebildet ist, fallen keine zusätzlichen Gebühren an.

- SchülerTicket
- PrimaTicket
- Regelabonnement
- Abonnement im Ausbildungs- und Freizeitverkehr

Näheres regelt der VRS-Gemeinschaftstarif in der jeweils gültigen Fassung.

2.1.4. Kooperationen mit Dritten

Verbundweite Kooperationsangebote werden von allen Partnerunternehmen anerkannt (Details siehe Leitfaden für Sondertarife, **Anlage 4**).

Eintrittskarte = Fahrausweis im VRS

Mit Organisatoren/Veranstaltern von Großveranstaltungen (z.B. Messen, Fußballspiele, Konzerte) werden Vereinbarungen getroffen, die es dem jeweiligen Besucher einer Veranstaltung ermöglichen, seine Eintrittskarte als Fahrausweis für die Hin- und/oder Rückfahrt zu benutzen. Auf den Tickets muss der Hinweis „Eintrittskarte = Fahrausweis im VRS“ möglichst in Form



des Logos und dem Text „Gilt als Fahrausweis (2. Klasse) < im erweiterten VRS-Netz> Die Eintrittskarte ist nach Veranstaltungsbesuch nicht auf andere Personen übertragbar“ aufgedruckt sein. Der Vertrag wird zwischen einem Partnerunternehmen unter Einbeziehung der VRS GmbH (Mitzeichnung) und dem Veranstalter geschlossen.

Die Fahrausweisberechtigungen auf den Eintrittskarten müssen ab dem 01.01.2014 – bei laufenden Verträgen ab dem 01.01.2015 - gegen Fälschungen besser geschützt werden, d.h. es ist mindestens die Farbe fluoreszierend orange in einem Feld neben dem Logo zu verwenden oder andere, höherwertige Fälschungssicherheitsmaßnahmen müssen nachgewiesen werden.

Sonderregelung OnlineTickets

Sofern OnlineTickets mit einer VRS-Fahrtberechtigung ausgegeben werden sollen, müssen diese den VRS-Sicherheitsanforderungen entsprechen. So ist die VRS-Richtlinie „Abbildung und Kontrolle des VRS-Tarifes“ zwingend zu beachten. Es kommt hierbei ausschließlich der VDV-Barcode (TLV) zur Anwendung.

KombiTickets:

Verschiedene Veranstalter wünschen den Vertrieb Ihres Produktes durch die Partnerunternehmen. In diesen Fällen werden KombiTickets aufgelegt, die aus einem Fahrausweis und z.B. einer Eintrittskarte oder Gutschein bestehen. Mit diesen KombiTickets kann der Kunde zur Veranstaltung hin- und zurückfahren und den Gutschein vor Ort in eine Eintrittskarte umtauschen. Die Fahrgäste haben den Vorteil, dass die KombiTickets günstiger als das getrennte Lösen von Fahrausweisen und der Eintrittskarte sind. Der Vertrag wird zwischen einem Partnerunternehmen unter Einbeziehung der VRS GmbH (Mitzeichnung) und dem Veranstalter geschlossen.

TeilnehmerTickets:

Für Veranstaltungen und Kongresse besteht die Möglichkeit, TeilnehmerTickets zu erhalten. Der Vertrag wird zwischen einem Partnerunternehmen unter Einbeziehung der VRS GmbH (Mitzeichnung) und dem Veranstalter geschlossen.

2.2. Automatisierte Vertriebswege

2.2.1. Ticketautomaten

Der Einsatz von Ticketautomaten dient der sinnvollen Ergänzung des Vertriebswegemix. Er bietet rund um die Uhr die Möglichkeit Tickets zu erwerben. Zum Einsatz kommen:

- stationäre Ticketautomaten
- mobile Ticketautomaten

Näheres regelt 3.2.2.

2.2.2. e- /m-commerce

- HandyTicket
- InternetTicket

Näheres regeln die VRS-Tarifbestimmungen sowie die technische Systembeschreibung (Anhang 1 HandyTicket; Anhang 2 InternetTicket).

3. Vertriebsorganisation, Vertriebsqualität

3.1. Strukturen (Vertriebswegemix)

Der Vertriebswegemix ist unter den Aspekten

- Kundenorientierung
- Wirtschaftlichkeit
- Marktdurchdringung
- zukunftsfähige Technologien (z. B. e- /m-commerce)

auszurichten.

3.2. Vertriebsqualität

3.2.1. Empfohlene Vertriebsstandards

	Positionierung/Niveau	KundenCenter	VerkaufsCenter	Vertriebsstelle
1	Ticketsortiment	vollständiges Sortiment	breites Sortiment des Bar- und Zeitkartentarifs	Kernsortiment
2	Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Ticketverkauf - Kundenberatung - Kundenkartenausgabe - Fahrplanverkauf - VKF-/ Infomaterial - Erstattung von Fahrgeld - Einzahlung von EBE - Reklamationen - Abo-/eTicketbearbeitung 	<ul style="list-style-type: none"> - Ticketverkauf - Kundenberatung - Kundenkartenausgabe - Fahrplanverkauf - VKF-/ Infomaterial 	Ticketverkauf
3	Öffnungszeiten	Montag - Freitag: 7:30 - 19:30 Uhr Samstag: ortsübliche Öffnungszeiten	Montag - Freitag: 9:00 - 18:30 Uhr Samstag: ortsübliche Öffnungszeiten	<u>Montag - Freitag:</u> mindestens 6 Stunden pro Tag geöffnet <u>Samstag:</u> ortsübliche Öffnungszeiten
4	Standort <ul style="list-style-type: none"> - immer in Verbindung mit dem Bedienungsgebiet eines Verkehrsunternehmens 	Stadtzentrum, Hauptverkehrsknotenpunkt hohes Kundenpotential	Stadtzentrum, Orte und Ortsteile, Verkehrsknotenpunkte, Haltestellen mit mehreren Linienführungen, angemessene Nachfrage	Nachfrageorientiert, in Orten, Ortsteilen und Stadtzentren
5	Kennzeichnung der Vertriebsstellen	Aufkleber Logo VRS und Verkehrsunternehmen	Aufkleber Logo VRS und Verkehrsunternehmen	Aufkleber Logo VRS und Verkehrsunternehmen
6	Mitarbeiter, Personal	<ul style="list-style-type: none"> - qualifiziertes Personal - detaillierte Kenntnisse zum Tarifangebot, Fahrplan, den örtlichen Gegebenheiten und den Produkten; verkaufpsychologisches und verkaufstechnisches Wissen ist vorhanden 		qualifiziertes Personal
7	Technische Ausrüstung	mindestens: <ul style="list-style-type: none"> - EDV-System (z. B. ASS) - elektronischer Fahrausweisdrucker - bargeldloser Zahlungsverkehr - Telefon / Fax - Internetanschluss 		<u>mindestens:</u> <ul style="list-style-type: none"> - elektronischer Fahrausweisdrucker - Telefon/Fax

Die VRS-Verkehrsunternehmen verpflichten sich gegenseitig, alle unter Punkt 8 der Beförderungsbedingungen fallenden VRS-Tickets anderer Verkehrsunternehmen umzutauschen bzw. zu erstatten.

3.2.2. Empfohlene Standards im automatisierten Vertrieb

	Positionierung/Niveau	Stationäre Automaten	Mobile Automaten
1	Ticketsortiment	Bar- und Zeitkartentarif	Bartarif
2	Instandsetzungszeiten	innerhalb von 24 Std. ab Feststellung	möglichst innerhalb von 24 Std. ab Feststellung
	Vandalismus	Bei Schadensereignissen, die zum Austausch der Geräte führen, verlängert sich die Instandsetzung um 6 Arbeitstage.	Bei Schadensereignissen, die zum Austausch der Geräte führen, verlängert sich die Instandsetzung um 6 Arbeitstage.
3	Standort - immer in Verbindung mit dem Bedienungsgebiet eines Verkehrsunternehmens	Stadtzentrum, Hauptverkehrsknotenpunkt hohes Kundenpotential SPNV: Bahnhöfe und Haltepunkte	im Fahrzeug
4	Kennzeichnung	Aufkleber Logo VRS und Verkehrsunternehmen	Aufkleber Logo VRS und Verkehrsunternehmen
5	Bezahlungsfunktionen	mindestens: - Münzgeld ab 10 Cent - Banknoten (optional) - Geldkarte - ec-cash (optional)	mindestens: - Münzgeld ab 10 Cent - Geldkarte

3.2.3. Fahrausweissortiments-Standards

	Fahrer- verkauf	Kunden- Center 1)	Verkaufs- Center 6)	Vertriebs- stelle	Stationäre Fahr- ausweisautomaten	Mobile Fahraus- weisautomaten
EinzelTickets	ja	ja 2)	ja 4)	ja 4)	ja	ja
4erTickets	Ja 5)	ja	ja	ja	ja	ja
TagesTickets	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wertmarken Zeitfahrausweisen	zu nein 5)	ja	ja	Ja 4)	ja	nein
Abonnements	nein 3) 5)	ja	nein	nein	nein	nein
KombiTickets	nein 5)	ja 5)	ja 5)	ja 5)	nein	nein

- 1) Fahrausweise, die über FAA verkauft werden können, müssen bei den DB - Kunden-Centren nur bei gestörten Ticketautomaten verkauft werden.
- 2) Wird nicht aktiv angeboten, sondern nur bei Nachfrage der Fahrgäste oder Störung des Ticketautomaten verkauft.
- 3) Annahme und Weiterleitung
- 4) nur soweit vorgegeben
- 5) Nicht bei allen Verkehrsunternehmen
- 6) Bei DB Verkaufsagenturen optionaler Verkauf des VRS-Bartarifs

3.2.4. Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM)

Den VRS-Verkehrsunternehmen obliegt die Ausstellung der elektronischen Tickets und die damit verbundene sachgerechte Fahrausweisprüfung gegen die Sperrliste (s. auch Punkt 6.2).

Das VRS-Verbundsystem übernimmt täglich die Daten aus den Meldungslisten aller Verkehrsunternehmen.

3.2.5. InternetTicketvertrieb

InternetTickets werden zum Selbstaussdruck derzeit für folgende Ticketarten im erweiterten VRS-Netz und dem Großen Grenzverkehr VRS/VRR angeboten:

- TagesTicket 1 Person alle Preisstufen
- TagesTicket 5 Personen alle Preisstufen
- WochenTicket Preisstufen 1 bis 7
- MonatsTicket Preisstufen 1 bis 7
- Formel9Ticket Preisstufen 1 bis 5
- EventTickets VRS (KarnevalsTicket, CSD-Ticket)

Die RSVG wurde beauftragt, den InternetTicketvertrieb im Auftrag aller VRS-Verkehrsunternehmen durchzuführen. Der Vertrag lehnt sich an der Laufzeit des HandyTicket-Shops an, d. h. er geht vsl. ebenfalls bis 2023/2024. Die entsprechenden Internetseiten der Verkehrsunternehmen zum OnlineTicket sollen mit dem RSVG-Server verbunden werden.

Für die gesicherte Ticketprüfung und -anerkennung sind alle Verkehrsunternehmen verantwortlich.

3.2.6 HandyTickets

HandyTickets werden im gesamten erweiterten VRS-Netz sowie seit dem 01.01.2016 für Zeitkarten (ausgenommen AzubiTicket, MobilPass und Abo) und im Großen Grenzverkehr VRS/VRR für das gesamte Bartarifsortiment angeboten. Bei EinzelTickets erfolgt dabei eine Bonusberechnung zum 4er-Ticket.

Seit 01.01.2012 werden bei den NRW-PauschalpreisTickets

- SchöneFahrtTicket NRW Erw./Kind
- SchönerTagTicket NRW Single
- SchönerTagTicket NRW 5 Personen
- FahrradTagesTicket NRW

als HandyTicket angeboten.

Ergänzt wird das Produktsortiment durch Sondertickets, aktuell Karneval-, CSD und AbsolventenTickets.

Die KVB wurde beauftragt, den HandyTicket-Shop im Auftrag aller VRS-Verkehrsunternehmen durchzuführen. Zurzeit erfolgt eine Neuausschreibung des HandyTicket-Shop, die Vertragslaufzeit geht vsl. bis 2023/2024. Die entsprechenden Internetseiten der Verkehrsunternehmen zum HandyTicket sollen mit dem KVB-Server verbunden werden. Für die gesicherte Ticketprüfung und -anerkennung sind alle Verkehrsunternehmen verantwortlich.

4. Fälschungssicherheit

4.1. Verwendung von einheitlichen Sicherheitskriterien bei PapierTickets

- Einheitliches VRS-Guilloche (Untergrunddruck) fluoreszierend orange, Lieferung durch die VRS GmbH (ab 01.04.2012 Verwendung eines VRS-einheitlichen Guilloche)
- Unsichtbare Fluorfarbe, Streudruck unter UV-Licht gelb leuchtend
- Mikroschrift „VRSVRSVRS“ im VRS-Logo und im VRS-Guilloche
- Barcodeaufdruck (optional)
- VRS Hologramm (optional)
- Wasserzeichenpapier (optional)
- Rollennummer auf der Rückseite
- Aufdruck VU-Logo auf der Rückseite

Extras:

- Verwendung des VRS-Hologramms bei fertigggedruckten KombiTickets
- Zusätzliche Fälschungssicherheitsmaßnahmen, die von Verkehrsunternehmen genutzt werden, sind der VRS GmbH mitzuteilen.

Beachtung:

Die Vergabe von Fahrausweisdruckaufträgen darf nur an Druckereien erfolgen, die einen ausreichenden Sicherheitsstandard – VDV-Richtlinie – gewährleisten. Die Druckerei muss der VRS GmbH eine entsprechende Erklärung „Mindestsicherheitsstandard bei den Fahrausweisdruckereien“ unterschreiben, bevor sie die VRS-Guilloche verwenden darf bzw. von der VRS GmbH erhält.

Besonderheit:

Die Nutzung des DB-Sicherheitspapiers anstelle des VRS-Sicherheitsstandards durch SPNV-Verkehrsunternehmen ist zulässig. Gleiches gilt für die Verkehrsunternehmen angrenzender Verbünde, die den VRS-Tarif verkaufen, wie z.B. VRR- und AVV-Verkehrsunternehmen. Die VRS-Tickets werden dabei jeweils mit VRS-Logo oder -Schriftzug eindeutig gekennzeichnet.

4.2. Fälschungssicherheits-Überprüfungsaktionen

- Zur Sicherung der Einnahmen wird einmal jährlich von allen VRS-Verkehrsunternehmen eine Wertmarkenaustauschaktion durchgeführt. Die Wertmarken werden eingezogen, die Fahrgäste erhalten dafür ein AustauschTicket und auf Wunsch eine Quittung über den Wert der eingezogenen Wertmarke. Die eingezogenen Wertmarken werden von dem Verkehrsunternehmen und einer Fahrausweisdruckerei im Detail auf Manipulation und Fälschungen hin untersucht. Auf Basis der Ergebnisse werden die Fälschungssicherheitsmaßnahmen überprüft und ggf. ergänzt. Diese Maßnahme ist für jedes Verkehrsunternehmen verpflichtend. Sofern für die Detailüberprüfung erforderlich, liefern die Verkehrsunternehmen entsprechende Ticketmuster an die VRS GmbH bzw. an die für die Überprüfung der Fälschungssicherheit beauftragte Druckerei.
- Die Verkehrsunternehmen können die Ausweitung der Überprüfungsaktionen auch auf BartarifTickets beschließen. Das Verfahren der Überprüfungsaktion ist dann entsprechend festzulegen.

4.3. Festlegen von neuen Fälschungssicherheitsmaßnahmen

- Aufgrund der Ergebnisse der Fälschungssicherheitsüberprüfungsaktion oder aus anderen Anlässen schlägt die AG Fälschungssicherheit (Teilnehmer: Mitarbeiter aus dem Bereich Fahrausweisprüfdienst oder Vertrieb der Verkehrsunternehmen) entsprechende Maßnahmen dem AK MTVI vor. Dieser entscheidet entweder direkt die Maßnahme oder empfiehlt dem Beirat die Umsetzung.

4.4. Verwendung des KA-Sicherheitsmanagement bei den VRS-Chipkarten

- Detailliert in der KA-Spezifikation beschrieben, siehe auch Punkt 6.2

4.5. Fälschungssicherheitskriterien HandyTicket

- Detailliert im Punkt 6.3 beschrieben

4.6. Fälschungssicherheitskriterien InternetTickets

- Detailliert im Punkt 6.4 beschrieben

5. Weiterentwicklungen

5.1. Allgemeines

Nach den VRS-Vertragswerken ist es Sache des einzelnen Partnerunternehmens, innerhalb seines Bedienungsbereiches die Vertriebswege quantitativ und qualitativ fortzuentwickeln. Hinsichtlich der qualitativen Fortentwicklung durch die Partnerunternehmen gelten die Qualitäts-Standards gemäß den

Ziffern 3.2., sofern die Absichten zur Einführung neuer Technologien nichts anderes bedingen.

5.2. Automatische räumliche eTicketprüfung

Alle VRS-Relationen sind in der Software „Verkehrsüblicher Weg“ bei der VRS GmbH erfasst. Die Pflege der Relationsdaten erfolgt durch die VRS GmbH. Die aktuellen Relationsdaten können die Verkehrsunternehmen im Rahmen des Datenaustausches abrufen. Diese sind für die automatische eTicketprüfung zwingend erforderlich. Alle Verkehrsunternehmen verpflichten sich, alle eTickets mit Raumbegrenzungsnummern auszustellen.

Bei Ausstellung von Kundenkarten ist es den Verkehrsunternehmen freigestellt, entweder Ecktarifgebiete (über-Relationen) einzutragen oder an deren Stelle die entsprechende Raumbegrenzungsnummer zu verwenden.

5.3. Elektronische Einstiegskontrolle

Um die Fahrausweisprüfung bei eTickets durch die Busfahrer zu vereinfachen, können die Verkehrsunternehmen Einstiegskontrollsysteme anschaffen. Das System muss in der Lage sein, eTickets kontaktlos zu lesen. Die Fahrausweisprüfung soll dadurch erheblich beschleunigt und optimiert werden. Es ist dabei zwingend erforderlich, dass die Lese- und Prüfzeit unter einer Sekunde liegt. Sofern möglich sollten die Einstiegskontrollsysteme auch eine Überprüfung des VDV-2-D-Bacodes ermöglichen.

6. Ticketbeschreibung (Papier, Chipkarte, Handy, Internet)


6.1. PapierTicket

- Auf den Tickets/Wertmarken muss
 - die Ticketart (z.B. EinzelTicket),
 - die Preisstufe (z.B. 1b),
 - der Preis,
 - das Verkehrsunternehmen,
 - die Personenzahl (TagesTicket5Personen),
 - andere Besonderheiten, wie z.B. Bonn-Ausweis oder 1.-Klasse-Zuschlag
- und im Bartarif die Entwertungsregelung (bei bereits entwerteten Tickets die Entwertungsmerkmale, bei noch nicht entwerteten Tickets der Text

„nur gültig mit Entwerteraufdruck“ oder „vor Fahrtantritt entwerfen“) aufgebracht werden. Die Gestaltung soll möglichst nach einheitlichen Kriterien erfolgen (s. **Anlage 1**: Empfehlung Ticketaufdruck bei PapierTickets).

- Zusätzlich zu den unter Punkt 4.1. genannten Sicherheitskriterien muss entweder der Aufdruck „Es gilt der Gemeinschaftstarif des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS)“ oder „Es gelten die Bestimmungen des VRS-Tarifs“ auf der Rückseite aufgebracht werden. Bei den Verkehrsunternehmen, die den VRR/AVV-Tarif verkaufen, kann auch abweichend verfahren werden. Die vorgenannte Regelung ist jedoch in geeigneter Form zu berücksichtigen.
- Bei KombiTickets (Eintritt und Ticket) gibt es zwei Varianten:
 - Die VRS-Verkehrsunternehmen geben KombiTickets aus, die aus 2 Teilen „Ticket“ und „Eintrittsgutschein, etc.“ bestehen. Übergangsweise wird das KombiTicket auch in einem Teil ausgegeben. In diesem Fall erhält der Fahrgast bei Abgabe des Eintrittskartengutscheines, der gleichzeitig Fahrausweis für die Hinfahrt war, einen Rückfahrschein.

In den anderen Fällen gibt der Kooperationspartner eine Eintritts-

karte, etc. aus, auf der möglichst in Form des Logos  der Text „Gilt als Fahrausweis (2. Klasse) <im erweiterten VRS-Netz>. Die Eintrittskarte ist nach Veranstaltungsende nicht auf andere Personen übertragbar“ vermerkt sein muss.

Die Fahrausweisberechtigungen auf den Eintrittskarten, etc. müssen dabei ab dem 01.01.2014 bzw. bei aktuell laufenden Kooperationen bis 01.01.2015 gegen Fälschungen geschützt werden, d. h. es ist mindestens die Farbe fluoreszierend orange in einem Feld neben dem Logo zu verwenden oder andere höherwertige Fälschungssicherheitsmaßnahmen müssen nachgewiesen werden.

6.2. eTicket auf Chipkarte

Neben den für Geldkarten und KA-Tickets applikationsspezifischen Daten und Sicherheitsmerkmale (Schlüssel) werden folgende ticketspezifische Daten ins eTicket geschrieben:

- die OrgID des ausgebenden Verkehrsunternehmens
- die Service-ID des auszugebenden Tickets
- der Tickettyp
- eine Relationsnummer für die räumliche Gültigkeit

- die zeitlichen Gültigkeitsmerkmale (gültig ab, gültig bis)
- die SAM-ID des erstellenden SAM´s
- bei unpersönlichen Tickets die Vertragsnummer des Abonnements
- bei persönlichen Tickets der Name der Fahrgäste, das Geburtsdatum und das Geschlecht
- bei JobTickets und GroßkundenTickets der Vertragspartner bzw. die Vertragsnummer des Vertragspartners
- bei PrimaTickets-/SchülerTickets die Schule.

Beispiel:

MonatsTicket im Abo von Köln nach Bonn der KVB:

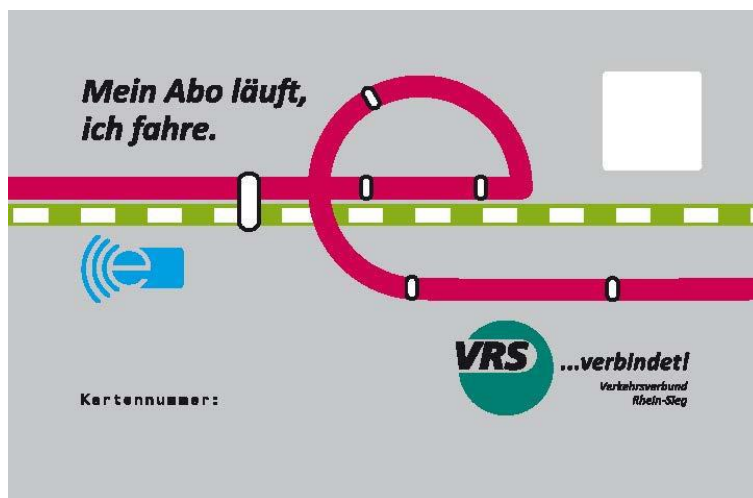
OrgID:	104
Service-ID (Preisstufe 4):	127512
Tickettyp:	MT_ABO
Relationsnummer:	R204948
Gültig ab:	010407
Gültig bis:	290212
Vertragsnummer:	47114712

JobTicket KVB:

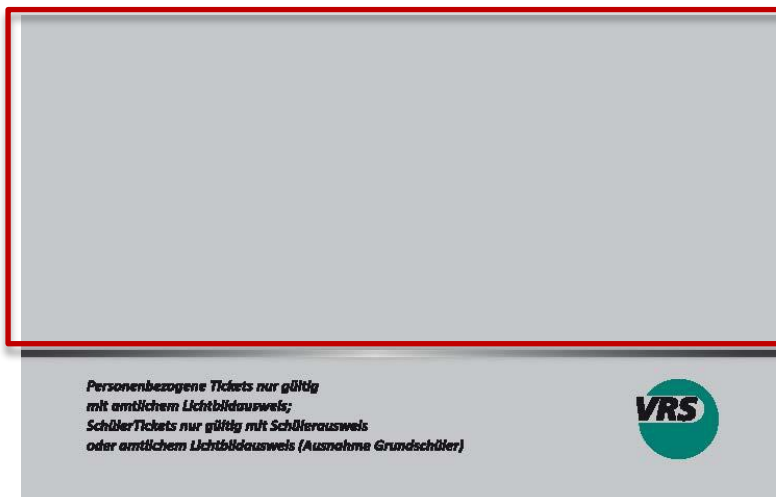
OrID:	104
Service-ID:	124000
Tickettyp:	JOBT_ERW
Relationsnummer:	R222222
Gültig ab:	010407
Gültig bis:	290212
Name des Kunden:	Maria Mustermann
Geburtsdatum des Kunden:	310558
Geschlecht des Kunden:	W
Vertragspartner:	Arbeit GmbH & Co. KG

eTicket Chipkartenlayout

Vorderseite



Rückseite (personalisierbar)



Bei personalisierter Rückseite ist zu beachten:

- 1) Der obere Teil der Rückseite oberhalb des grau/silbernen Trennungsstriches (rot umrandet) kann individuell gestaltet werden. Die Druckdaten für den personalisierten Teil werden auf Kosten des VU fertig zur Verfügung gestellt.
- 2) Das untere Drittel unterhalb des Strichs soll aufgrund der notwendigen Tariffinformationen, die dort untergebracht sind, für alle VU gleich bleiben und nicht verändert werden.
- 3) VRS Ansprechpartnerin bei Layoutfragen und Neugestaltung: Kristina von Jan (kristina.vonjan@vrsinfo.de/Tel: -725)

6.3. HandyTicket

Die KVB bietet im HandyTicketshop der VRS-Verkehrsunternehmen das gesamte VRS-Bartarifsortiment für das erweiterten VRS-Netz und dem Großen Grenzverkehr VRS/VRR, sowie seit dem 01.01.2016 ZeitTickets an. Bei EinzelTickets erfolgt dabei eine Bonusberechnung zum 4erTicket. Außerdem werden im HandyTicketshop die NRW-PauschalpreisTickets „SchöneFahrtTicket NRW Erw. und Kind; SchönerTagTicket NRW Single; SchönerTag TicketNRW 5 Personen und FahrradTagesTicket NRW“ angeboten. Ergänzt wird das Produktsortiment durch die SonderTickets, welche derzeit aus dem Karnevals-, dem CSD- sowie dem AbsolventenTicket bestehen.

Um das HandyTicket nutzen zu können, müssen Kunden sich zunächst über das Internet-Portal „HandyTicket Deutschland; HandyTicketShop der Verkehrsunternehmen im VRS“ bei der KVB anmelden. Alle anderen Verkehrsunternehmen sollen ihr Internetportal über einem Button mit dem HandyTicketshop bei der KVB verlinken. Die URL zum Nutzerportal lautet <https://www.handyticket.de/portals/web/nutzer/kvb/login.html> .

Nach erfolgreicher Registrierung stehen den Kunden unterschiedliche Bestellmöglichkeiten des HandyTickets zur Verfügung. Diese bestehen derzeit aus der Bestellung per App (iOS und Android) sowie über die s.g. Web-App, die sich schnell und einfach auf das eigene Smartphone herunterladen und installieren lassen. Und auch bei den Bezahlungsmöglichkeiten haben VRS-Kunden mehrere Wahlmöglichkeiten: Lastschriftverfahren, Kreditkarte oder Prepaid-Verfahren (über die in der Registrierung angegebene Bankverbindung oder per giropay sowie per Sofortüberweisung).

Zusätzlich können Neukunden zwischen nachfolgenden anonymen Bezahlverfahren wählen. Dem Kreditkarten-Sofortkauf (hier muss für jeden Ticketkauf die Kreditkartennummer neu eingegeben und mittels des CVC verifiziert werden) oder dem Ticketkauf per Mobilfunkabrechnung (bei diesem Bezahlverfahren werden dem Kunden, gemäß unserer AGB zum HandyTicket, seitens des jeweiligen Mobilfunkanbieters ca. 18% Servicegebühr zzgl. zum regulären Ticketpreis berechnet).

Nachstehend die beispielhafte Abbildung eines HandyTickets mit den entsprechenden Kundeninformationen.



Außerdem werden HandyTickets von der SWBV und DB Regio über ihre unternehmensinterne HandyTicket-Portale ausgegeben. Das angebotene Ticketangebot ist zum Teil unterschiedlich, der VDV-Barcode ist jedoch überall vorhanden.

6.4. InternetTicket

Die RSVG bietet im Ticketshop der VRS-Verkehrsunternehmen für das erweiterte VRS-Netz und im Großen Grenzverkehr VRS/VRR OnlineTickets zum Direktausdruck für die Tarifangebote TagesTickets1Person und TagesTicket5Personen (alle Preisstufen) an. Im VRS-Gebiet können darüber hinaus Wochen-, Monats- und Formel9Ticket (Preisstufen 1a und 1b) gekauft werden. Außerdem besteht die Möglichkeit hierüber EventTickets auszugeben.

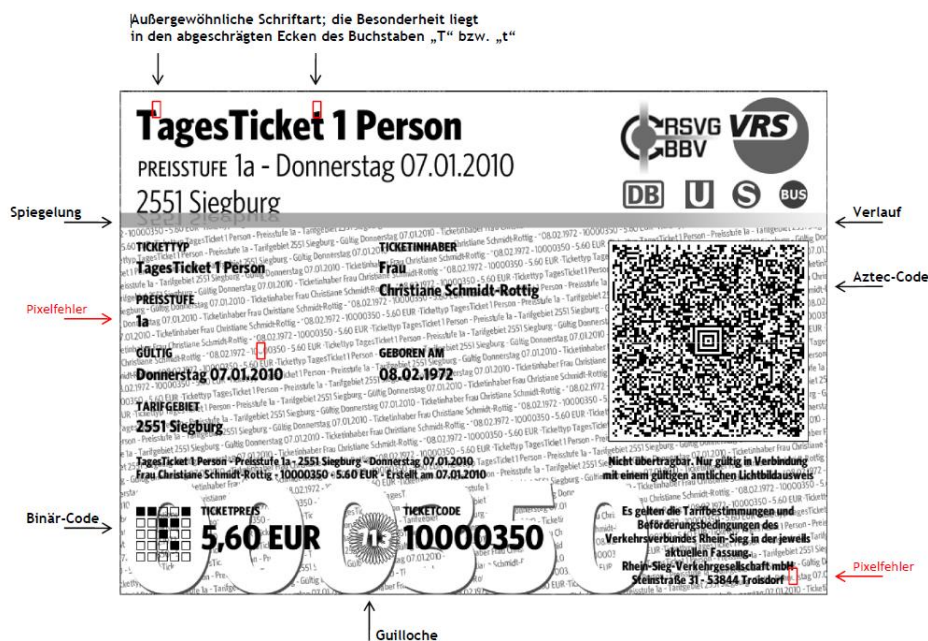
Um das OnlineTickets erwerben zu können, müssen Kunden sich zunächst über das Internet-Portal „TicketShop der VRS-Verkehrsunternehmen bei der RSVG anmelden. Alle anderen Verkehrsunternehmen sollen dabei Ihr Internetportal über einem Button mit dem Ticketshop bei der RSVG verlinken. Als Bezahlmöglichkeiten stehen den VRS-Kunden PayPal, Sofortüberweisung und Kreditkarte zur Verfügung.

Alle über das Internet vertriebenen Tickets müssen die gleichen Tarifmerkmale wie die Tickets aus dem Regelvertrieb (s. Punkt 4.1 PapierTickets) aufweisen. Aus Missbrauchsgründen können nur personalisierte Tickets ausgegeben werden.

Nachstehend finden Sie die Ticketmerkmale und ein Ticketmuster:

Ticketmerkmale

- **Leistungsmerkmale** Ticket: Ticketart, Geltungstag, Geltungszeitraum, Geltungsbereich, weitere Leistungen: Fahrradmitnahme, weitere Personen
- **Daten des Kunden:** Geschlechtererkennung Herr/Frau, Vorname, Nachname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, Geburtstag
- Nur gültig in Verbindung mit Personendokument zur Überprüfung der persönlichen Angaben: Personalausweis, Pass
- **Sicherheitsmerkmale:** Eindeutige Ticketnummer, verschlüsselte Sicherheitsmerkmale im Bereich 2D-Barcode grafisch/mathematische Verfahren – Echtheitsprüfung.



Besondere Schriftart:

Die Besonderheit an dieser Schrift erkennt man an den abgeschrägten Enden der Buchstaben „t“ und „T“.

Verlauf:

An dieser Stelle gibt es immer einen Farbverlauf von dunkelgrau zu hellgrau.

Aztec-Code:

Dieser Code kann mittels der DB-Scanner geprüft werden. Ergebnis im Scanner:

TagesTicket 1 Person	Herr
5,40	Thorge Test
2561	Frankenallee 2-4
1a	60327 Frankfurt
90123627	31.10.1974

Guilloche:

Die Zahlen errechnen sich aus der Quersumme der einzelnen Stellen des Datums; z.B. 07.01.2010. Die Zahlen werden nach dem Zufallsprinzip schräg gesetzt bzw. gedreht.

Binärcode:

Aus dem Binärcode können die letzten 5 Stellen der Ticketnummer wie folgt abgelesen werden:

0	■	■	■	■	■
1	■	■	■	■	■
2	■	■	■	■	■
4	■	■	■	■	■
8	■	■	■	■	■
	1	1			
	+	+			
	2	4			
	=	=			
	0	0	3	5	0

Pixelfehler:

An den beiden markierten Stellen ist immer ein weißes 4 x 4px großes Quadrat vorgesehen, was den Eindruck eines Druckfehlers erweckt.

Spiegelung:

An dieser Stelle wird das Tarifgebiet gespiegelt dargestellt.

6.5 Prüfroutine für neu einzuführende Tickets

Die AG Vertrieb empfiehlt die Einführung eines Qualitätsmanagements für den elektronischen Vertrieb des VRS-Tarifs.

Das Qualitätsmanagement für eTickets dient sowohl den ausgebenden als auch den kontrollierenden Verkehrsunternehmen zur Überprüfung der korrekten Funktion ihrer Systeme. Es gilt verbindlich für jedes Verkehrsunternehmen, das

- VRS-Tarifprodukte erstmalig als eTickets ausgibt, darunter sowohl
 - Produkte, die erstmalig als eTicket überhaupt ausgegeben werden als auch
 - Produkte, die bereits von anderen Verkehrsunternehmen als eTicket ausgegeben werden
 - Modifizierte Tarifprodukte (Anpassung der Datenstrukturen aufgrund von Tarif- oder Systemänderungen etc., z.B. die Umstellung auf den TLV-EFS) erstmalig ausgibt

Zeitplan:

Spätestens 12 Wochen vor der geplanten Ausgabe der Tickets erhält der VRS 8 Test-Tickets (je 1 Ticket für jedes der teilnehmenden VU sowie 1 Ticket für die VRS GmbH), Online- oder HandyTickets nur 1 Muster

- Der VRS prüft die Tickets vorab und leitet diese innerhalb 1 Woche an die ausgewählten Verkehrsunternehmen weiter
- Die Verkehrsunternehmen prüfen die Tickets und geben innerhalb von 1 Woche eine Rückmeldung mit dem Ergebnis der Prüfung an den VRS
- Der VRS meldet dem ausgebenden Verkehrsunternehmen innerhalb einer weiteren Woche das Ergebnis der Prüfungen mit eventuellen Problemen oder Unstimmigkeiten

Die Rückmeldung an das ausgebende VU ist als Qualitätskontrolle, nicht als Freigabe zu verstehen. Die Prüfungen der Tickets stellen in keiner Weise Gewährleistungen dar. Dem ausgebenden Verkehrsunternehmen entstehen dadurch keine Ansprüche auf Vollständigkeit, Korrektheit oder Schadensersatz, falls Fehler von den testenden Verkehrsunternehmen oder dem VRS übersehen werden.

7. Ticketentwertung

Eine Zusammenstellung der Entwertung von VRS-Tickets bei den einzelnen Verkehrsunternehmen ist aus der **Anlage 3** ersichtlich.

7.1. Entwertungsmerkmale

Für die Ticketprüfung sind einheitliche Entwertungsmerkmale erforderlich. Diese sind in den Tarifbestimmungen unter Punkt 6.1.1. und in der Fahrausweismustersammlung unter Punkt 10 exemplarisch dargestellt.

7.2. Beseitigung von Störungen bei Entwertern

Störungen an Entwertern sollen analog der Störungen von Ticketautomaten möglichst innerhalb von 24 Stunden ab Feststellung beseitigt werden.

8. Internes Sicherheitsmanagement

8.1. Papierrollenverfolgung

- Die Verkehrsunternehmen haben sich verpflichtet, Fahrausweispapier gesichert aufzubewahren und die Ausgabe des Fahrausweispapiers zu überwachen und zu dokumentieren. Um Missbräuche eingrenzen zu können, müssen die Rollen auf der Rückseite nummeriert und mit dem VU-Logo gekennzeichnet werden.
- Zur Erhöhung des Sicherheitsstandards, verpflichtet sich zudem jedes Verkehrsunternehmen, eine Wertpapierrollenverfolgung einzurichten

8.2. Verwaltung der Sicherheitsmodule

- Die Verwaltung der Sicherheitsmodule ist im VDV-KA-Sicherheitsmanagement beschrieben.
- Die gegenüber T-Systems benannte „hochvertrauenswürdige Person“ bzw. der ebenfalls benannte Vertreter hat dafür zu sorgen, dass kein unbefugter Zugriff auf die Sicherheitsmodule hat.

8.3. Verwaltung der Chipkarten

- Die Chipkarten sind in den Hintergrundsystemen der Verkehrsunternehmen mit dem Status „ausgegeben“, „nicht ausgegeben“ oder „verschrottet“ zu kennzeichnen.
- Sie müssen analog den PapierTicket-Blanko-Rollen sicher aufbewahrt werden.

8.4. Sperrlisten/Datenaustausch

Das Vertragswerk zum Datenaustausch im Rahmen des EFM verpflichtet die Verkehrsunternehmen u. a.:

- alle der in Umlauf gebrachten eTickets zu melden
- gesperrte sowie markierte eTickets täglich dem VRS zu melden bzw. die von der VRS GmbH erstellte Gesamtsperrliste einschließlich der verkehrsunternehmensspezifischen Markierungen in die Systeme einzupflegen
- die vom VRS herausgegebene aktuelle Liste der Tickettypen (ServiceID), der Verkehrsunternehmen (BetreiberID) und der Verbünde (BetreiberID) zu verwenden.

9. Fahrausweisprüfungen

Die Grundsätze für die Fahrausweisprüfung und einvernehmlich festgelegte verbundweite Regelungen sind aus der **Prüfrichtlinie** ersichtlich.

10. Kundenakquisition

10.1. Aktionen zur Kundengewinnung

Aktionen zur Kundengewinnung können von einzelnen Verkehrsunternehmen oder gemeinsam durchgeführt werden.

Die Partnerunternehmen sind frühzeitig über geplante Aktionen zu unterrichten. Eine Beteiligung anderer Verkehrsunternehmen ist abhängig von der jeweiligen Aktion. Es besteht eine Informationspflicht.

Aktionen sind zeitlich auf maximal 6 Monate zu begrenzen und so auszulegen, dass keine Abwerbung von Stammkunden/Vertragskunde anderer Verbundpartnerunternehmen erfolgt.

10.2. Zugaben

Bei eventuellen Zugaben muss die Verhältnismäßigkeit gewahrt bleiben. Diese dürfen nicht dazu führen, dass der VRS-Tarif unterlaufen wird.

Führt die Aktion zu einem Abo-Abschluss, ist vom Kunden schriftlich zu bestätigen, dass er mindestens 6 Monate vor Vertragsbeginn nicht Kunde eines anderen VRS-Partnerunternehmens war. Andernfalls ist die Zugabe nicht zu gewähren.

Bei Verstößen gilt die Regelung in Punkt 11 Vertriebsstandorte, Absatz 2 und 3 analog. Gleichzeitig sind diese dem Arbeitskreis „Wirtschaftliche Angelegenheiten“ anzuzeigen.

11. Vertriebsstandorte

Kommt ein Verkehrsunternehmen hinzu oder verändert ein Verkehrsunternehmen seine Vertriebsinfrastruktur an einem gemeinsam betriebenen Standort, so ist diese Maßnahme mit den betroffenen Verkehrsunternehmen abzustimmen.

Falls keine Einigung erzielt werden kann, ist die VRS GmbH einzubinden. Diese versucht eine Vermittlung. Scheitert diese, entscheidet die Verbundgesellschaft unter Berücksichtigung aller Aspekte (zusätzliche Vertriebskosten, Kundenaspekte), ob die gewünschte Standortveränderung durchgeführt wird.

Um die Auswirkungen der Veränderung zu prüfen, kann zwischen den betroffenen Verkehrsunternehmen vereinbart werden, dass nach 6 Monaten eine entsprechende Statistik der VRS-Verkäufe vorgelegt wird.

Die Kundenlenkung von einem anderen Verkehrsunternehmen auf eigene Vertriebskanäle ist untersagt.

12. Pönalen

12.1 Grundsätzliches

Verstöße oder Zuwiderhandlungen gegen die Vertriebsrichtlinie werden im Einvernehmen aller Verbundpartner geahndet.

12.2 Sonderfall Verlust von NRW-Hologrammen

NRW-weit wurde eine Pönale für den Verlust von NRW-Hologrammen in Fällen grober Fahrlässigkeit bzw. Vorsatz als Ausgleich der Verkehrsunternehmen untereinander festgelegt. Die entsprechende Pönale pro Hologramm beträgt den 2,5-fachen Satz des jeweils aktuellen SemesterTicket NRW-Aufpreises und muss in die Abrechnung des SemesterTickets NRW eingestellt werden.