

# Vertriebsrichtlinie

## Aachener Verkehrsverbund

März 2014

# Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines.....	3
1.1	Ziele der Vertriebsrichtlinie .....	3
1.2	Vertragliche Grundlagen.....	5
1.3	Verantwortlichkeiten im Vertriebsbereich .....	5
2	Allgemeine Beschreibung der Vertriebswege .....	6
2.1	Persönliche Vertriebsstellen.....	7
2.1.1	KundenCenter und Vorverkaufsstellen.....	7
2.1.2	Vertrieb durch das Fahrpersonal im Bus.....	8
2.2	Unpersönliche Vertriebskanäle .....	9
2.2.1	Stationäre und mobile Fahrausweisautomaten.....	9
2.2.2	e-Commerce / m-Commerce .....	12
2.3	Abonnement .....	13
2.4	Kooperationen mit Dritten .....	14
3	Vertriebsorganisation, Vertriebsstandards und Vertriebsqualität.....	15
3.1	Fahrausweise .....	15
3.1.1	Papierfahrausweise .....	16
3.1.2	Sonstige Fahrausweise .....	18
3.2	Vertriebsstrukturen .....	19
3.3	Vertriebsqualität und Vertriebsstandards der jeweiligen Vertriebs wege .....	19
3.3.1	Fahrausweissortiment je Vertriebsweg .....	20
3.3.2	Empfohlene Vertriebsstandards im persönlichen Vertrieb .....	20
3.3.3	Empfohlene Vertriebsstandards im unpersönlichen Vertrieb .....	22
3.4	Fahrausweisentwertung .....	22
3.4.1	Entwertungsmerkmale .....	22
3.4.2	Beseitigung von Störungen an Entwertern .....	23
4	Weiterentwicklungen.....	23
5	Kundenakquisition.....	23
5.1	Aktionen zur Kundengewinnung .....	23
5.2	Zugaben.....	24
6	Standortveränderungen .....	24
7	Anpassung der Vertriebsrichtlinie.....	24
8	Fahrausweismuster .....	24
9	Inkrafttreten .....	25

# **1 Allgemeines**

Das Zusammenwirken von Verkehrsunternehmen im Aachener Verkehrsverbund (AVV) erfordert über die Anwendung eines Tarifs sowie eines abgestimmten Fahrplans hinaus verbindliche Regularien für den Vertrieb. Mit der Vertriebsrichtlinie für den AVV werden die vertrieblichen Mindeststandards beschrieben. Durch ihre Anwendung soll eine einheitliche Außendarstellung gegenüber den Fahrgästen erreicht werden.

Zudem soll den Verkehrsunternehmen im AVV-Gebiet eine verbindliche Arbeits- und Entscheidungshilfe bei der Umsetzung der einzelnen Vertriebsaufgaben hinsichtlich der unterschiedlichen Vertriebskanäle und Vertriebskomponenten im Rahmen eines einheitlichen Vertriebskonzeptes gegeben werden. Diese Richtlinie wurde unter den Gesichtspunkten der Einnahmensicherung, Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit aufgestellt.

Die einzelnen Vertriebskanäle sind das Aushängeschild und die Visitenkarte des Verkehrsunternehmens und tragen dazu bei, dem Kunden den Zugang zum ÖV zu erleichtern. Zudem stellt diese Vertriebsrichtlinie eine bindende Arbeits- und Entscheidungsvorgabe bei der Umsetzung der einzelnen Vertriebsaufgaben dar.

Die Verbundgesellschaft wird im Rahmen ihrer Aufgabe als „Euregionale ÖV-Koordinierungsstelle“ darauf hinwirken, mit ausländischen Verkehrsunternehmen (z. B. TEC, VEOLIA Transport), die im AVV-Gebiet verkehren, dieser Vertriebsrichtlinie vergleichbare Standards zu vereinbaren. Dies gilt ebenfalls für die im AVV tätigen Verkehrsunternehmen des VRR und des VRS.

Die Anwendung dieser Richtlinie ist auch für alle zukünftig im AVV tätigen Verkehrsunternehmen verpflichtend.

## **1.1 Ziele der Vertriebsrichtlinie**

Ziele dieser Vertriebsrichtlinie im AVV sind:

aus Kundensicht:

- Abbau von Zugangshemmnissen:

Dem Fahrgast muss der Zugang zum ÖPNV durch ein einheitliches Verfahren beim Erwerb und bei der Entwertung der Fahrausweise erleichtert werden. Es

wird angestrebt, bei Fahrausweisprüfungen, Beratung, Verkauf und Information einheitliche Kriterien und Standards anzuwenden

aus Unternehmenssicht:

- Sicherung einer vertrieblichen Grundversorgung über Vorverkaufsstellen mit Beratungsfunktion
- Erhöhung der vertrieblichen Flexibilität durch Ausbau der Vertriebswege und durch Nutzung der neuen elektronischen Medien zum Fahrausweisvertrieb z. B. per Internet und/oder Mobiltelefon
- Festlegung von Mindeststandards:  
Verbundeinheitliche Kennzeichnung der mobilen/stationären Fahrausweisautomaten und Verkaufsstellen. Bedingt durch die unterschiedlichen Vertriebssysteme der einzelnen Verkehrsunternehmen ist es erforderlich, dass der Kunde problemlos erkennt, wo er seinen gewünschten AVV-Fahrausweis erhalten kann. Hierzu ist eine eindeutige Kennzeichnung der Vertriebskanäle mittels Unternehmens- und AVV-Logo bzw. durch einen entsprechenden Hinweis auf die Möglichkeit AVV-Fahrausweise erwerben zu können, erforderlich
- Einheitliche Gestaltung der Benutzerführung und der Angebotspalette an Fahrausweisautomaten im Rahmen der technischen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung regionaler Begebenheiten
- Sicherung und Steigerung der Fahrgeldeinnahmen:  
Dies soll erreicht werden durch:
  - den Abbau von Zugangshemmnissen
  - die deutliche Kennzeichnung der Vertriebskanäle
  - eine räumlich, zeitlich und wirtschaftlich angemessene Verfügbarkeit der Vertriebskanäle
  - z. B. die Unterstützung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs
  - nach Möglichkeit den kontrollierten Fahrgasteinstieg im ÖSPV sowie Fahrausweisprüfung
- Vermeidung gegenseitiger Konkurrenzierung:  
Zur Sicherung wirtschaftlich effizienter Vertriebsstrukturen verpflichten sich die AVV-Partnerunternehmen, die vereinbarten Regeln einzuhalten

- Kostenreduzierung durch Erhöhung der wirtschaftlichen Effektivität des Vertriebs (Vertriebskosten im Verhältnis zum Umsatz)
- Sicherstellung einer effizienten Fahrgastbetreuung durch Personalpräsenz in den Fahrzeugen, sofern dies in anderen Verträgen geregelt ist
- Vereinheitlichung eines Mindestangebots für den Vertrieb von Fahrausweisen in den Fahrzeugen.

## **1.2 Vertragliche Grundlagen**

Die Vertriebsrichtlinie beruht auf folgenden vertraglichen Grundlagen:

- Gesellschaftsvertrag der Aachener Verkehrsverbund GmbH
- Kooperationsverträge zwischen der Aachener Verkehrsverbund GmbH und den einzelnen AVV-Partnerunternehmen
- AVV-Gemeinschaftstarif in der jeweils gültigen Fassung
- NRW-Tarif in der jeweils gültigen Fassung
- Einnahmenaufteilungsvertrag in der jeweils gültigen Fassung
- Beschlüsse der AVV-Gremien

## **1.3 Verantwortlichkeiten im Vertriebsbereich**

Für den Vertrieb der AVV-Fahrausweise und die daraus resultierenden Einnahmen sind die AVV-Partnerunternehmen alleinverantwortlich. Im Hinblick auf die Vertriebsaktivitäten im Verbundgebiet übernimmt die Verbundgesellschaft Koordinierungs- und Abstimmungsaufgaben. Des Weiteren wirkt sie unter Beteiligung der im Verbundraum tätigen Verkehrsunternehmen auf ein verbundeinheitliches Vertriebssystem hin. Der Rahmen für das Vertriebssystem umfasst die Struktur, die Vertriebswege, die Fahrausweisgestaltung und eine verbundkompatible Ausstattung.

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 Verkehrsverbünden und ihren Partnerunternehmen übernommen.

## **2 Allgemeine Beschreibung der Vertriebswege**

Die Vertriebswege der im AVV tätigen Verkehrsunternehmen müssen darauf ausgerichtet sein, Fahrausweise aller für den AVV-Verbundraum relevanten Tarife verkaufen zu können. Dies sind zurzeit Fahrausweise

- des AVV-Tarifs
- des NRW-Tarifs
- der Kragen- und Übergangstarife
- der euregionalen Tarife

Eine zukünftige Ausweitung des Tarifangebots bzw. weitere im Rahmen der euregionalen Zusammenarbeit einzuführenden Tarife müssen vertrieblich berücksichtigt werden.

Im ÖPNV wird zwischen persönlichen und unpersönlichen Vertriebskanälen unterschieden.

### Persönliche Vertriebskanäle:

Zu den persönlichen Vertriebskanälen zählen der Fahrausweisvertrieb durch das Fahrpersonal, die KundenCenter sowie Vorverkaufsstellen, wobei hier auch Kooperationen mit externen Partnern eingegangen werden können. Bei den persönlichen Vertriebskanälen hat der Kunde die Möglichkeit, weitergehende Informationen im persönlichen Kontakt zum Fahrausweiserwerb zu erhalten. Das Abonnement wird mit einer entsprechenden fachlichen Beratung in den KundenCentern sowie im Back-Office- System (Telefon, Internet, ...) angeboten. Weiterhin gibt es für Großkunden (Firmen, Hotels, Vereine...) spezielle Beratung durch Ansprechpartner bei den Verkehrsunternehmen.

### Unpersönliche Vertriebskanäle:

Zu den unpersönlichen Vertriebskanälen zählen die Fahrausweisautomaten, e-Commerce und m-Commerce (z. B. Internet und Handy). Der Vertrieb von Tickets über das Handy beginnt voraussichtlich im November 2010. Hier ist der Kunde für den Fahrausweiserwerb selbst verantwortlich. Er muss die erforderlichen Tarifkenntnisse selbst besitzen bzw. selber aus den Informationen des Vertriebskanals herausarbeiten.

## **2.1 Persönliche Vertriebsstellen**

### **2.1.1 KundenCenter und Vorverkaufsstellen**

Dieses Vertriebsstellennetz ist unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte der Verkehrsunternehmen an den Bedürfnissen des Kunden auszurichten. KundenCenter und Vorverkaufsstellen sind in zwei Standards (Komplettsortiment bzw. Teilsortiment) eingeteilt.

Der Kunde erhält in den KundenCentern eine ausführliche Beratung, Fahrplan- und Tarifinformationen, Anträge für Fahrausweise des Abonnements und Informationsschriften. Darüber hinaus sind alle relevanten Fahrausweise des AVV- und des NRW-Tarifs erhältlich. In KundenCentern erfolgt auch die Aufnahme von Beschwerden und Reklamationen des Kunden.

Bei den Vorverkaufsstellen werden ebenfalls die relevanten Fahrausweise des AVV- und des NRW-Tarifs angeboten und ausgegeben. Des Weiteren sind Anträge für Fahrausweise des Abonnements erhältlich. Der Kunde erhält zumindest die Tarifinformation, die sich auf den Erwerb des angebotenen Fahrausweissortiments bezieht.

**Tabelle 1: Fahrausweisangebot und -ausgabe im persönlichen Vertrieb**

Vertriebsweg  Sortiment		ÖSPV				SPNV <sup>1)</sup>			
		KundenCenter		Vorverkaufsstelle		KundenCenter *		Vorverkaufsstelle **	
		Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe
AVV-Tarif	<b>Bartarif</b>								
	• Einzel-Ticket	+ <sup>2)</sup>	Vvk <sup>2)</sup>	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• 4Fahrten-Ticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Tages-Ticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Minigruppen-Ticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	<b>Zeittarif</b>								
	• Kundenkarten	+				+			
	• Wertkarten Erwachsene	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Wertkarten Auszubildende	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Abonnement / Abonnementanträge	+				+			
	<b>Sondertarif</b>								
	• Welcome-Ticket	+	Vvk	+	Vvk				
	• Ferien-Ticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Wochenend-Ticket für Jugendliche	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• euregioticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• Fahrrad-Ticket	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
NRW-Tarif	<b>PauschalpreisTickets</b>								
	• SchöneFahrtTicket NRW	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• SchönerTagTicket NRW (1 / 5 Personen)	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• SchöneFerienTicket NRW	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	• FahrradTicket NRW	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
DB-Tarif	<b>RelationspreisTickets</b>	+ <sup>***</sup>	Vvk	+ <sup>***</sup>	Vvk	+	Vvk	+	Vvk
	<b>Schönes-Wochenende-Ticket</b>	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk	+	Vvk

+ = Mindeststandard

Vvk = Vorverkauf

1) = Vertrieb der RTB wird vom ÖSPV-Unternehmen DKB durchgeführt

2) = Nicht bei der WEST

\* bei DB: Reisezentren

\*\* bei DB: DB Agenturen

\*\*\* soll angestrebt werden

## 2.1.2 Vertrieb durch das Fahrpersonal im Bus

Die Ausgabe der Fahrausweise erfolgt über elektronische Fahrausweis- und Wertkartendrucker, wobei Fahrausweise des Bartarifs vorwiegend entwertet sind. Das im Fahrzeug angebotene AVV-Fahrausweissortiment differiert unternehmens- und regionsbezogen und ist auf den Bedarf des Kunden ausgerichtet. Des Weiteren werden auch PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs durch das Fahrpersonal im Bus vertrieben. Die Entwertung von im Vorverkauf erworbenen Fahrausweisen wird im Fahrzeug vorgenommen.



**Tabelle 2: Fahrausweisangebot und -ausgabe im Fahrerverkauf (Bus)**

Vertriebsweg Sortiment		Fahrpersonal im Bus	
		Angebot	Ausgabe
AVV-Tarif	<b>Bartarif</b>		
	• Einzel-Ticket	+	entwertet
	• 4Fahrten-Ticket	+	nicht entwertet
	• Tages-Ticket	+	entwertet / nicht entwertet
	• Minigruppen-Ticket	+	entwertet / nicht entwertet
	<b>Zeittarif</b>		
	• Wertkarten Erwachsene	+	bewertet
	• Wertkarten Auszubildende	+	bewertet
	• Abonnement		
	<b>Sondertarif</b>		
	• Welcome-Ticket	+	entwertet / nicht entwertet
	• Ferien-Ticket	+	bewertet
	• Wochenend-Ticket für Jugendliche	+	bewertet / nicht bewertet
	• euregioticket	+	entwertet / nicht entwertet
	• Fahrrad-Ticket	+	entwertet / nicht entwertet
NRW-Tarif	<b>PauschalpreisTickets</b>		
	• SchöneFahrtTicket NRW	+	entwertet / nicht entwertet
	• SchönerTagTicket NRW (1 / 5 Personen)	+	entwertet / nicht entwertet
	• SchöneFerienTicket NRW	+	bewertet
	• FahrradTicket NRW	+	entwertet / nicht entwertet
	<b>RelationspreisTickets</b>		
DB-Tarif	<b>Schönes-Wochenende-Ticket</b>	+	entwertet / nicht entwertet

+ = Mindeststandard  
\*außer ASEAG

bewertet = Gültigkeit festgelegt  
entwertet = zum sofortigen Fahrtantritt

## 2.2 Unpersönliche Vertriebskanäle

### 2.2.1 Stationäre und mobile Fahrausweisautomaten

Im AVV-Gebiet kommen stationäre und mobile Fahrausweisautomaten zum Einsatz. Diese bieten dem Kunden die Möglichkeit, unabhängig von Öffnungszeiten Fahrausweise zu erwerben. Die Standorte der Fahrausweisautomaten befinden sich an ausgewählten Haltestellen der ASEAG und allen Bahnhöfen der DB sowie in

den Fahrzeugen der Rurtalbahn. Die Fahrausweisautomaten sind einheitlich mit dem AVV-Logo in Verbindung mit dem Logo des Verkehrsunternehmens gekennzeichnet.

Die Benutzerführung und Fahrausweisauswahl erfolgt am Fahrausweisautomat über einen Bildschirm mit menügesteuerten Computergrafiken. Der Benutzer wird schrittweise zu seiner Auswahl geführt. Durch die klare Menüführung wird der Kauf eines Fahrausweises zügig abgeschlossen.

#### **2.2.1.1 Stationäre Fahrausweisautomaten**

Stationäre Fahrausweisautomaten im AVV werden zurzeit von der DB an allen Bahnhöfen bzw. Haltepunkten und von der ASEAG an wichtigen Verkehrsknoten in ihrem Bedienungsbereich betrieben.

An den Automaten der DB werden sowohl Fahrausweise des Bartarifs als auch des Zeitkartentarifs angeboten. Zusätzlich können auch Einzelfahrausweise für Fahrten über die Verbundraumgrenze hinaus (Kragentarife/Übergangstarife), für Fahrten innerhalb von NRW nach dem NRW-Tarif sowohl als Pauschalpreis- als auch als RelationspreisTickets sowie nach dem DPT-Tarif für Fahrten über NRW hinaus erworben werden. Die Automaten sind mit Banknotenakzeptoren ausgerüstet. Die Automaten ermöglichen auch den Kauf von Fahrausweisen mittels Geld- und EC-Karte. Kreditkarten werden für den Erwerb von Fahrausweisen nach dem NRW- und DPT-Tarif akzeptiert.

An den Automaten der ASEAG werden nahezu das gesamte AVV-Regel-Fahrausweissortiment sowie die PauschalpreisTickets des NRW-Tarifs angeboten. An den stationären Automaten sollen zukünftig im Rahmen der technischen Möglichkeiten ausgewählte RelationspreisTickets des NRW-Tarifs ausgegeben werden. Die Fahrausweisautomaten sind für die Annahme von Geldscheinen und Münzgeld geeignet.

### 2.2.1.2 Mobile Fahrausweisautomaten

An den Automaten der Rurtalbahn werden sowohl Fahrausweise des Bartarifs als auch des Zeitkartentarifs angeboten. Zusätzlich können auch Einzelfahrausweise für Fahrten über die Verbundraumgrenze hinaus (Übergangstarife), sowie für Fahrten innerhalb von NRW nach dem NRW-Tarif (PauschalpreisTickets) erworben werden. Die Automaten sind mit Banknotenakzeptoren ausgerüstet. Die Automaten ermöglichen auch den Kauf von Fahrausweisen mittels Geld- und EC- Karte.

**Tabelle 3: Fahrausweisangebot und -ausgabe im unpersönlichen Vertrieb**

Vertriebsweg  Sortiment		ÖSPV		SPNV			
		Fahrausweisautomat stationär		Fahrausweisautomat stationär		Fahrausweisautomat mobil	
		Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe
AVV-Tarif	<b>Bartarif</b>						
	• Einzel-Ticket	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
	• 4Fahrten-Ticket	+		+		+	
	• Tages-Ticket	+	entwertet / bewertet	+	entwertet / bewertet	+	entwertet
	• Minigruppen-Ticket	+	entwertet / bewertet	+	entwertet / bewertet	+	entwertet
	<b>Zeittarif</b>						
	• Wertkarten Erwachsene	+	bewertet	+	bewertet	+	bewertet
	• Wertkarten Auszubildende	+	bewertet	+	bewertet	+	bewertet
	• Abonnement						
	<b>Sondertarif</b>						
	• Welcome-Ticket	+	entwertet			+	entwertet
	• Ferien-Ticket	+	bewertet			+	bewertet
NRW-Tarif	• Wochenend-Ticket für Jugendliche	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
	• euregioticket	+	entwertet / bewertet	+	entwertet / bewertet	+	entwertet
	• Fahrrad-Ticket	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
	<b>PauschalpreisTickets</b>						
	• SchöneFahrtTicket NRW	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
	• SchönerTagTicket NRW (1 / 5 Personen)	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
DB-Tarif	• SchöneFerienTicket NRW	+	bewertet	+	bewertet	+	entwertet
	• FahrradTicket NRW	+	entwertet	+	entwertet	+	entwertet
	RelationspreisTickets			+			
	Schönes-Wochenende-Ticket	+	entwertet / bewertet	+	entwertet / bewertet	+	entwertet

+ = Mindeststandard

bewertet = Gültigkeit festgelegt

entwertet = zum sofortigen Fahrtantritt

### **2.2.2 e-Commerce / m-Commerce**

Unter e-Commerce versteht man den Kauf und die Bestellung von Fahrausweisen über das Internet, wobei entweder der Fahrausweis direkt über das Internet geliefert und über den privaten Drucker ausgedruckt werden kann oder der Fahrausweis über das Internet gekauft und auf dem Botenweg geliefert wird. In der folgenden Tabelle sind die Fahrausweise aufgelistet, die zurzeit über den Internetshop angeboten werden.

Unter m-Commerce wird der Erwerb bzw. Kauf eines Fahrausweises per Handy verstanden. Der Fahrausweis wird unmittelbar über das Handy geliefert. In der Tabelle sind die Fahrausweise aufgelistet, die über das Handy ab Herbst 2010 bezogen werden können. Ziel der neuen Vertriebswege ist, neue Kunden zu gewinnen. Hierfür können die Möglichkeiten der elektronischen Auskunft direkt mit dem Internetvertrieb/Handy verknüpft werden. Näheres regeln die AVV-Tarifbestimmungen.

**Tabelle 4: Fahrausweisangebot und -ausgabe im Internet- und Handyvertrieb**

Vertriebsweg Sortiment		Internet e-commerce		Handy m-commerce	
		Angebot	Ausgabe	Angebot	Ausgabe
AVV-Tarif	Bartarif				
	• Einzel-Ticket			+	entwertet
	• 4Fahrten-Ticket			+	
	• Tages-Ticket			+	entwertet
	• Minigruppen-Ticket			+	entwertet
	Zeittarif				
	• Wertkarten Erwachsene	+	bewertet		
	• Wertkarten Auszubildende				
	• Abonnement	+			
	Sondertarif				
NRW-Tarif	• Welcome-Ticket			+	entwertet
	• Ferien-Ticket				
	• Wochenend-Ticket für Jugendliche				
	• euregioticket			+	entwertet
	• Fahrrad-Ticket			+	entwertet
	• Schönes-Wochenende-Ticket				
	PauschalpreisTickets				
	• SchöneFahrtTicket NRW	+	bewertet		
	• SchönerTagTicket NRW (1 / 5 Personen)	+	bewertet		
	• SchöneFerienTicket NRW	+	bewertet		
DB-Tarif	• FahrradTicket NRW	+	bewertet		
	RelationspreisTickets	+ <sup>1)</sup>	bewertet		
DB-Tarif	Schönes-Wochenende-Ticket				

+ = Mindeststandard

entwertet = zum sofortigen Fahrtantritt

## 2.3 Abonnement

Für Vielfahrer und regelmäßige Nutzer des ÖPNV stellt das Abonnement die Alternative zum Erwerb einzelner Fahrausweise dar. Das Abonnement ist für die Verkehrsunternehmen einer der kostengünstigsten Vertriebskanäle, insofern forcieren die Verkehrsunternehmen und die Verbundgesellschaft im Rahmen der Kundenbindung die Abonnementstrategie. Die Fahrausweise des Abonnements werden als Wertkarten mit zugehöriger Kundenkarte, sofern erforderlich, ausgegeben. Tariflich bindende Angaben sind auf der Kundenkarte bzw. und/oder auf der Wertkarte aufgedruckt.

Die im AVV zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen bieten den jeweiligen Fahrgastgruppen ein auf ihren Bedarf ausgerichtetes Tarifangebot.

Die Fahrausweise des Zeittarifs im Abonnement sind:

- Regelabonnement Monats-Karte Erwachsene
- Abonnement im Ausbildungs- und Freizeitverkehr
- Job-Ticket
- Schüler-Ticket
- Schülerjahreskarte
- Semester-Ticket

Näheres regelt der AVV-Verbundtarif in der jeweils gültigen Fassung.

## **2.4 Kooperationen mit Dritten**

Die Kombination von Eintrittskarte und Fahrausweis im AVV wird unter dem Namen Kombi-Ticket vertrieben. Das Kombi-Ticket bietet dem Kunden die Gelegenheit, ohne zusätzlichen Fahrausweisverkauf zum Veranstaltungsort zu gelangen. Die Eintrittskarte dient dabei grundsätzlich gleichzeitig als Fahrausweis für alle AVV-Verkehrsmittel.

Mit Organisatoren/Veranstaltern von Großveranstaltungen (z. B. Fußball, Konzerte) werden Vereinbarungen getroffen, die es dem jeweiligen Besucher einer Veranstaltung ermöglichen, seine Eintrittskarte als Fahrausweis für die Hin- und/oder Rückfahrt zu benutzen. Das zu vereinbarende Entgelt wird zu jeder Maßnahme durch eine individuelle Kalkulation durch die Verbundgesellschaft und das Verkehrsunternehmen ermittelt.

Auf den Kombi-Tickets muss zumindest der Hinweis „Fahrausweis im AVV“ aufgedruckt sein. Der Vertrag wird zwischen einem Partnerunternehmen unter Einbeziehung der Verbundgesellschaft und dem Veranstalter geschlossen. Kombi-Tickets werden grundsätzlich als Tickets mit verbundweiter Gültigkeit angeboten. Verbundweite Kooperationsangebote werden von allen Partnerunternehmen anerkannt.

### **3 Vertriebsorganisation, Vertriebsstandards und Vertriebsqualität**

Die Vertriebsrichtlinie ist verbindlich und muss von allen Beteiligten eingehalten werden. Um dem Fahrgast eine einheitliche Vertriebslandschaft anzubieten, wurden Rahmenvorgaben mit Mindestanforderungen bzw. Mindeststandards der verschiedenen Vertriebswege und Vertriebskomponenten aufgestellt.

Das Verkehrsunternehmen muss alle für den AVV-Bereich relevanten Fahrausweise, unter Abwägung der für das Verkehrsunternehmen wirtschaftlichen Relevanz, insbesondere des Verbundtarifes in der jeweils gültigen Fassung sowie der Übergangs-, Sonder- und Kragentarife und andere für den AVV-Bereich relevanten Tarife wie den NRW-Tarif über sein Vertriebssystem verkaufen, sofern es betroffen ist. Die Verkehrsunternehmen gestalten ihr Vertriebssystem unter Beachtung abgestimmter Rahmenvorgaben und wenden die jeweils aktuellen Vorgaben bezüglich Inhalt und Layout der Fahrausweise im Rahmen der technischen Möglichkeiten an.

#### **3.1 Fahrausweise**

Fahrausweise stellen die Zugangsberechtigung zur Nutzung des ÖPNV dar. Sie sind die Zugangsmöglichkeit für den Kunden und erfüllen für den Fahrgast zugleich die Funktion einer Quittung. Für die Verkehrsunternehmen hingegen erfüllt der Fahrausweis die Aufgabe der Einnahmengenerierung und Einnahmenkontrolle. Dabei ist der Fahrausweis so zu gestalten, dass einerseits dem Kunden die Notwendigkeit und Gültigkeit des Fahrausweises bewusst wird, andererseits im Rahmen der Fahrausweiskontrolle eine schnelle und sichere Überprüfung der Fahrausweise möglich ist.

Verbundweit gültige Fahrausweise und zur Fahrt berechtigende Angebote werden von allen im AVV tätigen Verkehrsunternehmen anerkannt. Näheres regeln die AVV-Tarifbestimmungen sowie die Beförderungsbedingungen Nahverkehr NRW in der jeweils aktuellen Fassung.

Mit diesen Bestimmungen wird eine bindende Arbeits- und Entscheidungsvorgabe für den Druck des Fahrausweispapiers sowie der Fahrausweise vom Block und der Wertkarten vom Bogen bereitgestellt. Es werden Vorgaben für die Gestaltung der Fahrausweise und die darauf mindestens aufzubringenden Sicherheitsmerkmale gemacht. Diese müssen verbindlich von allen Beteiligten eingehalten werden. Fahrausweise müssen in gedruckter Form die tarifrelevanten Angaben wie

Bezeichnung des Fahrausweises, Preisstufe, Geltungszeitraum, Fahrpreis, AVV-Stammgebiet, Bezeichnung des ausgebenden Verkehrsunternehmens, die Personenanzahl sowie im Bartarif die Entwertungsregelung aufweisen. Weiterhin dürfen die eingesetzten Mindeststandards nicht unterschritten werden. Bei E- und Handy-Tickets treten für den jeweiligen Vertriebsweg konzipierte besondere Regelungen in Kraft.

### **3.1.1 Papierfahrausweise**

Zur Vereinheitlichung der gemeinsamen Vertriebs- und Fälschungssicherheitsstandards muss von allen im AVV tätigen Verkehrsunternehmen angestrebt werden, die nachfolgend genannten Sicherheitskriterien einzuhalten. Das Papier für die Fahrausweise muss mit den aktuellen Fälschungssicherheitskriterien versehen sein. Jeder im AVV erworbene Papierfahrausweis muss in den Entwertern aller beteiligten VU entwertet werden können.

#### **3.1.1.1 Sicherheitskriterien bei Papierfahrausweisen**

Die anzustrebenden einheitlichen Sicherheitskriterien bei Papierfahrausweisen sind:

- Kopierschutzfarbe
- Unsichtbare Schrift
- Rollen-Nummer fortlaufend (Tickets aus Verkaufsgeräten)
- Ticket-Nummer fortlaufend
- AVV-Logo (bzw. Schriftzug)

Des Weiteren sind die folgenden Vorgaben einzuhalten:

- Verwendung des AVV-Logos bzw. Schriftzuges, z. B. „freie Fahrt mit allen AVV-Verkehrsmitteln“ bei fertiggedruckten KombiTickets
- Zusätzliche Fälschungssicherheitsmaßnahmen, die von Verkehrsunternehmen genutzt werden, sind der Verbundgesellschaft mitzuteilen.
- Die Vergabe von Fahrausweisdruckaufträgen darf nur an Druckereien erfolgen, die einen ausreichenden Sicherheitsstandard – VDV-Richtlinie – gewährleisten



Die Nutzung eines je Verkehrsunternehmen individualisierten Sicherheitspapiers anstelle des AVV-Sicherheitsstandards ist nach erfolgter Abstimmung mit der Verbundgesellschaft zulässig. Die AVV-Fahrausweise werden dabei jeweils mit AVV-Logo oder –Schriftzug eindeutig gekennzeichnet.

### **3.1.1.2 Inhalte von Papierfahrausweisen**

Die folgenden Fahrausweisinhalte stellen eine Mindestanforderung an die auf einem Papierfahrausweis aufzudruckenden Informationen.

- Auf den Fahrausweisen/Wertkarten muss die
  - Fahrausweisart (z. B. Einzel-Ticket; Minigruppen-Ticket),
  - die Preisstufe (z. B. 1C) oder
  - der Geltungsbereich (z. B. Kreis Heinsberg),
  - der Gültigkeitszeitraum (z. B. März 2010),
  - der Preis,
  - das verkaufende Verkehrsunternehmen,
  - andere Besonderheiten, wie z. B. 1.-Klasse-Zuschlag
  - und im Bartarif die Entwertungsregelung (bei bereits entwerteten Fahrausweisen die Entwertungsmerkmale, bei noch nicht entwerteten der Text „nur gültig mit Entwerteraufdruck“ oder „Vor Fahrtantritt entwerten“)enthalten sein. Die Gestaltung soll möglichst nach einheitlichen Kriterien erfolgen.
- Zusätzlich zu den unter Punkt 3.1.1.1 genannten Sicherheitskriterien soll der Aufdruck „Es gelten die Bestimmungen des Verbundtarifs“ bzw. „Es gelten die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des AVV“ auf der Vorder- bzw. Rückseite aufgebracht werden.

- Bei KombiTickets (Eintritt und Ticket) gibt es drei Varianten:
  - a) Die AVV-Verkehrsunternehmen geben KombiTickets aus, die aus einem „Ticket“ und einer „Eintrittskarte“ bestehen. Diese müssen den zuvor aufgeführten Bestimmungen entsprechen.
  - b) Bei Ausgabe von Eintrittskarten durch einen Kooperationspartner, die zu einer Hin- und Rückfahrt berechtigen, muss der Aufdruck „Fahrausweis im AVV“ vermerkt sein.

c) Home-Print-Ticket

Das Print@Home Verfahren ermöglicht den Kunden, Tickets zu einer Vorstellung, die ebenfalls zu einer Hin- und Rückfahrt berechtigen, direkt am eigenen Drucker zu Hause auf weißem Papier auszudrucken. Das zur Hin- und Rückfahrt berechtigende Ticket ist ein persönliches Ticket und nur in Verbindung mit dem zugehörigen Print@Home-Veranstaltungsticket sowie einem Lichtbildausweis gültig. Es muss zudem folgende Merkmale enthalten:

- das Logo des Vertriebspartners
- die Fahrausweis-Nutzungsdaten wie Angabe von Wohnort und Veranstaltungsstätte
- den 2D-Barcode

### **3.1.2 Sonstige Fahrausweise**

Zu den sonstigen Fahrausweisen im AVV zählen e-Commerce und m-Commerce. Maßgeblich hierfür sind die ausgebenden Drucker und das Handydisplay. Beim Fahrausweis aus dem Internet sind die aktuellen Fälschungssicherheitsmerkmale aufzubringen. Das Handy-Ticket muss die in der Anlage definierten Inhalte und fälschungssichere Prüfkriterien aufweisen.

#### **3.1.2.1 Handy-Tickets**

Die AVV-Verkehrsunternehmen bieten im gesamten AVV-Netz Einzel-, 4Fahrten-, Tages-, Minigruppen- und Fahrrad-Tickets in allen Preisstufen sowie das Welcome- und euregioticket in Form von Handy-Tickets an. Einziger Kundenvertragspartner ist zurzeit die ASEAG. Um das Handy-Ticket nutzen zu können, müssen Kunden sich zunächst über das Internet-Portal registrieren.

Nach der Registrierung stehen den Kunden derzeit vier Bestellmöglichkeiten des Handy-Tickets zur Verfügung. Der Bestellvorgang wird mit einer Handy-Software, die sich schnell und einfach auf das Handy (internetfähig bzw. WAP- oder GPRS-) des Kunden herunterladen und installieren lässt, durchgeführt. Alternativ dazu ist aber auch die Bestellung über Anruf, SMS und Internet möglich. Für die Bezahlung stehen den Kunden das Lastschriftverfahren, die Bezahlung per Kreditkarte sowie das Prepaid-Verfahren über die in der Registrierung angegebene Bankverbindung zur Verfügung.

Die über den Vertriebsweg Handy angebotenen Tickets werden von allen im AVV tätigen Verkehrsunternehmen anerkannt.

### **3.2 Vertriebsstrukturen**

Die im Aachener Verkehrsverbund vorzufindenden persönlichen und unpersönlichen Vertriebsstrukturen lassen sich als Vertriebswegemix bezeichnen. Der Vertriebswegemix ist unter den Aspekten

- Kundenorientierung
- Wirtschaftlichkeit
- zukunftsfähige Technologien

auszurichten.

### **3.3 Vertriebsqualität und Vertriebsstandards der jeweiligen Vertriebswege**

Um die Zielvorgaben dieser Richtlinie erfüllen zu können, bedarf es einer eindeutigen, allgemein gültigen Vorgabe im Bereich der Vertriebsstandards und der Vertriebsqualität. Die hier definierten Standards stellen eine Mindestanforderung an die zu erbringenden vertrieblichen Leistungen, deren Qualität und Sicherheitsmerkmale.

### 3.3.1 Fahrausweissortiment je Vertriebsweg

**Tabelle 5: Fahrausweissortiment je Vertriebsweg**

	Fahrausweisgattung	Vertrieb über das Fahrpersonal im Bus	Kunden Center*	Vorverkaufsstelle**	Stationäre Fahrausweisautomaten	Mobile Fahrausweisautomaten	e-Commerce	m-Commerce
AVV-Tarif	Einzel-Tickets	ja	ja <sup>1)</sup>	ja <sup>1)</sup>	ja	ja	nein	ja
	4Fahrten-Tickets	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja
	Tages-Tickets	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja
	Wertkarten zu Zeitfahrausweisen	ja <sup>1)</sup>	ja	ja	ja	ja	nein	nein
	Abonnements	nein	ja	nein	nein	nein	ja	nein
NRW-Tarif	PauschalpreisTickets	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein
	RelationspreisTickets	nein	ja <sup>2)</sup>	ja <sup>2)</sup>	ja	nein	ja <sup>3)</sup>	nein

- 1) nicht bei allen Verkehrsunternehmen  
 2) soll angestrebt werden  
 3) nur SchöneReiseTicket NRW

- \* bei DB: Reisezentren  
 \*\* bei DB: DB Agenturen

### 3.3.2 Empfohlene Vertriebsstandards im persönlichen Vertrieb

**Tabelle 6: Empfohlene Vertriebsstandards im persönlichen Vertrieb**

Kriterium	KundenCenter*		Vorverkaufsstelle**	
	ÖSPV	SPNV <sup>1)</sup>	ÖSPV	SPNV <sup>1)</sup>
<b>Fahrausweis-sortiment</b>	komplettes Tarifsortiment		breites Sortiment des Bar- und Zeitkartentarifs	
<b>Leistungsumfang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ticketverkauf</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Kundenkartenausgabe</li> <li>- Fahrplanverkauf</li> <li>- Informationsmaterial</li> <li>- Erstattung von Fahrgeld</li> <li>- Einzahlung von EBE</li> <li>- Reklamationen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ticketverkauf</li> <li>- eingeschränkte Kundenberatung</li> <li>- Informationsmaterial</li> </ul>	
<b>Standort</b>	Stadtzentrum, Hauptverkehrsknotenpunkt; Orte mit hohem Kundenpotential		Nachfrageorientiert, in Orten, Ortsteilen und Stadtzentren	
<b>Kennzeichnung der Verkaufsstelle</b>	Für den Kunden gut sichtbare Logos AVV und VU		Für den Kunden gut sichtbare Logos AVV und VU	
<b>Mitarbeiter, Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Personal</li> <li>- Detaillierte Kenntnisse zum Tarifangebot, Fahrplan, den örtlichen Gegebenheiten und den Produkten; verkaufpsychologisches und -technisches Wissen ist vorhanden</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Personal</li> <li>- Kenntnisse zum Tarifangebot, Fahrplan, den örtlichen Gegebenheiten und den Produkten</li> </ul>	
<b>Technische Ausrüstung</b>	mindestens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- EDV-System</li> <li>- elektronisches Verkaufsgerät</li> <li>- bargeldloser Zahlungsverkehr</li> <li>- Telefon</li> <li>- Internetanschluss</li> </ul>		mindestens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- elektronisches Verkaufsgerät</li> <li>- Telefon</li> </ul>	
<b>Öffnungszeiten</b>	Mindestöffnungszeit: 55 Stunden / Woche Kernöffnungszeit: Montag - Freitag: 7:30 - 18:00 Samstag: 8:30 - 14:00	Mindestöffnungszeit: 100 Stunden / Woche Kernöffnungszeit: Montag - Freitag: 6:30 - 21:00 Samstag: 8:00 - 21:00 Sonntag: 8:00 - 21:00	Montag - Freitag: ortsübliche Öffnungszeiten Samstag: ortsübliche Öffnungszeiten	Montag - Freitag: ortsübliche Öffnungszeiten Samstag: ortsübliche Öffnungszeiten

\* bei DB: Reisezentren

\*\* bei DB: DB Agenturen

1) = Vertrieb der RTB wird vom ÖSPV-  
Unternehmen DKB durchgeführt

### 3.3.3 Empfohlene Vertriebsstandards im unpersönlichen Vertrieb

**Tabelle 7: Empfohlene Vertriebsstandards im unpersönlichen Vertrieb**

Kriterium	Stationäre Automaten	Mobile Automaten
Fahrausweissortiment	Bar- und Zeitkartentarif	Bartarif
Standort, immer in Verbindung mit dem Bedienungsgebiet eines VU	Stadtzentrum; Haltestellen mit hohem Kundenaufkommen; SPNV Bahnhöfe	im Fahrzeug (im SPNV nur RTB)
Kennzeichnung	Logo AVV und VU	Logo AVV und VU
Bezahlungsfunktionen	mindestens: - Münzgeld ab 5 Cent - Banknoten - Geldkarte* - ec-cash*	mindestens: - Münzgeld ab 5 Cent - Banknoten - Geldkarte - ec-cash
Instandsetzungszeiten generell	möglichst innerhalb von 24 Stunden ab Feststellung	möglichst innerhalb von 24 Stunden ab Feststellung
Instandsetzungszeiten bei Vandalismus	Verlängerung der Instandsetzung um 6 Arbeitstage	Verlängerung der Instandsetzung um 6 Arbeitstage

\* nicht an stationären Automaten der Busunternehmen

## 3.4 Fahrausweisentwertung

### 3.4.1 Entwertungsmerkmale

Für eine Fahrausweisprüfung sind verbundweite einheitliche Entwertungsmerkmale erforderlich. Der Entwerter hat folgende Merkmale aufzubringen:

- Bezeichnung des Entwertergerätes durch Unternehmensabkürzung und Gerätenummer,
- Bei Entwertung in Fahrzeugen die Liniennummer,
- Einstiegstelle: Haltestelle / Kurzstreckenzone,
- Zeitpunkt des Einstiegs: Tag, Monat, Stunde, 5- oder- 10- Minuten-Intervall

### **3.4.2 Beseitigung von Störungen an Entwertern**

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

## **4 Weiterentwicklungen**

Nach den AVV-Vertragswerken obliegt es dem einzelnen AVV-Partnerunternehmen, innerhalb seines Bedienungsbereiches die Vertriebswege quantitativ und qualitativ fortzuentwickeln. Hinsichtlich der qualitativen Fortentwicklung durch die Partnerunternehmen gelten die Qualitätsstandards gemäß den Ziffern 3.3 ff, sofern die Absichten zur Einführung neuer Technologien nichts anderes bedingen.

Das Thema e- und m-Commerce wird zunächst als Ergänzung der Vertriebskanäle für die Verkehrsunternehmen im AVV definiert. Die dargestellten Rahmenbedingungen stellen das „Gerüst“ des Internetvertriebes im AVV dar. Da sich die Weiterentwicklung dieser Thematik sehr kurzfristig vollzieht, werden nähere aktualisierte Detailregelungen in den dazugehörigen Ausführungsbestimmungen eingepflegt.

Die Einführung neuer Technologien bedarf der Genehmigung des Unternehmensbeirates. Grundsätzliche Voraussetzung für eine Genehmigung ist eine Zugangsmöglichkeit für alle Kunden, die Prüfbarkeit für alle Verkehrsunternehmen im AVV und die Einbindung in die Einnahmenaufteilung. Die Einführung neuer Technologien darf nur aus wichtigen Gründen abgelehnt werden.

## **5 Kundenakquisition**

### **5.1 Aktionen zur Kundengewinnung**

Aktionen zur Kundengewinnung können entweder von einzelnen Verkehrsunternehmen oder gemeinsam mit anderen Verkehrsunternehmen durchgeführt werden. Eine vorherige Abstimmung mit der Verbundgesellschaft ist erforderlich. Die Partnerunternehmen sind frühzeitig über geplante Aktionen durch die Verbundgesellschaft zu unterrichten. Eine Beteiligung weiterer Verkehrsunternehmen ist abhängig von der jeweiligen Aktion. Es besteht eine Informationspflicht.

Aktionen sind grundsätzlich auf maximal sechs Monate zu begrenzen und so auszu-legen, dass keine Abwerbung von Stammkunden anderer Verbundpartnerunter-nehmen erfolgt.

## **5.2 Zugaben**

Bei eventuellen Zugaben muss die Verhältnismäßigkeit gewahrt bleiben. Diese dürfen nicht dazu führen, dass der AVV-Tarif unterlaufen wird oder Verkaufs-verlagerungen zu Lasten einzelner Verkehrsunternehmen erfolgen. Führt die geldwerte Aktion zu einem Abo-Abschluss, ist vom Kunden schriftlich zu bestätigen, dass er mindestens sechs Monate vor Vertragsbeginn nicht Kunde eines anderen AVV-Partnerunternehmens war. Andernfalls ist die Zugabe nicht zu gewähren.

## **6 Standortveränderungen**

Kommt ein Verkehrsunternehmen hinzu oder verändert ein Verkehrsunternehmen seine Vertriebsinfrastruktur, so ist diese Maßnahme mit der Verbundgesellschaft sowie mit den ggf. betroffenen Verkehrsunternehmen abzustimmen. Falls keine Einigung erzielt werden kann, wirkt die Verbundgesellschaft auf eine einver-nehmende Lösung hin. Scheitert diese, entscheidet der AVV-Unternehmensbeirat 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 sechs Monaten eine ent-sprechende Statistik der AVV-Verkäufe vorgelegt wird. Die Kundenlenkung von einem anderen Verkehrsunternehmen auf eigene Vertriebskanäle ist untersagt.

## **7 Anpassung der Vertriebsrichtlinie**

Die Einführung neuer Vertriebswege oder -technologien sowie Änderungen der Rahmenbedingungen bedürfen einer Modifizierung der Vertriebsrichtlinie.

## **8 Fahrausweismuster**

Die Verkehrsunternehmen stellen der Verbundgesellschaft eine aktuelle Fahraus-weismustersammlung als Anlage zur Vertriebsrichtlinie zur Verfügung. Sich er-gebende Änderungen werden der Verbundgesellschaft regelmäßig mitgeteilt.



## **9            Inkrafttreten**

Die Vertriebsrichtlinie tritt mit Beschlussfassung des Unternehmensbeirates am 05.10.2010 in Kraft.

## **Anlage 1 zur Vertriebsrichtlinie**

Die vorliegende Vertriebsrichtlinie wird im Hinblick auf die Einführung des Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) im AVV in Kürze unter Verweis auf Punkt 7 der Vertriebsrichtlinie angepasst.

Die Einführung des EFM hat Auswirkungen auf sämtliche Vertriebswege sowie –prozesse. Die Vertriebsorganisation basiert auf noch einem abzustimmenden Rollenmodell zwischen Verkehrsunternehmen und Verbund.