



**Mobilität**

**für Menschen**

## Die User-Perspektive – nachhaltige Mobilität organisieren



---

Dr. Rupert Röder

- ◆ frühe Leidenschaft für Blechkisten.  
kann als überwunden gelten
- ◆ Mathematik/Informatik/  
Sozialwissenschaften
- ◆ VCD-Landesvorsitz RLP  
<https://rlp.vcd.org>



# Unterwegs ...





?

- 
- ◆ Reisende
  - ◆ Beförderungsfälle
  - ◆ Fahrgäste
  - ◆ Kunden
  - ◆ Nutzer:innen
  - ◆ User:innen



# Die User-Perspektive

---

- zu wenig beachtet



## Das 9-Euro-Ticket

---

zeigt, was ("normal") fehlt:

- Einfachheit des Tarifs
- Offenkundig günstiger Preis
- Einfachheit der Ticketbeschaffung
- Klares Modell statt Flickenteppich von Vorschriften
- *Orientierung an User-Konzepten statt an (bürokratischen?) Interessen der Verkehrsverbände*

# Gebrauchswertorientierung - User Centered Design

---

## << User Centered Design

- ◆ zielt darauf ab. interaktive Produkte so zu gestalten, dass sie über eine hohe
- ◆ **Gebrauchstauglichkeit** (*Usability*) verfügen.
- ◆ Dies wird im Wesentlichen dadurch erreicht, dass der (zukünftige) Nutzer eines Produktes mit seinen Aufgaben, Zielen und Eigenschaften in den
- ◆ Mittelpunkt des Entwicklungsprozesses gestellt wird>>

## Nicht einfach: ÖPNV-Tarif/e

---

Z.B. 42 Seiten **Tarif-Prospekt** im VRN

Der VCD-RLP hat mit Unterstützung eines  
Verkehrsunternehmens

**Automatenschulungen** angeboten.

Das Schlagwort, dass ein **Tarifabitur**  
angemessen sei, trifft die Situation.



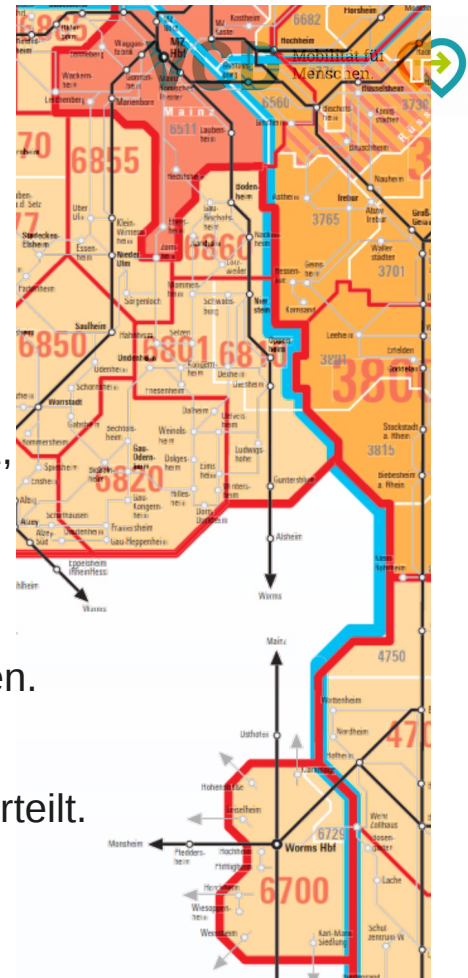


# Undurchschaubar: Der Flickenteppich von Verbänden/Tarifen

Jeder Verbund, im Bild z.B. die Verbünde bzw. auch verbundfreien Strecken um Mainz, hat ein **spezifisches Tarifsystem**

Für eine einzige Fahrt von A nach B, sind, **mehrere Karten** zu lösen, die oftmals nicht am Ausgangsort gekauft werden können.

Jedes Verbundgebiet ist dann nochmal in „**Waben**“ oder anders benannte Zonen unterteilt.



## ÖPNV-Kleinstateerei: Wie aus dem 19. Jahrhundert

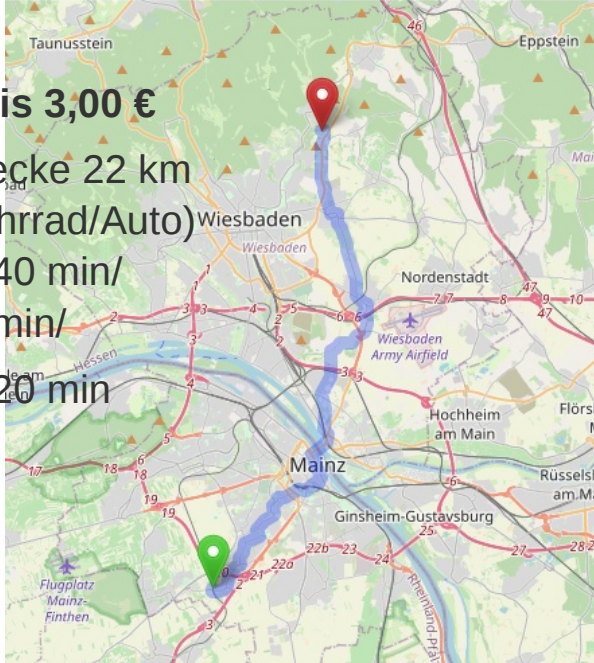
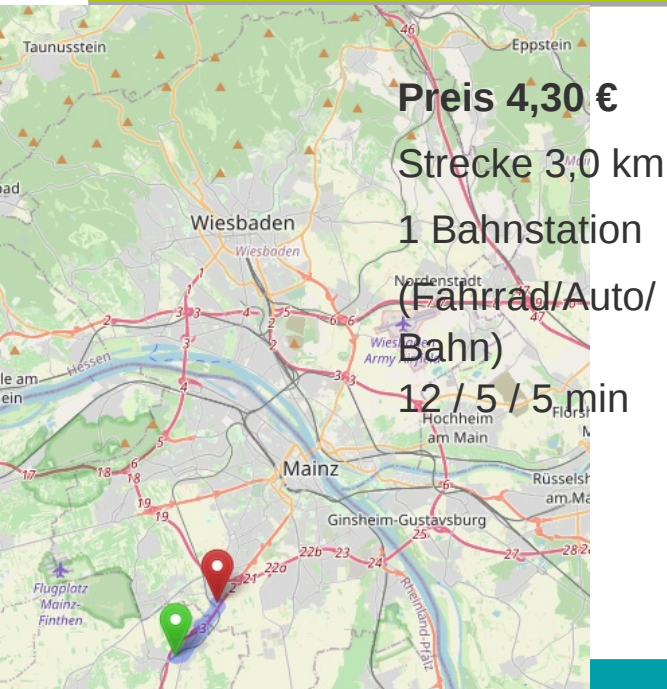
---

In einem vereinten (West-) Europa blüht im ÖPNV die **Tarif-Kleinstateerei** des 19. Jahrhunderts- Auf die Spitze getrieben mit dem Wahnsinn der Waben und Tarifzonen.

An den Tarifgrenzen wachen heute „Kontrolleure“ ...



# Unverständlich, abschreckend, unfair: die Preisgestaltung



**Preis 3,00 €**  
**Strecke 22 km**  
**(Fahrrad/Auto)**  
**1h 40 min/  
30 min/  
1h 20 min**

## Große Verwirrung: Der Automatenzoo

---



Vier Automatentypen  
am Mainzer Hbf,  
mit **unterschiedlichen**  
Ticketangeboten  
und unterschiedlichen  
Bezahlverfahren



## Immer eine Barriere: Der Automat

---

Die Kundin, der Kunde soll, will eine **Dienstleistung** eines Verkehrsunternehmens. erwerben.  
Abverlangt wird zuerst die **Bedienung** des Automaten durch die Kundin, den Kunden

Und zwar in einer Form, dass es

- anstelle eines leichten Einstieg in Ticketerwerb und ÖPNV-Nutzung
- vor allem Hürde und Abschreckung.











darstellt.

Bei einer immer möglichen Fehlbedienung oder Fehlfunktionen der Automaten entstehen ausgesprochene Stresssituationen;  
„**Schwarzfahren**“ droht.





# Auch digital eine Qual: Das Sprießen der Apps

 <p>Mainzer Mobilität: B Mainzer Mobilität</p> <p>★★★★★</p>	 <p>FAIRTIQ FAIRTIQ Ltd</p> <p>★★★★★</p>	 <p>DB Navigator Deutsche Bahn</p> <p>★★★★★</p>	 <p>Wohin-Du-Willst DB Regio AG</p> <p>★★★★★</p>	 <p>VRN Ticket Deutsche Bahn</p> <p>★★★★★</p>
 <p>RMV Rhein-Main-Verkehrsbetriebe Rhein-Main-Verkehrsverbund</p> <p>★★★★★</p>	 <p>VRM Fahrplan Verkehrsverbund Rhein-Main</p> <p>★★★★★</p>	 <p>RMV On-Demand ioki</p> <p>★★★★★</p>	 <p>Meine Öffis GeoMobile GmbH</p> <p>★★★★★</p>	 <p>DB Streckenagent Deutsche Bahn</p> <p>★★★★★</p>



# Strange Apps: aus der Kommunikation mit Fahrgästen

(<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mdv.VRNCompanion&hl=de>, abgerufen 3.3.2022)

---

## **VRN GmbH 28. Januar 2022**

Hallo Timo Gauer, wie bereits im Dezember angekündigt können vorübergehend leider keine Tickets und Abos gekauft bzw. angezeigt werden. Bitte verwenden Sie die rnv/VRN Handy-Ticket App um Tickets und Abos, über Ihren bekannten Login zu kaufen bzw. anzuzeigen. Weiterhin gute Fahrt im VRN! Ihr VRN-Team

## **Britta F. 24. Februar 2022**

Leider werden seit vielen Wochen einige Zugverbindungen meiner Pendelstrecke werden nicht angezeigt. Ich weiss zwar, wann die Züge fahren aber ich vergewissere mich gerne auch wegen Verspätung. Leider werden manchmal nur die Hälfte der Verbindungen angezeigt; auch heute, wenn ein Rest mit Busersatzv...

## **VRN GmbH 25. Februar 2022**

Hallo Britta F., danke für den Hinweis. Um welche Zugverbindung handelt es sich? Welche Verbindungen vermissen Sie? Wir sind sehr daran interessiert das relevante Verbindungen angezeigt werden und auch diese Auskunft auch verlässlich ist. Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung via [www.vrn.de/feedback](http://www.vrn.de/feedback); gerne mit Screenshots. Ihr VRN-Team

## Aus der Kommunikation mit Fahrgästen: No help today

---

### **Mail an Kundenservice RNN 16.5.2022**

Guten Tag, ich möchte morgen mit dem Zug von Oppenheim nach Ludwigshafen fahren. Ich habe ein Jobticket vom rnn. Welche Tastenkombination muß ich am Fahrkartenautomaten drücken, damit ich eine gültige Fahrkarte erhalte? Und welche Kombi drücke ich für die Rückfahrt?

### **Kundenservice an Kunden**

Sehr geehrter Herr K  
wir würden Ihnen gerne weiterhelfen, aber wir sind der RNN. In unserem Gebiet haben Sie ja Ihr JobTicket. Das greift bis Worms. Ab da ist es aber VRN-Gebiet und da haben wir keine Ahnung, was es da für Fahrkarten gibt.



## Verbindungsauskunft: oft nicht funktional

- **Best price ticketing** oft nicht realisiert
- Anschlüsse nicht gut an **lokale Bedingungen** (Umstiegsdauer, Umstiegsschwierigkeiten) angepasst/anpassbar.
- Intermodale Verbindungen (**Fuß und Rad auf der "letzten Meile"**, die beim Rad auch weitere Strecken als 10 km umfassen kann) werden nur partiell einbezogen, selbst wenn sie eine reale und sogar die einzig mögliche Verbindung sind..
- **Fußweganteile** werden nicht korrekt gebildet.

web

Fußweg

t Fahrrad

bis 2 km

ab 0 km

bis 10

# eTickets: Neue Initiativen für das "einfache" Handyticket eezy.nrw – aber auch easy??

**Die PR-Botschaften zeigen:** Einige Kritikpunkte sind bei den Ländern angekommen. Z.B. Vorreiter ist NRW mit dem "eezy"-Tarif- und Bezahlungsmodell (<https://eezy.nrw>):

**So geht's.** Das neue Einfach. Das neue Flexibel. Das neue Fair.  
**Mobilität wird eezy.**



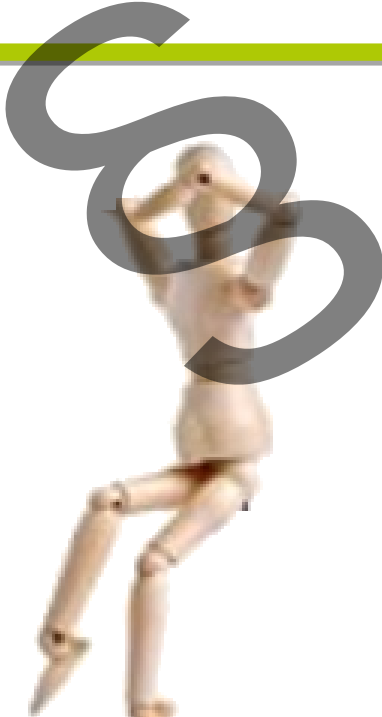
## eTickets: eezy.nrw – ist es easy??

---

- **Kein best price ticketing, keine Bahncard-Berücksichtigung**
- Bei **leerem Akku** droht Strafgebühr  
eezy-FAQ: "Der Fahrgast muss dafür sorgen, dass sein Smartphone während der gesamten Fahrt betriebsbereit ist."
- **GPS** muss aktiviert sein (Akku-Belastung! Datenschutz?)
- Luftlinienlänge **abschnittsweise für berührte Tarifräume**
- **Optionen** wie Kindmitnahme müssen vor Fahrtantritt aktiviert werden
- Kreditfähiges Konto erforderlich, keine Prepaid-Option
- In mehrfacher Hinsicht nicht datenschutzfreundlich

## Die Abschreckung im Hintergrund: Drohung auch für Unaufmerksamkeit

---



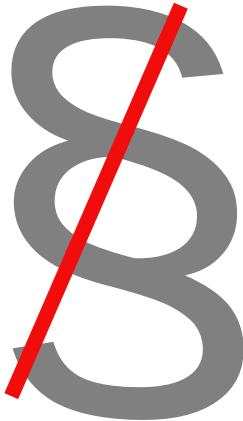
"Wer die Leistung eines Automaten .., die Beförderung durch ein Verkehrsmittel .. erschleicht .. .. wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr .. bestraft .. Der Versuch ist strafbar" (§ 265a StGB)

Der **Schwarzfahrerparagraf** ist bekanntlich Im NS in das StGB aufgenommen worden.

Dagegen gilt z.B. Schwarzparken als Kavaliersdelikt.

## Gewaltszenarie

---



<https://taz.de/Gewaltvorwuerfe-gegen-die-BVG/!5853664/>

>>... Dieser Tage sind wieder zwei Vorfälle ans Licht gekommen, die keine gute Werbung für das Verkehrsunternehmen abgeben. Am Sonntag sorgte ein Bericht des Guardian für Aufmerksamkeit, wonach der Schwarze Opernsänger Jeremy Osborne im Oktober 2020 von Kontrolleuren rassistisch beleidigt und tätlich angegriffen worden sein soll. Osborne verklage jetzt die BVG. „**In no city have I felt as unsafe as Berlin**“, zitiert ihn die Zeitung ... <<



## Hürden/fahrt im ÖPNV

---

ÖPNV-Nutzung ist nicht einfach, sondern oft ziemlich kompliziert,

Und vielfach mit Stress verbunden:

- Verbindung suchen, gibt es passende?
- Fahrkarte kaufen, funktioniert es?
- Fahrkarte verwahren, sicher, aber vorweisbar?
- Erreichen des Anschlusses? Ggfs. Ersatzverbindung?  
Sichern der Ticketgültigkeit?
- An-/Eintreffen des Anschlusszuges/busses?

**STRESSES**

## Fazit 1: Die User:innen im ÖPNV anhören – und auf sie hören

---

- ◆ Umfassend Feedback sammeln
- ◆ Sowohl nicht formale Social-Media-Kanäle nutzen
- ◆ Formale Dialogverfahren (Bürgerräte ??)
- ◆ Einbindung von Verbänden (VCD ,...)
- ◆ Mutig werden, auch plakativ werden (9-Euro-Ticket ,....)
- ◆ **Und durch die Verkehrsverbände und vor allem auch seitens der Geldgeber Konsequenzen aus dem Feedback ziehen**

## Das Geld

---

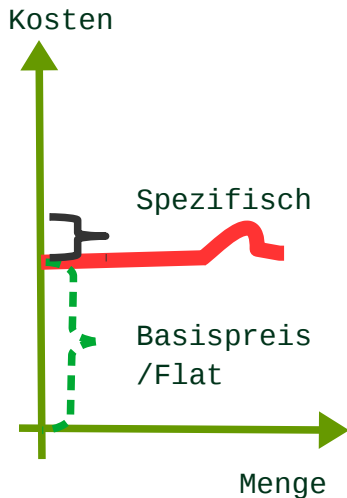


- Wir leben in einer ökonomisierten Welt.
- Sie wird reguliert durch monetäre Kenngrößen.
- Dennoch findet ein großer Teil des Lebens und der persönlichen Entscheidungen außerhalb dieses Kosmos statt:
- Persönlich schätzen wir es, wenn die Grenzkosten des Gebrauchs eines Gutes null oder praktisch null sind.



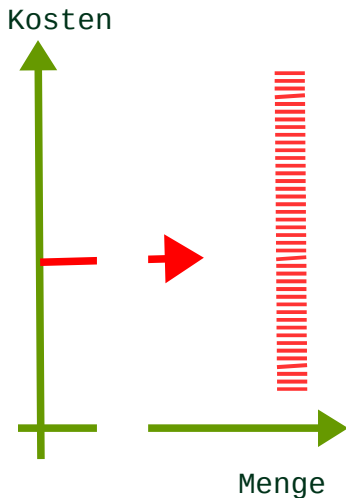
## Favorit Flatrate

- Alle schätzen die Flatrate, den Pauschalpreis, fürs Telefon, fürs Internet, fürs Fernsehen; fürs Hotelfrühstück; aber auch für die öffentlichen Dienstleistungen: Schule, Feuerwehr, Polizei..
- Für relativ Wohlhabende ist im täglichen Leben alles ohne relevante spezifische Kosten.
- Beim Kfz werden die Fixkosten als allgemeine Lebenshaltungskosten abgehakt, die variablen Kosten pro Kilometer sind (trotz Erhöhungen des Benzinpreises) für viele nicht relevant.
- Wir schätzen den Gebrauchswert und wollen uns nicht mit einer Effizienzrechnung befassen!



## Grenzen

- Allerdings: Auf einer endlichen Welt sind die materiellen Ressourcen begrenzt.
- Das Mantra des Gebrauchswerts "Jedem nach seinen Bedürfnissen" funktioniert nur dort, wenn die Bedürfnisse endlich und befriedigbar sind.
- Dagegen arbeitet unser auf Wachstum ausgerichtetes Wirtschaftssystem.
- Unter den Rahmenbedingungen einer endlichen Erde ist politisch gesteuert, wer sich zu welcher Gelegenheit im Land des Gebrauchswerts aufhalten kann - und wer wo rechnen und knausern muss.



## Die flache Bepreisung beim Verkehr - wo sie nicht sein darf

---

Es gibt eigentlich zu oft Flatrates, zu niedrige Grenzkosten:

- ◆ Subventionen und die Belastung kommender Generationen machen den **Flugverkehr** "preiswert"
- ◆ Die Unterstützungsleistungen für den **Kfz-Personenverkehr** des Staates pro Kopf der Bevölkerung, inklusive aller nicht Kfz-Nutzenden überstiegen die Einnahmen bereits 2008 um 1000€ / Jahr. Zusammen mit den "sowieso bezahlten" Fixkosten eines Autos erscheint die Einzelfahrt günstig.
- ◆ "Mobilität" ist kein seinem Wesen nach begrenztes Bedürfnis. Sogar unbegrenztes Fernstreckenfahren mit der Bahn ist ökologisch gesehen ein Problem.

## Flache Bepreisung für einen Kernbestand der Mobilität

---

- ◆ Flache Bepreisung ist entscheidend für die alltägliche Nutzung.
- ◆ Das ökologisch Sinnvolles, technisch Mögliche und gesellschaftlich Gerechte muss gesucht und ausgehandelt werden.
- ◆ Der **VCD RLP** schlägt ein Modell ähnlich dem österreichischen auch hierzulande vor.



## Das österreichische Klimaticket auch hierzulande!

---

- ◆ In Österreich geht es, <https://www.klimaticket.at/>
- ◆ Angesichts der Klimakatastrophen brauchen wir ein vergleichbares Modell auch in Deutschland. Erst nach der 9-Euro-Ticket-Erfahrung  
Der **VCD RLP** fordert:
  - ◆ **1 Euro / Tag Jahresabo für den Nahbereich und landesweit für Schüler:innen, Studierende, Senior:innen, als Sozialticket**
  - ◆ **2 Euro / Tag landesweit für alle für die Regionalnetze**
  - ◆ **3 Euro / Tag bundesweit für alle für alle Nahverkehrsnetze**
  - ◆ Dazu **günstige Tagestickets**, so dass das Auto im Grenzkostenvergleich auch für Familien ohne Chance ist.

## Fazit 2: Klimakosten und Nutzungspreis der Verkehrsmittel in ein rationales Verhältnis bringen

---

- ◆ Es darf nicht länger sein, dass zukunftsschädliche Mobilität nach wie vor massiv gefördert wird, dagegen nachhaltige Mobilität zu einem hohen Grad selbsttragend sein soll.
- ◆ Daher ist eine komplette Umsteuerung der Prioritäten im Verkehr erforderlich. Fuß- und Rad/Pedelec-Verkehr müssen ihrem Potential entsprechende Räume zurückerhalten. Busse und vor allem Bahnen müssen ihren *value of use* erhöhen, so dass die User:innen sie gern für den überwiegenden Teil des Individualverkehrs außerhalb des Nahbereichs nutzen.
- ◆ Das wäre dann die Verkehrswende, für die VCD seit 1986 streitet.



Danke fürs  
Interesse!

