Kontaktloses Bezahlen (cashless payment)

Projektverantwortung

Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart
Tina Benirschke
Projektleiterin / Assistenz Tarif und Vertrieb
Rotebühlstraße 121
70178 Stuttgart

LVL Jäger GmbH
Carry Buchholz
Geschäftsführende Gesellschafterin
Hermann-Hagenmeyer-Straße 4
71636 Ludwigsburg

Städtischer Verkehrsbetrieb Esslingen
Andreas Clemens
Kaufmännischer Werkleiter
Heilbronner Str. 70
73728 Esslingen a.N.

Kurzbeschreibung

Der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS) und seine Verkehrsunternehmen treiben die Digitalisierung im ÖPNV im Interesse ihrer Kunden kontinuierlich voran.
Mit dem in Kooperation mit den Kreissparkassen Esslingen-Nürtingen und Ludwigsburg, dem Sparkassenverband Baden-Württemberg, den Verkehrsunternehmen LVL Jäger (Ludwigsburg), dem Städtischen Verkehrsbetrieb Esslingen am Neckar und dem Systemanbieter IVU Traffic Technologies AG durchgeführten Projekt „kontaktloses Bezahlen (cashless payment)“ stellt der VVS die Weichen für eine effizientere und zukunftsorientiere Bezahlweise in den Buslinienverkehren des ÖPNV.
Damit werden die vertrieblichen Zugangsbarrieren insbesondere für Kunden des Gelegenheitsverkehrs weiter gesenkt.
Seit 13. Juli 2018 steht den knapp 200.000 Einwohnern der Städte Ludwigsburg und Esslingen die Möglichkeit zum kontaktlosen Bezahlen der VVS-Fahrscheine in den Bussen beider Verkehrsuntenehmen zur Verfügung. SVE und LVL sind somit die ersten Verkehrsunternehmen in Deutschland, die ihren Kunden kontaktloses Bezahlen an den Fahrscheindruckern ihrer Busse anbieten können.

Ausgangslage

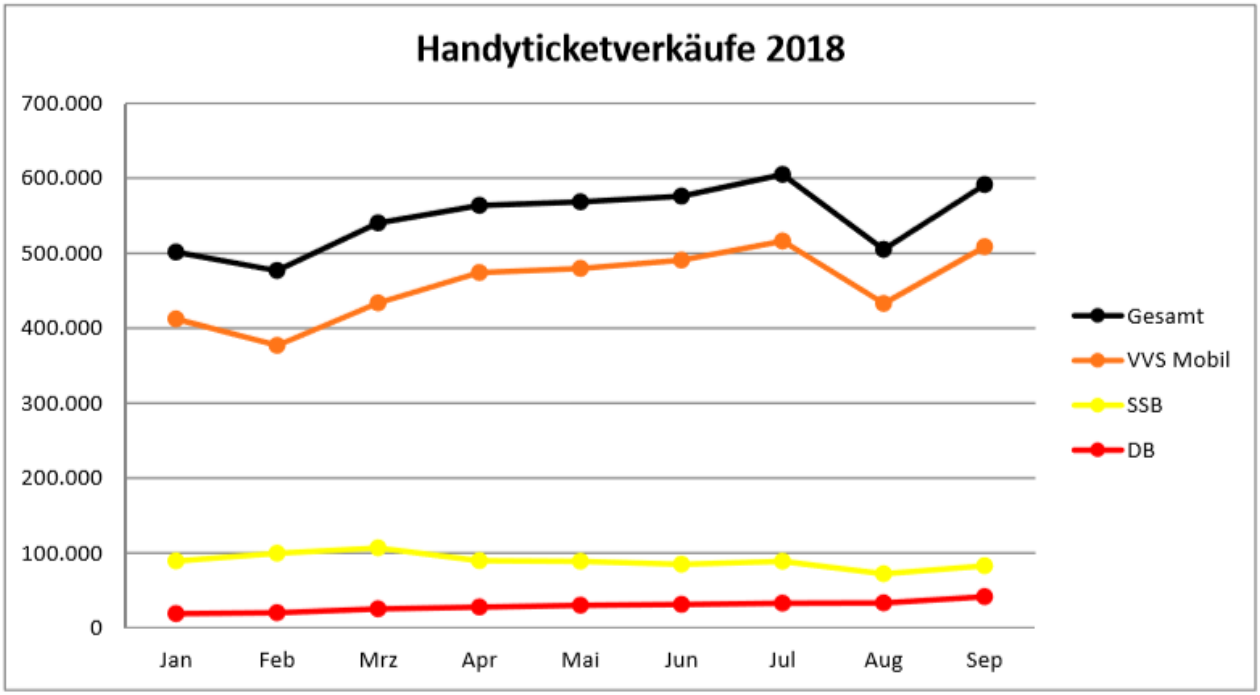
Seit ca. eineinhalb Jahren werden die alten EC-Karten durch neue girocards ersetzt. Diese beinhalten neben der Möglichkeit weiterhin kontaktbehaftet Zahlungen vorzunehmen auch die Möglichkeit, kontaktlos zu bezahlen. Die Möglichkeit zum kontaktlosen Bezahlen wird von den Privat- und Genossenschaftsbanken und den Sparkassen Deutschlands vorangetrieben. Die Sparkassen in Deutschland haben bereits heute die Karten von knapp 75% ihrer Kunden getauscht. In den großen Lebensmittelketten ist die Bezahlfunktion „kontaktloses Bezahlen“ mittlerweile etabliert. Immer weitere Bereiche im Einzelhandel und darüber hinaus kommen hinzu. Positive Effekte sind nicht nur eine deutliche Beschleunigung der Bezahlvorgänge für die Kunden, sondern auch die Vereinfachung des Abrechnungsprozederes. Diese Vorteile gilt es auch für den ÖPNV zu nutzen.

Projektbeschreibung -
Einordnung des Projektes Kontaktloses Bezahlen in die Digitalisierungsstrategie des VVS

Der VVS treibt seit Jahren die Digitalisierung des ÖPNV gemeinsam mit seinen Verkehrsunternehmen voran. Dies betrifft insbesondere die Bereiche Fahrgastinformation und Tarif und Vertrieb. Die VVS-App, VVS mobil, ist die mit Abstand am weitesten verbreitete und genutzte App in der Region Stuttgart mit ca. 700.000 aktiven Nutzern. Die VVS-App wurde seit Oktober 2017 knapp 750 Mio. Mal heruntergeladen. Täglich werden ca. 2,2 Mio. Fahrplanauskünfte erteilt. Dem entsprechend rangiert VVS Mobil auch im Vergleich mit anderen Mobilitäts-Apps mit großem Abstand an erster Stelle.

VVS Mobil ist auch deshalb so erfolgreich, weil nahezu alle Verkehre in Echtzeit erfasst und entsprechende Echtzeitinformationen den Kunden angeboten werden können. Neben den sehr umfangreichen ÖPNV-Informationen bietet der VVS auf der Live-Karte seiner App noch viele weitere Features, z. B. auch Informationen zu ergänzenden Mobilitätsformen des Umweltverbundes, wie Car- und Bikesharing.

Im Bereich Tarif und Vertrieb steigen die Absatz- und Umsatzzahlen im Vertriebskanal HandyTicketing stetig an.

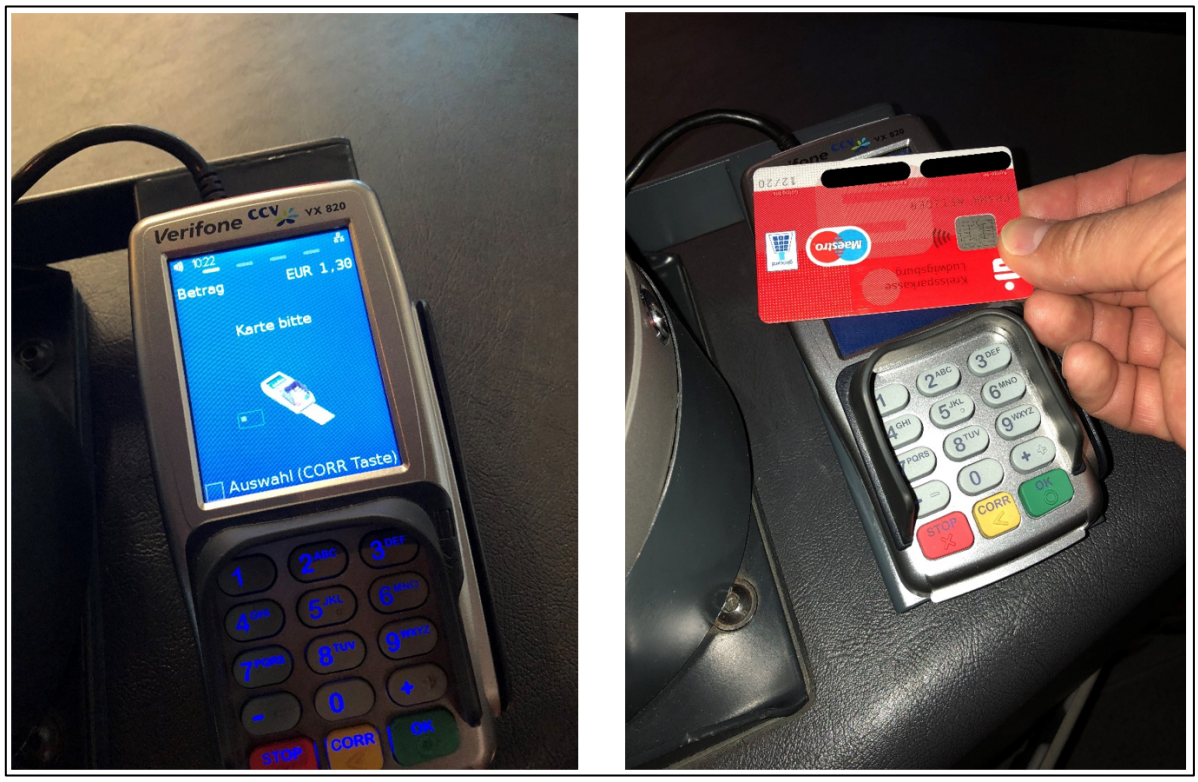


(Quelle: VVS)

Mit der polygoCard hält der VVS eine multi- und intermodal nutzbare eTicketingchipkarte vor. Er ist zudem Betreiber des Systemverbundes polygo, der eine Verbindung zwischen ÖPNV und ergänzenden Mobilitätsformen des Umweltverbundes schafft. Die sind nur einige Beispiele zur Digitalisierung, mit denen der VVS Zugangsbarrieren zum ÖPNV beseitigt und damit die Nutzung des ÖPNV für seine (potentiellen) Kunden zunehmend attraktiver macht. Ein weiterer Baustein zur zukunftsträchtigen, digitalen Ausgestaltung des ÖPNV im VVS ist das Projekt „kontaktloses Bezahlen im ÖPNV“. Mit seiner Umsetzung wird die Nutzung des ÖPNV für die Kunden noch bequemer, bei gleichzeitig positiven Effekten auf die Betriebsabläufe bei den Verkehrsunternehmen und einer Verringerung des Bargeldmanagements.

Funktionsweise des kontaktlosen Bezahlens in Bussen

Die Funktionsweise des Systems ist aus Kundensicht denkbar einfach: Der Kunde teilt dem Fahrer bei Eintritt ins Fahrzeug mit, wo er hin bzw. welchen Fahrschein er kaufen möchte. Der Fahrer bedient daraufhin den Fahrscheindrucker. Die Bezahlung erfolgt durch Auflegen/Heranführen einer NFC-girocard auf/an die am Drucker angebrachte Schreib-/Leseeinheit. Auch die Bezahlfunktion via Handy mit NFC-Schnittstelle ist möglich. Die Eingabe der PIN / die Unterschrift entfällt für Beträge unter 25 Euro. Damit können alle VVS-Fahrscheine des Gelegenheitsverkehres ohne PIN-Eingabe erworben werden. (Anmerkung: Der Kauf höherwertiger Tickets ist auch beim kontaklosen Bezahlen möglich, bedingt jedoch die Eingabe einer PIN) Der Betrag wird vom Girokonto abgebucht. Die Ticketverkäufe werden im Hintergrundsystem IVU Fare erfasst. Die Abrechnung mit dem Verkehrsunternehmen erfolgt über den Zahlungsdienstleister bs-payone.



Partner kontaktloses Bezahlen im ÖPNV

Nach erfolgten Vorabstimmungen zwischen den Kreissparkassen der Region und dem VVS startete die Zusammenarbeit beim „kontaktlose Bezahlen (cashless payment) im ÖPNV“ erfolgreich. Erstanwender sparkassenseitig sind die **Kreissparkassen Esslingen-Nürtingen** und **Ludwigsburg**. Gemeinsam mit dem VVS wurden moderne, innovative und zukunftsorientierte Busunternehmen gesucht, die sich den Herausforderungen des Pilotprojektes stellen wollten. Wie schon bei anderen Digitalisierungsvorhaben im VVS boten sich die LVL Jäger und die SVE als Pilotanwender an.

Umsetzung

Nach Festlegung des Projektplanes sowie der Fixierung der Rahmenbedingungen für die durch die Verkehrsunternehmen zu tragenden laufenden Kosten, wurden bei beiden Verkehrsunternehmen die notwendigen Systemkomponenten in jeweils 2 Bussen implementiert. In einer daran anschließenden zweiwöchigen Testphase im Dezember 2017 wurden kleinere „Kinderkrankheiten“ sichtbar. Die enge Abstimmung der Partner – VVS, Sparkassenverband, IVU und Verkehrsunternehmen – führte zu raschen Lösungen. So konnte z. B. der Kaufvorgang deutlich beschleunigt werden. Der beschleunigte Kaufvorgang gerade auch gegenüber der klassischen Bezahlung eines Fahrscheines mit Bargeld war ein wesentlicher Aspekt für die Verkehrsunternehmen sich am Pilotversuch zu beteiligen; denn mit der Verkürzung der Kaufvorgänge kann die Fahrplanstabilität erhöht werden.

Nachdem die anfänglich naturgemäß bestehenden technischen Probleme behoben waren, wurden die kompletten Fahrzeugflotten der LVL Jäger (**80 Busse**) und der SVE (**27 Busse**) ertüchtigt. Der Produktivbetrieb kontaktloses Bezahlen in den Bussen der LVL Jäger und der SVE startete zum **13. Juli 2018**. Die Fahrzeuge des Busunternehmens Rexer, das im Auftrag der SVE fährt, werden bis Ende 2018 für das kontaktloses Bezahlen aufgerüstet.

Vorteile für Kunden, Verkehrsunternehmen, Sparkassen

Für die Kunden ergeben sich über die Möglichkeit zum kontaktlosen Bezahlen folgende Vorteile: Das Vorhalten von Bar-/Kleingeld zum Bezahlen von VVS-Fahrscheinen ist nicht mehr notwendig. Die mit der Beschleunigung des Bezahlvorganges einhergehende verbesserte Fahrplanstabilität ermöglicht pünktlicheres Ankommen auch im Hinblick auf notwendige Umstiege im ÖPNV/SPNV. Als weiterer positiver Effekt ergibt sich im Zuge der Aufrüstung der Busse für das kontaktlose Bezahlen auch noch eine WLAN-Versorgung für die Fahrgäste, die aus Kundensicht immer wichtiger wird. Für die Busunternehmen sind die Aspekte Beschleunigung der Bezahlvorgänge und Erhöhung der Fahrplanstabilität ebenfalls wesentliche Vorteile des kontaktlosen Bezahlens. Auch durch die WLAN-Versorgung kann den Kundeninteressen noch besser Rechnung getragen werden. Damit ergibt sich die Chance, zusätzliche Fahrgäste für den ÖPNV zu gewinnen. Mit dem kontaktlosen Bezahlen ergeben sich für die Verkehrsuntenehmen jedoch noch weitere Vorteile. So entstehen Kostenvorteile beim Bargeldmanagement. Die Bargeldver- und entsorgung verursacht erheblichen Aufwand. Dieser kann bei zunehmender Inanspruchnahme des kontaktlosen Bezahlens reduziert werden. Aber auch Sicherheitsaspekte spielen eine Rolle. Schließlich müssen die Busfahrer weniger Wechselgeld mit sich führen. Auch wird die Möglichkeit Fahrgeldeinnahmen zu unterschlagen, verringert.

Für die Sparkassen stellt das kontaktlose Bezahlen in den Bussen einen weiteren Baustein zum bargeldlosen Zahlungsverkehr dar. Die Sparkassen haben ebenso ein Interesse daran, das Bezahlen mit Bargeld zu reduzieren. Schließlich führt auch dort das Bargeldmanagement zu erheblichen Kosten, die aufgrund der Marktsituation nicht vollumfänglich an die Kunden weiter gegeben werden können. Grundsätzlich ermöglicht die WLAN-Versorgung auch das Platzieren von Werbebotschaften beim Einloggen in das System.

Kommunikation

Am 13. Juli 2018 wurden zwei medienwirksame Pressekonferenzen mit den beiden Busunternehmen LVL Jäger sowie SVE jeweils vor Ort durchgeführt. Positiv würdigende Artikel fanden sich in den folgenden Tagen in der Eßlinger Zeitung und der Ludwigsburger Kreiszeitung.

Ferner wurde in einem Fernsehbeitrag im Südwestfernsehen das kontaktlose Bezahlen im Bus als Beispiel für modernes Bezahlen aufgeführt.

Die Verkehrsunternehmen selbst machen in Form von großflächiger Außenwerbung an den Bussen, durch Plakate und über sogenannte Swing Cards Werbung für das kontaktlose Bezahlen.

Erste Ergebnisse und Ausblick

Zum Zeitpunkt der Einreichung des Antrages läuft das Projekt kontaktloses Bezahlen in den Bussen der LVL und der SVE dreieinhalb Monate. Für ein abschließendes Fazit ist es daher zu früh. Es kann festgestellt werden, dass das System stabil läuft. Die Nutzerzahlen steigen von Monat zu Monat.

Weitere mittelständische Verkehrsunternehmen haben bereits ihr Interesse bekundet ggf. ebenso kontaktloses Bezahlen einzuführen. Die Stuttgarter Straßenbahnen AG wird Anfang des Jahres 2019 kontaktloses Bezahlen auch den Kunden des X1-Busses, einer schnellen Verbindung zwischen Bad Cannstatt und der Stuttgarter Innenstadt, zur Verfügung stellen. Auch in anderen Regionen Deutschlands hat das Projekt kontaktloses Bezahlen Aufmerksamkeit gefunden. So beschäftigt sich aktuell unter anderem der größte deutsche Vekehrsverbund, der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg, mit dem Thema. Der VVS ist überzeugt davon, dass kontaktloses Bezahlen zumindest mittelfristig nicht nur im Bereich der Fahrscheindrucker in Bussen sondern auch an den stationären Fahrscheindruckern im Schienenverkehr sowie ggf. im Bereich eines registrierungslosen HandyTicketings Stand der Technik sein wird. Mit dem beschriebenen Projekt haben die Projektbeteiligten eine gute Grundlage gelegt, auf der beim Ausbau des kontaktlosen Bezahlens aufgebaut werden kann.