

# 11.15

# V+T

68. Jahrgang  
November 2015  
ISSN 0340-4536  
22001

[www.VTdigital.de](http://www.VTdigital.de)

Organ für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)  
Verkehrstechnik · Verkehrswirtschaft · Verkehrspolitik

Abo anstatt Bußgeld: Kundenbindung im ÖPNV  
durch intelligentes Forderungsmanagement

Sonderdruck

**ES**  ERICH  
SCHMIDT  
VERLAG

# Abo anstatt Bußgeld: Kundenbindung im ÖPNV durch intelligentes Forderungsmanagement

Schwarzfahren in Deutschland kostet seit dem 1. Juli 60 Euro – das ist die erste Anpassung des ‚Erhöhten Beförderungsentgeltes‘ (EBE) seit 12 Jahren! Verkehrsminister Alexander Dobrindt, der die Bundesrats-Initiative aufgegriffen hatte, meinte dazu: „Schwarzfahren in Bussen und Bahnen darf sich nicht lohnen.“ Trotzdem entgehen den deutschen Verkehrsunternehmen laut Schätzungen des Branchenverbandes VDV jedes Jahr rund 250 Mio. Euro durch den Ticketausfall. Zum Schaden für die Allgemeinheit. Für 2014 weist die Kriminalstatistik weit über 270.000 Fälle von Beförderungerschleichung aus, ein Anstieg von rund 15 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Es geht also um eine Menge Geld – und um eine auf den ersten Blick ungewöhnliche Frage: Kann man durch intelligentes Forderungsmanagement aus Schwarzfahrern loyale Kunden machen?

## Modellprojekt in Gelsenkirchen

Wie es tatsächlich gehen könnte, zeigt der Verkehrsverbund Bogestra in Gelsenkirchen: Seit August läuft dort ein Modellprojekt, bei dem ertrappte Schwarzfahrer ein Abonnement für ein Monats- oder Jahresticket abschließen können und dem EBE dadurch entgehen. Zwar lobt der Fahrgastverband Pro Bahn diesen Ansatz, die Bogestra sieht aber durchaus noch Schwach-

stellen bei der detaillierten Ausgestaltung des Modells: Welchen Schwarzfahrern wird ein Abo angeboten und was passiert, wenn dann trotzdem keine Zahlung erfolgt?

## ‚Von Schwarz zu Gelb‘ bei der EVAG

Bei der Essener EVAG gibt es dieses Angebot unter dem Namen ‚Von Schwarz zu Gelb‘ schon seit 2007. Dort wird bei Schwarzfahrern, die nachträglich ein Monatsticket kaufen oder ein Abo abschließen, einmalig auf die Erhebung des EBE verzichtet. Laut EVAG-Pressesprecher Olaf Frei nehmen pro Jahr etwa 1.200 Fahrgäste dieses Angebot in Anspruch. Bei rund 41.000 erappten Schwarzfahrern im Jahr 2014 erscheint die Quote jedoch ausbaufähig.

## Fahrgäste in der Grauzone

Bei den beschriebenen Projekten in Gelsenkirchen und Essen sind erkennbar notorische Schwarzfahrer und ehemalige Abonnenten grundsätzlich vom Angebot ausgeschlossen. Es richtet sich also vor allem an Kunden, die am komplexen Tarifsystem scheitern, den Fahrkartenautomaten nicht verstehen oder ganz einfach die Entwertung ihres Tickets vergessen haben. Das sind oft Fahrgäste, die den ÖPNV eher sporadisch benutzen und daher keine Routine

in den Abläufen von Kauf und Entwertung haben. Hier kann das freundliche Abo-Angebot zu einer nachhaltigen Bindung führen, die sich direkt und indirekt positiv auf Image und Reputation des jeweiligen Verkehrsunternehmens auswirkt. Denn auch einem EBE-Kunden, der sich bereits im Inkasso befindet, kann so ein Angebot noch unterbreitet werden.

## Keine Lösungen von der Stange

Gerade solche und ähnliche Projekte eignen sich dazu, von Forderungsmanagern und Dienstleistern mit ausgewiesener Expertise im Bereich ÖPNV an den richtigen Stellen unterstützt zu werden: Zum Beispiel bei der Identifizierung von Mehrfachtätern in einem EBE-Pool oder bei der Abfrage von Abo-Kunden in der Kundendatenbank. Der Dienstleister muss in der Lage sein, individuell zu beraten, intelligente (Teil-)Lösungen vorzuschlagen und die notwendigen Abläufe zu verarbeiten. Dabei ist klar, dass die endgültige Entscheidung, welchem Kundenkreis zu welchem Zeitpunkt ein Monatsticket oder Abo angeboten wird, ganz allein Sache der Verkehrsunternehmen und Verbände ist und bleibt. Partner im Bereich Einnahmesicherung und Fahrgeldmanagement sollten folglich in der Lage sein, unter der Führung ihrer Mandanten hochindividuelle Lösungen mit einem echten Mehrwert zu entwickeln.

## EBE-Services: Von der Fahrkartenkontrolle bis hin zum externen Inkassoverfahren

Die Dienstleistung eines spezialisierten Inkassounternehmens kann prinzipiell schon mit der Bereitstellung von Kontrollpersonal und Erfassungsgeräten beginnen. Zum Beispiel dann, wenn das regionale Verkehrsunternehmen bereits an seinen personellen Grenzen agiert. Entlastung der eigenen Mitarbeiter gelingt auch durch die Bereitstellung einer Online-Plattform, in der alle EBE-Vorgänge in Echtzeit verfügbar sind. Liegen die Herausforderungen eher in der nachgelagerten Datenverarbeitung und Optimierung, bieten sich auch hier versierte Dienstleister an: Als eines der wenigen Unternehmen aus dem Be-



Ertappt! Aber durch ein faires Abo-Angebot dem EBE entgangen. Moderne Forderungsmanager können solche Projekte unterstützen. (Bild: Kzenon@fotolia)

reich Forderungsmanagement und Inkasso verfügt atriga über eine eigene IT-Entwicklungsabteilung mit umfangreicher Erfahrung aus zahlreichen ÖP(N)V-Projekten.

Intelligente Auswertungen sowie umfangreiche Statistiken und Dokumentationen ermöglichen eine verbesserte Kontrollplanung und helfen dabei, Prozesse zu optimieren. Ist der EBE-Kunde erst einmal identifiziert, können Inkassounternehmen das kaufmännische Mahnwesen unterstützen: zum Beispiel die Mahnung erstellen und den Versand von Briefen, E-Mails oder SMS organisieren, Postretouren entgegennehmen und Anschriften ermitteln. Dabei kann auf Wunsch auch die Zahlungseingangskontrolle bis hin zum (telefonischen) Fahrgastservice übernommen werden. Bleibt die Zahlung weiterhin aus, startet der Dienstleister das externe Inkassoverfahren. Dazu gehört der Bereich des vorgegerichtlichen Inkasso mit telefonischem Kontakt zum Schuldner, Mahnverfahren über einen Rechtsanwalt, das gerichtliche Mahn- und nötigenfalls Klageverfahren bis hin zu Zwangsmaßnahmen. Ebenso die Umsetzung erforderlicher Strafanzeigen bei Mehrfachtätern nach Vorgabe des Verkehrsbetriebes.

## Das modulare System: Alles kann, einiges sollte!

Egal, wo beim Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbund die spezifischen Herausforderungen im Bereich EBE identifiziert werden: Ein potentieller Partner sollte über ein ausgereiftes Gesamtkonzept verfügen! Aber er sollte auch in der Lage sein, genau an der Stelle individuelle und kundenorientierte Serviceleistungen zu erbringen, wo sie tatsächlich benötigt werden. Und er muss Prozesse unterstützen oder ganz übernehmen, ohne bereits erprobte Abläufe durcheinander zu bringen oder gar die Unternehmens-IT lahmzulegen. Also Beratung und Unterstützung, wo sie notwendig sind, gewünscht werden und aus betriebswirtschaftlicher und organisatorischer Sicht auch Sinn machen. Weg vom Schwarzfahren, hin zur Kundenbindung im ÖPNV.

### atriga GmbH

atriga betreut international über 20.000 Mandanten – kleinere und mittlere Unternehmen – wie auch weltweit tätige Konzerne und Unternehmen aus unter-

schiedlichen Branchen (z. B. Assekuranz, Banken, eCommerce, Gesundheitswesen, Immobilien, Industrie, Logistik, Payment, Telekommunikation, Verkehrsbetriebe, Verlage, Versandhandel, Versorger). atriga ist Vertragspartner der SCHUFA und der meisten Auskunftsteien, Mitglied im Bundesverband Credit Management BvCM e. V. sowie in dessen Arbeitskreis Datenschutz (stellv. Vorsitz), im Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement BFIF e. V., in der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit GDD e. V., im Bundesverband der Dienstleister für Online Anbieter BDOA e. V. und im Arbeitskreis Kontiki – kontaktlose Chipkartensysteme für Electronic Ticketing e. V. Außerdem ist atriga als Dienstleister für zentraleuropäische Konzerne durch das Präqualifizierungssystem Connexio der Achilles Zentraleuropa präqualifiziert. atriga ist Gründungsmitglied des E-Commerce-Leitfadens der ibi research an der Universität Regensburg und verfügt über eine unternehmenseigene IT-Entwicklungsabteilung und ein bundesweites Vertragsanwaltsnetz.



*Über den Autor: Der gelernte Bankkaufmann Bernd Heimer ist seit über zehn Jahren in leitenden Vertriebspositionen in der Inkassobranche tätig. Bei atriga berät er seit 2007 als Senior Key Account Manager nationale und internationale Kunden zu individuellen Lösungen im Forderungsmanagement. Im Rahmen dieser langjährigen Tätigkeit für den Bereich ÖPV/SPN hat er sich eine fundierte Marktkenntnis sowie eine ausgewiesene Expertise erarbeitet.*

*Weitere Details zum Beitrag und den Lösungen der atriga GmbH erhalten Sie direkt bei Bernd Heimer unter 06103 3746-214*

Dieser Sonderdruck des im November 2015 in der Zeitschrift V+T (Organ für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)) erschienenen Beitrags „Abo anstatt Bußgeld: Kundenbindung im ÖPNV durch intelligentes Forderungsmanagement“, wird Ihnen überreicht durch

atriga GmbH  
Pittlerstr. 47  
63225 Langen

**atriga**