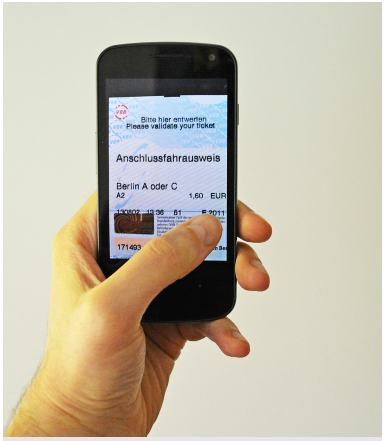
SIGNALARCHIV.DE

Titelthema Fahrgastinformation

Ticket-Kauf per App

aus SIGNAL 03/2014 (Juni/Juli 2014), Seite 6-8 (Artikel-Nr: 10003411)

Berliner Fahrgastverband IGEB



(Foto/Montage: Holger Mertens)

Viele Fahrgäste tragen ständig ein Gerät mit sich herum, das die Rechenleistung eines Fahrkartenautomaten hat, ständig online ist und vertraut in der Bedienung - ihr Smartphone. Für die Verkehrsunternehmen ist das eine gute Möglichkeit, einen Teil ihrer Vertriebstechnik in das Gerät des Kunden auszulagern. Der Kunde wiederum hat einen naheliegenden schnellen Vertriebsweg zum Fahrschein. Keinen Automaten suchen, kein Entwerten. Eine Win-Win-Situation für beide Seiten? Wir haben getestet, welche Tickets im Angebot sind und wie angenehm der Kauf per Ticket-App ist.

Wer kann sich noch an das Projekt »Tick.et« erinnern, mit dem zur Jahrtausendwende mit dem elektronischen Fahrausweis eine Revolution des Fahrkartenkaufs heraufbeschworen wurde?

Damals war das neue System, das nach der Testphase wieder verschwunden ist, auch verbunden mit der Diskussion um entfernungsabhängige Tarife (siehe u. a. SIGNAL 7/1999). Bei den seit 2014 für VBB-Fahrscheine verfügbaren neuen Möglichkeiten zum Ticketkauf steht jedoch der Tarif nicht in Frage. Es wird schlicht ein neuer Vertriebskanal hinzugefügt. Dabei gäbe es sogar ohne Tarifänderungen einige Möglichkeiten, dem Kunden diesen Vertriebsweg schmackhaft zu machen. Beispielsweise eine automatische Deckelung der Kosten in Bezug auf Tages-, Wochen- und Zeitkarten, die sogenannte Bestpreis-Abrechnung. Diesen Schritt vollzieht derzeit jedoch nur Touch & Travel und auch nur in Bezug auf Tageskarten. Ein wirklich geldwerter Vorteil, der dem Vertriebsweg Handyticket schnell eine hohe Marktdurchdringung bringen könnte, bleibt daher aus. Bei Fahrkartenkontrollen sind weiterhin abseits der Zeitkarten die Papierfahrscheine allgegenwärtig.

Bild 1. Die Tageskarte für 3 Personen ist teurer als die Kleingruppenkarte, wird aber kommentarlos verkauft. (VBB)

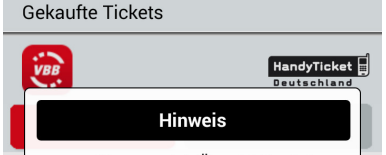
Im VBB-Raum stehen derzeit drei Möglichkeiten zum Kauf eines Handytickets zur Verfügung: Das VBB-Handyticket, das BVG-Handyticket sowie Touch & Travel der Deutschen Bahn, jedoch nicht zu verwechseln mit dem DB-Handyticket, das nicht für Fahrten innerhalb des VBB nutzbar ist.

VBB-Handyticket

Seit Januar 2014 ist der Kauf von Fahrscheinen direkt aus der VBB-App (»Bus & Bahn«) möglich. Die hierzu notwendige Registrierung beim Systemanbieter »HandyTicketDeutschland« soll angeblich direkt aus der App in ein bis zwei Minuten durchgeführt werden können. Hierzu werden persönliche Daten, mindestens ein Bezahlverfahren (Lastschrift, Kreditkarte oder Prepaid-Konto per Vorabüberweisung) angegeben sowie eine Geheimzahl festgelegt. Vor jedem Ticketkauf wird diese PIN abgefragt.

Der Fahrkartenkauf ist entweder direkt aus einer Fahrplanverbindung heraus oder direkt über dem Menüpunkt Tickets erreichbar. Gekauft werden können derzeit diejenigen VBB-Fahrausweise, die längstens einen Tag gelten, also der sogenannte Bartarif. Fahrradkarten sind noch nicht verfügbar. Es ist auch erlaubt, Tickets für seine

Bild 2. Der Sinn der zählenden Uhr am rechten Rand will nicht so recht einleuchten. Noch dazu stoppt sie bei »02:00«. Was passiert nun? (VBB)



Mitfahrer mitzukaufen. Diese müssen jedoch aufgrund der Personalisierung auf den Smartphone-Inhaber immer mit diesem zusammen fahren.

Hier achtet die App jedoch nicht auf sinnlose Fahrscheinvarianten. So lässt es die App ohne Warnung zu, dass der Fahrgast sich drei oder mehr Tageskarten kauft (Bild 1). Da diese jedoch systembedingt zum sofortigen Fahrtantritt gelten und - ebenfalls systembedingt - alle drei Personen zusammenbleiben müssen, wäre hier auf jeden Fall die Kleingruppenkarte günstiger.

Verwirrend sind mache Tarifaufschriften auf den Handytickets. So steht beispielsweise auf einem ermäßigten Fahrschein, dass dieser nur von Kindern zwischen 6 und 14 Jahren genutzt werden darf. Jedoch können auch Erwachsene, die im Besitz einer DB-Bahncard sind, nach außerhalb der ABC-Zonen ermäßigte Fahrscheine benutzen.

Direkt nach dem Kauf des Tickets läuft eine 2-Minuten-Uhr ab (Bild 2). Sind die 2 Minuten abgelaufen, blinkt es durchgehend »2:00«. Auf Nachfrage stellte sich heraus, dass hiermit verhindert werden soll, dass ein Fahrgast direkt bei Ausrufen einer Fahrausweiskontrolle das Ticket erst im Zug kauft. Das wird aber nirgends erklärt und sorgt beim Nutzer mindestens für Irritationen. Ist das Ticket nur 2 Minuten gültig? Oder läd es sich auf 2 Stunden auf? Der Nutzer vermutet hier die Ticketgültigkeit. Und tatsächlich wäre diese Funktion als Count-Down durchaus sinnvoll.

Im Raum Berlin wird in der App auch die 4-Fahrten-Karte angeboten. Die Umsetzung ist jedoch mehr als mangelhaft. Man kauft ein Einzelticket zum 4-fachen des normalen Preises, welches sofort nach Kauf beginnt abzulaufen. Die drei weiteren Fahrten findet man, wenn man beim Suchen nicht aufgibt, in einem anderen Tab, wo man sie dann bei Bedarf für jeweils 0 Euro erneut kaufen kann, bis alle aufgebraucht sind.

Dabei hätte man hier die Vorteile des elektronischen Erwerbs voll nutzen und dem Kunden eine Bestpreis-Abrechnung anbieten können, indem einfach jedes vierte gekaufte Einzelticket entsprechend rabattiert wird. Aber diese Möglichkeit war wohl zu einfach, zu transparent und zu nutzerfreundlich.

Irritierend ist außerdem, dass man in ganz Berlin und Brandenburg über die App immer ein OVG-Ticket kauft. Wer diese kennt, weiß, dass er jetzt einen Fahrausweis eines ländlichen Busbetreibers der Region Oberhavel erworben hat. Sowohl diese rechtliche Konstellation als auch die Positionierung dieser »Information« in der App sind mindestens fragwürdig.

Auch fragwürdig ist hier, ebenso wie beim Thema Fahrcard, der Datenschutz. In der VBB-App meldet man sich beim Handy-Ticket-Deutschland an, einer bundesweiten Privatfirma des VDV (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen), wo man dann Tickets von einem Oberhavelschen Busbetrieb kauft. Mindestens drei Unternehmen durchlaufen dabei die persönlichen Daten und Kontodaten des Fahrgastes. Wer hat jetzt was? Und gibt es neben den dreien noch weitere Unternehmen, die darauf Zugriff haben? Die Vermutung liegt nahe.

Die Registrierung ging bei unserem Test nicht so flott, wie behauptet. Für die EC- oder Kreditkarten-Einrichtung wurde beispielsweise ein taggenaues Enddatum

verlangt. Alle EC- und Kreditkarten haben jedoch nur Monat und Jahr als Ablaufdatum aufgedruckt. Geht der Registrierungsprozess schief, erhält man nichtssagende Fehlermeldungen. Welches Eingabefeld fehlerhaft ausgefüllt wurde, muss der Kunde erraten. Auch muss der Kunde hier ein zusätzliches Kontrollmedium auswählen. Nimmt man hier nicht den Personalausweis, führen einen die Hinweistexte in die Irre.

Bei der Registrierung per Bankkonto wird die IBAN und BIC vorausgesetzt. Mal abgesehen davon, dass die BIC komplett überflüssig für die Kontoidentifikation ist, überlässt man die IBAN-Berechnung aus Kontonummer und BLZ (nur diese sind derzeit auf den meisten EC-Karten aufgedruckt) komplett dem Kunden. Unterwegs ist das unmöglich. Dabei hätte sich diese Funktion mit Leichtigkeit einbauen lassen. Das IBAN-Feld ist zusätzlich in der Zeichenzahl beschränkt, obwohl die IBAN selbst auch mal mehr oder weniger Stellen haben kann, wenn die Bank nicht in Deutschland sitzt. Das führt auch dazu, dass wenn man seine IBAN mit Trenn-Leerzeichen eingibt, so wie sie von den Banken angegeben wird, die Eingabe ebenfalls zu früh abbricht. Error by Design.

BVG-Handyticket

Im Januar startete auch die BVG fast zeitgleich zum VBB mit ihrem eigenen Handyticket. Die Registrierung läuft ähnlich ab und verursacht aber bei vielen Nutzern Probleme, wie aus den Rezensionen in Googles Playstore hervorgeht. Auch uns war es zunächst nicht möglich, eine Mailadresse mit der Endung »@gmail.com« anzumelden, so dass wir auf @googlemail.com ausweichen mussten. Ein peinlicher Patzer zu Beginn, aber inzwischen behoben. Ansonsten geht der Registrierungsprozess aber einfacher von der Hand. Hier sind keine falsch formatierten Eingabefelder vorhanden. Die Fehlermeldungen bei fehlenden oder falschen Eingaben sind genau und zielführend. Ein zusätzliches Kontrollmedium muss nicht ausgewählt werden. Die Nutzungsbedingungen weisen darauf hin, dass ein gültiger Lichtbildausweis mitgeführt werden muss. Leider hat es auch die BVG nicht geschafft, den Kunden die Eingabe von Kontonummer und Bankleitzahl zu ermöglichen. Auch will sie die überflüssige BIC wissen. Wenigstens ist man hier frei beim Eingabeformat der IBAN. Es stehen die Zahlungsmethoden Kreditkarte und Sepa-Lastschrift, jedoch keine Vorkasse zur Verfügung.

Die BVG-App lässt nur den Kauf von Tickets für den Raum Berlin zu, hier aber sogar Fahrradkarten. Allerings ist es in der App nicht möglich, 4-Fahrten-Karten zu kaufen. Hier sollte schnell nachgebessert werden. Denn wer den Vertriebsweg vom Automaten auf das Gerät des Kunden auslagert, muss ihm mindestens die Rabatte zur Verfügung stellen, die er am Automaten oder beim Verkaufspersonal auch erhält. Dann sollte die Funktion aber im Gegensatz zur VBB-App einfach und kundenfreundlich umgesetzt werden.

Kauft man aus einer Fahrtverbindungssuche heraus, bietet einem die App nur diejenigen Tickets zum Kauf an, die auf die Verbindung passen. Falsch gelösten Kurzstreckentickets will man damit entgegenwirken. Darauf könnte man allerdings in der App hinweisen und auch am Ende der Liste einen Link zu allen Tickets anbieten.

Zum Thema Recht und Datenschutz ist hier alles klar. Der Ticketkauf läuft über den

BVG-eigenen Webshop ab, dessen Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärungen einwandfrei sind.

Touch & Travel

Das besondere an Touch & Travel ist, dass der Fahrgast keinen Fahrausweis vor der Fahrt kauft, sondern sich vor der Fahrt anmelden und nach der Fahrt abmelden muss. Der richtige Fahrausweis wird nach der Fahrt vom System errechnet. Dieses System wurde 2008 gestartet, als die ersten Handys mit NFC-Technik (berührungsloser Nahfunk) auf den Markt kamen. Da die NFC-Technik jedoch bis heute keine große Marktdurchdringung erfahren hat, wurde 2011 die Lokalisierung per GPS, Fotografieren eines 2D-Barcodes und das Eintippen einer Touchpoint-Nummer ebenfalls als An- und Abmeldemöglichkeit zugelassen, was das System vor der vorzeitigen Einstellung rettete.

Vor der ersten Fahrt ist ein Registrierungsprozess notwendig. Fraglich ist, warum es hier nicht möglich ist, sich mit seinem Account bei bahn.de anzumelden. Dies könnte dem Fahrgast umständliche Doppelregistrierungen ersparen.

Im Registrierungsprozess muss eine nicht an mobile Geräte angepasste Webseite aufgerufen werden und in 9 (!) Schritten müssen persönliche Daten und das Bezahlverfahren (ausschließlich Lastschrift) eingegeben werden. Auch die DB-eigene Bahncard-Kreditkarte kann hier also nicht zur Zahlung eingesetzt werden. Versucht man, den Registrierungsprozess dennoch auf dem Smartphone durchzuführen, so werden auch technikerprobte Kunden sehr wahrscheinlich mindestens 10 Minuten benötigen und so einige Flüche ausstoßen. Die Nutzung von Touch & Travel ist zudem an eine bestimmte Handynummer gebunden. Wer die zur Handynummer zugehörige Simkarte in seinem Smartphone austauscht, kann dies nirgends in der App oder auf der Webseite in seinem Profil anpassen, sondern muss zwangsläufig mit dem Kundenservice Kontakt aufnehmen.

Touch & Travel ist ausschließlich für eine Person bestimmt. Die Möglichkeit, Fahrscheine für Hunde, Kinder oder Fahrräder gleich mitzukaufen, das heißt diese vor der Fahrt im Profil zu hinterlegen, gibt es nicht. Ebenso kann der App nicht mitgeteilt werden, dass beispielsweise eine Zeitkarte für Berlin ABC bereits vorhanden ist. So wäre dem Kunden der Gedanke abgenommen, ab welcher Station er nun das Ticket für die Fahrt nach Brandenburg benötigt.

Die App, die in der Gesamtwertung in Googles Playstore bisher nie auch nur 4 von 5 Sternen erreichte, hat einen minimalen Funktionsumfang und wirkt sehr altbacken.

Sie bietet dem Fahrgast nicht einmal einfachste Einstellungsmöglichkeiten wie zum Beispiel, seinem Profil eine Bahncard hinzuzufügen. Wer dies beispielsweise im Anmeldeprozess nicht getan hat, etwa weil er damals noch keine hatte und kurz vor der Fahrt nachholen möchte, ist wieder auf den Telefonservice angewiesen. Diesem muss zu Gute gehalten werden, dass er allzeit sofort erreichbar ist. Bei unseren fünf Versuchen zu verschiedenen Tagen und Tageszeiten mussten wir nie warten, keinem Sprachcomputer antworten und keine nervenden Sprachmenüs überwinden, sondern waren stets bereits nach ca. 10 Sekunden mit einem hilfsbereitem Mitarbeiter verbunden.

Fazit

In der VBB-App ist das Fahrscheinsortiment am größten, zudem ist hier, als derzeit einziger App, die 4-Fahrten-Karte verfügbar. Es können Fahrscheine auch für Mitfahrer gekauft werden. Das Design ist ansprechend und funktional, das System HandyTicket-Deutschland in vielen anderen Regionen etabliert und mit den gleichen Anmeldedaten nutzbar, der Fahrschein über eine Vielzahl von Möglichkeiten bezahlbar. Allerdings weist die App noch Schwächen auf, so z. B. die irreführenden Tariftexte sowie den Umstand, dass Fahrgäste ohne Warnhinweis unnötig zu teure Fahrscheinkombinationen kaufen. Außerdem stellt sich hier die Frage, wer eigentlich Vertragspartner ist. Der VBB? Die OVG? Oder das Handyticket Deutschland?

Die BVG-App ist ebenfalls gut handhabbar in der Bedienung, ihre größte Schwäche liegt vor allem in dem auf Berlin ABC begrenzten Fahrscheinsortiment sowie im Fehlen der 4-Fahrten-Karte.

Die Touch&Travel-App ist ein interessanter Ansatz, den Kunden völlig von der Tarifkenntnis zu entbinden. Ein gesundes Misstrauen über die korrekte Tarifberechnung und somit doch die Kenntnis über den Tarif sollten jedoch trotzdem vorhanden sein. Die Umsetzung der App ist allerdings misslungen. Der Registrierungprozess ist nicht fürs Smartphone geeignet, die Profilverwaltung in der App nicht möglich, das Tarifsortiment minimal. Einziges Trostpflaster ist die allzeit schnell erreichbare und kompetente sowie kostenlose Kundenhotline, die in unseren Fragestellungen immer helfen konnte.

Allen Handytickets ist gemein, dass keine Zeitkarten gekauft werden können. Jedoch sollte in Zukunft auch diese Möglichkeit dem Kunden angeboten werden. Ein vergessenes Smartphone fällt sicher schneller auf als ein vergessenes Portmonee. Ebenfalls sollten die Apps so erweitert werden, dass sie den Fahrgästen einen echten Anreiz bieten, sie zu nutzen. Hierzu würde sich ein Bestpreis-Verfahren anbieten. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10003411.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten