



Pressemitteilung

14.02.2024

Verständlich, zeitgemäß, gut handhabbar – eezy Westfalen stößt auf hohe Akzeptanz bei Nutzern

Ein höherer Bekanntheitsgrad wird angestrebt

Auf welche Akzeptanz stößt der elektronische Tarif eezy, der spontanes Reisen ohne vorherigen Fahrscheinkauf ermöglicht, bei den Nutzer*innen des Westfalentarifs? Antworten zu dieser Frage lassen sich aus einer jetzt vorliegenden NRW-weiten Online-Studie des Markt- und Meinungsforschungsinstitutes nhi² im Auftrag des Kompetenzzentrums Marketing NRW ableiten.

Demnach kommt der Zukunftstarif, der ganz einfach über eine Smartphone-App genutzt und über die zurückgelegten Luftlinienkilometer abgerechnet wird, sehr gut bei den westfälischen Nutzer*innen an: Befragt nach ihrer Zufriedenheit, vergaben die Hälfte aller Studienteilnehmenden die Note 1, mehr als ein Drittel die Note 2. Die Abrechnung über die Luftlinie wird als gerecht empfunden. Mehrheitlich wurde angegeben, dass eezy die Nutzung des ÖPNV erleichtere. Dreiviertel der Fahrgäste hatten bislang noch nie Probleme mit dem E-Tarif. „Verständlich, zeitgemäß, gut handhabbar – das ist das einhellige Urteil der meisten Fahrgäste“, resümieren Dr. Oliver Mietzsch und Matthias Hehl als Geschäftsführer der WestfalenTarif GmbH das Befragungsergebnis. Kein Wunder also, dass rund 80 % der Nutzer*innen, die einmal mit eezy gefahren sind, angaben, den Tarif wieder benutzen zu wollen. App herunterladen, einchecken, losfahren – mehr braucht es nicht für den Fahrtantritt.

Da eezy-Nutzer*innen Selten- und Gelegenheitsfahrgäste mit nur geringer Kenntnis der Verbundstrukturen und Tarifräume sind, bietet sich dem ÖPNV hier ein vielsprechendes Potenzial zur Erschließung neuer Kunden, so die beiden Geschäftsführer: „Der Smartphone-Tarif kann zukünftig mehr Menschen ohne Tarifkenntnisse, die den ÖPNV bislang wenig oder gar nicht genutzt haben, für die Teilnahme am öffentlichen Nahverkehr interessieren. Dies trägt zur Verkehrswende als wichtigen Baustein zur Erreichung der Klimaziele bei. Voraussetzung dafür: Der Bekanntheitsgrad von eezy muss sich weiter erhöhen.“

Zur Onlinestudie:

In der Onlinestudie wurden insgesamt 5.699 Personen zur eezy-Nutzung in NRW befragt. Im Zeitraum vom 1. September bis 30. November 2023 machten insgesamt 5.699 Personen Angaben zur Akzeptanz und zum Nutzungsverhalten. Die Stichprobe umfasste Personen im Alter zwischen 18 – 70 Jahren und älter, die den elektronischen Smartphone-Tarif nutzen und diejenigen, die eezy kennen, die App installiert haben, aber bisher nicht genutzt haben oder nicht registriert sind.

Zur Relevanz der Befragung:

Auswertungen zu eezy besitzen eine hohe Relevanz: Aus der kontinuierlichen datengestützten Bewertung des seit 2021 am Markt befindlichen Luftlinientarifs können wesentliche Erkenntnisse für die Erfordernisse einer zukunftsbewussten tariflichen Fortentwicklung – sowohl in ganz NRW als auch im Westfalentarif und den übrigen Verkehrsverbänden – gewonnen werden. Die gezielte Umsetzung der gewonnenen

Erkenntnisse zahlt auf die angestrebte Attraktivitätssteigerung des ÖPNV ein, die einer der wesentlichen Faktoren bei der Erreichung der Klimaziele darstellt.

Detailergebnisse der Online-Befragung für das Gebiet des Westfalentarifs (Auswahl):

- Bei den westfälischen Verkehrsunternehmen liegt im Rahmen der Registrierung eine hohe Varianz vor. Ein Großteil der Befragten hat sich bereits registriert und fand die Registrierung verständlich. Im vergangenen Jahr wurde am häufigsten ein Zeitpunkt zwischen dem 1. Mai und dem 1. August gewählt. Die Anzahl der mit eezy Westfalen unternommenen Fahrten differiert stark von App zu App und umfasst überwiegend 1-10 Fahrten im Monat. Von den bereits unternommenen Fahrten fanden mehrheitlich nur 1-5 Fahrten nach Einführung des Deutschlandtickets statt (1. Mai 2023).
- Fahrgäste im Alter zwischen 18 - 39 Jahren nutzten eezy Westfalen tendenziell etwas häufiger als Personen zwischen 40 und 60 Jahren. In den höheren Altersklassen ist die Smartphone-Nutzung im ÖPNV dagegen noch nicht ausreichend angekommen. Während immerhin 6 -17 % der +60-Jährigen eezy verwendeten, lagen die +70-Jährigen mit 3 - 7 % auf dem letzten Platz.
- Die Fahrkartenkontrolle verlief bei 93 % der eezy-Nutzer*innen, die auf ihrer Reisedstrecke schon einmal kontrolliert worden sind, problemlos.
- Einige eezy-Apps unterstützen eine automatische Check-out-Erinnerung. Rund die Hälfte aller Befragten hat eine solche Erinnerung schon einmal erhalten und war mit ihr zufrieden.
- Die Bezahlung wurde von 61 % der Befragten über PayPal getätigt, jeder Vierte nutzen dafür seine Kreditkarte oder das Sepa-Lastschriftverfahren. Andere Zahlungsarten wünschten sich die meisten Befragten nicht.
- Mit der Erfassung ihrer Fahrtdaten hatte der Großteil der Befragten keine Probleme: 61-72 % im Westfalentarif-Raum Fahrende gaben an, dass diese für sie „völlig in Ordnung“ sei. Datenschutzrechtliche Bedenken hatten nur 12 - 16 %.
- In einigen Regionen fährt nahezu die Hälfte der Studienteilnehmenden ausschließlich mit eezy. In anderen Teilen Westfalens wird weiterhin auch auf andere Ticketformen zurückgegriffen.
- Verbesserungsbedarf besteht beim Bekanntheitsgrad und bei den bestehenden Preisdeckeln. Nur jeder Zweite weiß, dass die Fahrtkosten für Einzelpersonen binnen 24 Stunden auf maximal 30 Euro in NRW limitiert sind. Der Bekanntheitsgrad für die Kostenbegrenzung, die binnen eines Monats getätigt werden (49 Euro), liegt dagegen um 10 % höher. Die Behebung technischer Probleme, eine bessere Vorab-Verfügbarkeit von Preisinformationen und eine Begrenzung des maximalen Fahrpreises auf die Höhe des jeweiligen Einzeltickets („Bestpreisabrechnung“) sind weitere Punkte auf der Wunschliste der eezy-Nutzer*innen.

Grundsätzliches zu eezy:

Der elektronische Tarif eezy ist ein NRW-weit eingeführter Zukunftstarif für Busse und Bahnen, für den nur ein Smartphone benötigt wird. Per App einchecken und losfahren, los geht's! Die Fahrpreisermittlung erfolgt automatisiert. Die Kosten berechnen sich aus einem festen Grundpreis von 1,40 Euro im Westfalentarif und den zurückgelegten Luftlinienkilometern zwischen Start- und Endhaltestelle (hiesiger Arbeitspreis 0,27 Euro pro Kilometer). Kinder unter 6 Jahren fahren kostenlos, ältere Kinder reisen in Westfalen um 50 % günstiger als Erwachsene. Der Gesamtfahrpreis für alle Fahrten, die innerhalb von 24 Stunden durchgeführt werden, wird durch einen maximalen Preis von 30 Euro gedeckelt. Ein Preisdeckel gilt auch für NRW-weite Fahrten in einem Zeitraum von einem Monat: Sie übersteigen den aktuellen Preis des Deutschlandtickets (49 Euro) nicht. NRW ist das erste Bundesland in Deutschland, das einen landesweiten Luftlinientarif in dieser Form anbietet, andere Länder sind nachgezogen.

Fahrgäste profitieren von eezy auf vielfältige Weise:

- Mit einem einzigen Tarif fahren sie im kompletten NRW-Verbundraum per Online-Check-in und Check-out über das eigene Smartphone.
- Die teils aufwendige Suche nach dem richtigen Tarif – auch über die Grenzen der für NRW zuständigen Verkehrsverbünde und Tarifgesellschaften hinaus – entfällt.
- Auch für weitere Fahrten innerhalb von NRW sind keine Anschlusstickets erforderlich.
- Eezy Nutzer*innen sparen Zeit: Weder muss sich vorab um ein Ticket gekümmert werden, noch müssen Wartezeiten vor Ticketautomaten, beim Busfahrer oder an anderen Verkaufsstellen einkalkuliert werden. Die einmalige Installation der App genügt.
- Die Abrechnung ist gerecht und transparent: Es wird immer die kürzeste Entfernung zwischen Start- und Zielhaltestelle berechnet, also die „Luftlinie“. Über Preisrechner auf den Websites der Tarifgesellschaften und Verkehrsverbünde kann der anfallende Preis vorab berechnet werden.