



LANDKREIS LÜNEBURG
DER LANDRAT

Protokollauszug Sitzung des Ausschusses für Mobilität vom 04.04.2024

**TOP 6. hvv Tarifreform
 zur Kenntnis genommen
 2023/193-1**



> hvv
Deutschland
ticket

Erfahrungen und
Ergebnisse

agenda

1

Tarif & Produkt

2

Vertrieb

3

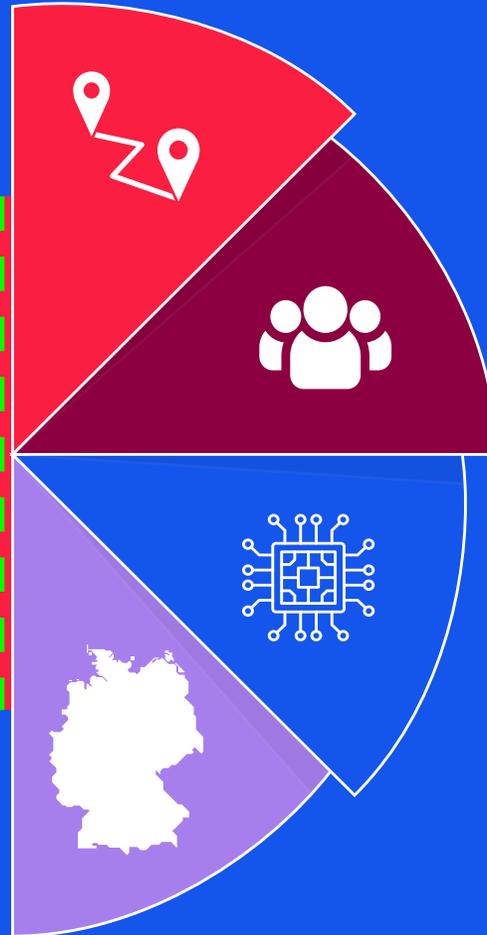
Verkaufszahlen

4

Marktforschung

Deutschlandticket und Tarifreform

Deutschland-Ticket



- Keine Entfernungsdifferenzierung
- Einheitsangebot ohne Zielgruppen
- Rein digitaler Vertrieb
- Gilt auf allen ÖPNV Linien Deutschlandweit -> über Verbundgrenzen hinaus

Die alte und neue Welt passen nicht mehr zusammen

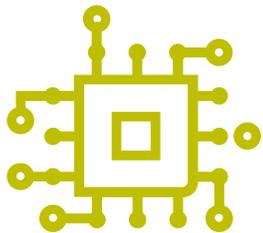
Die Tarifkonditionen - Deutschlandticket

Produktmerkmale unterstreichen die strategische Ausrichtung eines hürdenlosen und einfachen Ticketangebots (ohne Zonen/Ringe)



**Deutschlandweit
im Nahverkehr
gültig!**

Keine touristischen Verkehre (Museums-
eisenbahn etc.); Geltungsbereich im
anschließenden Ausland möglich (je nach
Verbundgebiet/-tarif)



**Voll digitales
Produkt**

Papierausgabe nur für
Übergang bis Chipkarte
postalisch eintrifft



**Personenbezogenes Ticket –
nicht übertragbar**

Keine Mitnahme von Personen ab 6 Jahren; Verbund-
regelung für Mitnahme von Fahrrädern/ Hunden



**Ausgabe je
Kalendermonat –
Einstieg mit
Startkarte möglich**

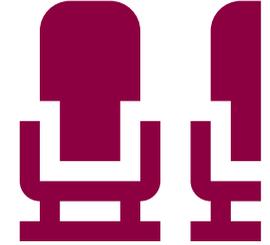
Jeweils gültig je Kalendermonat - Einstieg
mit Startkarte möglich



**Monatlich
kündbar**

Vorverkauf ab 3.4.23

**gültig ab
1.5.23**



**Gültig in der
2. Klasse**

Upgrade in die
1. Klasse je
Verbundraum
erwerblich



Das einfachste Zeitkarten-Tarif Deutschlands im hvv



Das einfachste Tarifsystem mit dem Deutschlandticket als Backbone

hvv Deutschlandticket

49 €

pro Monat - bundesweit im Nahverkehr
in der 2. Wagenklasse



19,00 €

SchulSpezial Hamburg
Nächster Schritt zu
kostenlosen Schülertickets



29,00 €

BonusTicket
Auszubildende von Deutsch-
landticket profitieren lassen



maximal
34,30 €

Jobticket Endkundenpreis
Basic/Premium Modell für
hohe Arbeitgeber-Zuschüsse



19,00 €

**Deutschlandticket mit
Hamburger Sozialrabatt**
Berechtigung für SGB II, SGB
XII und AsylbLG

29,00 €

**Wochenkarte
Gesamtnetz**
Ohne Abo – von App
bis Automat erhältlich

69,00 €

**Monatskarte
Gesamtnetz**
Ohne Abo – von App
bis Automat erhältlich

Zusatzkarten stellen bekannte Produktvorteile im hvv sicher

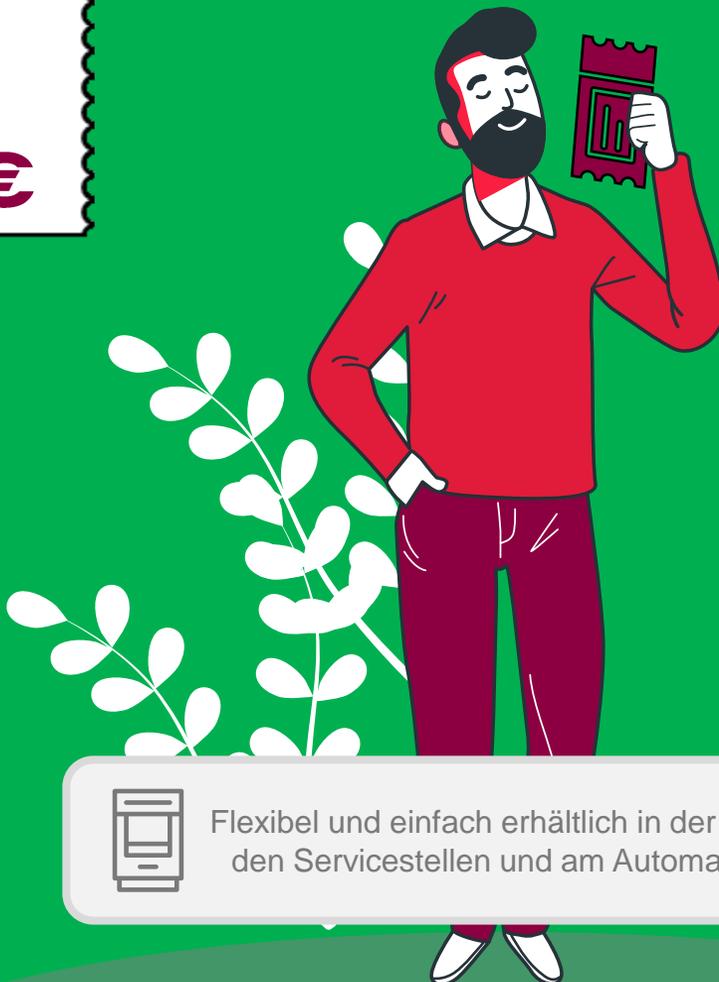
Monatliche Ergänzungskarte
1. Klasse (hvv Gebiet)

49,00 €



Nutzung der 1. Klasse in
RB/RE-Zügen im gesamten
hvv Gebiet

Preispunkt für 1. Klasse
Upgrade auf Basis
aktuellem Vollzeit-Preispunkt



Monatliche Ergänzungskarte
Mitnahme (hvv Gebiet)

15,00 €



Bekannte Mitnahmeregelung im
hvv auch mit einem Deutsch-
landticket nutzen

Mitnahme von 1x Erwachsene
sowie 3x Kinder bis 14 Jahren
an Sonnabenden, Sonntagen &
gesetzlichen Feiertagen



Flexibel und einfach erhältlich in der App,
den Servicestellen und am Automaten



Was ändert sich denn jetzt?



29,40€
pro Monat



Bundesweite Mobilität jetzt inklusive

Verbund & Ländergrenzen sind jetzt auch bei Semestertickets passé. Insbesondere für Fahrten in die Heimat große Relevanz.



Preissenkung um 17,60€ pro Semester

Trotz deutlich erweiterter Gültigkeit sinkt der Preis um rd. 9% im hvv. Somit bedeutet das Ticket auch eine finanzielle Entlastung für die Studierenden.



Einfach digital - jetzt auch bei Semestertickets

Keine Papierfahrtscheine mehr – mit dem Deutschland-Semesterticket wird das Produkt einfach auf dem Smartphone abruf- und nutzbar.

Agenda

1

Tarif & Produkt

2

Vertrieb

3

Verkaufszahlen

4

Marktforschung

Bestellvorgang & Ausgabe

BESTELLMÖGLICHKEITEN



Direkter Abokauf und Verwaltung in der hvv switch App – Kauf auch mit Kreditkarte, PayPal & Co.

Aboformular online Ausfüllen und absenden – Zustellung als Chipkarte



Jobticket über den Arbeitgeber mit attraktivem Zuschuss erwerblich

Aboantrag für Einzelfälle in den Servicestellen verfügbar



hvv switch App

Aboanzeige und -verwaltung in einer (multimodalen) App

Anforderungen an Digitales & Flexibles Produkt werden im hvv erfüllt.

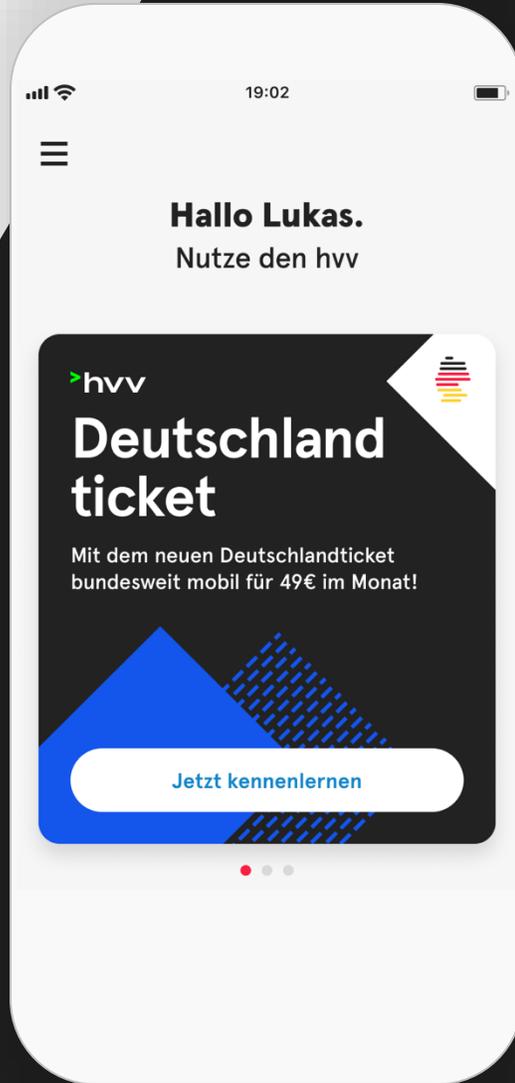


Digitales ProfiTicket

Von Arbeitgeber zur Verfügung gestelltes Ticket einfach in die Wallet laden

hvv Chip-Karte

Für Personen ohne Smartphone ein digitales Ticketmedium



hvv switch App Deutschlandticket

Die vermutlich modernste und kundenfreundlichste Implementierung des Deutschlandtickets gibt es im hvv



Kauf und Verwaltung in wenigen Klicks möglich



Ticket sofort ohne manuelle Backoffice-Prozesse verfügbar

Nutzung von Kreditkarten, PayPal möglich – Zeitnah auch SEPA, Apple Pay & Google Pay



Mehr Flexibilität in der Digitalentwicklung durch Lösen von klassischen Abolotiken

Deutschlandticket als monatliches Auto-Renewal Produkt



Integration in die Mobilitätswelt von Morgen

Intermodale Angebote (Ride Sharing, Car Sharing & Co) direkt in der gleichen App – Stärkung des Umweltverbunds

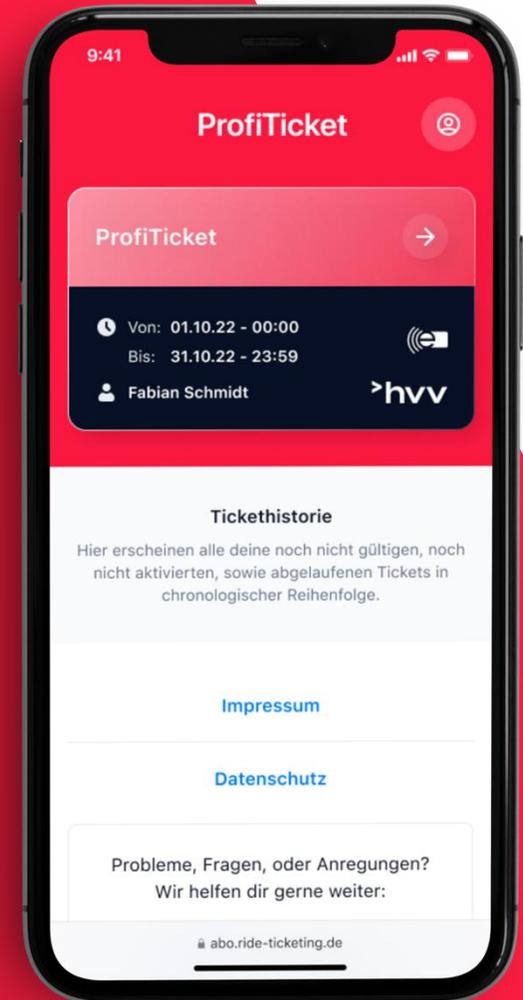
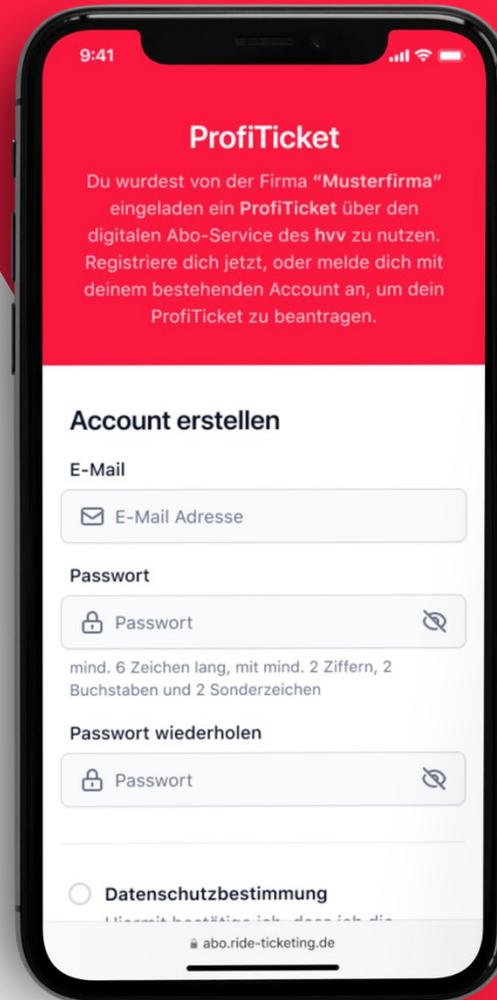
Jobticket ... natürlich auch digital, hürdenlos & einfach!



Per E-Mail oder Brief mit QR Code in wenigen Klicks zum Ticket



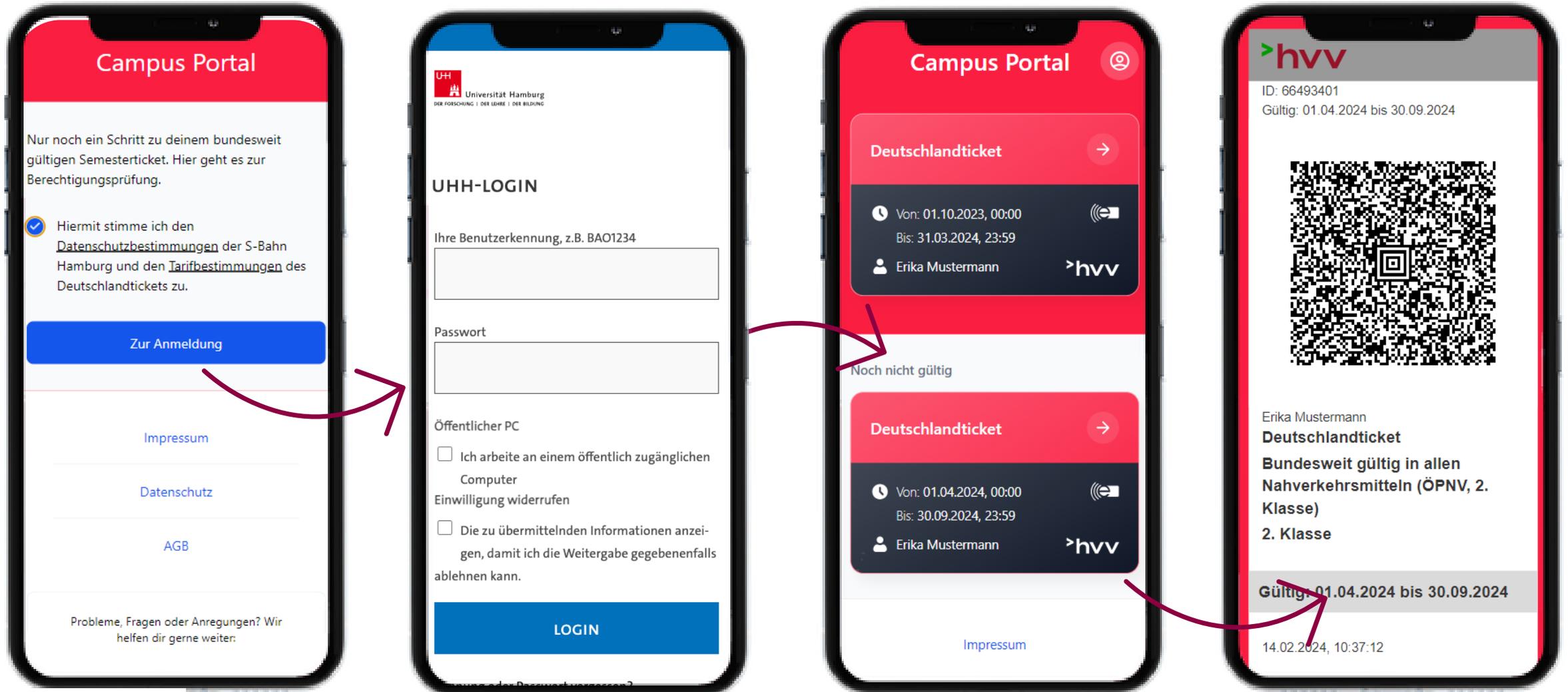
Speichern der Tickets in der Smartphone Wallet – Kundenfreundlicher und vollintegrierter Ticketzugang



Und wer kein Smartphone hat oder will ...
**Der bekommt eine richtig
schöne Chip-Karte**



Simpler & entbürokratisierter Weg zum Ticket



Agenda

1

Tarif & Produkt

2

Vertrieb

3

Verkaufszahlen

4

Marktforschung

A black and white photograph of a high-speed train track at night. The train tracks are blurred, suggesting motion. In the background, there are trees and a building with lit windows. The overall scene is dark, with some light from the train and the building.

**über 1 Million
hvv Abonnenten**

hvv Deutschlandticket

(Stand: Februar 2024)

ANZAHL DEUTSCHLANDTICKETS

960 Tsd.



davon Jedermann*frau 628 Tsd.

davon Jobticket 311 Tsd.

davon Semesterticket-Upgrades 21 Tsd.

ANZAHL NEUKUND*INNEN

382 Tsd.



davon Jedermann*frau 280 Tsd.

davon Jobticket 101 Tsd.

Abobestand gesamt inkl. aktueller Stand Februar 2024

Stand: Februar 2024



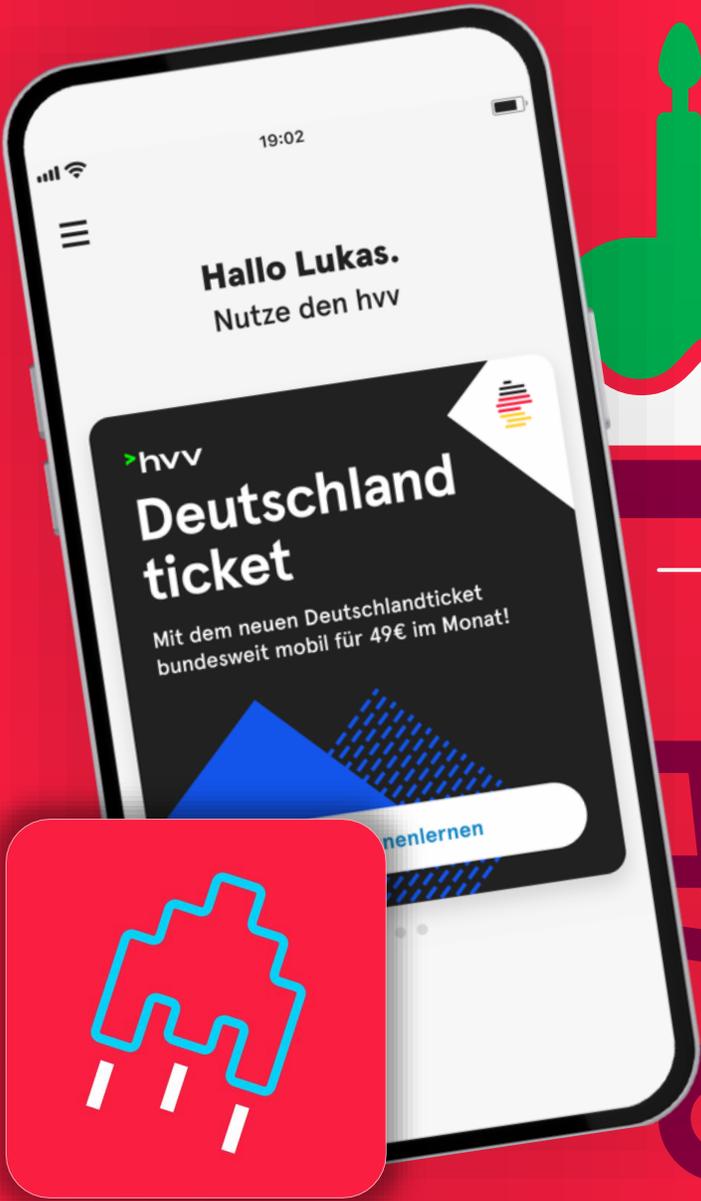
Anteil der verschiedenen Vertriebskanäle

38%

Service-
stellen

62%

Digital
(App & Web)



Noch ein Grund zu feiern...

1 Mio. Downloads hvv switch App

51%

kaufen Deutschland-
ticket über switch¹

Hamburg & Umland
sind digital unterwegs

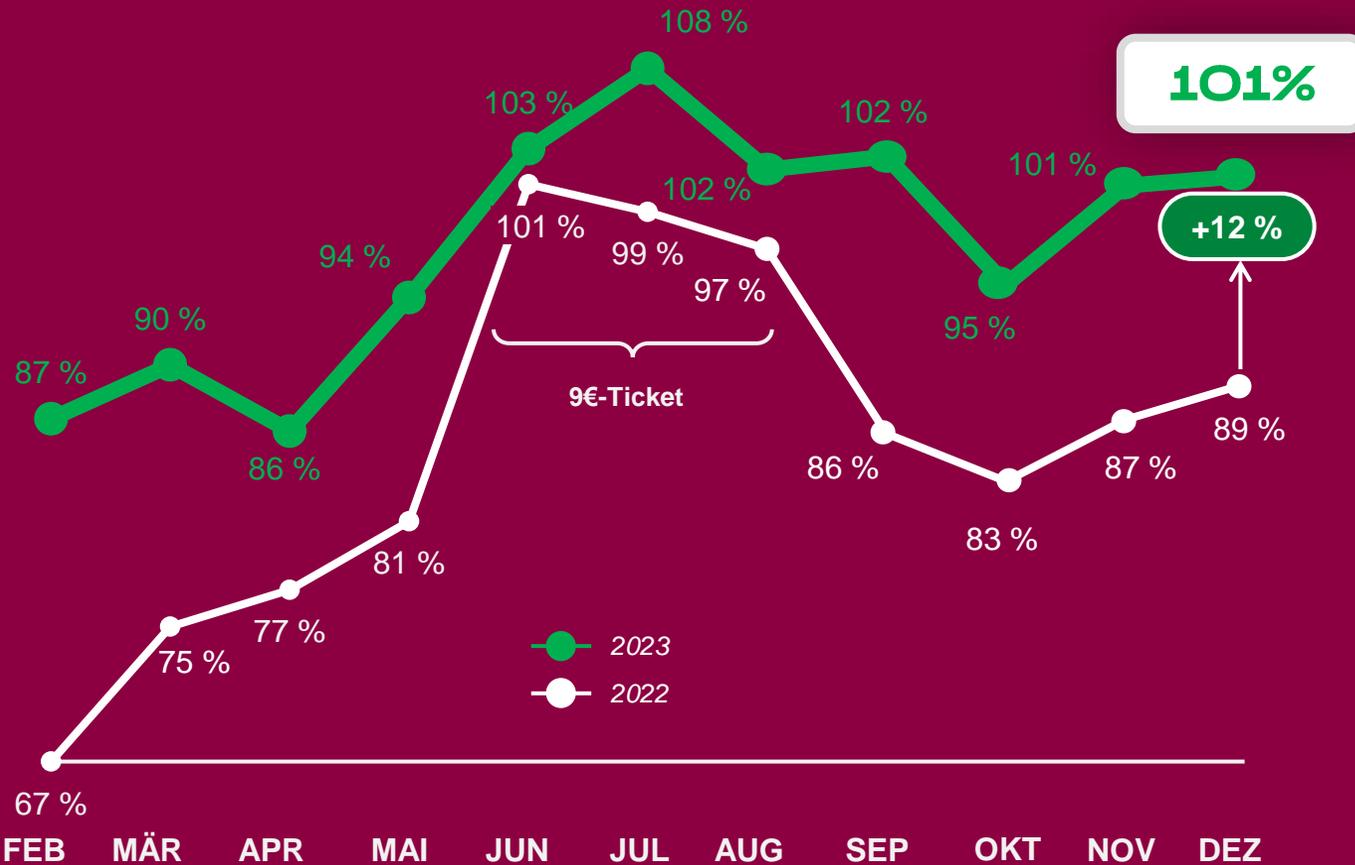
Auskunft in die
switch App
integriert.

Kontinuierlich in
Richtung App-
Konsolidierung



Fahrgastniveau 2023

(im Vergleich zum jeweiligen Monat 2019)



hvv Fahrgastniveau im Vergleich zu jeweiligem Monat 2019

Traffic Company	APR 23	DEZ 23
Hochbahn U-Bahn	83%	101%
Hochbahn Bus	99%	115%
S-Bahn	69%	88%
VHH	106%	118%
DB Regio	98%	119%
AKN	77%	72%
HADAG	103%	58%
GESAMT	86%	101%

Agenda

1

Tarif & Produkt

2

Vertrieb

3

Verkaufszahlen

4

Marktforschung

Das hvv Deutschlandticket als Treiber der Kundenzufriedenheit



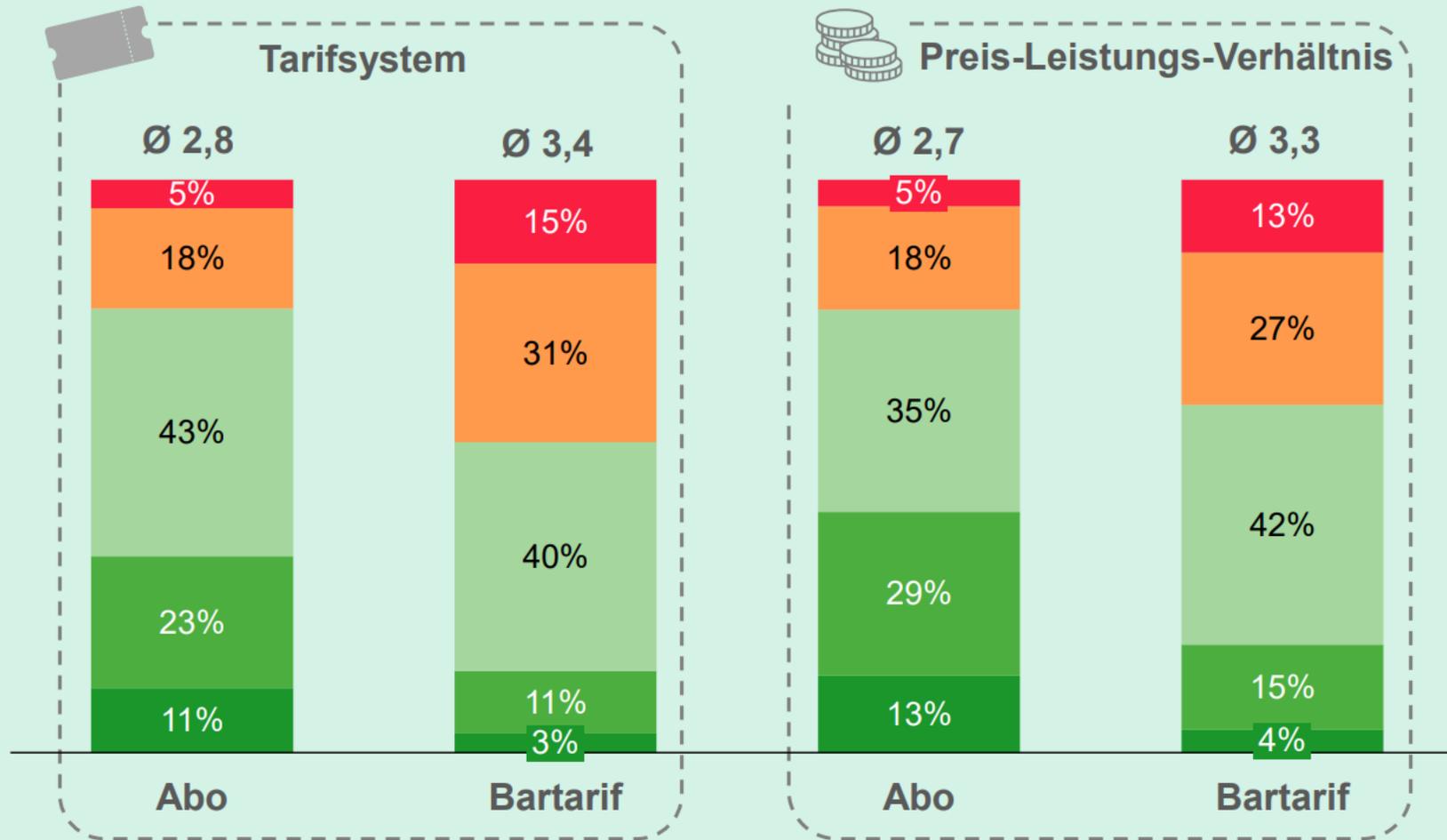
Der hvv belegt mehrere
1. Plätze im Verbände-Ranking

u.a. bei den Merkmalen ...	hvv	Branchen- durchschnitt
Preis-Leistungs- Verhältnis	3,0	3,3
Tarifsystem	3,1	3,3
Umsetzung des Deutschlandtickets	2,5	2,7



Abokunden sind deutlich zufriedener

Wie würden Sie die Leistungen des hvv im Einzelnen bewerten?



- vollkommen zufrieden
- sehr zufrieden
- zufrieden
- weniger zufrieden
- unzufrieden

hvv Marktforschung Deutschlandticket

2023

Apr

Mai

bis

Dez

Nullmessung:

hvv Nutzung
Nutzung 9€-Ticket
Informationsstand DT
Nutzungsabsicht DT
Gründe Nicht-Nutzung
Demographie

Hauptstudie:

8 Monatswellen à 1.000 Befragte (ab 18 J.)

hvv Nutzung vor/nach DT	Nutzung DT
Kaufort DT	VM-Verlagerung
Gründe Nicht-Nutzung	Klimawirkung
Beurteilung DT	<u>Zusatzfragen, bspw.:</u>
Nutzerstruktur	hvv Plus, flex. Gültigkeit, mgl. Preisanpassungen

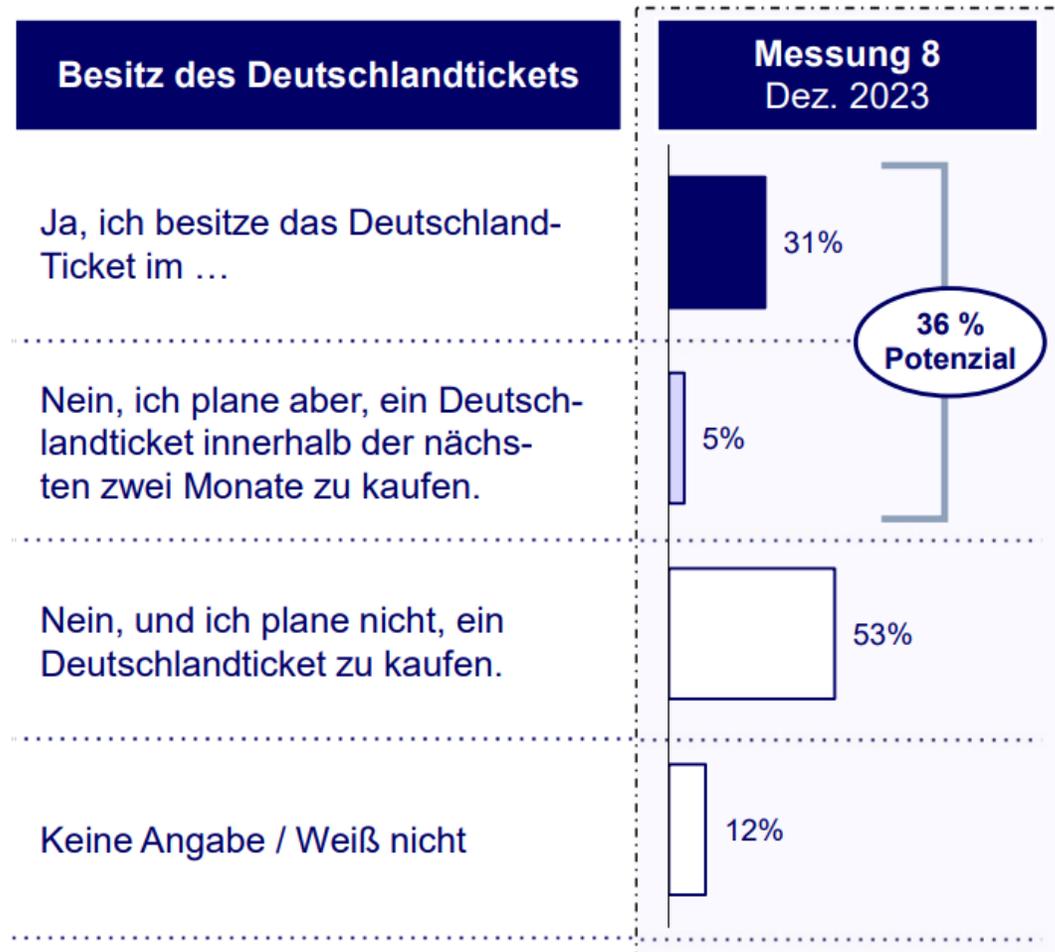
Start Deutschlandticket
1.5.

Abschlussbericht 2023

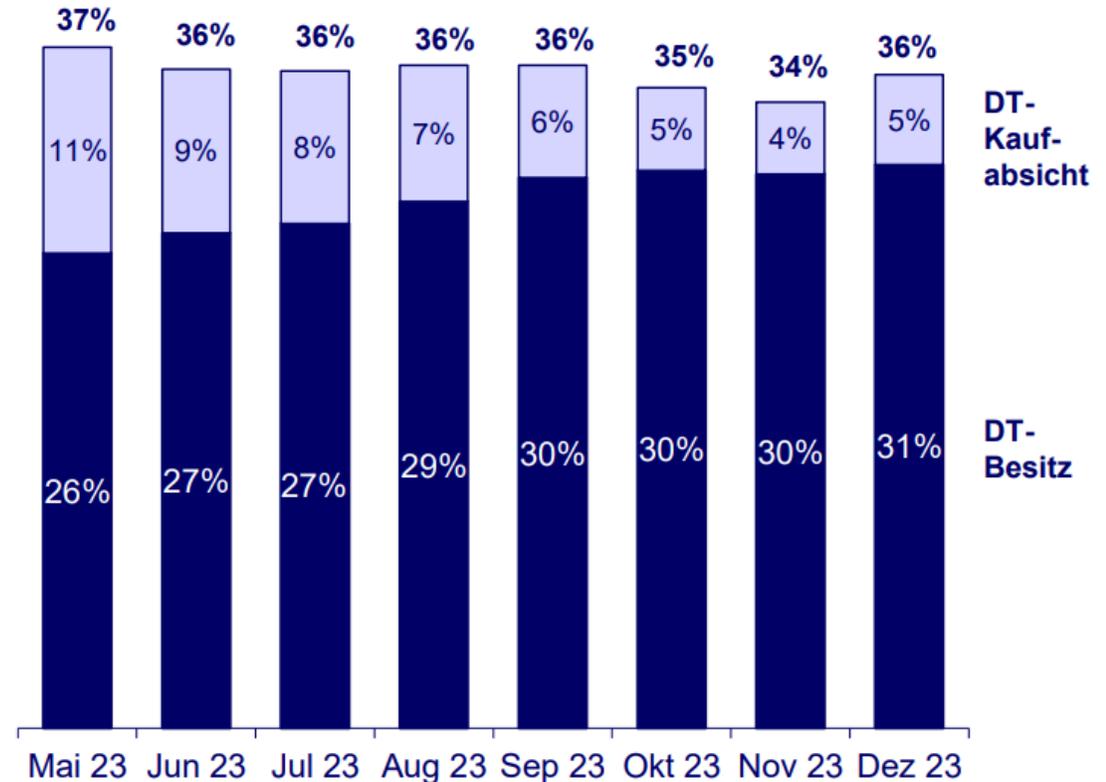
31 % der Befragten im hvv-Gebiet verfügen im Dez. 2023 über ein Deutschlandticket – 5 % planen den Kauf in den nächsten 2 Monaten



Besitz des Deutschlandtickets nach Messwellen [% der Befragten]¹⁾



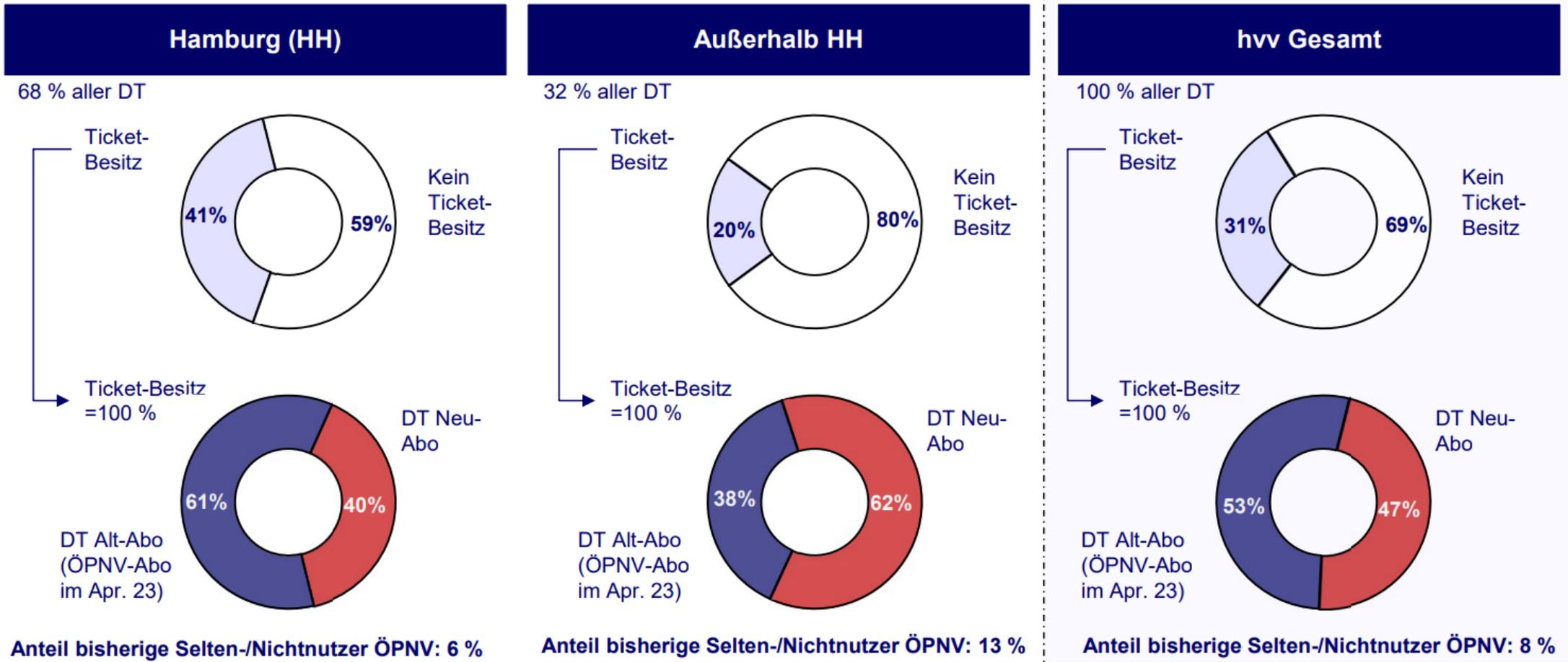
Deutschlandticket-Besitz und -Kaufabsicht Mai 23 bis Dez. 23



Hamburg und Umland unterscheiden sich in Bezug auf den Anteil der DT-Nutzer – DT-Besitz in HH bei 41%



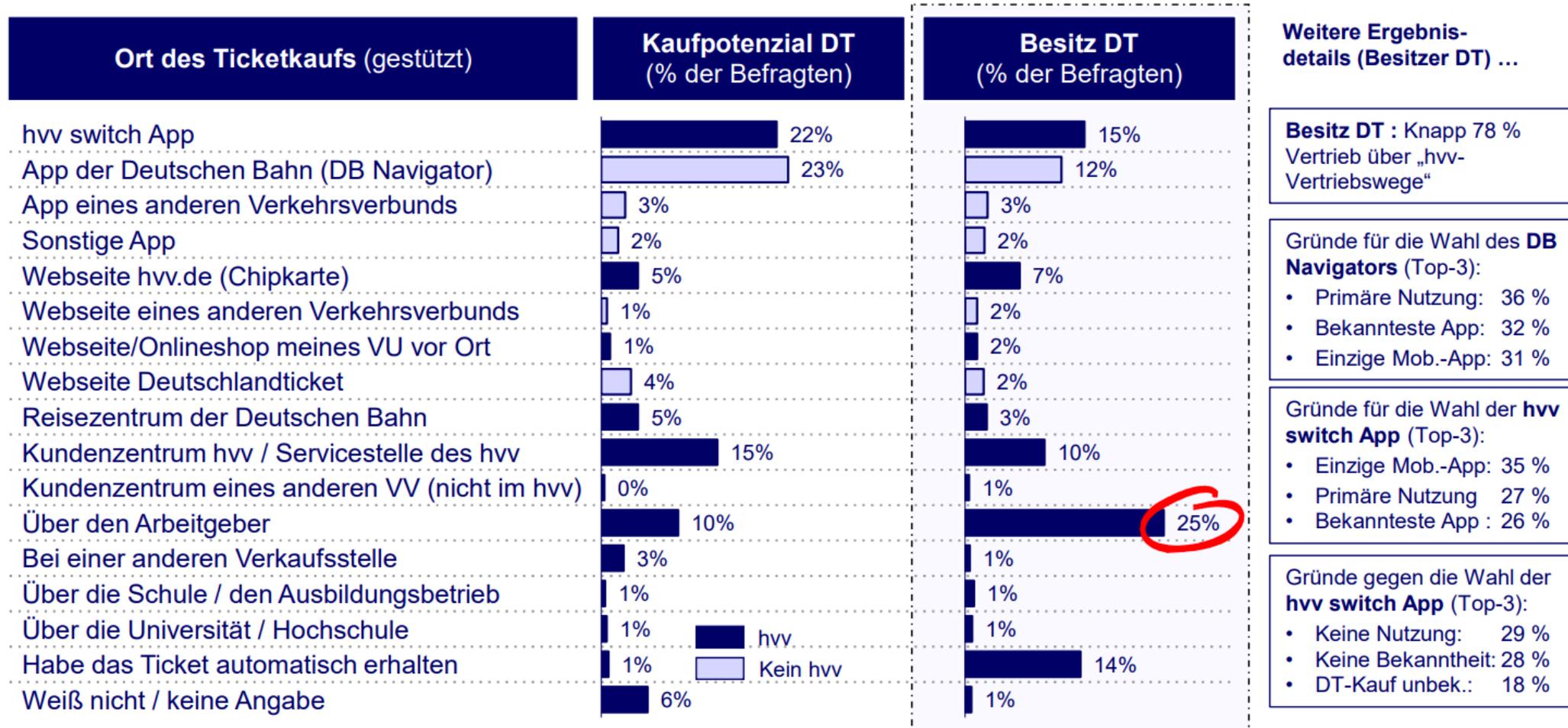
Deutschlandticket Dez. 2023: Nutzeranteil und Nutzerstruktur nach Wohnort (% der Befragten)¹⁾



Die Besitzer des Deutschlandtickets im hvv haben das Ticket vor allem über den Arbeitgeber oder automatisch erhalten



Mai bis Dez. 2023: Kaufort des Deutschlandtickets (% der Befragten)¹⁾



1) Besitzer DT: Wo haben Sie Ihr aktuelles Deutschlandticket gekauft? Und Personen mit Kaufabsicht DT: Wo werden Sie das Deutschlandticket kaufen?

Nur 37 % der DT-Nicht-Besitzer sind am Angebot Deutschlandticket komplett uninteressiert und nutzen grundsätzlich nicht den hvv



Mai bis Dez. 2023: Statement-Bewertung zum Deutschlandticket (% der Befragten)¹⁾

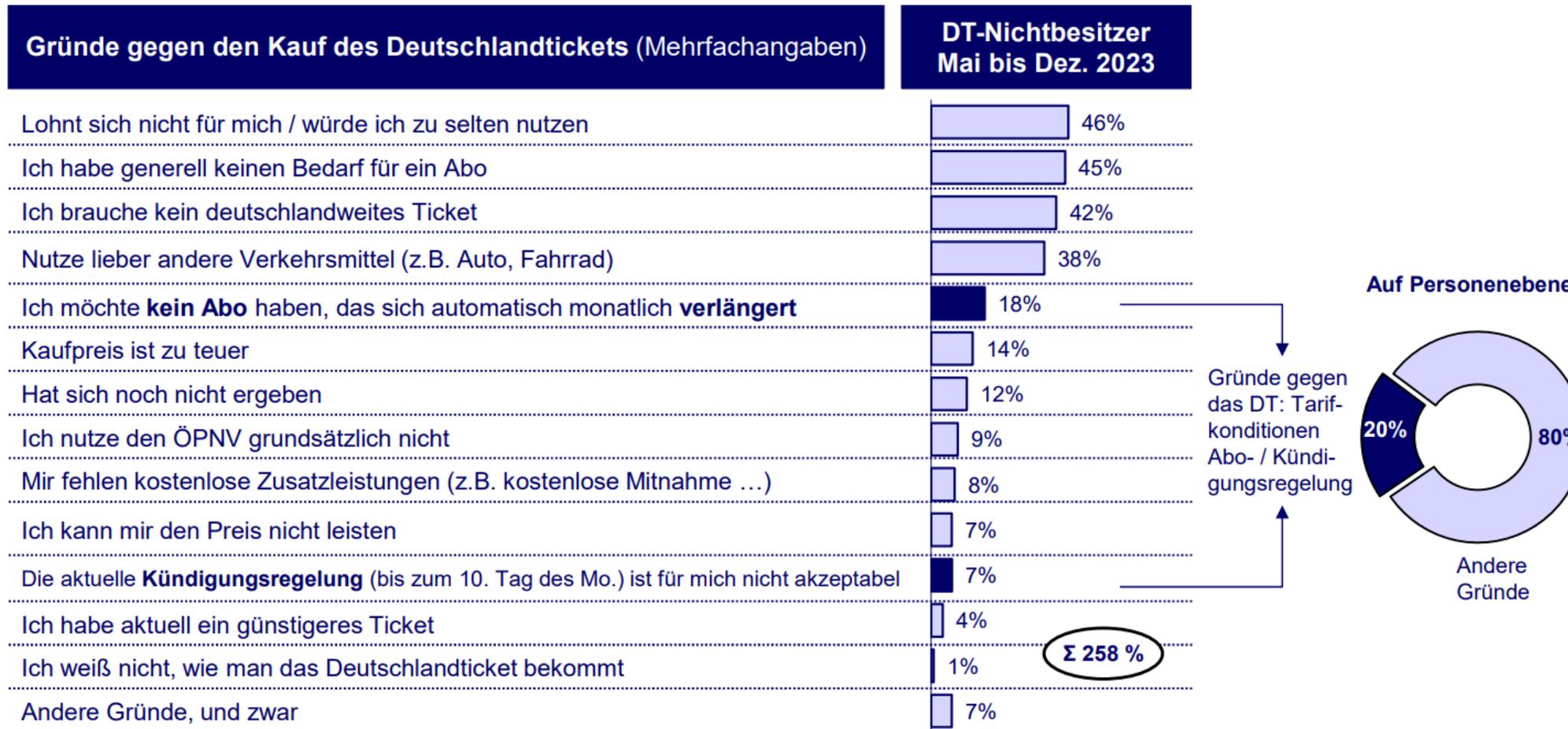
	Besitzer Deutschlandticket			Nicht-Besitzer Deutschlandticket		
... ist insgesamt ein sehr attraktives Angebot.	77%	17%	7%	41%	39%	21%
... ist einfach und unkompliziert zu kaufen.	75%	16%	9%	49%	35%	16%
... ist ein preislich sehr attraktives Angebot.	75%	17%	8%	44%	33%	24%
... hat eine akzeptable Kündigungsfrist .	73%	18%	9%	39%	40%	21%
... ist in seinen Bedingungen klar und einfach verständlich.	72%	20%	8%	49%	36%	15%
... ist ein guter Grund, das Auto stehen zu lassen.	66%	21%	14%	33%	28%	39%
... ist eine gute Möglichkeit, den hvv besser kennenzulernen .	60%	27%	13%	40%	35%	24%
... veranlasst mich dazu, den hvv häufiger zu nutzen als zuvor.	56%	23%	21%	20%	26%	55%
... verbessert meine Zufriedenheit mit dem hvv.	53%	30%	17%	22%	40%	38%
... ist mir egal , ich fahre sowieso nicht mit dem hvv.	13%	87%		37%	25%	39%

Zustimmung (top-2) Ablehnung (low-2) Zustimmung (top-2) Ablehnung (low-2)



20 % der Personen, die kein Deutschlandticket besitzen, nennen als Grund die Tarifkonditionen zur Abonnement- und Kündigungsregelung

Mai bis Dez. 2023: Gründe gegen den Kauf des Deutschlandtickets (% der Befragten)¹⁾

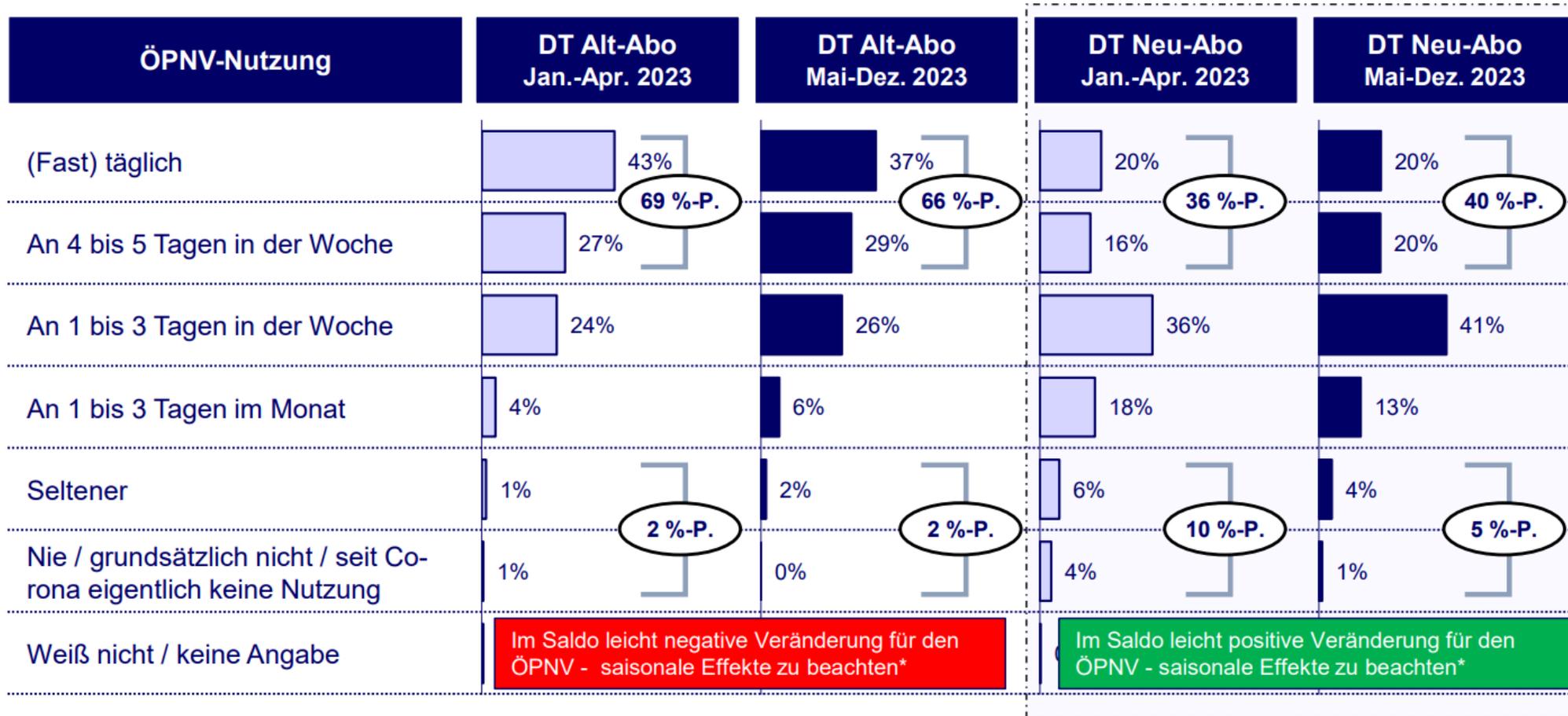


1) Warum haben Sie sich kein Deutschlandticket gekauft? Bitte markieren Sie alle zutreffenden Antworten. „Weiß nicht“ nicht dargestellt.

Relativ betrachtet ist die Veränderung der ÖPNV-Nutzung bei DT-Neu-Abonnenten positiver als bei Abo-Umsteigern



ÖPNV-Nutzung vor und mit dem Deutschlandticket (% der Ticket-Käufer)¹⁾



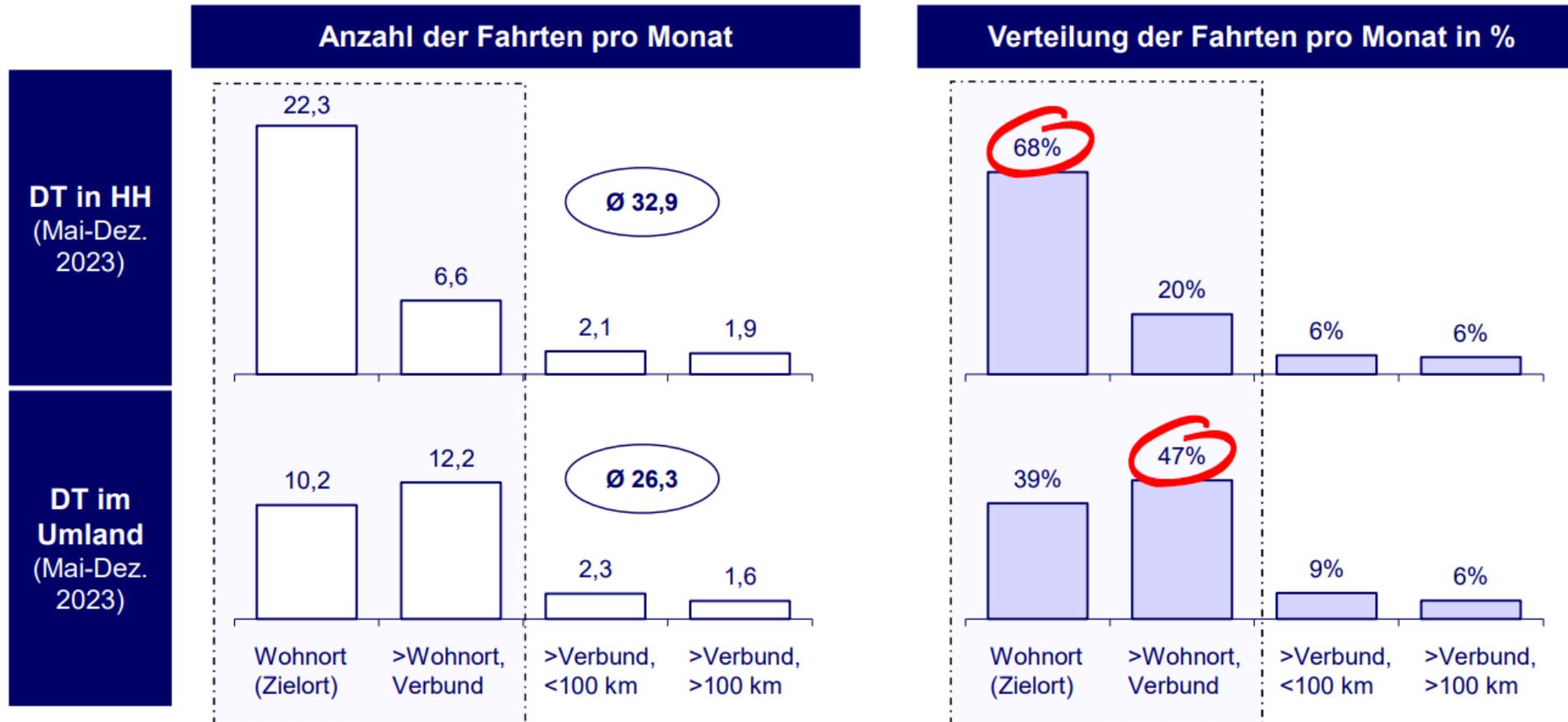
* Saisonalität beachten: Fahrtenniveau in 2019 in den Monaten nach April sinkend (Tiefstwert im Juli 2019).

1) Wenn Sie einmal an den Mai...Dez. 2023 (an die Monate Januar bis April 2023) denken: Wie oft sind Sie in einer normalen Woche durchschnittlich mit den Bussen und (U-/S-/Regional-)Bahnen an Ihrem Wohnort bzw. im hvv-Gebiet gefahren?

Das Deutschlandticket wird im Umland insgesamt weniger intensiv genutzt, der Mobilitätsschwerpunkt sind Fahrten > Wohnort (bzw. Zielort)



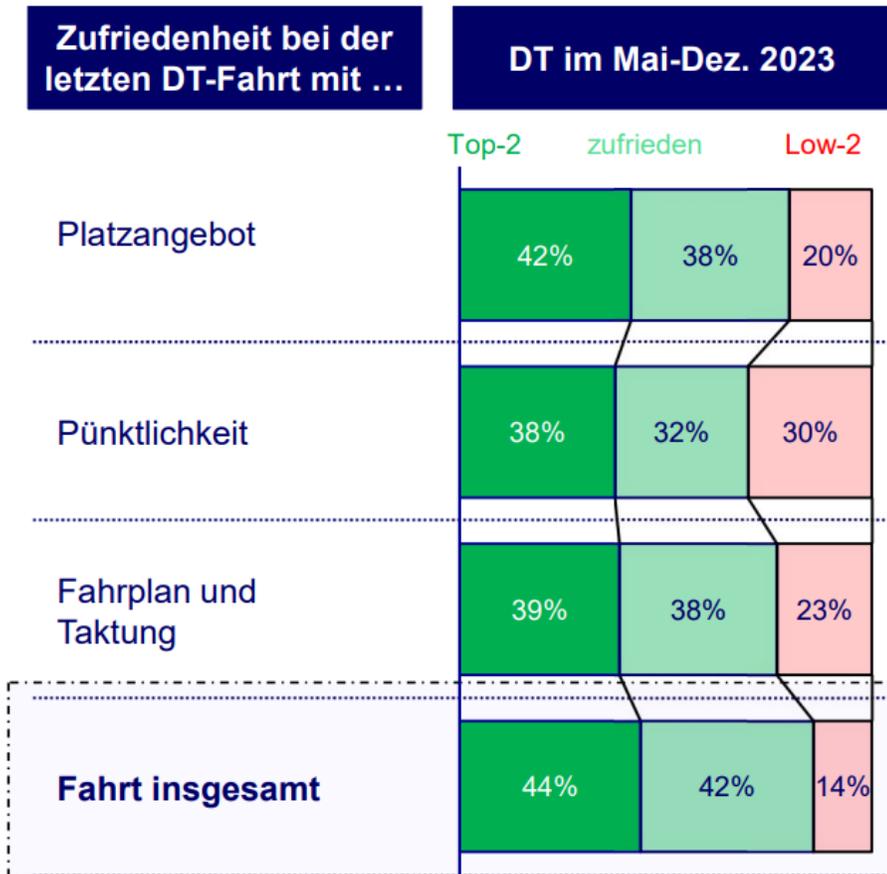
Mai bis Dez. 2023: Fahrten mit dem Deutschlandticket in HH und im hvv-Umland¹⁾



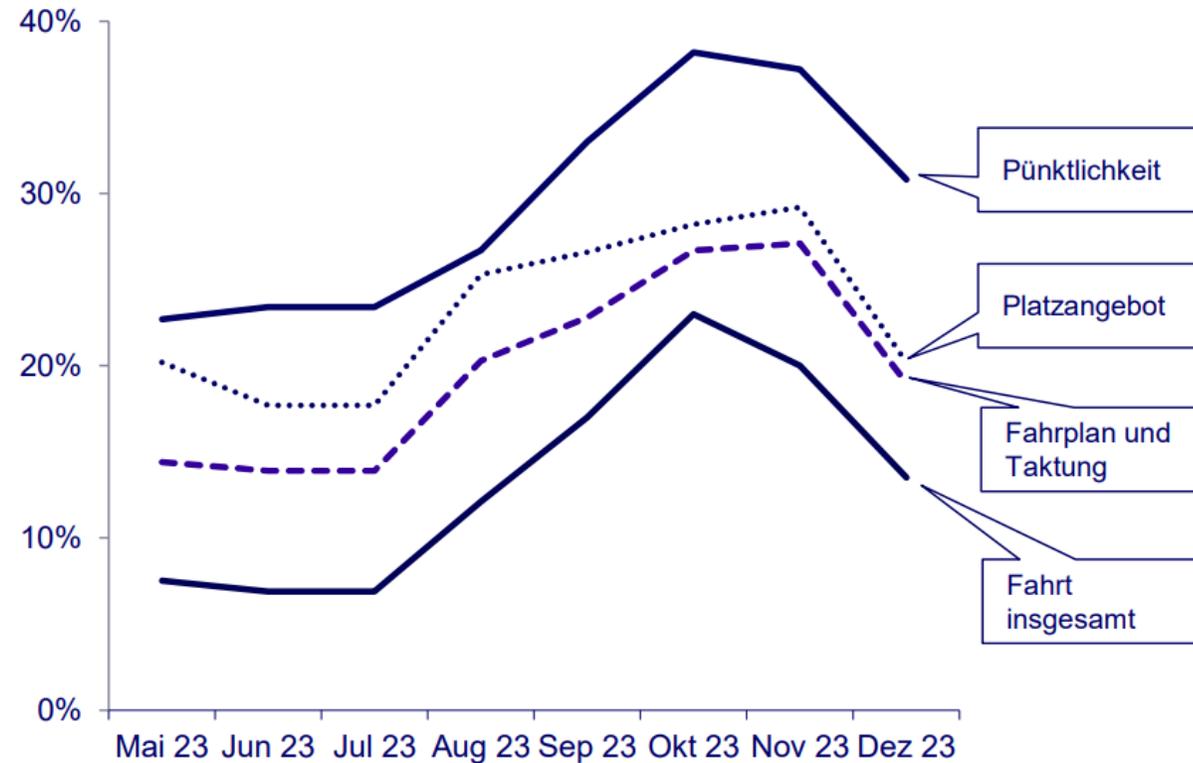
14 % der Nutzer des DT sind mit der letzten Fahrt insgesamt weniger zufrieden / unzufrieden – starke Veränderungen seit Mai 2023



Mai bis Dez. 2023: Kundenzufriedenheit mit dem Deutschlandticket (% der DT-Besitzer)¹⁾



Entwicklung Low-2-Bewertung („weniger zufrieden“, und „unzufrieden“)



1) Wie zufrieden waren Sie mit den folgenden Aspekten bei der letzten Fahrt, über die Sie gerade berichtet haben? Skala von 1 = „vollkommen zufrieden“, 2 = „sehr zufrieden“, 3 = „zufrieden“, 4 = „weniger zufrieden“, 5 = „unzufrieden“.

42 % der Nutzer des DT geben an, dass sie bewusst auf die Nutzung des Pkw verzichten und stattdessen den ÖPNV oder die Bahn genutzt haben



Mai-Dez. 2023: Statement-Bewertung zur Nutzung des Deutschlandtickets (% der DT-Besitzer)¹⁾

Es ist super, dass ich mit dem Deutschlandticket auch **auf längeren Strecken** in Bussen und Regionalverkehr unterwegs sein kann.

Mit dem Ticket ist es möglich, **neue Kunden** für Busse und Bahnen zu **gewinnen**.

Für spezielle **Zielgruppen** wie (z.B. Schüler) sollte das Deutschlandticket günstiger angeboten werden

Mit dem Deutschlandticket ist es möglich, **Fahrten vom Pkw** auf Busse und Bahnen zu **verlagern**.

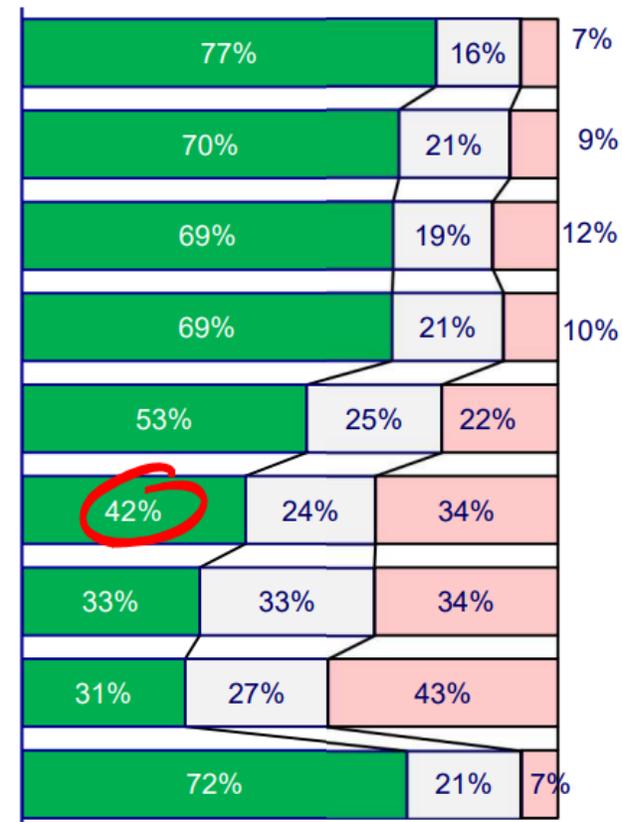
Meine Fahrten mit dem Deutschlandticket im ... 2023 hätte ich **auch ansonsten** mit dem **Nahverkehr** unternommen.

Ich habe in diesem Monat **bewusst** auf die Nutzung des **Pkw verzichtet** und **stattdessen** den **ÖPNV** oder die Bahn genutzt.

Ich nehme bei Fahrten mit dem Deutschlandticket auch **volle Busse / Bahnen / Bahnhöfe** gern in Kauf.

Ich würde das Ticket auch nutzen, wenn der **Preis** höher als **49 EUR** wäre.

Ich bin **insgesamt zufrieden** mit dem Deutschlandticket.



Zustimmung (top-2)

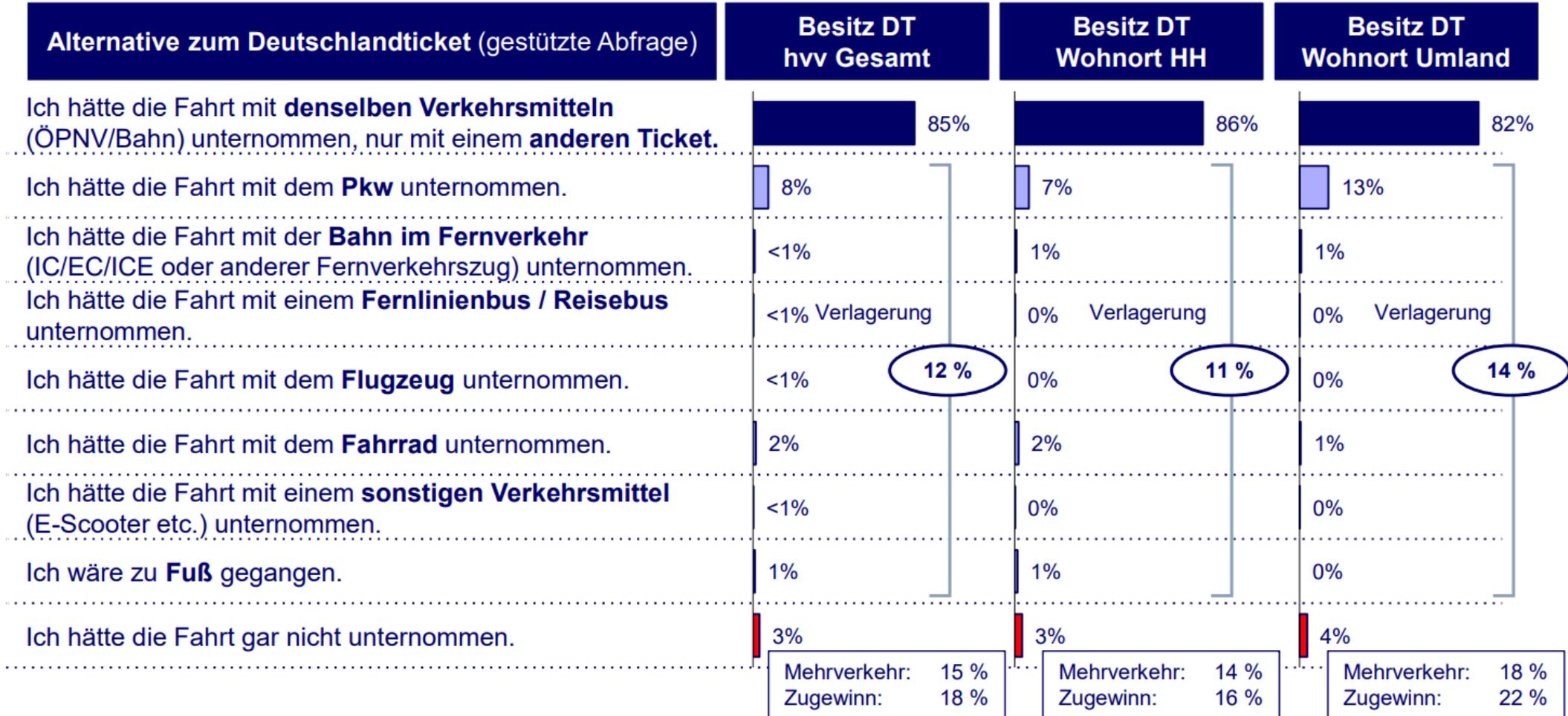
Ablehnung (low-2)

1) Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Deutschlandticket zu? Bitte antworten Sie auf einer Skala von 1 bis 5. Dabei bedeutet 1 = „stimme voll und ganz zu“ und 5 = „stimme überhaupt nicht zu“. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Bewertung abstimmen.

Fahrtengewichtet erreicht das Deutschlandticket bei Wohnort im Umland eine Mehrverkehrsquote von 18 % – Fahrtenverlagerung vom Pkw ca. 13 %



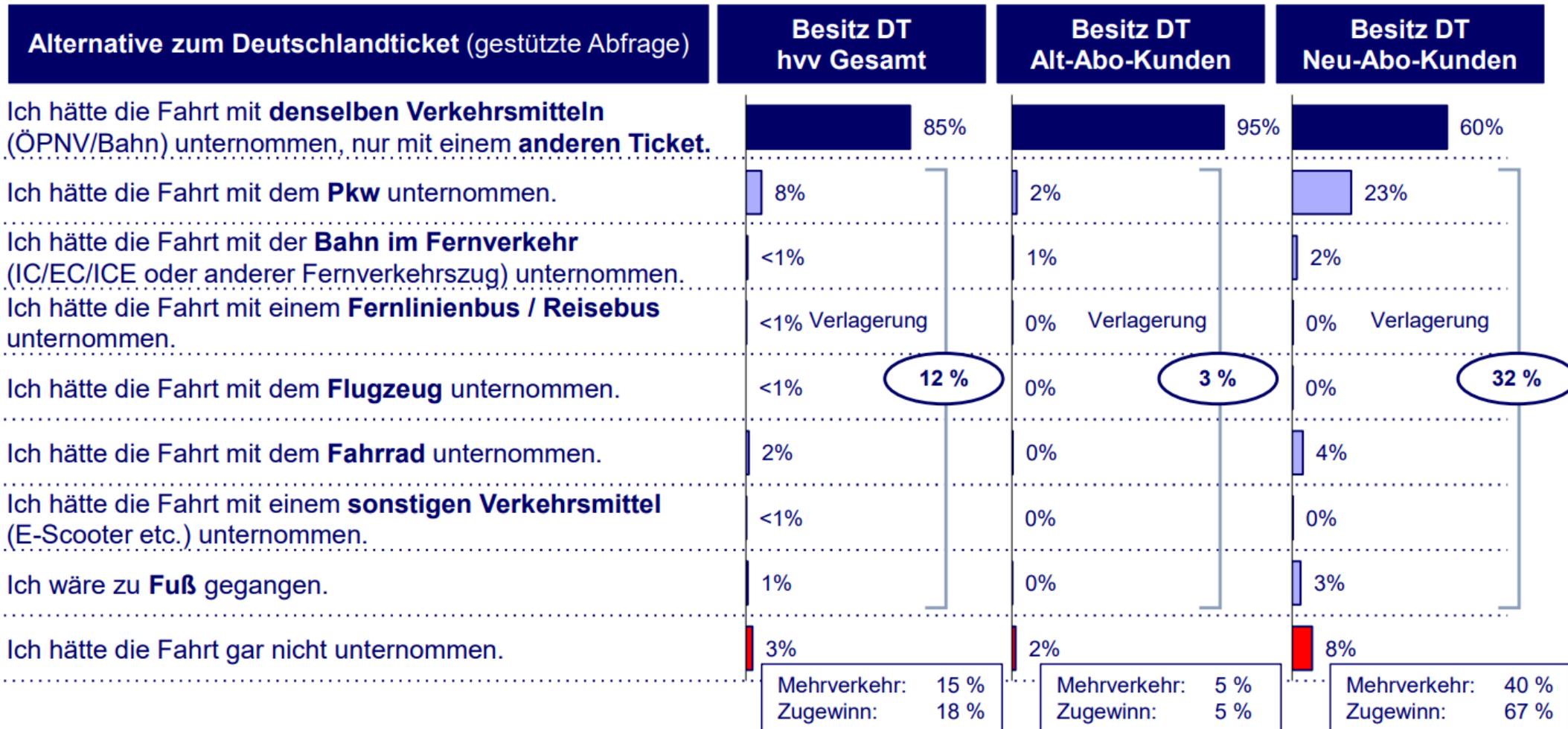
Nutzung des Deutschlandtickets: Fahrten im Mai bis Dez. 2023 nach Teilsegment (% der Fahrten)¹⁾



Im Zeitraum Mai bis Dez. 2023 werden bei Neu-Abonnenten mit Deutschlandticket 23 % der Fahrten vom Pkw auf den NV verlagert



Nutzung des Deutschlandtickets: Fahrten im Mai bis Dez. 2023 nach Teilssegment (% der Fahrten)¹⁾



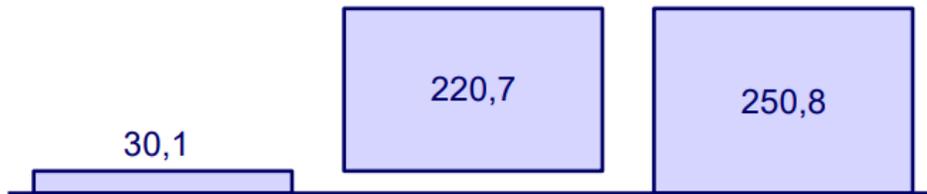
Die CO₂-Einsparungen durch das Deutschlandticket belaufen sich im hvv jährlich auf ca. 180 bis 250 Tsd. Tonnen – Basis Dez. 2023 als Jahresmittel



Hochrechnung
Basis Dez. 23

Abschätzung zu den jährlichen Klimaeffekten durch das Deutschlandticket im hvv

Optimistischer Fall: 1.000 t CO₂-Einsparung im hvv p.a.



Konservativer Fall: 1.000 t CO₂-Einsparung im hvv p.a.



Annahmen

- DT-Besitzer: ø 946.000 (12/23)¹⁾
- Alt-Abo-Kunden: ø 504.000 (12/23)
- Neu-Abo-Kunden: ø 442.000 (12/23)
- Fahrten/DT: ø 33 / 27 Fahrten/Mo.²⁾
- Verlagert vom Pkw: 2 % / 23 % der Fahrten²⁾
- Länge Pkw-Fahrt: ø 41 km → optimistisch³⁾
- Länge Pkw-Fahrt: ø 32 km → konservativ
- CO₂-Einsparung: 21 kg/100 km → optimistisch⁴⁾
- CO₂-Einsparung: 19 kg/100 km → konservativ⁴⁾

1) Dez. 2023 als Jahresmittelwert gesetzt; alle Vertriebswege.

2) Werte Alt-Abo-Kunden vs. Neu-Abo-Kunden; bestimmt durch Marktforschung.

3) Mittlere Entfernung im Falle einer Pkw-Fahrtenverlagerung; im konservativen Szenario 20 % Abschlag.

4) 7,2 l Benzin pro 100 km; im konservativen Szenario 10 % Abschlag. In beiden Szenarios 1,25 Erwachsene je Pkw-Fahrt.

hvv Marktforschung Deutschlandticket

2023

2024

Apr

Mai

bis

Dez

Jan

bis

Jun

Nullmessung:

hvv Nutzung
Nutzung 9€-Ticket
Informationsstand DT
Nutzungsabsicht DT
Gründe Nicht-Nutzung
Demographie

Hauptstudie:

8 Monatswellen à 1.000 Befragte (ab 18 J.)

hvv Nutzung vor/nach DT	Nutzung DT
Kaufort DT	VM-Verlagerung
Gründe Nicht-Nutzung	Klimawirkung
Beurteilung DT	<u>Zusatzfragen, bspw.:</u>
Nutzerstruktur	hvv Plus, flex. Gültigkeit, mgl. Preisanpassungen

Fortführung Hauptstudie:

6 Wellen à 1.000 Befragte

Inhalte analog 2023
Zusatzfragen nach Bedarf

Start Deutschlandticket
1.5.

Abschlussbericht 2023

Abschlussbericht
1. HJ 2024

Karsten Auzins
auzins@hvv.de

Carsten Hübner
huebner@hvv.de

