



Laut dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) nehmen die Verkehrsunternehmen jährlich rund 10 Mrd € an Fahrgeldern (inkl. Ausgleichszahlungen) ein. Aber längst nicht jeder Fahrgast kauft eine Fahrkarte. Der Verband schätzt, dass 3,5 % aller Fahrgäste kein oder kein gültiges Ticket mit sich führen. Dadurch entgehen den Verkehrsunternehmen jährlich bis zu 250 Mio €. Dabei wurde aber der Zusammenhang zwischen Unsicherheitsfaktoren, wie Schwarzfahren oder Vandalismus, und dem Sicherheitsgefühl der Fahrgäste noch nicht berücksichtigt. Denn neben der Einnahmesicherung wirken sich auch die Bestätigung der ehrlichen Fahrgäste durch die Prüfung und die Reduzierung von Vandalismus und Verunreinigungen durch die reine Präsenz der Prüfer auf das wirtschaftliche Ergebnis des Verkehrsunternehmens aus.

Wolfgang Peper verantwortet seit vielen Jahren das Segment Öffentlicher Personenverkehr bei SECURITAS.

Eine Frage der Planung

Um ein wirkungsvolles Prüfkonzept zu implementieren, ist es wichtig sich das entsprechende System genau anzusehen. Wann wird schwarzgefahren und auf welchen Strecken werden die meisten Schwarzfahrer festgestellt? Die Planung von Ticketinspektionen orientiert sich an den Fahrgastströmen und muss flexibel auf deren Verlagerung reagieren. Regulärer Streifendienst, Abgangskontrolle oder Vollkontrolle – auch die Wahl der passenden Prüfelemente hängt von diesen Fragen ab.

Wer fährt schwarz und aus welchem Grund? Eine hohe Zahl an „Graufah-

ren“ – also an Fahrgästen, die aus Unwissenheit das falsche Ticket gelöst haben – deutet eventuell auf ein kompliziertes Fahrpreissystem oder Fehler in der Kommunikation hin. Zwei Aspekte stehen dabei im Vordergrund: das Erklären des Ticketsystems und die Aufklärung über die Bedeutung die Folgen des Schwarzfahrens. Eine hohe Zahl von Schwarzfahrern dagegen verlangt nach neuen Einsatzkonzepten und regelmäßige Abgangskontrollen oder gemeinsame Vollkontrollen mit der Polizei. Zunehmend werden auch gefälschte Tickets zum Problem. Hier kann es sinnvoll sein, die Mitarbei-



terschulungen zu intensivieren und gleichzeitig die Fahrgäste aufzuklären. Auch E-Ticketing stellt den Prüfdienst vor neue Aufgaben. Hier können innovative Lesegeräte helfen, den Zeitaufwand je Prüfung möglichst gering zu halten.

Der Mitarbeiter als flexibles Einsatzinstrument

Bei der Münchner Verkehrsgesellschaft wurde der Prüfdienst 2004 umstrukturiert. Die Mitarbeiter wurden vom All-Rounder zum Fahrkarten-Spezialisten – mit bemerkenswerten Effekten.

- Steigerung der Kontrollfrequenz,
- Erhöhung der festgestellten Fälle,
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

In München ist der Prüfdienst Teil des Vertriebs, aber auch hier zeigt sich die enge Vernetzung der Bereiche Security und Prüfdienst. Alle Mitarbeiter der U-Bahnwache haben eine duale Ausbildung und können zum Spitzenabbau oder in sicherheitsrelevanten Fällen die Fahrkarten prüfen. In der Nacht übernimmt die U-Bahnwache den Prüfdienst sogar in Gänze – eine wirtschaftliche Lösung, die zum Sicherheitsgefühl der Fahrgäste beiträgt.

Bei der Hamburger Hochbahn-Wache beginnt jeder Mitarbeiter als Fahrkartenprüfer und qualifiziert sich später entsprechend seiner Neigungen für weiterführende Ausgaben im Prüf- oder Sicherheitsdienst weiter. Neben einer hohen betrieblichen Flexibilität steigert diese Regelung vor allem die interne Akzeptanz des Prüfdienstes. Mitarbeiter, die den Fahrkartenprüfdienst und den Sicherheitsdienst in ihren Aufgaben vereinen möchten, können sich für den sogenannten Verfügungsdienst qualifizieren. Während sie in der Woche Fahrkarten prüfen, unterstützen sie am Wochenende oder bei besonderen Lagen den Sicherheitsdienst.



Fahrkartenprüfdienste müssen effizient und fahrgastfreundlich sein, aber vor allem individuell (Bilder: SECURITAS).

Uniformiert oder zivil?

Uniformierte Mitarbeiter sind sichtbare Autoritäten und haben so eine präventive Rolle. Allein durch ihre regelmäßige Präsenz im Netz können sie den Abverkauf von Tickets erhöhen. Sie steigern die Erwartung der Fahrgäste geprüft zu werden, bestätigen die zahlenden Fahrgäste und verbessern langfristig die Zahlungsmoral.

Zivile Streifen setzen auf den Überraschungsmoment. Sie haben kurzfristige betrachtet eine höhere Erfolgsquote, aber eine geringere Wirkung auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste. Gerade in Gegenden mit einer hohen Schwarzfahrerquote können zivile Streifen ein sehr erfolgreiches Instrument sein.

Eine absolute Entscheidung ist hier aber nicht notwendig. Viele unserer Kunden auf nationaler und internationaler Ebene praktizieren erfolgreich gemischte Konzepte.

Erfolgsmessung – Qualität vor Quantität

In Anbetracht der Tatsache, dass Ticketinspektion ein sensibler Bereich mit Auswirkung auf das wirtschaftliche Ergebnis des Unternehmens und dessen

Image ist, kommt der Qualitätskontrolle eine hohe Bedeutung zu. Die einfachste Form der Erfolgsmessung ist das Zählen der festgestellten Fahrgeldhinterzieher und die Summe der eingebrachten Erhöhten Beförderungsentgelte (EBE).

Bei der Bewertung der erbrachten EBE ist letztendlich entscheidend, welchen Ertrag ein verwertbarer EBE einbringt. Hier bietet sich eine intensive Zusammenarbeit mit einem Inkasso Unternehmen an. Die Kooperation mit spezialisierten Inkasso Unternehmen hat in letzter Zeit an Bedeutung gewonnen. Die gemeinsame Erzeugung von Statistiken nach Parametern wie Postrückläuferquote oder Feststellungen nach Strecken und Tageszeiten sind geeignet, das vorhandene Personal möglichst effizient einzusetzen und fließen in die Einsatzplanung zurück.

Damit wird man aber den Kollegen nicht gerecht. Eine rein zahlenorientierte Evaluation zwingt die Kollegen im Prinzip dazu, jedes falsche Ticket zu ahnden. Dies widerspricht dem Prinzip der Serviceorientierung und schadet langfristig dem Image des Verkehrsunternehmens. Ebenso sollte die Steigerung der Fahrgastzahlen und der Ticketverkäufe in die Erfolgsmessung einfließen. Aber auch direkte Fahrgastrückmeldungen und Kundenbefragungen sollten involviert werden.

Fazit

Fahrkartenprüfdienste müssen effizient und fahrgastfreundlich sein, aber vor allem individuell. Es gibt keine Wunderwaffe gegen Leistungserschleichung, aber eine Reihe von wirksamen Instrumenten. Wichtig ist, die Balance zwischen präventiven Maßnahmen, wie Kommunikation oder Mitarbeiterpräsenz und korrektiven Maßnahmen zu finden. Die Zielsetzungen ist immer gleich: die Schwarzfahrerquote senken und die Einnahmeverluste reduzieren.

[e-mail: peper.wolfgang@securitas.de](mailto:peper.wolfgang@securitas.de)