

Gartenstadt Haan  
Herr Peter Sangermann  
Alleestr. 8  
42781 Haan

Telefon +49.211.582-01  
Fax +49.211.582-1966  
rheinbahn@rheinbahn.de  
www.rheinbahn.de  
www.facebook.com/rheinbahn

Rheinbahn AG  
Hauptverwaltung  
Hansaallee 1  
D-40549 Düsseldorf  
Postfach 10 42 63  
D-40033 Düsseldorf

Ansprechpartner  
Abteilung  
Zimmer  
Telefon  
Fax  
E-Mail

Herr Bohnenkamp  
K211.300  
E01  
0211.582-1956  
0211.582-1823  
kundendialog@rheinbahn.de

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Ihre Nachricht vom	Datum
	16170347-boh	21.06.2016	07.07.2016

### Kostenlose Schlaue Nummer, Entschließungsantrag des UA ÖPNV

Sehr geehrter Herr Sangermann,

vielen Dank für Ihre Zuschrift. Sie wünschen angelehnt an den Entschließungsantrag der „Wählergemeinschaft Lebenswertes Haan“ eine für den Kunden kostenfreie Telefonhotline.

Die gemeinschaftlich im Verkehrsverbund-Rhein-Ruhr betriebene Schlaue Nummer ist eine Fahrplan- und Tarifauskunft. Es werden zudem Anregungen entgegengenommen. Im Störfall wird versucht, über Alternativen zu beraten.

Im VRR ist Beschlusslage diese Telefonnummer mit einer 0 180 6 er-Nummer, mit einer Gebühr von 0,20 € bzw. 0,60 € (mobil) auszustatten. Für diese Vergünstigung für unsere Kunden, weg von einem Zeittakt, hatten wir zum 01.01.2015 die Rufnummern-gasse gewechselt. Wie die Wählergemeinschaft richtig berichtet, fallen die Gebühren je Anruf, ganz gleich welcher Dauer an. Sie stellen die reinen Telefongebühren da. Warteschleifen sind per Gesetz kostenfrei.

Auf der anderen Seite wird für die Bereithaltung der Einrichtung und die Bezahlung der Telefonagenten/innen, ein weitaus höherer Betrag fällig. Im Jahr 2015 wurde im VRR eine Vorauszahlung von 1,1 Mio. Euro Umsatzvolumen geleistet.

Die Wählergemeinschaft Lebenswertes Haan berichtet auch richtig, dass wir vieles zur Information unserer Kunden machen. Unsere Fahrpläne geben unsere Kunden-Center kostenlos an unsere Kunden aus. Wir halten eine App vor, in der wir, ebenso wie in der elektronischen Fahrplanauskunft, zukünftig in Ist-Zeiten die Fahrplanangaben machen. Wir unterhalten mit dem Sprechenden Fahrplan eine gebührenfreie 800er Nummer. Mit etwas geübter Benutzung liefert diese dem Kunden gute Resultate und eine kostenfreie SMS des Ergebnisses für unterwegs. Über Störungen berichten wir

Vorstand:  
Michael Clausecker  
Sprecher des Vorstands  
Klaus Klar  
Vorstand und Arbeitsdirekte

Vorsitzender  
des Aufsichtsrats:  
Oberbürgermeister  
Thomas Geisel

Amtsgericht Düsseldorf  
HRB 562

Ust.-Id.-Nr.  
DE 119270557

Steuernummer  
103/5705/0897

Deutsche Kreditbank  
IBAN  
DE11 1203 0000 0002 0765 11  
BIC BYLADEM1001

Stadtsparkasse Düsseldorf  
IBAN  
DE67 3005 0110 0010 0127 06  
BIC DUSSEDDXXX

Mit Bus und Bahn  
zur Hauptverwaltung

**U-Bahn**  
Ⓜ Rheinbahnhaus  
U74 U76 U77  
Ⓜ Belsenplatz\*  
U70 U75

**Bus**  
Ⓜ Belsenplatz\*  
828 833 834 835  
836 862

\*Vom Belsenplatz ca. sieben Min  
Fußweg zur Hansaallee 1

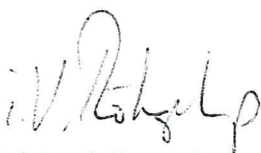
über die App, an einigen Haltestellen auch in der Dynamischen Fahrgastinformation. Wir berichten über die Sozialen Medien, wie Twitter und facebook und über ein Newslettersystem, bei dem man sich die Newsletter „seiner“ Linien bestellen kann. Darüber hinaus besteht die Mobilitätsgarantie, mit der sich der Fahrgast bei einer Verzögerung von 20 Minuten als Fahrtalternative auf unsere Rechnung ein Taxi nehmen kann.

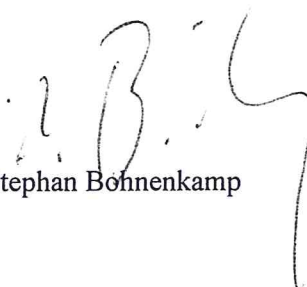
Die CallCenter-Leistung wurde vom VRR in dieser Form in der Gesellschafterversammlung beschlossen und nachfolgend so ausgeschrieben. Vor der Ausschreibung wurden auch Szenarien mit einer „kostenfreien“ Festnetznummer durchgespielt. Es muss davon ausgegangen werden, dass sich die Anrufer unter einer kostenfreien Nummer verfünffachen. Dabei besteht die grundsätzliche Entscheidung, ob diese Kosten getragen bzw. auf die Kunden, die sich anderweitig informieren, im Fahrpreis umgelegt werden soll.

Bei Verkehrsstörungen ist der Grund der Störung eigentlich nicht relevant. Interessanter ist die Fahrtalternative. Das ortsfremde CallCenter kann hier nur über das zur Verfügung stehende Info- und Kartenmaterial und mit Rückfragen bei der Leitstelle helfen. Wir werden den Text bei Störungen auf den dynamischen Fahrgastanzeigen entsprechend überarbeiten und empfehlen die App. Die angesprochenen älteren, nicht Technik affinen Fahrgäste findet man selten bei den Anrufern. Diese Kunden informieren sich meist im Vorfeld der Fahrt und sind ortskundig.

In den Beschluss der Gesellschafterversammlung vom 02.12.2013 werden wir nicht eingreifen. Ihren Wunsch nehmen wir aber für die Neuausschreibung mit in den Arbeitskreis und die Entscheidergremien.

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinbahn AG

  
Reinhardt Rötgerkamp

  
Stephan Böhnenkamp