

CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Herrn Oberbürgermeister  
Dr. Ulrich Maly  
Rathausplatz 2  
**90403 Nürnberg**

Wolff'scher Bau des Rathauses  
Zimmer 58  
Rathausplatz 2, 90403 Nürnberg  
Telefon: 09 11 / 231 – 2907  
Telefax: 09 11 / 231 – 4051  
E-Mail: [csu@stadt.nuernberg.de](mailto:csu@stadt.nuernberg.de)  
[www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de](http://www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de)

*STR am 28.10.15*

OBERBÜRGERMEISTER	
22. OKT. 2015	
II	Antwort auf die Eingangs-Nr. ...
VAG	Antwort auf die Eingangs-Nr. ...

*X* *M*

mk / 22.10.2015  
König

*Tax vorab*

### Smartphone-Angebot der VAG optimieren

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

mit dem Ausstieg der VAG aus der bundesweit von vielen Verkehrsbetrieben genutzten Smartphone-App „Handy-Ticket“ wurde im vergangenen Monat auf ein eigenes System zum Online-Ticketkauf umgestellt.

Seither gibt es zahlreiche Klagen von Nutzern, die sich über die „Usability“ – den Bedienkomfort, die Navigation, die Registrierung und die Datenerfassung beschweren.

So benötige ein Ticketkauf dramatisch mehr Schritte und damit Zeit als in der bisherigen Handy-Ticket-App. Auch sei es zwingend erforderlich vor dem Ticketkauf den Namen der Abfahrthaltestelle manuell einzugeben – Straßennamen werden nicht akzeptiert, eine Ortungsfunktion fehlt und die Suche in den Haltestellen erweist sich als umständlich. Im Selbstversuch an der Haltestelle „Rathaus“ vor dem Wolff'schen Bau wurde beim Versuch ein Ticket zu lösen die entsprechende Rathaushaltestelle in Nürnberg erst an einundreißigster Stelle gefunden. Ohne diese aufwändige Suche nach der richtigen Stadt zum Rathaus war ein Ticketkauf systemseitig nicht möglich. Es ist nicht zumutbar, dass ein Nutzer dann mit der Handy-App vor dem Busfahrer steht und verzweifelt versucht sein Ticket zu lösen um mitgenommen zu werden. Darüber hinaus müssen bei der Mitnahme von Personen zwingend deren persönliche Daten angegeben werden – ein Schritt der auf viel Unverständnis stößt. Wir stellen in Frage, ob hier im Vergleich zur „analogen“ Variante (Ticket kaufen und dem Begleiter in die Hand drücken) unverhältnismäßiger Aufwand betrieben wird, um möglichem Missbrauch entgegen zu wirken.

All dies macht die neue App unattraktiv für Nutzer und sorgt für viele „Ein Mal und nicht wieder“-Reaktionen, die an uns herangetragen wurden.

Unserer Meinung nach ist die neue, VAG-eigene Ticket-App ein Rückschritt statt ein Fortschritt. Mobile Anwendungen sollen den Nahverkehr einfacher und attraktiver machen, spontane Gelegenheitsuser sollen durch die Nutzung zum regelmäßigen Nutzer oder „Vielfahrer“ werden. Dazu braucht es funktionierende, einfach zu bedienende Anwendungen mit einem Mehrwert für den Nutzer.

So bieten die aktuellsten Betriebssysteme für mobile Geräte z.B. eigene Karten- und Navigationsanwendungen, die den örtlichen ÖPNV in Echtzeit in die Kartenanwendungen mit einbinden. Integration der Standorte von Haltestellen, Abfahrtszeiten, Routenberechnung bis hin zum Ticketkauf ist in der Karten-App (z.B. für iOS9) machbar und z. B. für die Berliner Verkehrsbetriebe bereits umgesetzt.

Die CSU-Stadtratsfraktion stellt daher zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

**Antrag:**

Die VAG nimmt Stellung zur Beschwerdelage hinsichtlich der „neuen“ App und erläutert die Gründe für den Ausstieg aus dem vorherigen System „Handy-Ticket-Deutschland“.

Es wird dargelegt, ob und wie man die derzeitig umständliche Bedienung optimieren kann um Komfort und Geschwindigkeit der App schnellstmöglich zumindest wieder auf den Status vor der Umstellung zu bringen.

Über den derzeitigen Stand des technisch Machbaren im Bereich der mobilen Anwendungen für den ÖPNV wird berichtet. Dabei wird insbesondere auch auf Möglichkeiten zur Live-Integration des Nahverkehrs in Karten- und Navigationsanwendungen in Betriebssystemen der neuesten Generation eingegangen.

Die VAG wird beauftragt, Kontakt zu den Herstellern / Anbietern solcher Systeme Kontakt aufzunehmen und die Voraussetzungen eines Einsatzes für den Nürnberger ÖPNV zu prüfen.

Mit freundlichen Grüßen



Sebastian Brehm  
Fraktionsvorsitzender