

## Mitteilung der Stadtwerke Bielefeld

für den Beirat für Behindertenfragen am

19.08.2020

für den Seniorenrat am

19.08.2020

für den Sozial- und Gesundheitsausschuss am

25.08.2020

### Thema:

#### **Einführung SilberAbo und SilberAbo+**

### Mitteilung:

Die Verkehrsbetriebe moBiel ziehen nach der Ablösung des Premium 60plusAbos durch das SilberAbo und der Einführung des SilberAbo+ eine erste positive Bilanz. Das SilberAbo+, das es erst seit Anfang August 2020 gibt, ergänzt das bisherige SilberAbo nochmals und ermöglicht mindestens einer weiteren Person, mit Bus und Stadtbahn zu fahren. Der Absatz von Tickets im Senioren-Segment ist innerhalb weniger Monate stark angestiegen.

Premium60plusAbo-Kunden: etwa 1100 (Stand Ende 2019)

SilberAbo-Kunden: 2206 (Stand 14.8.2020)

SilberAbo+-Kunden: 328 (Stand 14.8.2020)

Die Planungen, das Premium 60plusAbo durch das SilberAbo abzulösen, liefen bereits mit der zunächst probeweisen Einführung des neuen Angebots im Jahr 2019. Damals hatte die Nachfrage nach dem Premium60plus-Abo bereits stagniert. Vielen Kunden war das Abo zu teuer. Sie kritisierten außerdem die Laufzeit von 12 Monaten als zu lange. Viele Fahrgäste nutzten die Mitnahmemöglichkeit für eine weitere Person nur sehr begrenzt und stiegen erst nach 9 Uhr in Bus und Bahn. Sie wünschten sich ein einfaches, günstiges und flexibles Ticket.

Diesen Wünschen ist moBiel mit dem SilberAbo und dem SilberAbo+ nachgekommen. Zahlreiche ehemalige Premium60plusAbo-Kunden sind bereits ins SilberAbo gewechselt. Zuletzt wechselten 4 von 5 ehemaligen Premium60plusAbo-Kunden zum SilberAbo.

Mit den inzwischen mehr als 2.200 Kunden im SilberAbo konnte die Anzahl der Tickets im Senioren-Segment verdoppelt werden – Tendenz steigend. Aus Sicht von moBiel ist das ein starkes Signal für die Verkehrswende.

#### **Vergleich Premium 60plusAbo / SilberAbo(+)**

Das Premium 60plus-Abo war bisher zu einem Preis von 59,70 Euro pro Monat erhältlich. Das SilberAbo wird nun mit 36 Euro monatlich veranschlagt. Wer die Plus-Variante dazu wünscht, zahlt einen Aufpreis von 18 Euro und bleibt mit insgesamt 54 Euro immer noch unter dem Premium 60plusAbo. Flexibel sind die Kunden, weil die Mindestvertragslaufzeit von 12 auf 3 Monate herabgesetzt worden ist.

Möchte ein SilberAbo-Kunde außerhalb des Gültigkeitszeitraums unterwegs sein (d.h. vor 9 Uhr), besteht die Möglichkeit, auf ein 4erTicket für 9,00 Euro zurückzugreifen: Damit kostet die einzelne Fahrt 2,25 Euro – das heißt, selbst bei 11 Fahrten mit dem 4erTicket fahren SilberAbo-Inhaber noch günstiger als mit einem regulären Abo.

Mit der Partnerkarte im SilberAbo+ zum halben Preis hat moBiel nun auf den Wunsch reagiert, weiterhin auch tagsüber eine weitere Person mitnehmen zu können. Und moBiel ist sogar noch weitergegangen: Das SilberAbo+ ist als vollwertiges Ticket getrennt vom SilberAbo nutzbar und beinhaltet eine zusätzliche Mitnahmemöglichkeit nach 19 Uhr und am Wochenende. Damit ist eine Nutzung für bis zu vier Personen möglich.

Rückmeldungen der SilberAbo-Kunden haben außerdem gezeigt, dass viele Nutzer für den Preisvorteil gern auf Fahrten nach 9 Uhr ausweichen. Für moBiel ist das eine Möglichkeit, um Fahrgastströme auf den gesamten Vormittag zu verteilen, so morgens mehr Kapazitäten für den Pendler- und Schülerverkehr zu schaffen und für die Kunden ein preislich äußerst attraktives Ticket anbieten zu können.

### **Umgang mit Kundenbeschwerden**

Bislang sind etwa 50-60 Kunden auf moBiel zugekommen und haben darauf hingewiesen, dass sie das Premium 60plusAbo bislang genutzt haben, um vor 9 Uhr zur Arbeit zu fahren, ihren Arzt aufzusuchen oder ihre Enkel zur Schule zu bringen. Diese Thematik ist ausführlich mit dem Seniorenrat und auch mit Bielefeld pro Nahverkehr diskutiert worden. Dabei sind sich die Beteiligten einig, dass eine Ausweitung des Angebots auf Fahrten vor 9 Uhr nicht ohne zusätzliche Kosten erfolgen kann. moBiel hat eine Kundenbefragung vorgeschlagen, wodurch im Herbst entschieden wird, wie eine Lösung für diesen Kundenkreis aussehen könnte.

Beschwerden hatte es in erster Linie im Juli 2020 gegeben. Zuletzt hat es bei moBiel keine negativen Reaktionen auf die Umstellung der Abos gegeben.

Gez. Hans-Heinrich Sellmann

Stadtwerke Bielefeld, Leiter Unternehmenskommunikation