

**1479 A**

An den

Vorsitzenden des Hauptausschusses

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

**Muva**

37. Sitzung des Hauptausschusses am 07. Juni 2023

Bericht SenUMVK - IV C 56 - vom 13. Februar 2023, rote Nr. 0883

47. Sitzung des Hauptausschusses am 18. Oktober 2023

Bericht SenMVKU - IV C 56 - vom 03. September 2023, rote Nr. 0883 A

60. Sitzung des Hauptausschusses am 10. April 2024

Bericht SenMVKU - IV C 56 - vom 21. März 2024, rote Nr. 1479 und 1479-1

Kapitel 0730 - Verkehr

Titel 54045 - Leistungen des innerstädtischen ÖPNV -

Ansatz 2023:	861.704.000,00 €
Ansatz 2024:	796.192.000,00 €
Ansatz 2025 :	845.126.000,00 €
Ist 2023:	799.685.745,22 €
Verfügungsbeschränkungen:	18.000.000,00 €
Aktuelles Ist (Stand 27.05.2024):	310.500.087,33 €

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„SenMVKU

wird gebeten, dem Hauptausschuss bis Mitte des Jahres 2024 einen Folgebericht zum Fortgang und zur Evaluation des Projektes „Muva“ aufzuliefern.“

## Beschlussempfehlung

Der Hauptausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Hierzu wird berichtet:

### **Projektziel:**

Der ÖPNV-Aufgabenträger hat im Jahr 2021 bei der BVG einen bedarfsgesteuerten Rufbusdienst im ÖPNV zwischen (virtuellen) Haltestellen („On-Demand-Ridepooling“) als zusätzliche Verkehrsleistung gem. § 15 Abs. 3 des Verkehrsvertrages mit der BVG bestellt. Die Bestellung setzt den im Nahverkehrsplan (NVP) 2019-2023 benannten Auftrag zur „Erprobung von Rufbussen zur Behebung von Defiziten im ÖPNV“ um und verfolgt das Ziel zu erproben, inwieweit mithilfe bedarfsgesteuerter Angebote folgende Ziele zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen erreicht werden können:

- **Stärkung des Umweltverbundes:** Das On-Demand-Ridepooling-Angebot soll zur Verbesserung des ÖPNV-Angebotes führen und so die Attraktivität des ÖPNV steigern. Zusätzlich soll es die Nutzung von Rad und Fußverkehr steigern und damit zur Stärkung des Umweltverbundes beitragen.
- **Beitrag „Mobilität für alle“:** Durch das On-Demand-Ridepooling-Angebot werden Erschließungslücken geschlossen und ein barrierefreies Angebot bereitgestellt, welches Mobilität für alle Berlinerinnen und Berliner jeden Alters rund um die Uhr und an allen Tagen des Jahres gewährleistet.
- **Beitrag zur Verringerung von Verkehrsaufwand:** Das On-Demand Ridepooling-Angebot soll zu einer Reduzierung des Verkehrsaufkommens beitragen.

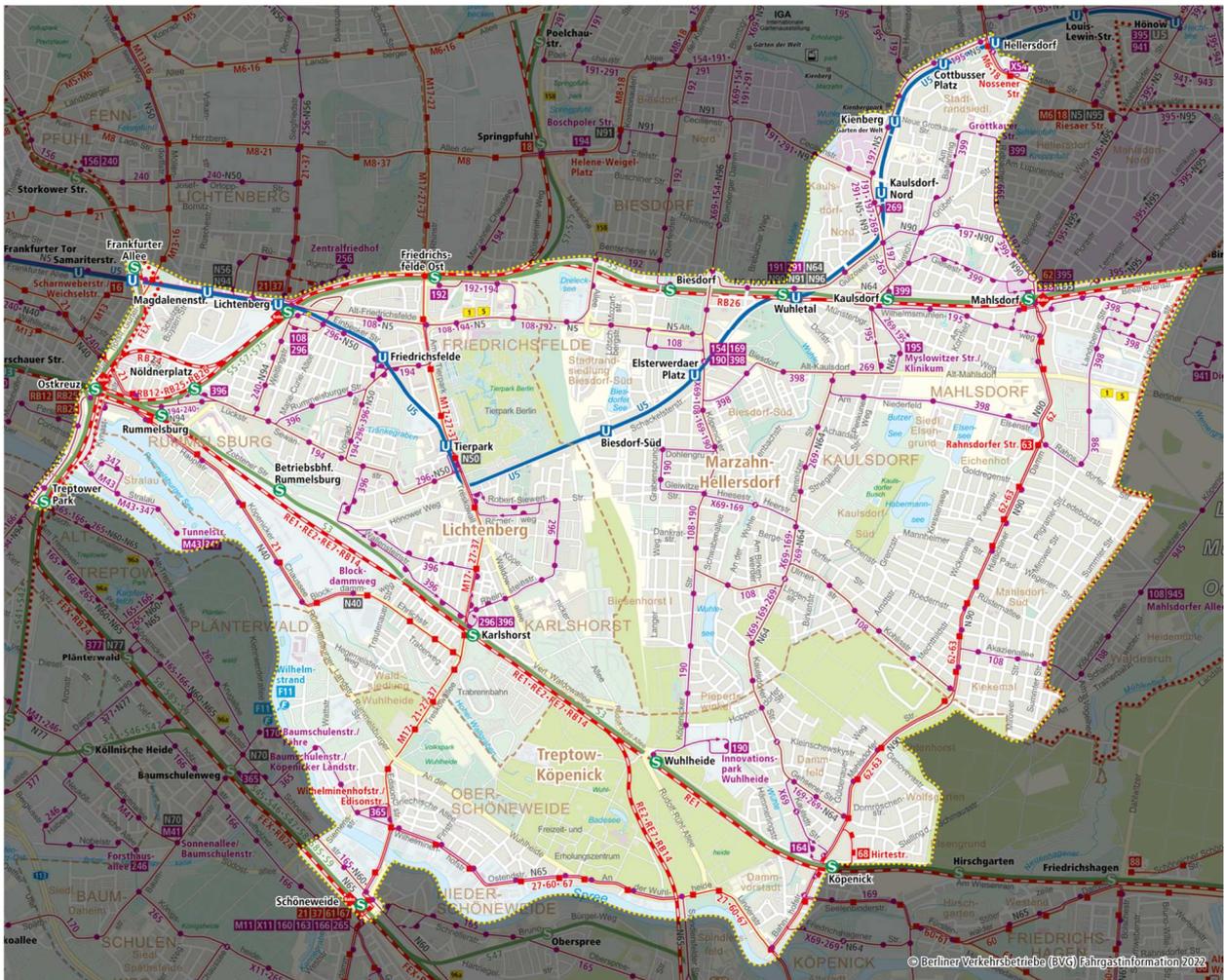
### **Wesentliche Projektinhalte:**

Zur Umsetzung des o.g. Prüfauftrages hatte die BVG ein Ridepooling-Angebot konzipiert, das in Abstimmung mit dem Aufgabenträger in einem iterativen Prozess weiterentwickelt und vom Land Berlin als sog. Linienbedarfsverkehr als Teil des ÖPNV-Angebots bei der BVG beauftragt wurde. Es handelt sich um ein bis zum 31.12.2025 befristetes Pilotprojekt, das laut Bestellung folgende Kernelemente umfasst:

#### Bediengebiet:

Das Bediengebiet östlich der Innenstadt im Tarifbereich B sollte mindestens 41 km<sup>2</sup> umfassen, umfasst aktuell 62 km<sup>2</sup> und wird von ca. 210.000 Menschen bewohnt.

Das Gebiet deckt gleich mehrere der im NVP 2019-2023 identifizierten Potenzialgebiete für bedarfsorientierte ÖPNV-Angebote ab, geht im Umfang über die im NVP vorgesehenen Pilotierungsgebiete deutlich hinaus und umfasst unterschiedliche Siedlungsstrukturen, Unterschiede im Grad an Pkw-Ausstattung der Haushalte sowie unterschiedliche Zielgruppen (bspw. unterschiedliche Einkommensniveaus).



Leistungsumfang gem. Bestellung des Aufgabenträgers:

- bedarfsgesteuerte Sammelbeförderung im ÖPNV mind. 20 Stunden täglich, (BVG bietet tatsächlich 24/7 an) zwischen virtuellen Haltestellen,
- Basis ist eine entsprechende digitale Plattform und korrespondierende App, die das intermodale Buchen der gesamten Reisekette anbietet,
- Info über Rufbus-Angebot via Pop-Up Fenster in der BVG-Fahrinfo-App (Angabe der Callcenter-Nummer, Weiterleitung in die Rufbus-App, Weiterleitung zum Rufbus-App-Download),
- Integration in Fahrinfo Dritter, insbesondere VBB, durch einen intelligenten deeplink innerhalb der ersten 6 Monaten nach Start,
- Die Fahrzeugflotte soll mind. 50 % barrierefreie Fahrzeuge entsprechend den Anforderungen des NVP und mind. 50 % Fahrzeuge mit elektrischem Antrieb umfassen.

Preis:

Der Rufbus kann mit einem ÖPNV-Ticket/Abo genutzt werden, dass Berlin AB umfasst zuzüglich eines Zuschlags, der je nach Art der vom Fahrgast gewählten Verbindung und Abholort differenziert:

1. „Zubringer zu „klassischem ÖPNV“ (nächste Haltestelle) innerhalb unterversorgter Gebiete“: zuschlagsfrei nutzbar,

2. „Zu/Abbringer zu „klassischem ÖPNV“ (nächster ÖPNV-Knotenpunkt, i.d.R. S- oder U-Bahnhaltestelle) außerhalb unterversorgter Gebiete“: fixer Komfortzuschlag von 1,50 Euro; Mitfahrende zahlen 1/3 des Zuschlags
3. Direktfahrt zwischen „virtuellen Haltestellen“: entfernungsabhängiger Komfortzuschlag in Höhe von 1,50 Euro je Kilometer; Mitfahrende zahlen 1/3 des Komfortzuschlags.

#### Buchungsmöglichkeit:

1. digital über die Rufbus-App: Kundenregistrierung, Fahrtbuchung, Zahlung des Zuschlags und bei Bedarf eines VBB-Tickets (per Kreditkarte, Lastschrift oder PayPal) etc., Barzahlung mittelbar möglich mit der BVG Guthabekarte.
2. analog telefonisch beim Rufbus-Callcenter, Bezahlung mit BVG Guthabekarte.

#### **Bisher erreichte Umsetzungsschritte:**

Am 15.09.2022 starteten die Rufbusleistungen unter dem von der BVG gewählten Namen „Muva Flexible Fahrt“ zusammen mit der separat beauftragten alternativen barrierefreien Beförderung, genannt „Muva Aufzugersatz“. Diese beiden unterschiedlichen Dienste werden in einer gemeinsamen Muva-App angeboten. Mit der Entwicklung der App, der Verknüpfung zu anderen Auskunftsmitteln und der Durchführung der Betriebsleistungen hat die BVG die Via GmbH (Via) als Subunternehmerin beauftragt.

Die Erprobung des Rufbusses „Muva Flexible Fahrt“ konnte von der BVG und Via zunächst nur mit bestimmten Kernfunktionen angeboten werden. Sukzessive wurden weitere der bestellten Angebotskomponenten ergänzt:

- 15.09.22: Start mit Direktfahrten und Zubringerfahrten, die ausschließlich per App gebucht und bezahlt werden können, allerdings noch ohne intermodale Buchungsmöglichkeit des Zubringers (d.h. Buchung der gesamten Reisekette inkl. Muva Zu- bzw. Abbringer), sondern behelfsweise pauschale Definition aller Fahrten in einem 4 km-Radius zu einer S- oder U-Bahnhaltestelle im Bediengebiet als Zubringer).
- Seit 01.12.2022: telefonische Buchung möglich (neuer Callcenter-Anbieter der BVG)
- Seit 01.12.2022: Vorausbuchungen über die App und Callcenter möglich.
- 1. Quartal 2023: allgemeiner Pop-up Hinweis in der BVG Fahrinfo-App bei Anfragen mit Bezug zum Bediengebiet, dass es ein MUVA-Angebot gibt
- 15.04.2023: Barzahlung möglich (Alternative zur technisch schwer umsetzbaren Zahlung per BVG-Guthabekarte)
- 01.08.2023 Möglichkeit des intermodalen Buchens in der MUVA App, also die Buchung der gesamten Reisekette mit Start/Ziel außerhalb des Bediengebiets, App berechnet optimale Kombination aus „klassischem ÖPNV“ und Muva
- 15.01.2024 Möglichkeit des intermodalen Buchens über das Callcenter

Nicht mehr vorgesehene Angebotskomponente: Zuschlagsfreie Fahrten von/zur nächsten Haltestelle in unterversorgten Gebieten (zu aufwändig in der technischen Umsetzung).

Die Integration des Muva in Auskunftssysteme Dritter, z.B. VBB, durch intelligenten Deeplink ist technisch herausfordernd, wird aber weiterverfolgt werden. Es erscheint derzeit aussichtsreich, dass eine Umsetzung im Spätsommer 2024 erfolgen kann.

Seit Angebotsstart wurden darüber hinaus Verbesserungen der Nutzungsfreundlichkeit der App, der Kundeninformation auf der BVG-Website und der Qualifikation der Mitarbeitenden im CallCenter

umgesetzt. Ferner führte die BVG mehrere, unterschiedliche Marketingkampagnen durch, informierte Multiplikatoren und bemühte sich, wichtige Zielgruppen direkt anzusprechen. Auch Via hat sich aktiv mit Maßnahmen zur Kundengewinnung beteiligt. So hat Via zwei Rabatt-Aktionen finanziert (zuschlagsfreie Fahrten vom/zum Bahnhof in der Zeit Mitte November 2022 bis Mitte April 2023 sowie Dezember 2023 bis Januar 2024), durch die jeweils verstärkt auf das Angebot aufmerksam gemacht werden sollte.

SenMVKU hat zur Belebung der Nachfrage ab August 2023 den Preis für die Zubringerfahrten bis auf weiteres abgesenkt: Von 1,50 Euro auf 1 Euro. Auch bei den Direktfahrten wurde der Zuschlag je Kilometer auf 1 Euro abgesenkt. Zudem fahren weitere Personen, die den Buchenden begleiten, kostenlos.

Gründe für die zeitlich und z.T. inhaltlich von der Bestellung abweichenden Umsetzung waren u.a. technische Probleme bei der Umsetzung der jeweiligen Komponenten in der App, Verzögerungen bei Subunternehmervergaben der BVG und die hohen Aufwände für die Verknüpfung der Muva-App mit der BVG-Fahrinfo.

### **Entwicklung der Fahrgastnachfrage**

Seit Betriebsstart bis einschließlich 31.03.2024 wurden mit dem BVG Muva Flexible Fahrt rund 68.000 Fahrgäste befördert. Bereits in dem Bericht rote Nr. 1479-1 wurden die Zahlen zu Nutzerinnen und Nutzern des On-Demand-Services Muva aus dem Vorjahreszeitraum 2023 - und zugleich dem ersten vollständigen Betriebsjahr - der Erprobung des Rufbus-Dienstes mit einer beigefügten Tabelle „Muva Nutzungskennzahlen für das Jahr 2023“ übermittelt.

Die Nutzungszahlen waren mit insgesamt 35.505 Fahrten von 2.806 Buchenden und 49.280 Fahrgästen im Jahr 2023 bisher deutlich geringer als erwartet. Der Bestellung des Angebots durch den Aufgabenträger und der entsprechenden Kalkulation durch die BVG lag als Zielgröße für das Jahr 2023 eine Personenfahrtenanzahl von 212.958 zu Grunde.

Im Durchschnitt wurden im Jahr 2023 täglich knapp 100 Fahrten durchgeführt. Das Angebot wurde wochentäglich im Durchschnitt von jeweils 131 Fahrgästen in 29 Fahrzeugen genutzt, an den Wochenenden waren es durchschnittlich 154 Fahrgäste pro Tag.

Es ist bekannt, dass die Änderung von Mobilitätsmustern in der Bevölkerung längere Zeit benötigt. Bisher zeigt sich allerdings, dass die ursprünglich kalkulierten Nachfragezahlen nicht erreicht werden, was sich auch entsprechend auf den bisherigen durchschnittlichen Zuschussbedarf einer Fahrt auswirkt.

### **Angebotsqualität**

Die tatsächliche durchschnittliche Wartezeit auf einen Muva liegt mit Blick auf die tatsächlich durchgeführten Fahrten bei 9 Minuten, bei angefragten Fahrten bei 9,5 Minuten. Damit übertrifft die BVG die Anforderungen des Aufgabenträgers, die eine maximale durchschnittliche Wartezeit von 20 Minuten vorsehen. Ergänzend wird auf die Kennzahlen aus dem Bericht vom 21.03.2024, rote Nr. 1479-1 verwiesen.

### **Wirtschaftlichkeit**

Für das Jahr 2023 wurde von der BVG im Rahmen der Angebotskalkulation ein Zuschussbedarf von 13,50 Euro pro Fahrgast prognostiziert. Insgesamt lag der Zuschussbedarf pro Fahrgast im Jahr 2023 jedoch bei ca. 51 Euro (unter Berücksichtigung der bereits eingerechneten Kürzung der Vergütung wegen noch nicht umgesetzter Angebotskomponenten). Seit Betriebsstart verringerte sich der rechnerische monatliche Zuschussbedarf in der Tendenz zwar, allerdings lag er im März 2024 wieder erhöht bei ca. 56 Euro pro Fahrgast, da die Nachfrage u.a. nach einem streikbedingten Schub und dem Ende der jüngsten Freifahrtaktion von Via zurückging. Die Preissensitivität der Muva-Fahrgäste ist hoch. Dies zeigt sich auch in dem deutlich geringeren Anteil der Direktfahrten, die eher ein taxiähnliches Angebot darstellen und insofern einen - immer noch günstigen - entfernungsabhängigen Zuschlag vorsehen. Hier hatte die BVG mit einem höheren Anteil und insofern höheren Einnahmen zur Gegenfinanzierung kalkuliert.

Der Anteil der gebündelten Fahrten im Verhältnis zu den Fahrten insgesamt liegt im März 2024 bei 8,4 %; der Besetzungsquotient aus Personenkilometer und Fahrzeugkilometer, womit die Effizienz des Systems gemessen werden kann, bei 0,3.

Hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit des Angebotes bestehen für bedarfsgesteuerte Angebote grundsätzliche Zielkonflikte: Der Anteil der Personalkosten ist hoch, da ein angemessenes Angebot (Wartezeiten) eine gewisse vorzuhaltende Fahrzeuganzahl mit entsprechendem Fahrpersonal voraussetzt. Zudem erfordert eine steigende Nachfrage ab einem gewissen Punkt den Einsatz zusätzlicher Fahrzeuge, wenn Wartezeiten und Umwegezeiten nicht zu lang ausfallen sollen. Deutschlandweit zeigt sich deshalb, dass der Kostendeckungsgrad bedarfsgesteuerter Angebote niedrig bis sehr niedrig ausfällt.

### **Nutzungspräferenzen der Fahrgäste**

Nachgefragt sind vor allem die Zu/Abbringerfahrten, deren Anteil bei 68% im Zeitraum März 2024 liegt, der der Direktfahrten beträgt 32 %. Seit Betriebsstart liegt der Anteil der Personenfahrten mit Start und/ oder Ziel in den im NVP genannten Probe- oder Potentialgebieten im Durchschnitt bei 21 %, bei einem Bevölkerungsanteil von lediglich 12,3%. Das Ziel, verstärkt die Bevölkerung schlechter mit dem regulären ÖPNV versorgter Gebiete zu erreichen, wurde insofern tendenziell erreicht. In absoluten Zahlen bleibt aber auch mit Blick auf diese Gebiete die Nachfrage noch hinter den Erwartungen zurück.

Zeitliche Nachfrageschwerpunkte sind an Werktagen die Morgenstunden zwischen 6 und 9 Uhr sowie eine ausgedehnte Nachmittagsspitze mit Höhepunkt um 17 Uhr. An Wochenendtagen entfällt die Morgenspitze, die Nachfrage zu Nachtzeiten ist allerdings deutlich höher als an Wochentagen.

Vertrieblich ist festzustellen, dass die Möglichkeit der telefonischen Buchung bisher kaum genutzt wird. Insofern liegen auch keine belastbaren Erkenntnisse über die Qualität dieser Buchungsoption vor. Bei den Zahlungsmethoden hat sich die Einführung der Barzahlungsoption mit einem Anteil von 34% durchaus bewährt.

### **Vermeidung von unerwünschtem Parallelverkehr**

Viele Fahrgäste nutzen aktuell noch die - eigentlich nur als Überbrückungslösung gedachte - Möglichkeit, die besonders günstigen Zubringerfunktion als Fahrt innerhalb des 4 km Radius rund um einen S- oder U-Bahnhof im Bediengebiet zu buchen. Wie Auswertungen belegen, kommt es dadurch allerdings zu einem relevanten Anteil an Muva-Fahrten auf Relationen, die an sich auch durch

„reguläre“ Busse oder Bahnen bedient werden. Ursprünglich war in der Bestellung durch den Aufgabenträger (s.o.) vorgesehen, dass nur intermodal über die gesamte Reisekette gebucht werden kann und dem Fahrgast insofern nur dann das MUVA-Zubringer-Angebot angezeigt wird, wenn keine zeitnahe Alternative im übrigen ÖPNV zur Verfügung steht. Auch wenn die überwiegende Nutzung dieser Buchungsoption nach Einschätzung des Aufgabenträgers vor allem auf den „Gewohnheitsfaktor“ zurückzuführen sein dürfte, ist angesichts der derzeit insgesamt noch niedrigen Nachfragezahlen noch nicht entschieden worden, die „Übergangslösung“ einzustellen und nur noch intermodales Buchen zuzulassen.

### **Ergänzende Erkenntnisse aus Fahrgastbefragungen**

Die Evaluation des Projekts wird auch auf Befragungsergebnissen basieren, beispielsweise zur Verkehrsmittelwahl. Seit Dezember 2022 wird das BVG-Muva-Angebot daher durch eine kontinuierliche Marktforschung begleitet. Fahrgäste, die den entsprechenden Datenschutzeinwilligungen zugestimmt haben, bekommen alle zwei Wochen einen Fragebogen zugeschickt, um ihre letzte Fahrt über eine Onlinebefragung zu bewerten. Zusätzlich besteht seit Sommer 2024 die Möglichkeit über einen QR-Code in den Fahrzeugen an einer gekürzten Onlinebefragung teilzunehmen. Seit Beginn des bisher ausgewerteten Befragungszeitraumes (15.12.2022 - 31.01.2024) haben 314 Personen an der Befragung teilgenommen und sie vollständig abgeschlossen. Die Rücklaufquote liegt zwischen 3 und 5% und ist damit im erwartbaren Rahmen. Die geringe Anzahl bislang ausgefüllter Fragebögen pro Monat führt jedoch dazu, dass die Daten nicht repräsentativ sind und keine Quartalsberichte auf Basis der Umfrage im Hinblick auf die o.g. Ziele erstellt werden können. Bisherige Ergebnisse können daher nur indikativ sein.

Zentrale Frage ist dabei insbesondere, welches Verkehrsmittel die Fahrgäste gewählt hätten, wenn sie den Muva nicht hätten nutzen können. 38% haben hier ein Angebot des „klassischen“ ÖPNV benannt, 23 % den Fuß- und Radverkehr und bisher nur rund. 20% der Fahrgäste den MIV (inkl. Carsharing).

Die beim BVG Muva immer noch sehr verhaltene Nachfrage erschwert zudem die eigentlich vorgesehene Bündelung verschiedener Fahrtwünsche (Pooling), die das Angebot von einem herkömmlichen Taxiservice unterscheiden würde. Aber auch hier liegt ein grundsätzlicher Zielkonflikt zugrunde: Eine Bündelung von ähnlichen Beförderungswünschen auf eine Fahrt gelingt am besten dort, wo die Nachfragebedingungen günstig sind, also gerade in Gebieten mit hoher Bevölkerungsdichte, in denen es üblicherweise bereits gute Angebote des klassischen ÖPNV gibt.

### **Fazit:**

Mit dem Muva hat die BVG den bisher größten Rollout eines hinsichtlich Tarif und Buchung (Muva-App) in den ÖPNV integrierten Ridepoolingangebots in Deutschland umgesetzt und dies auf einem preislich sehr attraktiven Niveau. Diejenigen, die das Angebot nutzen, bewerten es überwiegend positiv. Mit einem Net Promoter Score (NPS; Kennzahl der Kundenzufriedenheit) von 72 weist der Muva eine hohe Weiterempfehlungsrate auf. Dennoch ist es bisher nicht gelungen, die angestrebten Nutzerzahlen zu erreichen und insbesondere eine noch stärkere Nachfrage in den schlechter erschlossenen Gebieten zu generieren. Die verkehrlichen, aber auch die wirtschaftlichen Ziele werden daher bisher verfehlt. Dies trifft auch für die erhöhte, aber insgesamt immer noch deutlich zu niedrige Nachfrage in den Phasen zu, in denen das Zubringer-Angebot aufgrund der Rabattaktion von VIA ohne den Zuschlag von 1 Euro angeboten wurde.

Teilweise kann dies auf die schwierigen Startbedingungen in der auslaufenden Coronapandemie zurückzuführen sein (Vorbehalte wegen des Sharings mit anderen Fahrgästen im Kleinbus), teilweise auf die erst schrittweise Umsetzung von Angebotskomponenten. Die Bündelung zweier Angebote unter einer Muva-Dachmarke und in einer App erhöht zudem die Komplexität und erschwert das Ziel einer möglichst einfachen Vermarktung des Produktes.

Die Tatsache, dass die angenommenen Nachfragepotentiale in dem bereits sehr großen Bedienegebiet noch nicht gehoben werden konnten, spricht aus Sicht des Aufgabenträgers auch aktuell dagegen, das Angebot auszuweiten. Dies würde - wenn man die aktuellen Verfügbarkeitswerte zumindest halten möchte - zunächst voraussetzen, dass entsprechend mehr Fahrzeuge und Fahrpersonal zum Einsatz kämen. Es gibt aber keine Anhaltspunkte dafür, dass eine solche Ausweitung die Auslastung des Angebotes insgesamt, die Nachfrage pro Einwohner, die Verkehrseffizienz und die Wirtschaftlichkeit insgesamt signifikant erhöhen würde.

In Vertretung



Dr. Claudia Elif Stutz

Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt