

# »Wir machen auf dem Niveau der WM weiter!«

VGN-Chef Jürgen Haasler über seine WM-Bilanz, das Aus für die neue MobiCard – und die Freundlichkeit des ÖPNV-Personals

**AZ:** Die WM in Nürnberg ist vorbei, und sie brachte Hunderttausende von Fans in die Stadt, von denen viele mit Bussen und Bahnen unterwegs waren. Wie fällt die WM-Bilanz des VGN aus?

**JÜRGEN HAASLER:** Sehr gut. Die Geschäfte liefen gut, die Stimmung unter den Fans war super – was ich während eines Besuchs am Hauptbahnhof kurz vor dem Spiel Mexiko-Iran selbst erlebt habe. Bis zu 70 Prozent der Fans im Stadion führen mit dem ÖPNV dorthin – rund 50 Prozent hatten wir vorher erwartet.

Welche besonderen Anstrengungen haben Sie denn zur Weltmeisterschaft unternommen?

Die Straßenbahnlinien 6 und 9 sowie die Buslinie 65 bringen die Fahrgäste in einem dichten Takt zum Fanfest am Dutzendteich, die Nightliner fahren an allen WM-Tagen die ganze Nacht durch, und auch die DB Regio hat ihr Fahrtenangebot zum Stadion deutlich erweitert. Und natürlich wurden vor der WM auch die Rahmenbedingungen – Stichwort: neuer Bahnsteig Frankenstadion – verbessert. Und um immer genügend Personal im Einsatz zu haben, galt für die Mitarbeiter unserer Partner-Unternehmen während der WM eine Urlaubssperre. Positive Resonanz findet auch die umfassende Fahrgastinformation, die unsere Verkehrsunternehmen und auch wir anbieten.

Das WM-Geschäft ist ein typisches Freizeit-Geschäft. Also jenes, von dem sich der VGN für die Zukunft die größten Wachstums-Chancen verspricht. Ist das Wachstum im Berufsverkehr ausgeglichen?

Das Aufkommen im Berufsverkehr ist immer auch konjunkturbedingt. Wenn eine Firma schließt, hat das Auswirkungen auf unsere Fahrgastzahlen, für die wir nichts können.

Beim Freizeit-Verkehr steht der VGN im Vergleich zu anderen Regionen glänzend da. Untersuchungen haben gezeigt, dass immerhin 22 Prozent unserer Kunden den VGN auch für die Gestaltung ihrer Freizeit nutzen. Die beliebtesten Fahrziele sind dabei die Fränkische Schweiz und das Fränkische Seenland. Trotzdem müssen wir natürlich weiterhin alles tun, um das gute Image des VGN noch weiter zu verbessern. Wir müssen den Menschen zeigen, wie bequem es ist, mit dem VGN zu fahren – zum Beispiel in den neuen, klimatisierten Doppelstock-Wagen.

In denen die Klima-Anlage oft so gut funktioniert, dass es die Fahrgäste richtigge-

hend friert. Und wo der Schaffner dann sagt, er könne leider nichts ändern, weil sich die Anlage seit der letzten Reparatur nicht mehr regulieren lässt ...

Tatsächlich? Ich pendle selbst täglich zwischen meinem Heimatort Treuchtlingen und Nürnberg. Das ist mir wirklich noch nie passiert. Aber wir werden unseren Partner DB Regio mal darauf ansprechen.

im VGN anbieten werden.

Zurück zum Stichwort Freizeit-Verkehr: Die typischen Freizeit-Tickets sind das Tagesticket plus und die MobiCard. Letztere wird Monat für Monat rund 70 000 Mal verkauft und von so vielen Menschen so intensiv genutzt, dass Sie vorhaben, ihren Preis um fast 10 Prozent anzuheben. Hätten Sie mit diesem Vorschlag, der vor wenigen Tagen an der Nürnberger

Rathaus-CSU gescheitert ist, nicht die treuesten Kunden genau für diese Treue bestraft?

Nein. Der Fahrgast sieht den Nutzen einer Karte, und der wäre weiterhin sehr hoch gewesen. So hätte er z. B. für monatlich 100 Fahrten im Stadtgebiet Nürnberg künftig 56 statt 51 Cent pro Fahrt zu zahlen – wahrlich kein Wucherpreis. Dafür kommen Sie mit dem Auto vermutlich gerade mal bis zur nächsten Tankstelle. Und eine Umfrage unter unseren Kunden hat ja auch ergeben: Sie wären bereit gewesen, den höheren Preis zu zahlen.

Ist es nicht trotzdem gefährlich, an einem so erfolgreichen Produkt wie der MobiCard herumzubasteln? Ein Grund für ihren Erfolg war doch sicher die Unkompliziertheit.

Zum einen wäre die Einführung neuer Karten natürlich von einer großen Marketing-Aktion begleitet worden, um den Kunden die neuen Produkte zu erklären. Zum anderen wäre die Unkompliziertheit der MobiCard ja gar nicht angetastet worden. Es wäre ein einfaches Baukastensystem geworden: eine Grundkarte plus weitere Bausteine – die Möglichkeit, jemanden mitzunehmen und die Übertragbarkeit auf andere Personen –, die eben einen Aufpreis kosten.

Gab es denn tatsächlich Be-



„Wir werden den Beschluss unserer Gesellschafter, eine neue Zeitkarten-Strategie umzusetzen, weiter verfolgen.“ VGN-Geschäftsführer Jürgen Haasler will sich im Kampf um eine Tarifreform noch nicht geschlagen geben.

schwerden von so genannten „Solonutzern“, also Kunden, die die MobiCard immer alleine nutzen, dass sie Leistungen bezahlen müssen, die sie nicht in Anspruch nehmen? Oder ist das „Mitleid“ des VGN mit diesen Kunden nur Mittel zum Zwecke höherer Einnahmen?

Natürlich gab es solche Forderungen der Kunden: Ich brauche als MobiCard-Nutzer die Mitnahme-Möglichkeit nicht; oder: Als Abo-Kunde hätte ich gerne diese Möglich-

keiten. Diese Wünsche hätten wir mit neuen, maßgeschneiderten Angeboten gern erfüllt. Und zum Thema Geld: Unsere Erwartungen waren 1,7 Prozent mehr Einnahmen – das ist sicher keine Abzocke.

Werden Sie Ihr Ziel, neue Angebote für Zeitkarten-Kunden zu entwickeln, jetzt aufgeben?

Nein. Wir werden den Beschluss unserer Gesellschafter, eine neue Zeitkarten-Strategie umzusetzen, weiter ver-

folgen. Mit dem Ziel, mehr Tarifgerechtigkeit zu schaffen. Wer mehr von seinem Ticket erwartet, soll auch etwas mehr zahlen. Und wer weniger benötigt, soll entsprechend preisgünstiger fahren.

Der VGN hat acht Gesellschafter – darunter die VAG, die Erlanger Stadtwerke, Infra Fürth Verkehr GmbH, Busunternehmen und die DB Regio. Dazu sechs Städte und elf Landkreise. Ist ein solcher Koloss mit ganz unterschiedlichen Interessen überhaupt

vernünftig zu steuern?

Also zunächst einmal unterstelle ich allen Beteiligten den guten Willen zu einer gezielten Zusammenarbeit. Und die Kunst ist es eben, alle Wünsche unter einen Hut zu bekommen und einen Interessenausgleich zu schaffen. Das hat in der Vergangenheit auch meist geklappt.

Ihre WM-Bilanz haben Sie ja zu Beginn des Gesprächs schon gezogen. Meine persönliche WM-Beobachtung ist, dass das Personal in Bussen und Bahnen und am Bahnhof noch nie so freundlich war wie in den vergangenen Wochen. Bleibt das auch in Zukunft so? Oder erleiden die „Bahnerer“ nach der WM einen Rückfall in die typisch fränkische Muffeligkeit?

Das WM-Motto war ja: „Die Welt zu Gast bei Freunden.“ Und es ist uns nicht schwer gefallen, dieses Motto auch bei uns umzusetzen. Ich habe außerdem den Eindruck, dass der Umgangston schon in den vergangenen Jahren freundlicher geworden ist. Und ich bin sicher: Wenn man die von Ihnen angesprochene Freundlichkeit mal eine gewisse Zeit praktiziert hat, dann kann man gar nicht mehr anders. Ich bin also sicher, dass wir uns auf diesem hohen WM-Niveau auch in Zukunft weiter bewegen werden.

Interview: Jürgen Eisenbrand



Sie leiten also Kundenbeschwerden an das im Einzelfall betroffene Unternehmen weiter. Und dann? Reagieren die Partnerfirmen dann auch darauf?

Ja natürlich. Wenn Beschwerden eingehen, bemühen wir uns gemeinsam mit dem Partner um kundenorientierte Lösungen. Zum Beispiel beim Thema „Nachlösen von Fahrkarten“ in den Zügen der DB Regio.

Eigentlich darf man im Verbundgebiet ohne Fahrkarte gar nicht zusteigen. Für Ausnahmefälle haben wir uns mit DB Regio darauf geeinigt, dass die Zugbegleiter auf das „erhöhte Beförderungsentgelt“ von 40 Euro verzichten sollen, wenn sich der Fahrgast gleich beim Einstieg beim Schaffner meldet und sagt, dass er ein Ticket nachlösen möchte. Denn damit hat er ja seine Bereitschaft zu zahlen, dokumentiert.

Erleichterung bringt hierbei sicherlich auch das Handy-Ticketing, das wir, wie berichtet, ab Oktober 2006



Treffpunkt Grand Hotel: Jürgen Haasler, der Geschäftsführer des VGN, im Gespräch mit AZ-Redakteur Jürgen Eisenbrand. Fotos: bayernpress

**i**

## Ein Leben für die Schiene

Jürgen Haasler wurde in Treuchtlingen (Kreis Weißenburg), einer traditionellen Eisenbahnerstadt, geboren und wuchs dort in Sichtweite der Bahnlinien auf: „Wahrscheinlich hat mich das schon vorgeprägt für meinen Beruf“, scherzt der VGN-Geschäftsführer.

Nach Schuljahren in Treuchtlingen und Weißenburg trat Jürgen Haasler in den gehobenen Dienst der Deutschen Bundesbahn ein und war zunächst für einige Jahre als Kundenberater Güterverkehr in Ingolstadt und München tätig. Ab 1982 leitete der Diplom-Verwaltungsbetriebswirt den Geschäftsbereich Bahn/Bus (jetzt ÖV) der Bahn, und seit Januar 2006 ist er Geschäftsführer des Verkehrsverbunds Großraum Nürnberg (VGN).

Im VGN sind neben der Nürnberger Verkehrs-Aktiengesellschaft (VAG), den Erlanger Stadtwerken, der Infra Fürth Verkehr GmbH, mehreren Busunternehmen und der DB Regio auch elf Landkreise und sechs kreisfreie Städte vertreten.

Die Partnerunternehmen des VGN betreiben im Verbundgebiet (11 542 Quadratkilometer Fläche, 2,2 Millionen Einwohner) auf 9282 Kilometern 540 ÖPNV-Linien und beförderten damit im Jahr 2005 mehr als 190 Millionen Fahrgäste. Fahrgeld-Einnahmen im gleichen Zeitraum: 186,8 Millionen Euro.

Jürgen Haasler lebt in der 2500-Einwohner-Gemeinde Langenthalheim (Kreis Weißenburg), ist 50 Jahre alt, verheiratet und hat drei Töchter (19, 15, 13).