



VBL AG  
Herr Beat Nater  
Tribtschenstrasse 65  
6002 Luzern

15. Februar 2010

## Bilanz über neue Billettautomaten

Sehr geehrter Herr Nater

In den letzten Monaten hat man immer wieder viel über die neuen Billettautomaten gelesen und auch viel gehört.

Wir haben uns über all die Monate ein eigenes Bild dazu gemacht und möchten Ihnen gerne nachstehend unsere Feststellungen darlegen:

### Fehlende Möglichkeit für Bezahlung mit Noten

Man kann nur mit Münzen und Karten bezahlen, nicht aber mit Noten. Die Bezahlung mit Noten geht in der Regel schneller.

### Fehlende Informationen am Automaten

Wir bitten Sie dringend, an jedem Automaten im oberen Bereich über der Touchscreen-Fläche ein Zonenplan anzubringen. Es ist unzumutbar, dass der ÖV-Nutzer den Zonenplan kennt. Genau das wird heute vorausgesetzt, auch wenn Herr Schmassmann anderer Meinung ist. Wenn man wissen will, über welches Gebiet sich eine Zone erstreckt, so ist man aktuell auf verlorenem Posten. Was ist, wenn der Stationsname auf dem Stadtboden nicht bekannt ist? Hier besteht dringender Handlungsbedarf.

### Kurzstrecke?

Wenn der Stationsname nicht bekannt ist, nützt die alphabetische Auflistung der Busstationen wenig. Auch hier fehlt die geografische Übersicht auf dem oben erwähnten Zonenplan.

Wenn man bei der Kurzstrecke die Stationenübersicht wählt und auch die entsprechende Station findet, so kann man nicht direkt das Kurzstreckenticket lösen. Man muss vielmehr mit der „Zurück“-Taste eine Maske zurück und neu das Kurzstreckenticket auslösen. Bitte direkt Ticketauslösung zulassen.

### Fehlender Mehrfahrtenkartenentwerter

Dass die Mehrfahrtenkartenentwertungsgelegenheit fehlt können wir überhaupt nicht nachvollziehen. Es ist schon so, dass in den Bussen Entwerter zur Verfügung stehen. Vor allem ältere Menschen oder ÖV-Nutzer mit Gepäck und Kinderwagen sind jedoch beim Einstieg dem Stress ausgesetzt, möglichst schnell einzusteigen und einen sicheren Sitz- oder Stehplatz zu ergattern. Sobald sie aber eingestiegen sind, setzt sich in der Regel der Bus auch schon in Bewegung, so dass der sichere Stand vorbei ist, nur damit die Mehrfahrkarte entwertet werden kann. Davor haben die Leute in der Regel schon mehrere Minuten auf einen Bus gewartet und hätten genügend Zeit gehabt, ihre Fahrkarte zu entwerten.

**Freigabe für nächsten Kunden**

Wird ein Billett gelöst und ausgedruckt, so dauert es nachträglich zu lange, bis der Automat für eine nächste Transaktion wieder bereit ist. Diese Frist muss zwingend gekürzt werden.

**Fehleranzeige**

Bei einem Automaten konnte man ein Billett auswählen. Der Münzschlitz öffnete sich nicht. Es gab weder eine Meldung noch leuchtete ein Signal auf. Ein zufällig anwesender VBL-Verantwortlicher lapidar zum Problem: Der Automat habe eine Fehler selbstbehebungssoftware. In wenigen Minuten funktioniere der Automat wieder.

Ein schwacher Trost: 1. Was ist, wenn nur ein Automat zur Verfügung steht? 2. Was ist, wenn der Bus gleich kommt? 3. Woher soll man von dieser Software wissen und was sind wenige Minuten?

**Bedienungsoptimierung:**

Sobald man ½ Preis für Halbtax oder Kinder zusätzlich auswählen muss, muss man immer eine zusätzliche Maske auswählen und beantworten. Der Bedienungsablauf sollte so festgelegt sein, dass die häufigsten Transaktionen auf einer Ebene ausgewählt werden können und alle Zusatztransaktionen sollten eine Ebene tiefer liegen.

**Fazit:**

Alles in allem stellen wir fest, dass der Automat für sämtliche Eventualitäten ausgerüstet ist, sich aber für einen schnellen einfachen Billettkauf nicht eignet. Zu viele Schritte sind nötig. Es wird Wissen vorausgesetzt, das gerade Gelegenheitsnutzer nicht haben (fehlender Zonenplan) und der Kaufvorgang dauert zu lange. Dazu kommen noch die vielen technischen Probleme.

Wir würden es im Namen der ÖV-Nutzer begrüßen, wenn die Software und Automaten nochmals etwas kundenfreundlicher überarbeitet würden. Ferner sollten auch Billette für Destinationen ausserhalb des Tarifverbundes gelöst werden können analog der SBB-Automaten. Angebote müssen im gesamten Tarifverbund gleich sein.

Gerne stehen wir Ihnen beratend zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

Karin Blättler  
Präsidentin

Kopie z.K. an:

Daniel Meier, Geschäftsleiter des kant. Verkehrsverbundes Luzern, Eichwaldstrasse 7,  
6005 Luzern