

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Thering (CDU) vom 22.01.2018

und Antwort des Senats

- Drucksache 21/11731-

Betr.: Wirklich „besser denn je“, aber dafür mit deutlich schlechteren Kundenbewertungen? Hintergründe und Umstände des Relaunchs der HVV-App

Seit November 2012 besteht für Fahrgäste des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) die Möglichkeit, Tickets auch über eine Smartphone-Applikation (App) des HVV zu kaufen. Dieser „Ticketshop“ sowie das allgemeine Design und weitere Features wurden fünf Jahre später, im November 2017, grundlegend überarbeitet. So können seither bspw. auch Monatskarten erworben und Störungsmeldungen angezeigt werden. Der HVV hat diesen Relaunch mit dem Slogan „Noch bequemer ans Ziel: Die neue HVV-App ist besser denn je“ beworben.¹ Zu den genauen Gründen und Hintergründen dieser Überarbeitung der HVV-App ist allerdings erstaunlich wenig bekannt.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Durch zahlreiche Maßnahmen gelingt es im Hamburger Verkehrsverbund, den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) modern, vielseitig und fahrgastfreundlich zu gestalten. Dazu gehört u.a. eine zeitgemäße App, übersichtliche Onlineshop-Funktionen oder auch die geplante Einführung der HVV-Card. Die zitierte Pressemitteilung der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) gibt einen Überblick über die zusätzlichen Funktionen, die mit der neuen HVV-App einhergehen. Im Hamburger Verkehrsverbund übernehmen einzelne Verkehrsunternehmen zentrale Aufgaben für den gesamten Verkehrsverbund, beauftragt und finanziert von allen Verbundverkehrsunternehmen. Der Anteil der einzelnen Verkehrsunternehmen an der Finanzierung dieser Aufgaben orientiert sich an dem Schlüssel, der sich aus dem Einnahmenaufteilungsverfahren im HVV ergibt. Der Betrieb der Fahrplanauskunft, der App und des Onlineshops im HVV wird von der Hamburger Hochbahn AG verantwortet.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen auf der Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG und der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) wie folgt:

1. *Welche Neuerungen umfasste das im November 2017 ausgerollte Update der HVV-App und aus welchen konkreten Gründen wurden diese Neuerungen bzw. Veränderungen jeweils i. Vgl. zu Vorgängerversionen der HVV-App vorgenommen?*

Die Neuerungen des HVV-App-Updates umfassen folgende neue Funktionen:

- Interaktive Übersichtskarte mit Suchfunktion,
- Verortung von HVV-Servicestellen in der Karte,
- Anlegen von persönlichen Schnellzielen,
- Eingabe von Via-Verbindungen,
- Filtern der aktuellen Verkehrsmeldungen nach Linie,
- schneller Zugriff auf Fahrkarten über die Mitteilungszentrale und die Startseite,
- Schnellkauf-Funktion,
- verändertes Design,
- Kauf von Monatskarten in der App.

Die mit den Neuerungen verbundenen zusätzlichen Services und Informationen sollen den mobilen Vertriebskanal für Kundinnen und Kunden attraktiver gestalten.

¹ http://www.hvv.de/ueber-uns/presse/pressemitteilungen/archiv/2017/PM171120_HVV-App.php, letzter Zugriff: 22.01.2018

2. *War der Auftrag für den im November 2017 erfolgten Relaunch der HVV-App öffentlich ausgeschrieben worden? Wenn ja, wann und wo wurde die Ausschreibung veröffentlicht? Wenn nein, warum nicht und nach welchem alternativen Vergabeverfahren ist die Auswahl des Auftragnehmers erfolgt?*

Der Auftrag für den im November des Jahres 2017 erfolgten „Relaunch“ der HVV-App wurde nicht öffentlich ausgeschrieben, da es sich bei der oben genannten Leistung um eine Weiterentwicklung der bestehenden App handelt.

3. *Wer ist der Auftragnehmer bzw. Dienstleister für den im November 2017 erfolgten Relaunch der HVV-App?*

Dienstleisterin ist die eos.uptrade GmbH in Hamburg.

4. *Welche weiteren Aufträge hat der für den im November 2017 erfolgten Relaunch zuständige Auftragnehmer bzw. Dienstleister in der 20. und 21. Wahlperiode seitens der Freien und Hansestadt Hamburg, der Fachbehörden, der Bezirksämter, der staatlichen Hamburger Hochschulen und/oder der Landesbetriebe erhalten und wie groß war ggf. das jeweilige Auftragsvolumen?*

Keine.

5. *Wer war Auftragnehmer für den im November 2012 gestarteten Ticketshop bzw. des damit zusammenhängenden Updates der HVV-App? Welche Kosten sind durch diesen Auftrag seinerzeit entstanden und wer hat diese Kosten zu welchen Anteilen jeweils getragen?*
6. *Welche/r Dienstleister waren/war in den Jahren 2012 bis 2017 für den Betrieb der HVV-App zuständig? Welche Kosten sind durch den Betrieb der HVV-App in den Jahren 2012 bis 2017 entstanden und wer hat diese zu welchen Anteilen jeweils getragen? Bitte jahresweise aufschlüsseln.*

Auftragnehmerin bzw. Dienstleisterin ist jeweils die eos.uptrade GmbH. Bei den Kosten handelt es sich um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Die Offenlegung der Informationen ist geeignet, die Wettbewerbsposition der Partner in künftigen Verfahren nachteilig zu beeinflussen, da sie Konkurrenten Rückschlüsse auf die zugrunde gelegte Kalkulation ermöglichen. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

7. *Ist der für den im November 2017 erfolgten Relaunch der HVV-App zuständige Auftragnehmer bzw. Dienstleister auch für den weiteren Betrieb der HVV-App zuständig? Wenn ja, für wie viele Jahre ist diese Zuständigkeit vertraglich vereinbart worden und Kosten bzw. Auszahlungen in welcher Höhe sind jährlich hierfür eingeplant?*

Ja. Der Vertrag hat eine Vertragslaufzeit von zwölf Monaten und verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, wenn keine Kündigung erfolgt. Spätestens im Jahr 2019 ist eine Überprüfung vorgesehen. Im Übrigen siehe Antwort zu 6.

8. *Die Bewertung der HVV-App in der aktuellen Version ist im „App Store“ von Apple mit aktuell 2,2² unterdurchschnittlich und zudem deutlich schlechter als vor dem Relaunch bzw. mit der Version des vorherigen Auftragnehmers bzw. Dienstleisters.*
- a) *Wo liegen nach Ansicht des HVV die Gründe für die aktuell schlechtere Bewertung der HVV-App als vorher?*
- b) *Wo liegen nach Ansicht des Senats bzw. der zuständigen Behörde die Gründe für die aktuell schlechtere Bewertung der HVV-App als vorher?*

² Stand vom 22.01.2018. Die Bewertung erfolgt mittels einer Skala von minimal null bis maximal fünf Sternen.

- c) *Wo liegen nach Ansicht der Verbundverkehrsunternehmen, die ÖPNV-Leistungen in Hamburg anbieten, die Gründe für die aktuell schlechtere Bewertung der HVV-App als vorher?*

Die Performance der App lag unterhalb des angestrebten Standards. Dies konnte mittlerweile behoben werden. Durch die Aufnahme neuer Funktionen und der Präsenz der interaktiven Karte hat sich die Ladegeschwindigkeit der App leicht reduziert. Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Umstellung des Designs und der Ergänzung neuer Funktionen eine Umgewöhnung in der Handhabung bei den Kundinnen und Kunden erfordert.

- d) *Was hat der HVV unternommen, um die im Vergleich zu vorher aktuell deutlich schlechtere Bewertung der App wieder zu verbessern?*
- e) *Was hat der Senat bzw. die zuständige Behörde unternommen, um die im Vergleich zu vorher aktuell deutlich schlechtere Bewertung der App wieder zu verbessern?*
- f) *Was haben die Verbundverkehrsunternehmen, die ÖPNV-Leistungen in Hamburg anbieten, unternommen, um die im Vergleich zu vorher aktuell deutlich schlechtere Bewertung der App wieder zu verbessern?*

Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden werden gesammelt und bewertet, so dass diese bei Updates und entsprechenden Weiterentwicklungen der App berücksichtigt werden können. Im Dezember des Jahres 2017 erfolgte bereits eine Überarbeitung (Bugfix-Release). In einer weiteren Überarbeitung ist u.a. angedacht die Kartenfunktion anzupassen, um die Performance der App weiter zu erhöhen.