

Verwaltungsrat	Vorl.-Nr.	Datum	TO-Ziffer
öffentlich	57	24.03.2022	5

Einführung einer enni.geldwertkarte

I. Beschlussentwurf

Der Verwaltungsrat stimmt der Einführung einer enni.geldwertkarte sowie der Anpassung des bestehenden Rabattierungssystems unter den in der Vorlage sowie in den Anlagen beschriebenen Bedingungen zu.

II. Sachverhalt und Stellungnahme:

A. Veranlassung

Der Verwaltungsrat hatte in seiner Sitzung vom 22.03.2021 die Anpassung der Eintrittspreise für das Naturfreibad Bettenkamper Meer beschlossen. Diese Anpassung ging auf die Ergebnisse der seinerzeitigen Altenburg-Untersuchung zurück. Im Zuge der Beratungen am 22.03.2021 wurde ferner die Rabattierung der bestehenden 10er Karte für das Naturfreibad Bettenkamper Meer beschlossen und der Wunsch geäußert, das bestehende Rabattierungssystem für alle übrigen Einrichtungen zu überprüfen mit dem Ziel einer möglichen Vereinheitlichung. In der Vorlage soll im Folgenden auf Basis einer Beschreibung des heutigen Status quo die Zielsetzung der Neuausrichtung und ein konkreter Konzeptvorschlag vorgestellt sowie ein Ausblick auf die mögliche Erweiterbarkeit eines Geldkarteneinsatzes gegeben werden.

B. Status quo

Wie in nahezu allen vergleichbaren Einrichtungen ist auch die Enni-Bäderlandschaft durch eine Vielzahl unterschiedlicher Ticketangebote geprägt, die sich im Wesentlichen aus Einzeltickets, Familien- oder Saisonkarten sowie darüberhinausgehenden Rabattierungsangeboten zusammensetzen. Insbesondere die gewährten Vergünstigungen sollen einen Anreiz liefern, in schwach nachgefragten bzw. zeitlich limitierten Öffnungszeiten (Früh- bzw. Spätschwimmen, Saisonkarte) eine verstärkte Nachfrage auszulösen bzw. zu einem regelmäßigeren Besuch zu animieren. Ferner werden Familien durch eine spezielle Rabattkarte unterstützt und damit die Chance eröffnet, dass diese gemeinsam im Freizeitbereich mehr unternehmen können. Die Anlage 1 veranschaulicht die heutigen einrichtungsspezifischen Vergünstigungen sowie deren prozentualer Abschlag auf die Einzeltickets.

Mit Blick auf die aktuelle Auswertungsstatistik ist allerdings zu konstatieren, dass die beabsichtigte Intention nicht in dem gewünschten Umfang erreicht wird. Betrachtet man die Besucherzahlen des Jahres 2019, welches noch unbeeinflusst von der Pandemie durchgeführt werden konnte, betrug der Anteil der Familien- und sämtlicher übriger Rabattkarten zusammen 7 % an allen verkauften Tickets. Von rd. 138.000 verkauften Tickets entfielen rd. 9.700 auf das bestehende Vergünstigungsangebot. Auch wenn sich in den Jahren 2020 und 2021 infolge der Corona bedingten Einschränkungen die Besucherzahlen um rd. 50 % bzw. rd. 60 % reduziert haben, ergibt sich auch in diesem Zeitraum ein nahezu identisches Bild. Die wesentlichen Ursachen werden in folgenden Aspekten gesehen:

- Vielfältiges Angebot an einrichtungsspezifischen Vergünstigungen ohne Durchgängigkeit
- Fehlende Übersichtlichkeit bzw. ausreichend transparente Gestaltung
- Keine Übertragbarkeit der Rabattierungen zwischen den Einrichtungen

2. Einführung einer rabattierten Geldwertkarte

Aufgrund der besonderen Rahmenbedingungen, denen der Freizeit- und Vereinssport im Bäderbereich seit zwei Jahren unterworfen ist, hat die Geschäftsführung unter Zuhilfenahme digitaler Lösungen versucht, die Einhaltung der Hygienevorgaben und die zwischenzeitlich erforderliche Personennachverfolgung für die Kunden so einfach und bequem wie möglich zu gestalten. Dies ist nach dem Start der Freibadsaison in 2020 mit Hilfe eines Online-Buchungssystems, der so genannten „Bäder-Suite“, in sehr guter Weise gelungen.

Das von mittlerweile bundesweit mehr als 450 Bädereinrichtungen angewendete System ermöglicht den Kunden,

- festzustellen, ob die gewünschte Schwimmzeit noch buchbar ist
- bei Verfügbarkeit den gewünschten Schwimmzeitraum online zu buchen und für sich zu reservieren
- die Bezahlung auf Basis unterschiedlicher elektronischer Zahlungswege zu tätigen
- seine Adressdaten für die Kontaktnachverfolgung anzugeben
- seinen Geimpft, Getestet- bzw. Genesenen-Status im System zu hinterlegen
- wahlweise das Bad mit einem Papierausdruck des Ticketkaufnachweises oder per im System hinterlegten QR-Code per Mail oder Handyticket (Wallet) zu besuchen.

Dass sich die Handhabung als sehr praktikabel und kundenfreundlich erwiesen hat, ist allein schon an dem Umstand zu erkennen, dass Enni mittlerweile über 55.000 registrierte Kunden über das System „versorgt“. Derzeit besteht nur noch im Naturfreibad Bettenkamp die Möglichkeit der Barzahlung, aber auch dort sind diese Zahlvorgänge rückläufig. Seitdem die „Bäder-Suite“ angewendet wird, sind nahezu keine Beschwerden zu verzeichnen gewesen.

Es ist daher naheliegend, die Akzeptanz des digitalen Mediums zu nutzen, um dessen Vorteile mit dem Ziel eines vereinheitlichten und einer insgesamt transparenteren Rabattierungsstruktur zu verknüpfen. Im Unterschied zu heute legt der Kunde künftig eine digital aufgeladene Geldwertkarte im System an, über die sämtliche Eintrittspreise abgebucht werden können. Da die „Aufladung“ dieser Geldwertkarte an drei Beträgen festgemacht werden soll, der Kunde somit vor einem Badbesuch der Enni Geld bereitstellt, von dem künftige Eintritte abgebucht werden sollen, staffelt sich die Höhe der künftigen Rabatte nach der Höhe des Aufladungsbetrages. Bei einem Aufladungsbetrag von 50 € ergibt sich ein Rabatt von 5 % auf das Einzelticket, bei einem Aufladungsbetrag von 100 € von 10 % auf das Einzelticket, bei einem Aufladungsbetrag von 200 € von 20 % auf das Einzelticket.

Zur besseren Einordnung ist eine Umfeldanalyse in ausgewählten Städten durchgeführt worden, die bereits heute nach einem ähnlichen System verfahren (Anlage 2). Hiernach ergeben sich ähnliche Rabattstufen, wie sie in Moers auch zur Anwendung kommen sollen. Die über die enni.geldwertkarte gewährten Vergünstigung sollen, wie der Anlage 3 entnommen werden kann, eine Vielzahl der heutigen Rabatte ersetzen. In begründeten Einzelfällen wird an diesen jedoch festgehalten (Familienkarte, Moers-Pass), jedoch im Zuge der Geldwertkartenanwendung keine weitere Rabattierung gewährt.

3. Bewertung

Der Vorstand und die Geschäftsführung kommen zu dem Ergebnis, dass durch die in Kombination mit einer enni.geldwertkarte einhergehende Veränderung des bestehenden Rabattierungssystems das gewünschte Ziel einer Vereinfachung sowie von mehr Transparenz erreicht

werden kann. Es wird daher vorgeschlagen, alle erforderlichen insbesondere technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die Umstellung mit Beginn der Freibadesaison im Mai 2022 erfolgen kann. Es entstehen durch die Einführung der Geldkartenfunktion keine weiteren Lizenzkosten. Stattdessen können hierdurch künftig Transaktionskosten mit dem Zahlungsanbieter sowie vergleichsweise hohe Abwicklungskosten bei Rückerstattungen vermieden werden.

Die wirtschaftlichen Auswirkungen der veränderten Rabattierungsstruktur auf die Umsatzerlöse im Bäderbereich können in Anbetracht der grundlegenden Anpassung aktuell nur näherungsweise abgeschätzt werden, da das Medium Geldwertkarte zumindest in den Moerser Einrichtungen ein Novum darstellt. Aktuell wird zunächst von nahezu gleichbleibenden Umsatzerlösen ausgegangen.

4. Ausblick

Wie zuvor beschrieben, soll die enni.geldwertkarte bei einer positiven Beschlussfassung zunächst im Bäderbereich zur Anwendung kommen. Die Kunden erhalten hierüber einen deutlich leichteren monetären Zugang zu den Badeeinrichtungen in Moers. Die damit verbundenen Vorteile der Geldwertkarte nebst einer klaren Rabattstruktur sollen perspektivisch auch auf andere Bereiche ausgeweitet werden, bei denen der Kunde Dienstleistungen in Anspruch nimmt, die mit einem Entgelt oder einer Gebühr hinterlegt sind. Dazu könnten bspw. die kostenpflichtigen Leistungen des künftigen Kreislaufwirtschaftshofes gehören bis hin zu städtischen Dienstleistungen. Zuvor wird abgeklärt, ob die Benutzung der enni.geldwertkarte auch auf den Badebesuch des Freizeitbades in Neukirchen-Vluyn ausgeweitet werden kann.

Im Zeitraum Mai 2022 bis März 2023 soll ein Monitoring der Nachfrage durchgeführt werden, um im Bedarfsfall vor der nächstjährigen Freibadsaison das System nachsteuern zu können. Da die Bestellung bzw. Aufladung der enni.geldwertkarte über eine so genannte „Bestellstrecke“, die auf der Enni Homepage verortet ist, erfolgen soll, soll der Kunde über einen Fragebogen die Möglichkeit erhalten, Anregungen sowie eine Bewertung dieses neuen Angebotes abgeben können. Diese Angaben sollen dazu beitragen, gegebenenfalls eine Nachjustierung vornehmen zu können. Vorstand und Geschäftsführung empfehlen, die enni.geldwertkarte zunächst im Bäderbereich einzuführen und erst danach eine Ausweitung auf andere Dienstleistungsprodukte vorzusehen.

Moers, den 16. März 2022

Krämer

Hormes

Dr. Steinbrich

Anlagen:

Anlage 1: Übersicht über heutige Rabattierungen bzw. Vergünstigungen

Anlage 2: Einsatz von Rabattsystemen über eine Geldwertkarte in benachbarten Bädereinrichtungen

Anlage 3: Veränderungsvorschlag