

VCD Thema
**Der große
Bahn-Test**

Das 1. VCD-Bahnkunden-Barometer

VCD – Anwalt der Bahnkunden

KUNDENFREUNDLICHKEIT ist das A und O auf der Schiene. Nur wenn der Kunde König ist, steigen wieder mehr Menschen in die Züge. Und das ist das erklärte Ziel des VCD. Wir möchten eine möglichst attraktive Bahn, denn sie ist im Vergleich zu Auto und Flugzeug das umweltfreundlichere Verkehrsmittel – so lange viele Menschen mit ihr fahren. Doch das Image der Bahn bei den Kunden ist schlecht, und auch die Politik ist oft ratlos: Wie soll sie die Bahn wieder in Schwung bringen?

Eigentlich ist Bahnfahren clever. Man trifft nette Leute im Zug, wer will, kann während der Fahrt arbeiten, lesen oder entspannen. Genug gute Gründe also, die Bahn dem Auto vorzuziehen. Dennoch klagt die Bahn über leere Züge. Und die Kunden klagen über die Bahn. Was ist los?

Der VCD wollte es genau wissen. Wir haben Experten beauftragt, die Bahn auf Herz und Nieren zu testen. Entstanden ist das 1. VCD-Bahnkunden-Barometer, die umfangreichste öffentliche Untersuchung, bei der die Bahn aus Kundensicht getestet wird. Das VCD-Bahnkunden-Barometer gibt Antwort auf viele Fragen: Wie beurteilen die Kunden die Bahn? Wie sieht die Realität auf deutschen

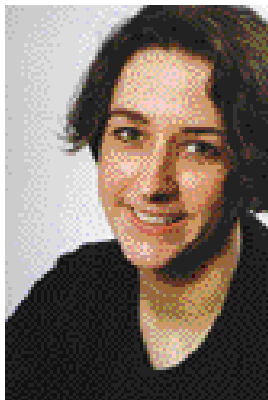


FOTO: MARCUS GLOGER

Petra Niß

Gleisen aus? Der VCD bewertet die Bahn aus Sicht ihrer Millionen Kunden. Und aus dem Blickwinkel derer, die nicht mehr oder noch nicht Bahn fahren, der so genannten Nicht-Nutzer.

Für den VCD ist die Schiene Dauerthema: Wir beziehen Stellung, wir mischen uns ein – in politischen Diskussionen, in Expertenrunden oder auf Anregung verärgelter Bahnkunden, die um Unterstützung ihrer Anliegen bitten. Dabei verstehen wir uns in erster

Linie als Anwalt der Kunden. Weil wir diese Rolle noch besser wahrnehmen wollen, haben wir diese Bestandsaufnahme in Auftrag gegeben. Wir wollen wissen: Wo sind die Nöte der Kunden am größten? Womit sind sie (un-)zufrieden? Welche Verbesserungen bringen den Kunden am meisten?

Mit dem VCD-Bahnkunden-Barometer geben wir Ihnen als Kunde eine Stimme, wir bündeln Ihre Kritik und Anregungen. Wir wollen der DB AG als größtem Bahnunternehmen in Deutschland von nun an jedes Jahr den Spiegel vorhalten – aus Sicht der Kunden. Auf Grundlage des VCD-Bahnkunden-Barometers können wir auch den Politikern sagen, wo's lang gehen muss, wie der Kunde wieder in den Mittelpunkt der Bahnpolitik rückt. Die Schiene hat gegen Auto und Flugzeug nur dann eine Chance, wenn der Kunde zufrieden ist. Denn: Was Qualität ist, bestimmt letztlich immer König Kunde.

FAKT IST: Die Bahn ist besser als ihr Ruf. Dennoch hat sie noch viele Schwächen. Die gilt es möglichst schnell zu beheben. Ob und, wenn ja, wie schnell dies der Bahn gelingt, werden wir im nächsten VCD-Bahnkunden-Barometer 2002 feststellen.

Petra Niß, VCD-Projektleiterin

INHALT

Unterwegs als VCD-Bahnwatcher 3

Das Ergebnis 4

Befragung der Nicht-Nutzer 10

Die Methodik 12

Prominente VCD-Bahnwatcher 13

Zusammenfassung 14

Die wichtigsten Ergebnisse und Forderungen 15

IMPRESSUM

Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V.
Eifelstraße 2, 53119 Bonn
Tel. 02 28/9 85 85-0
Fax 02 28/9 85 85-10
E-Mail vcd-bundesverband@vcd.org
Petra Niß (verantwortlich)

REDAKTION UND PRODUKTION

Dirk Flege, Bernd Kastner,
Uwe Lütge, Petra Niß,
Ursula Pfanger

GESTALTUNG, GRAFIK, INFOGRAFIKEN

Marc Alexander Venner

TITELBILD

Marcus Gloger (Fotos),
Marc Alexander Venner (Montage)

DRUCK

graphoprint, Koblenz
Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers

© VCD e.V., Bonn 2001

KOOPERATIONSPARTNER

Das 1. VCD-Bahnkunden-Barometer präsentieren wir in Zusammenarbeit mit dem Magazin stern. Der stern ist mit über sieben Millionen Lesern das größte meinungsbildende Wochenmagazin in Deutschland.



Kundenzufriedenheit und Image der Bahn

Im Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG wird jährlich branchenübergreifend die Kundenorientierung im deutschen Dienstleistungssektor gemessen.* Im Jahr 2000 wurden 51 Branchen untersucht und über 43.000 Kunden repräsentativ telefonisch befragt, wie sie Qualität und Kundenorientierung in verschiedenen Branchen beurteilen. Die Bahn schneidet beim Kundenmonitor 2000 schlecht ab: Sie liegt im Fern- und Nahverkehr mit der Durchschnittsnote 3,11 bzw. 3,16 auf den letzten beiden Plätzen. Zu diesem Ergebnis trägt auch das negative Image der Bahn wesentlich bei.

*Unterschied zum VCD-Bahnkunden-Barometer s. auch Methodik



FOTO: MARCUS GLOVER

UNTERWEGS ALS VCD-BAHNWATCHER

Die Zeit steht nie

DIE GELBEN LETTERN – sie fehlen. Wann geschah das zuletzt? Wie oft habe ich hinaufgeschaut zur großen Anzeigetafel am Münchner Hauptbahnhof, und alles war voll von gelber Schrift in der Spalte »Hinweis«. Die Botschaften der gelben Lettern variierten durchaus: »Mehr als 1 Stunde später«, »etwa 60 Minuten später«. Die Nachricht »5 Minuten später« hat mich manchmal sogar gefreut. 5 sind besser als 10. Und besser als »fällt aus«.

Heute also nichts. Heute, da ich VCD-Bahnwatcher bin. Ich laufe wie immer in den Bahnhof, durch die große Halle zum Schalter. Aber irgendwie fühle ich mich anders. Mächtiger, ja, irgendwie einflussreicher. Es ist keine Fahrt wie jede andere, jetzt gleich, nach Augsburg-Oberhausen. Wann habe ich schon mal die Gelegenheit, die Bahn zu bewerten. Und zu wissen, dass meine Meinung, zusammen mit vielen anderen, nach ganz oben zu Mehdorn und Co. durchdringen wird. Es ist eine besondere Fahrt.

Am Schalter bekomme ich das Ticket für mich und mein Fahrrad, zahle 29 Mark. Die Verkäuferin hinter der dicken Scheibe lächelt nett, ich lächle zurück. Dass Bahnfahren so teuer ist – sie kann ja nichts dafür. Ich schiebe mein Rad durch die große Halle in Richtung Gleis 16. Mein Zug, SE 21134, Abfahrt 11.07 Uhr, steht schon da. Es ist zwei Minuten vor elf, noch immer kein Verspätungshinweis oben auf der Tafel. Ich denke an die Radiomeldungen in den vergangenen Stunden: Stau, Stau, Stau. Es hat geschneit.

Es gilt genau und kritisch, aber nicht überkritisch die Fahrt nach Oberhausen zu testen. Die Doppelstockwagen meines Zuges sagen

schon von weitem: bequemer Einstieg, ausreichend Platz für mein Rad. Das gibt Pluspunkte. Der Bahnsteig hier hat alles, was man braucht, ist ja auch einer der größten im Land. Der Zug ist fast leer, ein seltener Anblick auf dieser Strecke, pendeln doch täglich Zehntausende zwischen München und Augsburg. Ich nehme Platz in der oberen Etage, hole Beobachtungsbogen und Stift aus der Tasche. Noch zwei Minuten bis zur Abfahrt. Noch eine. 11.07 Uhr. 11.08 Uhr. Wir stehen noch immer. 11.09 Uhr. Der wird doch nicht ...?

Nein, jetzt ruckelt es. Zwei Minuten Verspätung vom Start weg. Für die Bahn ist das noch pünktlich, denn für sie ist nicht jeder verspätete Zug verspätet. Erst ab 5 Minuten steht er in ihrer Statistik. Mich machen manchmal schon zwei oder drei nervös, wenn ich einen Anschlusszug kriegen muss. Heute aber nicht, ich bleibe ruhig. Erster Halt: München-Pasing. 4 Minuten zu spät, notiere ich. Und dass es keine Durchsage gab.

Die Schaffnerin kommt, lächelt, kontrolliert, lächelt. Äußerer Eindruck? fragt mich mein Beobachtungsbogen. Ich gebe ihr Note 1. Ohne meine Watcher-Mission zu vergessen, lehne ich mich kurz zurück, genieße den Blick über die verschneite Landschaft auf die Alpen. Die auf der Autobahn tun das jetzt bestimmt auch. Im Stau hat man ja auch Zeit und Muße, denke ich, und freue mich.

ES KLINGELT. Das Handy meiner Nachbarin drei Reihen weiter. »Hallo. Ja. Nee. Gut, und Dir?«. Ich bemühe mich wegzuhören ... »und, tut's weh?« – doch es gelingt nicht. Beim Stichwort »Therapie« stehe ich auf, die Zugbegehung ist ohnehin meine Pflicht als

VCD-Bahnwatcher. Ich achte auf Sauberkeit (okay), registriere jede Zigarettenkippe auf dem Boden (ein paar), prüfe die Mülleimer (gerade geleert) und die Durchsichtigkeit der Fenster (nicht streifenfrei, aber immerhin). Kurzum: in Ordnung.

Der Zug wird langsamer, hält. Wir sind schon in Mering. Durchsage – wieder Fehl-anzeige. Warum nur kündigt meine Schaffnerin, der ich vorhin noch eine 1 gegeben habe, keinen Bahnhof an? Sind die Lautsprecher kaputt?

Als wir wenig später darauf den Augsburger Hauptbahnhof verlassen, tönt plötzlich eine kräftige Männerstimme durch den Zug. Der neue Schaffner entschuldigt sich für die Verspätung (8 Minuten), wünscht gute Reise und einen ebensolchen Tag. Die Lautsprecher sind also intakt. Jetzt fordert mein Bogen von mir eine Gesamtnote für die Zugfahrt. Nicht einfach. Befriedigend? Ja, eine gute 3.

ICH SCHIEBE mein Fahrrad zur Tür: Augsburg-Oberhausen. Gäbe es eine Anzeigetafel über dem Bahnsteig, sie müsste verkünden: etwa 10 Minuten später. Der kleine Stadtteil-Bahnhof war einmal recht groß. Jetzt wirkt er nur noch klein und verlassen. Ich steige aus – und stehe auf einer Wiese. Wäre es nicht Winter, es würde blühen vor mir auf dem Bahnsteig. Ich mache mich vom Acker, trage mein Rad die Treppen hinunter. Dass es keine Rampe für Fahrräder gibt, überrascht mich nicht. An Aufzug oder ähnliche neue Erfindungen denke ich erst gar nicht. An manchen Orten bleibt die Zeit nie stehen. An manchen läuft sie rückwärts. Kleine Bahnhöfe sind solche Orte.

Victor C. Denk



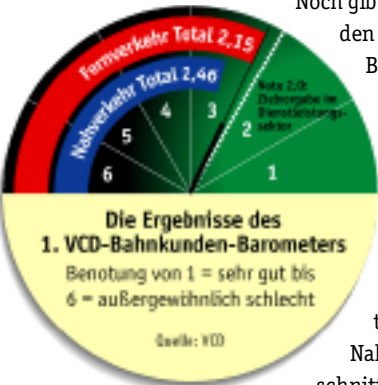
DAS ERGEBNIS

Die Bahn: Nicht so schlecht wie ihr

DIE BAHN IST BESSER als ihr Image – aber noch lange nicht gut genug. Es ist noch viel zu tun, um alle Kunden zufrieden zu stellen:

Noch gibt es zu viele Pannen in den Zügen und auf den Bahnhöfen. So lässt sich das Ergebnis des ersten VCD-Bahnkunden-Barometers zusammenfassen. Der Fernverkehr schneidet bei fast allen bewerteten Kriterien besser ab als der Nahverkehr. Im Durchschnitt erhielt der Fernverkehr die Note 2,15, der Nahverkehr nur 2,46. Auf den Regionalstrecken wurden in jedem zehnten Test (10%) sogar Mängel festgestellt, also Noten von 4 bis 6 für die gesamte Zugfahrt vergeben. Dabei hat die DB gerade im Nahverkehr die meisten Fahrgäste. Die sollte sie nicht vergraulen.

Die Ergebnisse des 1. VCD-Bahnkunden-Barometers



Die Pünktlichkeit

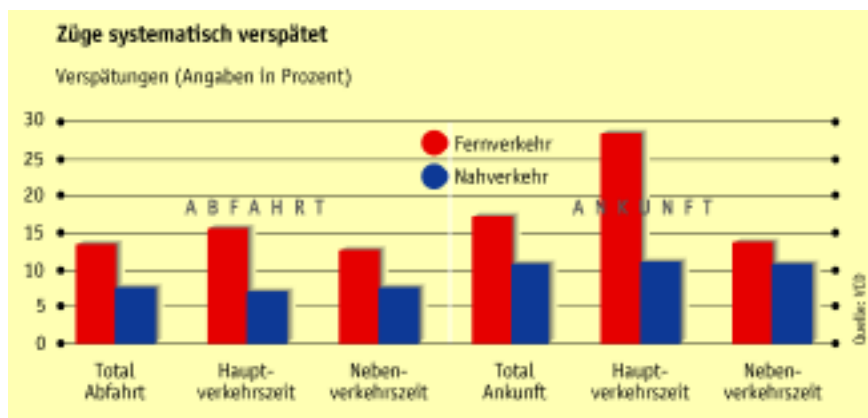
Pünktlichkeit ist das A und O für die Bahn. Sie steht ganz oben in der Hierarchie der

Kundenbedürfnisse, wie viele Untersuchungen zeigen, mit ihr steht und fällt die Zufriedenheit. Die Definition der Pünktlichkeit im VCD-Bahnkunden-Barometer ist an den Maßstäben der Bahn orientiert: Bei bis zu fünf Minuten Verspätung gilt der Zug noch als pünktlich.

QUOTEN Die Auswertung ergab eine Pünktlichkeitsquote (Abfahrt) im Fernverkehr von 87% und im Nahverkehr von 92% aller Züge. Besonders auffällig: Im Nahverkehr fahren bereits 15% der neu eingesetzten Züge mehr als zwei Minuten verspätet ab, 7% sogar

mehr als fünf Minuten. Und über ein Viertel (28%) aller Fernverkehrszüge ist in der Hauptverkehrszeit bei der Ankunft mehr als fünf Minuten verspätet. Grundsätzlich verschlechtert sich die Pünktlichkeitsbilanz während der Fahrt des Zuges, so dass 17% (Fernverkehr) bzw. 11% (Nahverkehr) aller Züge zu spät ankamen.

INFORMATION Es sind nicht nur zu viele Züge zu spät – die Fahrgäste werden auch zu schlecht über die Verspätung und ihre Ursache informiert. Auf Information legen die wartenden Bahnkunden fast genauso viel

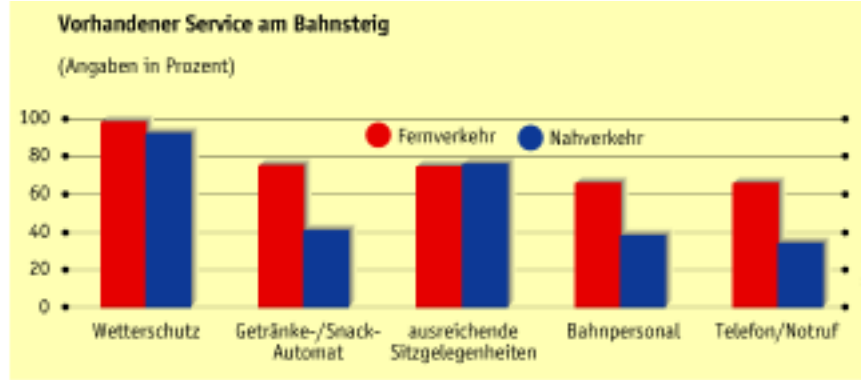
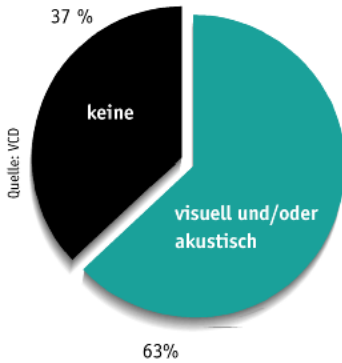




Verspätungen: Auch der modernste Zug tröstet dann den Kunden nicht

Hinweise auf Verspätungen

Fernverkehr



ROLF CHORS, 52, Hamburg:

»Ein großes Ärgernis sind die alten 'Silberlinge' mit ihrem engen, hohen Einstieg. Mit dem Fahrrad kommt man nur ganz schlecht rein. Da fühle ich mich als der oft zitierte 'Beförderungsfall'.«

Zugzielanzeigern, also der wechselnden Anzeige über dem Bahnsteig, an der man Abfahrtszeit und Fahrtziel ablesen kann, beträgt diese Quote nur noch 90 %. Umgebungspläne gibt es nur auf 44 % der Fernbahnsteige. In 93 % werden die Kunden auf diesen Bahnsteigen über Lautsprecherdurchsagen informiert.

Fahrgäste auf Nahverkehrsbahnsteigen werden schlechter informiert – eine Tendenz, die auch die VCD-Bahnwacher feststellten. Lesbare Abfahrts- und Ankomstafeln gibt es auf 90 % aller Nahverkehrsbahnsteige. An kleinen Bahnhöfen liegt diese Quote bei nur 78 %. Zugzielanzeiger wurden nur bei 66 % der Tests gefunden. Lautsprecherdurchsagen gibt es nur auf drei von vier Bahnsteigen (75 %), in Orten unter 20.000 Einwohnern sogar nur in gut der Hälfte der Fälle (56 %). Zwar sind die Durchsagen recht gut verständlich (Note: 2,19), doch auch hier gilt: je kleiner der Ort, desto schlechter ist die Information via Lautsprecher zu verstehen.

SERVICE Der Service zeigt große Unterschiede zwischen den Bahnsteigen des Nah- und Fernverkehrs. Beispielsweise existiert ein Wetterschutz an fast allen Fernbahnhöfen, im Nahverkehr steht man hingegen bei schlechtem Wetter oft buchstäblich im Regen (8 % ohne Wetterschutz).

Ruf

Wert wie auf die Pünktlichkeit selbst. Im Fernverkehr gab es in 37 % der Fälle keine Hinweise, im Nahverkehr gar in 59 %. Grundlage sind 41 bzw. 34 Züge (Emnid-Tester). Die Ergebnisse der VCD-Bahnwacher, die auf einer wesentlich größeren Fallzahl beruhen, sind etwas positiver, dennoch besteht hier großer Handlungsbedarf.

Der Bahnsteig

Maßgebliche Untersuchungskriterien an den Einstiegsbahnsteigen waren Sauberkeit, Service und Information. Dem Bahnsteig als Schnittstelle zwischen Bahnhof und Zug kommt in Sachen Kundeninformation besondere Bedeutung zu: Hier wollen die Reisenden die Zeit bis zur Zugankunft nutzen, um sich zu informieren. Besonders wichtig sind für die Kunden Abfahrts- und Ankomstafeln, Zugzielanzeiger und Durchsagen.

INFORMATION Generell gilt: je kleiner der Ort, desto schlechter ausgestattet sind Bahnhof und Bahnsteige. An Bahnsteigen des Fernverkehrs sind die Fahrpläne – gelb für die Abfahrts-, weiß für die Ankomstzeiten – nahezu flächendeckend vorhanden. Bei den

Die Ausnahme der tristen Regel: Kleine Bahnhöfe müssen nicht verkommen – Beispiel Maischöß



FOTOS: ©: MAROLUS GLOGER

SAUBERKEIT Sowohl die Gleisanlage als auch die Bahnsteige selbst sind zu häufig verschmutzt. Weder im Fern- noch im Nahverkehr wurde werktags oder am Wochenende der Zielwert von »gut« (Note 2,0) erreicht. Die Defizite sind aber nicht auf das Fehlen von Mülleimern zurückzuführen, denn die waren meist vorhanden (97%). Allerdings werden sie zu selten geleert.

SICHERHEIT Erfasst wurde auch das Sicherheitsempfinden auf den Bahnsteigen. Abweichend von der objektiven Beurteilung der Servicekriterien ist dieses Merkmal nur subjektiv zu erfassen. Die Ergebnisse geben daher nur eine Tendenz wieder und sind nicht zu verallgemeinern. Die Testkunden fühlten sich auf den Fernbahnsteigen deutlich sicherer (Durchschnittsnote 1,99) als auf Bahnsteigen des Nahverkehrs (Durchschnittsnote 2,39). Am schlechtesten schneiden wieder einmal die Bahnsteige an kleinen Bahnhöfen ab: nur Note 2,85.

Der Zug

EINSTIEG UND GÄNGE Steige ich in den richtigen Zug ein? Auf diese entscheidende Frage will jeder Kunde Antwort – und zwar vor dem Einsteigen. Deshalb sollten die Tafeln mit dem Ziel und ggf. den Haltebahnhöfen, die sog. Zugzielhinweise, an jedem Waggon von außen zu lesen sein. Vergeblich suchten die Tester danach im Fernverkehr in 13%, im Nahverkehr sogar in 28% der Fälle.

Die Bequemlichkeit beim Einstieg ist für alle Kunden wichtig, nicht nur für ältere oder

KURT SCHNEIDER, 64, Worms:

»Die großen Bahnhöfe machen einen gepflegten Eindruck, während mittlere und kleinere Bahnhöfe kein angenehmes Bild abgeben.«

gehbehinderte, sondern auch für Personen mit Gepäck, Kinderwagen oder Fahrrad. Die durchschnittliche Bewertung liegt hier – im Nah- und Fernverkehr weitgehend identisch – unterhalb der Zielvorgabe: Nur 2,36 und 2,34. Wiederum stellten Emnid-Tester und VCD-Bahnwacher übereinstimmend fest: Auf kleineren Bahnhöfen ist es wegen des Höhenunterschiedes mitunter sehr un bequem, in den Zug zu »klettern«. Die Durchschnittsnote: 2,62 – und fast 11% Mängel.

PLATZANGEBOT Zu wenig Sitzplätze gab es im Fernverkehr in 12% der Tests, im Nahverkehr in 6%. In der Hauptverkehrszeit mussten in Fernverkehrszügen sogar in fast jedem vierten Zug (22%) Reisende in den Gängen stehen – vielleicht manchmal auch aufgrund des fehlenden Hinweises, dass in anderen Waggonen noch Plätze frei sind.

ABTEILE Die Möglichkeit zur Gepäckaufbewahrung ist im Fernverkehr recht gut (2,07), doch gerade am Wochenende sind Koffer



Willkommen? Manche Zugtür lädt nicht zum Einsteigen ein

oder Reisetasche schwerer zu verstauen (Note 2,24). In den Nahverkehrszügen ist die Gepäckmitnahme deutlich problematischer als im Fernverkehr (2,38). In den Fernzügen sitzt man bequem – Note 1,91. Im Nahverkehr dagegen wird's mitunter unbequem: Nur Note 2,38 erhalten »Doppelstock«, »Silberlinge« und Co.

Ein weiteres Problem ist im Nahverkehr der Geräuschpegel im Zug durch die Fahrgeräusche: 2,85 als Durchschnittsbewertung. Nur bei rund jeder vierten Fahrt (27%) wurden die Noten 1 und 2 vergeben. Weniger störend ist der Geräuschpegel im Fernverkehr, allerdings gibt es auch hier nur Note 2,38. Eine störende Geräuschkulisser wurde auch in den Kleinabteilen festgestellt: Note 2,63.

Vandalismusschäden spielen so gut wie keine Rolle, das gilt für alle Züge (Fernverkehr: 1,50; Nahverkehr: 1,83). Im Nahverkehr sind vor allem die Raucherabteile weniger ansehnlich: der Notendurchschnitt liegt hier bei 2,40, in nur rund jedem zweiten Fall (55%) wurden positive Noten (1 und 2) vergeben. Als »mangelhaft« wurden immerhin 16% der Raucherabteile bewertet.

SAUBERKEIT Die Sauberkeit lässt im Nah- und Fernverkehr zu wünschen übrig. Auffällig sind die wesentlich schlechteren Ergeb-

Geduldprobe: Warten, um bezahlen zu dürfen – Alltag bei der Bahn





Schöner Reisen:
Gesellige Bier-
runde im Bistro

FOTOS (4): MARCUS GLOCHER

Die Sauberkeit der Zugtoiletten gehört zu den schlechtesten Werten des VCD-Bahnkunden-Barometers, bei den Emnid-Tests wie auch bei den VCD-Bahnwächern. Im Nahverkehr wurde die Sauberkeit mit 2,93 bewertet (Mängel in 27%). Im Fernverkehr liegt der Durchschnitt bei 2,44 (Mängel in 8%). Einher mit Schmutz und Dreck in den Toiletten geht der Geruch: Vielen stinkt das Zugklo. (Nahverkehr: Note 2,83; Fernverkehr: 2,54).

In der Gesamtnote für die Toiletten spiegelt sich die schlechte Bewertung für die Sauberkeit wider. Im Fernverkehr liegt der Durchschnittswert bei 2,47, im Nahverkehr bei 2,88. Je länger die Züge unterwegs sind, desto dreckiger sind sie. Nahverkehrszüge, die länger als eine Stunde unterwegs sind, erhalten die inakzeptable Note 3,22.

SERVICE Das Serviceangebot klappt zwischen Fern- und Nahverkehr weit auseinander. In den meisten Fernverkehrszügen kann man in einem Bistro und/oder Speisewagen etwas essen (85%). Zweithäufigster Service in den Fernverkehrszügen ist der separate Getränkeverkauf (73%). In jedem dritten Fernverkehrszug kann man Zeitungen oder Zeitschriften kaufen. Ein separates Fahrradabteil gibt es im Fernverkehr während der Hauptverkehrszeit in 70%, in der Nebenverkehrszeit aber nur in 61% der Züge

Das Fahrradabteil ist in den Nahverkehrszügen das einzige fast flächendeckende Serviceangebot: In 87% aller untersuchten Züge des Nahverkehrs ist »Bahn & Bike« bequem möglich. Außer dem Getränkeverkauf im Zug (in der Hauptverkehrszeit in 12% der Züge, in der Nebenverkehrszeit nur in 5%) sind alle übrigen möglichen Serviceangebote im Nahverkehr nicht erwähnenswert – oder schlichtweg nicht vorhanden.

INFORMATION Während der Zugfahrt sind für den Fahrgast Informationen zur Fahrt, z. B. über die nächste Station, Verspätungen und Anschlüsse besonders wichtig. Durchsagen allein genügen aber nicht: Ihre akustische Verständlichkeit ist leider nicht selbstverständlich, insbesondere im Nahverkehr.

In Fernzügen gab es bei 91% der getesteten Fahrten Durchsagen, mit erheblichen Schwankungen zwischen Haupt- (84%) und Nebenverkehrszeit (94%). Die Durchsagen waren meist verständlich (1,86), allerdings mit Mängeln in 7% der Fälle. Auffällig ist, dass die Durchsagen in Großraumwagen wesentlich besser zu verstehen sind (1,77) als in Kleinabteilen (2,06). Auf den nächsten Haltebahnhof hat das Zugpersonal über Lautsprecher fast immer hingewiesen (97%), auf



nisse für Raucherabteile verglichen mit Nichtraucherabteilen. Im Fernverkehr stellten Emnid-Tester und VCD-Bahnwächter außerdem Unterschiede zwischen Großraumwagen und Kleinabteilen fest – letztere schnitten deutlich schlechter ab.

Die äußere Sauberkeit der Fernverkehrszüge wurde mit 2,33 benotet, der Nahverkehr schneidet mit 2,52 noch schlechter ab, in 13,5% wurden die Noten 4 bis 6 vergeben.

TOILETTEN Bei den Toiletten handelt es sich um einen besonders sensiblen Bereich – der leider schlecht abschneidet. Oft lässt sich der Gang zur Toilette nicht vermeiden. Daher legen wir bei der Ausstattung der Toiletten auch besonders hohe Zielwerte an – Toilettenpapier, Wasser oder Seife sollten zu annähernd 100% vorhanden sein.

Im Fernverkehr wird diese Vorgabe für Toi-

lettenpapier (100%) und Wasser im Handwaschbecken (99%) erreicht. Bei Seife (97%) und Wasser für die Klospülung (96%) liegen sie zwar nahe an dem vorgegebenen Wert. Papierhandtücher zum Abtrocknen der Hände wurde nur in 87% der Toiletten vorgefunden.

Im Nahverkehr wird das recht gute Ergebnis des Fernverkehrs nicht erreicht. Wasser für das Handwaschbecken (98%), Spülung (95%) sowie Toilettenpapier (96%) sind zwar – mit einigen Abstrichen – flächendeckend vorhanden. Doch Seife (88%) und Papiertücher (85%) fehlen wesentlich häufiger – dies bedeutet, dass jeder 7. Kunde die Zugtoilette verlassen muss, ohne sich die Hände waschen und abtrocknen zu können. Die Bewegungsfreiheit in den Toiletten des Nahverkehrs lässt sehr zu wünschen übrig: Note 2,77.

Anschlussverbindungen am nächsten Bahnhof schon wesentlich seltener (80 %).

Im Nahverkehr gab es nur bei 71 % der Fahrten Durchsagen – deutlich weniger als im Fernverkehr. Und: Sie sind auch nur mäßig gut zu verstehen (2,19). 13 % der Durchsagen wurden sogar bemängelt (Note 4 bis 6). Auch im Nahverkehr gehörte die nächste Station zu den häufig gegebenen Informationen (87 %), auf Anschlussverbindungen wurde selten hingewiesen (23 %), die Ausstiegsseite wird so gut wie nie genannt (1 %).

PERSONAL Auf Ihrer Zugfahrt haben sich die Emnid-Tester und VCD-Bahnwacher nicht zu erkennen gegeben, um das Zugpersonal in ihrem Auftreten nicht zu beeinflussen.

Nicht selten warteten Emnid-Tester und VCD-Bahnwacher vergeblich auf Zugbegleiter. Im Fernverkehr trafen sie bei 79 % der Fahrten auf Personal. Wenn ein Zugbegleiter kam, hat er meist (87 %) die Fahrkarte kontrolliert. Das Personal wird mit 2,15 als recht freundlich bewertet, die Noten 4 und 5 wurden in nur 5 % der Fälle vergeben. Auch der äußere Eindruck des Personals ist mit 1,98 gut. Im Nahverkehr wurde nur in 62 % der



FOTOS: G.P. MARCUS GLOUER

Kontraste: Fernverkehr hui, Nahverkehr pfui

Fahrten Personal angetroffen, das in 93 % der Fälle dann auch die Fahrkarten kontrolliert hat. Die Bewertung der Freundlichkeit liegt

im Durchschnitt bei 2,28 und damit etwas schlechter als im Fernverkehr.

Merkmal	Fernverkehr	Nahverkehr
Kontrolle der Fahrkarten	87 %	93 %
Fachkompetenz des Personals*	85 %	69 %
Personal <i>bittet</i> um Fahrkarten	82 %	70 %
Personal zeigt Eigeninitiative/Hilfsbereitschaft*	74 %	66 %

* wurde nur bewertet, wenn diese auf Nachfrage durch andere Gäste erforderlich war

Gesamteindruck

Am Ende ihrer Zugfahrt beurteilten die Testkunden drei Faktoren, die sich auf die gesamte Fahrt beziehen.

SICHERHEITSGEFÜHL Das Sicherheitsgefühl während der Fahrt bezieht sich nicht nur auf die technische Seite, sondern auch auf die soziale Sicherheit, das Umfeld oder unangenehme Situationen. Die durchschnittliche Bewertung fällt mit 2,01 im Nahverkehr und 1,80 im Fernverkehr durchaus positiv aus.

ERSCHEINUNGSBILD UND INNENAUSSTATTUNG Das allgemeine Erscheinungsbild und die Innenausstattung wurde auf einer Skala von 1 »sehr modern« bis 6 »sehr unmodern/altmodisch« bewertet. Der Nahverkehr kam mit durchschnittlich 2,41 wesentlich schlechter weg als der Fernverkehr mit 2,10, wobei im Fernverkehr die Kleinabteile, insbesondere die Raucherabteile, deutlich unterdurchschnittlich abschnitten (2,53 bzw. 2,59).

GESAMTE ZUGFAHRT Schließlich wurde eine Note für die gesamte Zugfahrt unter Berücksichtigung aller wahrgenommenen Eindrücke und Ergebnisse erteilt. Hier liegt der Fernverkehr mit 2,15 im Übergangsbe-



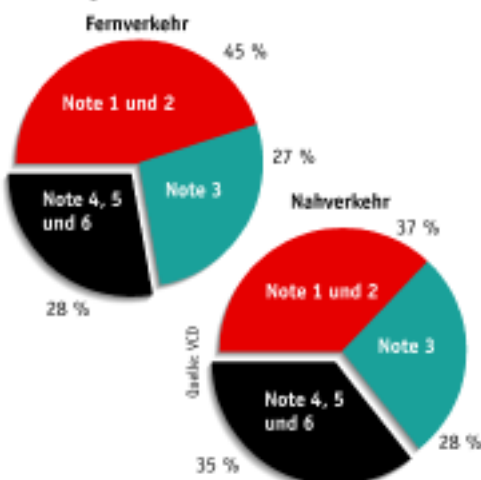
Mutter und Kind: Der VCD will eine familienfreundliche Bahn



IRMTRAUD KAUFMANN, 40, Freiburg:

»Ich persönlich finde ein gutes Angebot und erschwingliche Preise, auch für schmalere Geldbeutel, wichtiger als Top-Design in jedem Wagen.«

Gepäcktransport zum Zug
Angaben in Prozent



Ergebnisse der VCD-Bahnwatcher

reich von gutem und mäßigem Ergebnis. Die Durchschnittsbewertung fällt im Nahverkehr mit 2,46 deutlich schlechter aus, und in 10% aller Messungen wurde die Gesamtnote vier, fünf oder sechs erteilt.

VCD-BAHNWATCHER Die VCD-Bahnwatcher haben die Fragebögen auf ihren privaten oder geschäftlichen Bahnreisen ausgefüllt und saßen somit länger in den Zügen als die Emnid-Tester, die meist etwa 30 Minuten unterwegs waren. Aus diesem Grund haben die VCD-Bahnwatcher noch einige weitere Merkmale bewertet. Die wichtigsten Ergebnisse werden im folgenden kurz zusammengefasst.

Auf über der Hälfte der Bahnreisen mussten die VCD-Bahnwatcher in einen Anschlusszug umsteigen – den sie in Nah- und Fernverkehr in 9% der Fälle nicht erreichten.

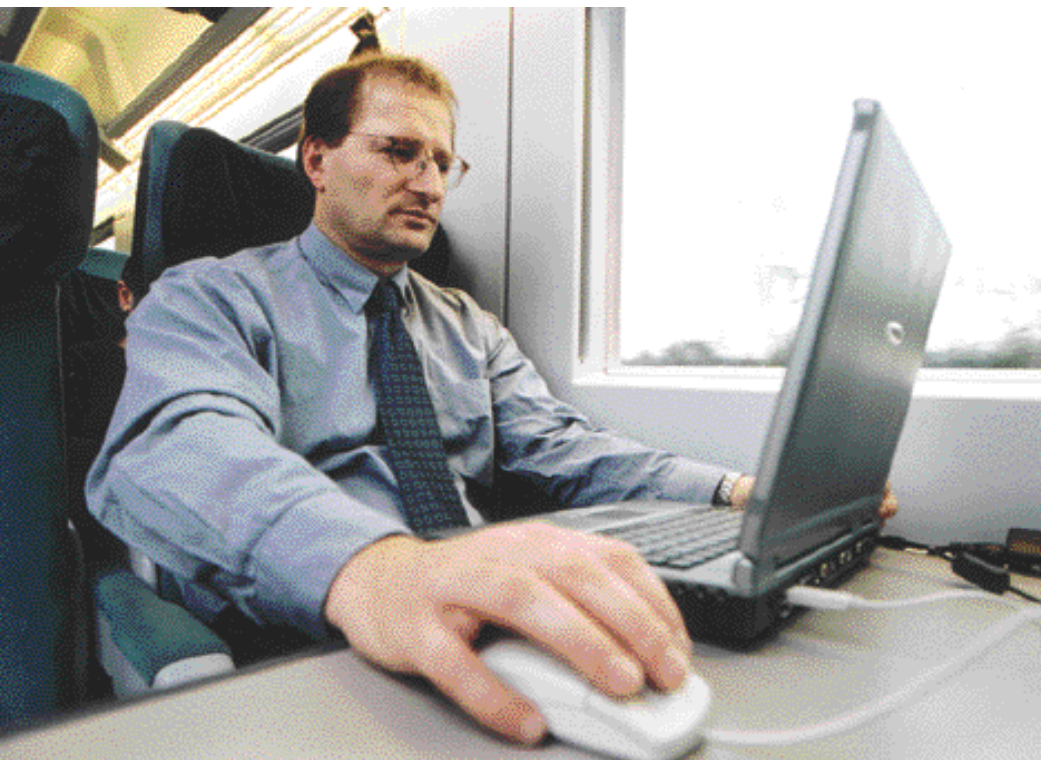
Sowohl bei Fahrten im Fern- als auch im Nahverkehr kauften die Bahnwatcher ihre Fahrkarten häufig am Schalter (51% bzw. 33%). Der Automatenkauf wurde im Nahverkehr häufiger genutzt (25%) als im Fernverkehr (13%). Die VCD-Bahnwatcher, die ihre Karten am Schalter kauften, mussten in etwa einem Drittel der Fälle länger als 5 Minuten warten, ehe sie bedient wurden (Nahverkehr 28%, Fernverkehr 34%). Die Dauer der Beratung wird insgesamt positiv beurteilt und liegt im Durchschnitt bei Note 1,96 (Fernverkehr) bzw. 1,84 (Nahverkehr). Die Freundlichkeit des Verkaufspersonals wurde dabei im Fernverkehr im Schnitt mit 2,19 bewertet, die Kompetenz etwas schlechter mit durchschnittlich 2,29. Die Ergebnisse sind im Nahverkehr ähnlich.

Bahnwatcher, die Reisegepäck dabei hatten, stellten beim Transport ihres Gepäcks zum Zug in sehr großem Maß Mängel fest. Im Fernverkehr lag die Mängelquote bei 28%, im Nahverkehr gar bei 35%. Ähnlich fällt die Bewertung der Zugänglichkeit des Bahnsteigs aus.

*Wann kommt der Zug?
30 Minuten Verspätung
– aber keine Anzeige*



Das unbekannte Wesen



Arbeitsplatz im Zug: Mit attraktivem Service kann die Bahn Noch-Nicht-Nutzer anlocken

WARUM MEIDEN SIE die Bahn? Das wollten wir von den so genannten Nicht-Nutzern der Bahn in einer repräsentativen telefonischen Befragung wissen. Denn darüber ist bislang wenig bekannt. Das Fazit könnte deutlicher kaum sein: Höchste Eisenbahn für Verbesserungen, damit die Bahn nicht ganz aus den Köpfen der Menschen verschwindet. Fast die Hälfte der Bevölkerung (46 %) ist seit über einem Jahr nicht mehr in einen Zug gestiegen, 17 % schon länger als zehn Jahre nicht mehr. Damit nicht genug: Für die meisten von ihnen (73 % und damit 29 Millionen Menschen) spielt die Bahn bei der Reiseplanung gar keine Rolle.

Deshalb bleiben viele Züge leer

→ »Fahrscheine sind mir zu teuer.« Für weit mehr als die Hälfte aller Befragten (58 %) ist das ein Grund. Dem Preis kommt im Osten der Republik (75 %) eine höhere Bedeutung zu als im Westen (53 %). Auch junge Menschen (66 % der 14- bis 29-Jährigen) reagieren preissensibler als Ältere (49 % der über 60-Jährigen).

→ »Meine Fahrtziele sind nicht bzw. zu schlecht mit der Bahn erreichbar.« Das sagt mehr als die Hälfte (58 %) aller Befragten.

BIRGIT KORTH, 41, Potsdam:

»Über die Bahn an sich ärgere ich mich weniger, mehr schon über ihren Kundenservice. Es wird zum Beispiel immer schwieriger, sich Fahrkarten zu beschaffen. Man muss schon selbst fit sein, im Internet zum Beispiel oder mit der Bahn-CD-ROM.«

Auffällig ist, dass dieser Grund Männer (66 %) mehr abschreckt als Frauen (50 %).

→ »Die Reise per Bahn von Haus zu Haus dauert mir zu lange«, wurde von gut zwei Fünftel (43 %) aller Befragten als Grund genannt.

→ »Wenn ich die Bahn nutze, muss ich zu oft umsteigen.« Das beklagen ebenfalls gut zwei Fünftel (43 %) aller Befragten.

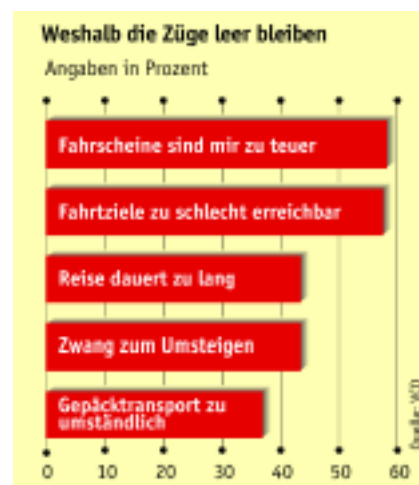
→ »Der Transport meines Gepäcks ist mir zu umständlich«, wurde von gut einem Drittel (37 %) aller Befragten als Grund genannt. Deutlich unterscheiden sich die Angaben zwischen Ost (30 %) und West (39 %). Wie zu erwarten spielt dieser Grund bei den über 60-jährigen die größte Rolle: Gepäcktransport ist eine der höchsten Hürden für sie.

→ »Die Bahn fährt mir zu selten« (26 %), »Ich fühle mich in der Bahn nicht immer sicher« (25 %), und »Die Bahn ist mir zu unpünktlich« (24 %) sagen jeweils rund ein Viertel aller Befragten.

Dann würden die Autofahrer umsteigen

Wann würden die jetzigen Autofahrer in den Zug umsteigen? Wenn sie spontan in die Bahn einsteigen könnten, überall hinkämen und das zu jeder Tageszeit. Fast drei Viertel (71 %) aller Befragten erwägen, unter diesen idealen Bedingungen (teilweise) auf die Bahn umzusteigen. Nur 22 % lehnen diesen Schritt auch dann noch ab. Es geht den Nicht-Nutzern offensichtlich nicht nur um Schnelligkeit, denn die Frage, ob sie umsteigen würden, wenn die Bahn so schnell wäre wie das Auto, beantworteten 37 % mit ja. Es geht auch um Flexibilität. Und, nicht zu vergessen: um einen angemessenen Preis.

Übrigens: Die befragten Nicht-Nutzer wissen um die Umweltfreundlichkeit der Bahn – ein Pfund, mit dem die Bahn wuchern kann. Sie hat mit Abstand die besten Noten aller Verkehrsmittel bekommen.



Clever. Ökologisch. Mobil.

Der VCD machtsich stark

- für die Verknüpfung aller Mobilitätsarten: Zu Fußgehen, Fahrrad-, Bus-, Bahn- und Autofahren, Inline-Skaten
- für die kundenfreundliche Bahn: Das VCD-Bahnkunden-Barometer
- für einen besseren Nahverkehr: Der Kunde als König in Bus und Bahn
- für den Fahrradverkehr: Mit dem Fahrrad-Masterplan
- für die Lkw-Gebühr: Gut auf der Bahn ist besser
- für die clevere Autonutzung: Car-Sharing, VCD-Mitfahrzentrale, VCD Auto-Umweltliste
- für den Schutz besonders gefährdeter Verkehrsteilnehmer: Behinderte, Kinder, Senioren

Der VCD bietet seinen Mitgliedern

- Interessenvertretung: Wir machen uns stark für die Anliegen ökologisch mobiler Menschen
- nützliche Beratung: Ökologisch mobil sein mit dem Umweltverbund
- sechsmal im Jahr »fairkehr«: Das Magazin für Umwelt, Verkehr, Freizeit und Reisen
- die ökologische Kfz-Versicherung: Der »VCD Eco-Club«
- günstige Schutzbriefe: Für Autofahrer, Fahrradfahrer, Fußgänger

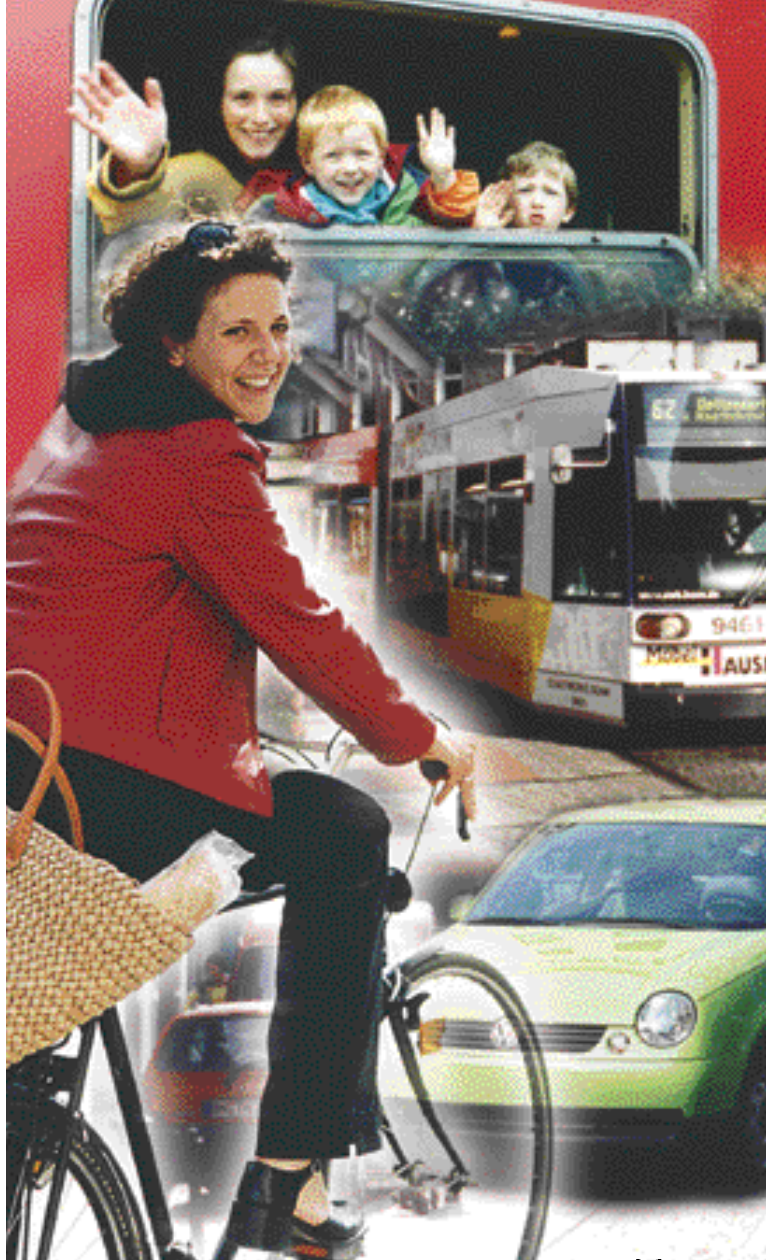
Neugierig?

Info-Telefon: 02 28/9 85 85-75

Fax: 02 28/9 85 85-10

E-Mail: service@vcd.org

Internet: www.vcd.org



Info-Gutschein

Senden Sie mir kostenlos Informationen zu.

Mich interessiert

- die Mitgliedschaft im VCD (Mitgliedsbeiträge sind steuerlich abzugsfähig)
- die komplette VCD-Publikationsliste
- ein Probeheft des VCD-Magazins »fairkehr«
- der VCD Eco-Club, die erste ökologische Kfz-Versicherung, und das weitere Versicherungs- und Schutzbriefangebot des VCD
- Ich will aktiv werden. Senden Sie mir die Adress-Liste »VCD vor Ort« zu.

Mehr zum VCD-Bahnkunden-Barometer

Bitte senden Sie mir gegen Rechnung:

___ Exemplar(e) des ausführlichen (ca. 100 Seiten) Ergebnis- und Tabellenbandes des VCD-Bahnkunden-Barometers (Preis: DM 34,90 für VCD-Mitglieder, DM 39,90 für Nicht-Mitglieder)

___ weitere(s) Exemplar(e) der Broschüre »Der große Bahn-Test«.

(Preis: DM 4,90 für VCD-Mitglieder, DM 7,90 für Nicht-Mitglieder)

Ab einem Bestellwert von DM 30,- entfällt die Versandkostenpauschale von DM 5,-)

- Ich bin VCD-Mitglied.

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Einfach Coupon ausfüllen, abtrennen und einsenden oder faxen an:
VCD, Eifelstraße 2, 53119 Bonn, Fax: 0228/98585-10

Drei Bausteine

Das VCD-Bahnkunden-Barometer gliedert sich in drei methodisch unterschiedliche Untersuchungsbereiche.

EMNID-TESTER Im September und Oktober 2000 untersuchten professionelle, geschulte Qualitätstester (Testkunden) des Meinungsforschungsinstituts TNS Emnid die Alltagssituation der Bahnkunden (623 Tests). Die für alle Züge in Deutschland repräsentative Untersuchung der Servicequalität in den Zügen der Deutschen Bahn AG als größtem Anbieter bildet den Kernbereich des VCD-Bahnkunden-Barometers. Anhand standardisierter Erhebungsbögen wurden Nah- und Fernverkehrszüge untersucht, bewertet wurden Kriterien wie Pünktlichkeit, Information, Service oder Sauberkeit am Bahnsteig und im Zug. Im Gegensatz zur Kundenzufriedenheitsbefragung, die eine subjektive Qualitätswahrnehmung durch Kunden wiedergibt, dient eine Testkundenuntersuchung der Überprüfung objektiver Qualität. Es werden also konkrete Ereignisse gemessen, z. B. ob ein Fahrradabteil vorhanden ist. Die Auswahl der Testzüge, des untersuchten Waggons sowie der Zeitpunkt der Messungen erfolgte äußerst sorgfältig. Im Nahverkehr wurden 380, im Fernverkehr 243 Züge getestet. Es handelt sich um eine repräsentative Zugstichprobe. Die Bewertung der Bahnsteige stellt allerdings nur eine eingeschränkt repräsentative Stichprobe dar, weshalb die Ergebnisse zu den Bahnsteigen zurückhaltend interpretiert werden. Neben den Erhebungsbögen besaßen alle Tester ein Handbuch mit Erläuterungen zu den zu testenden Merkmalen.

VCD-BAHNWATCHER Mit denselben Erhebungsbögen waren im gleichen Zeitraum auch 330 ehrenamtliche VCD-Bahnwacher unterwegs. Sie bewerteten jeweils bis zu fünf ihrer Reisen. Das ergab insgesamt 1.453 Tests, gleichmäßig verteilt auf Nah- und Fernverkehr. Die Ergebnisse der VCD-Bahnwacher sind als hinreichend exakte Annäherung an die Gruppe der heutigen Bahnkunden anzusehen. Streng genommen sind sie allerdings nicht repräsentativ. Die Bahnwacher wurden aus der Gruppe von Personen ausgewählt, die sich beim VCD um die Teilnahme beworben hatte. Bei ihrer Auswahl wurden die Kriterien Wohnort, Geschlecht, Alter, Zahl der Bahnfahrten pro Jahr, Pkw im Haus und VCD-Mitgliedschaft berücksichtigt. Die VCD-Bahnwacher wählten ihre Züge, die sie bewerteten, selbst aus. Im Gegensatz zu den Emnid-Testern waren sie häufiger zu den Hauptverkehrszeiten und auf den Hauptstrecken unterwegs. Zusätzlich bewerteten die VCD-Bahnwacher noch weitere Service-merkmale wie z. B. Fahrkartenkauf und Anschlussverbindung.

TELEFONBEFRAGUNG DER NICHT-NUTZER Den dritten Baustein bildet die repräsentative Telefonumfrage mit 1209 Interviews unter so genannten Nicht-Nutzern der Bahn. Das sind Personen, die in den letzten zwölf Monaten nicht mit dem Zug unterwegs waren. Wir wollten wissen, aus welchen Gründen sie die Bahn meiden.

Die Interpretation der Ergebnisse

Qualitätsmerkmale wie z. B. Pünktlichkeit wurden nach den Kriterien »vorhanden« bzw. »nicht vorhanden« bewertet, das Ergebnis wird in Prozent angegeben.

Der Großteil der Bewertung folgt einer 6er-Skala. Dabei handelt es sich um eine sog. asymmetrische Bewertungsskala.

Der Notenspiegel:

- 1 = sehr guter Zustand
- 2 = guter Zustand
- 3 = noch zufriedenstellender Zustand
- 4 = eher nicht vertretbarer Zustand
- 5 = schlechter Zustand
- 6 = außergewöhnlich schlechter Zustand, Funktionsuntüchtigkeit

Positive Bewertungen sind die Noten 1 und 2. Eine relativ qualitätsneutrale Bewertung ist die Note 3. Negativ hingegen sind die Noten 4 bis 6.

Die Note 2,0 haben wir – wie im Dienstleistungssektor üblich – als Zielvorgabe genommen. Dies ist z. B. auch bei Post und Telekom Standard. Denn 2,0 bedeutet: zufriedene, also treue Kunden, die die Bahn auch weiterempfehlen. Kunden, die eine 3 vergeben, haben das bekommen, was sie erwartet haben – nicht mehr. Sie sind also keine überzeugten Kunden und wandern bei negativen Erlebnissen schneller ab.

Zur einfacheren Darstellung werden viele Durchschnittsnoten angegeben. Diese sind jedoch nicht unproblematisch, weil sie wenig über Verteilungen auf gute und schlechte Bewertungen aussagen. Zu beachten ist daher, dass im Dienstleistungsbereich ein guter Mittelwert (von annähernd 2,0 oder besser) noch nicht automatisch gleichbedeutend ist mit einer positiven Gesamtbewertung des Merkmals. Zusätzlich ist auch der Anteil der mit Mängeln versehenen Bewertungen (Note 4 bis 6) und der Anteil der negativen »Ausreißer« (Einzelbewertungen von Note 5 oder 6) zu betrachten. Denn negative Erfahrungen prägen mehr als positive. Sie lassen Bahnkunden oft schnell umsteigen – meist ins Auto.



Da geht's lang: Das VCD-Bahnkunden-Barometer weist der Bahn den Weg

NORBERT HANSEN, 48, Vorsitzender der Bahngewerkschaft Transnet:



FOTO: DPA

Das VCD-Bahnkunden-Barometer ist sehr zu begrüßen. Dies ist eine Chance für die Bahn, ihre Qualität objektiv zu überprüfen. Für manche Fahrgäste scheint

es schon zum Sport geworden zu sein, etwas Negatives zu finden, um über die Bahn schimpfen zu können. Ich selbst bin viel mit dem Zug unterwegs und stelle immer wieder fest, dass die Bahn besser ist als ihr Ruf. Gerade der Kundenservice durch das Personal ist wesentlich besser geworden.

Am meisten ärgere ich mich noch immer über die noch viel zu häufig vorzufindenden veralteten Waggonen im Nahverkehr. Zum Beispiel die Silberlinge: Man könnte die doch durch eine ansprechende, moderne Innenausstattung ohne große Kosten attraktiv gestalten. In den IC's wirkt die Ausstattung häufig alleine deshalb noch schmutzilig, weil die Polster veraltet und sehr verschlissen sind.

Von der Bahn wünsche ich mir mehr Kreativität und unternehmerischen Mut. Zum Beispiel zusätzliche Serviceleistungen, wie es sie ja auch schon gegeben hat: Sprachunterricht oder Einkaufsmöglichkeiten im Zug sollten auf jeden Fall weiter angeboten werden.

HEINZ HESS, 59, Unternehmer, Hess-Natur-Textilien:



FOTO: HESS-NATUR

Zwar erbringt die Bahn ihre Grundleistungen, aber am Service, den man heute von einem Dienstleistungsunternehmen einfach erwartet, mangelt es

doch sehr. Zum Beispiel die Informationen über Zugverspätungen: die Durchsagen kommen zu spät oder gar nicht. Oder man versteht sie nicht. Vor allem an kleineren Bahnhöfen ist das so. Wenn man mal ein paar Minuten später ankommt, ist das noch nicht so schlimm. Aber wenn ich meinen Anschlusszug verpasse, dann wird's wirklich ärgerlich. Wünschen würde ich mir auch, dass ich am Schalter nicht mehr so lange warten muss, wenn ich eine Fahrkarte kaufen will.

Das Bahnkunden-Barometer des VCD halte ich für sehr interessant, deshalb war ich auch Bahnwatcher.

MONIKA GANSEFORTH, 60, SPD-Bundestagsabgeordnete, Hannover-Land:



FOTO: DPA

Das VCD-Bahnkunden-Barometer ist eine ganz tolle Idee. Warum ich selbst Bahn fahre? Ich kann im Zug die Zeit viel besser nutzen als in jedem anderen Ver-

kehrsmittel. Ich kann entspannen, zum Fenster raus schauen, wenn ich will, ich kann in den Speisewagen gehen, kann mich mit Leuten unterhalten – oder arbeiten. Das gelingt mir im Zug oft besser als am Schreibtisch, weil ich dann nicht ständig abgelenkt werde.

Wie die Schaffner angezogen sind, ist mir ziemlich egal. Und die Verspätungen stören mich auch nicht so sehr – die Alternativen sind schließlich nicht pünktlicher. Wichtig ist mir allerdings das spontane Reisen. Das muss auf jeden Fall auch künftig möglich sein, das ist einer der ganz großen Vorteile der Bahn gegenüber dem Flugzeug: Ich kann kurz entschlossen einsteigen. Da nehme ich dann gerne in Kauf, dass ein Zug mal sehr voll ist.

ALBERT SCHMIDT, 50, verkehrspolitischer Sprecher der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen:



FOTO: MARCUS GLOGER

Mit dem Bahnkunden-Barometer zieht der VCD das Thema einmal von der Seite auf, von der es am wichtigsten ist: von der Kundenseite. Und der Service steht im

Mittelpunkt, das ist ein zentraler Bestandteil einer attraktiven Bahn. Der Service ist unterm Strich in letzter Zeit schon deutlich besser geworden. Aber die Bahn muss noch familienfreundlicher werden, denn die Kinder sind die Kunden von morgen. Vor allem muss sie billiger werden.

GILA ALTMANN, 51, Parlamentarische Staatssekretärin im Umweltministerium:



FOTO: BUNDESBLDSTELLE

Als VCD-Bahnwatcherin habe ich die Liebe zum Detail entdeckt. Ich bewerte viele Dinge, die ich bisher als gegeben hingenommen habe, anders, zum Beispiel,

was einen Bahnhof hässlich macht – und was schön. Es gibt natürlich große Unterschiede von Zug zu Zug und von Bahnhof

zu Bahnhof: Da gibt es Personal, das man vergessen kann. Aber auch solche Mitarbeiter, die geduldig sind, wenn irgend etwas schief läuft. Leider gelingt es der Bahn noch immer nicht, nachfrageorientiert zu fahren. Und Pünktlichkeit bleibt weiter die Ausnahme. Die Hoffnung habe ich aber noch nicht aufgegeben. Jede Privatbahn, die fährt und damit mehr Wettbewerb schafft, gibt mir die Hoffnung, dass auch die DB besser wird.

ERNST ULRICH VON WEIZSÄCKER, 60, Gründer des Wuppertal-Instituts, SPD-Bundestagsabgeordneter:



FOTO: DPA

Mit der Bahn fahre ich, weil ich im Auto nicht arbeiten kann und der Flieger zu eng ist. Deshalb wünsche ich mir von der Bahn, neben mehr Pünktlichkeit, dass

sie einige Abteile büroartiger ausstattet. Und dass die 3. Klasse wieder eingeführt wird. Ja, ich kenne viele Leute im Alter meiner Kinder, die aus Kostengründen nicht mit der Bahn fahren. Das darf ruhig Holz sein, den jungen Leuten würde das nichts ausmachen.

Das VCD-Bahnkunden-Barometer finde ich sehr gut. Ich denke, dass für einen Dienstleister wie die Bahn die Kundenwünsche von großer Bedeutung sind.

ANGELIKA ZAHRT, 56, BUND-Vorsitzende:



FOTO: DWARCHNER

Jede Kritik, die über eine Einzelmeinung hinaus geht, wird von der Bahn stärker beachtet, als wenn sich viele Einzelpersonen über einzelne Dinge beschweren.

Also ist das VCD-Bahnkunden-Barometer eine gute Sache. Seit ich Bahnwatcherin war, fällt mir vieles erst auf: nicht geputzte Scheiben, verschlossene Toiletten oder der viele Müll, der herumliegt.

Was ich positiv an der Bahn finde? Die BahnCard war natürlich eine große Errungenschaft. Und dass man inzwischen telefonisch reservieren kann, finde ich auch sehr gut. Wenn ich mir etwas wünschen könnte von der Bahn, dann mehr Pünktlichkeit – die Verspätungen stören mich am meisten –, aber auch mehr handyfreie Waggonen. Es nervt einfach, wenn es ständig klingelt und die Leute auch noch so laut reden, dass man alles mitkriegt.



Verspätungen:
Pünktlicher
wird's nur mit
einem sanier-
ten Schienen-
netz

FOTOS ©: MARCUS GLÖCKER

ZUSAMMENFASSUNG

Was besser werden muss

Pünktlichkeit, Anschlüsse und das Netz

Die Bahn ist immer noch pünktlicher als ihre schärfsten Konkurrenten Auto und Flugzeug. Drei von vier Flugzeugen sind über 15 Minuten verspätet. Trotzdem: Wer Minute um Minute auf einem kalten Bahnsteig wartet, ohne zu wissen, ob und wann sein Zug kommt, den tröstet die bessere Pünktlichkeitsbilanz der Bahn nicht. Verspätungen ärgern Bahnkunden noch immer am meisten. Zuverlässiger fahren die Züge aber nur auf einem intakten Schienennetz. Also muss die Bahn bei der Sanierung des bestehenden Netzes ansetzen. Und wenn ein Zug zu spät ist, wollen die Kunden wenigstens informiert werden. Wie viel Verspätung haben wir? Erreichen wir die Anschlusszüge? Solche Informationen kosten die Bahn wenig – machen die Kunden aber wesentlich zufriedener.

Bahnhöfe

Je kleiner die Stadt oder der Ort, desto vernachlässigter der Bahnhof. Wenige kleine Vorzeigebahnhöfe als positive Ausnahme bestätigen diese bedauerliche Regel. Das darf nicht so bleiben, denn gerade im Nahverkehr sind die meisten Menschen unterwegs: rund 90% aller Reisenden nutzen Regionalzüge.

Es gibt viele Ansatzpunkte, um Bahnhöfe attraktiv zu gestalten. Tote, ausgestorbene Bahnhöfe müssen nicht sein, auch nicht in der Provinz: Mit ein bisschen Mühe und Fantasie lässt sich aus jedem Bahnhof etwas machen, das Beispiel Mayschoß beweist es. Bundesländer können nach dem Vorbild von Nordrhein-Westfalen oder Rheinland-Pfalz Förderprogramme auflegen. Kommunen müssen sich stärker um »ihren« Bahnhof kümmern, und die DB muss sie endlich als »Eingangstor« begreifen. Reisende erwarten Informationen auf dem Bahnhof, also muss die Bahn sie auch bieten: verständliche Laut-

sprecherdurchsagen etwa. Wer wartet, will nicht im Regen stehen: Ein Wetterschutz auf dem Bahnsteig kostet nicht viel.

Züge

Das Einsteigen in den Zug ist oft zu beschwerlich, nicht nur für Ältere oder Gehbehinderte. Auch wer mit schwerem Gepäck, Kinderwagen oder Fahrrad unterwegs ist, will bequem in den Zug kommen – ohne Kletterpartie. Hilfsbereites Personal, das beim Einsteigen mit Gepäck hilft, bringt der Bahn viele Pluspunkte. Im Zug selbst muss ausreichend Platz für Gepäck geschaffen werden.

Oft sind die Fahrgeräusche zu laut, um sich richtig zu entspannen. Bessere Schallsisolierung der Waggons würde Abhilfe schaffen und die Reise angenehmer machen. Viele Zugtoiletten sind verschlossen – oder stinken zum Himmel. Die Bahn darf das Grundbedürfnis der Menschen nach sauberen Toiletten nicht länger ignorieren. Fährt ein Zug über lange Strecken, sollten die Klos zwischendurch regelmäßig gereinigt werden. Dasselbe gilt für den ganzen Zug: Überquellende Mülleimer, herumliegender Abfall wirken nicht einladend.

Wie auf dem Bahnsteig wollen die Reisenden auch im Zug informiert sein: Das rechtzeitige, verständliche Ankündigen des nächsten Bahnhofs und der Anschlusszüge dort muss selbstverständlich werden. Ebenso die Fahrradmitnahme im Fernverkehr. Denn »Bahn & Bike« ist die ideale, umweltfreundliche Kombination. Zu oft vergisst die Bahn noch die Bedürfnisse von Familien: Sie brauchen speziellen Service, z. B. Platz für Kinderwagen oder eigene, kindgerechte Abteile, in denen ein Kind auch Kind sein darf. Viele Reisende nutzen Zugrestaurant und Bistro: Die Bahn darf diesen Service nicht noch weiter abbauen.

Personal

Freundliches, kompetentes Personal kommt gut an bei den Bahnkunden. Die Bahn darf nicht am falschen Fleck sparen: Die Lösung liegt nicht im Personalabbau, sondern im professionellen Schulen und variablen Einsatz der Mitarbeiter. Die Kunden werden es honorieren.

Gesamtbewertung

Zu den Spitzenzeiten sind die meisten Züge sehr gut ausgelastet, viele sind sogar überfüllt. Für die Bahn würde es sich auszahlen, zu diesen Zeiten mehr Züge einzusetzen: Sie bringen mehr Kunden, und die Fahrgäste ärgern sich nicht über zu volle Züge, sind also zufriedener und bleiben der Bahn treu. Verbessern muss die Bahn auch ihr Erscheinungsbild – vor allem im Nahverkehr. Denn der ist trotz der Fortschritte der letzten Jahre immer noch das Stiefkind der Bahn. Viele Privatbahnen machen es der DB vor, wie attraktiv sich Nahverkehr gestalten lässt. Die Bahn ist das umweltfreundlichste Verkehrsmittel. Doch um es zu bleiben, muss sie zukünftig mehr Menschen in die Züge locken, denn das Auto holt auf. Die Bahn muss den Umweltbonus durch ein attraktives Angebot, bessere Auslastung der Züge und umweltfreundliche Technik ausbauen.

Nicht-Nutzer

Viele derzeitige Nicht-Bahnfahrer sind potenzielle Kunden. Die Bahn muss sich um die Menschen kümmern, die dem Bahnfahren nicht ganz abgeneigt sind. Gerade diese Gruppe gilt es, von den unbestreitbaren Vorzügen der Schiene (wieder) zu überzeugen. Viele der Kunden haben konkrete Gründe, warum sie die Bahn nicht mehr nutzen. Mit günstigen Preisen und guten Verbindungen lassen sich viele Noch-Nicht- oder Nicht-Mehr-Kunden wieder auf die Schiene locken.

Wie der Kunde König wird

Die Ergebnisse

PÜNKTLICHKEIT Die Bahn ist systematisch unpünktlich. Im Fernverkehr fahren 13 % aller Züge mehr als fünf Minuten verspätet ab, im Nahverkehr 8 %. In der Hauptverkehrszeit sind bei der Ankunft sogar über ein Viertel aller Züge verspätet. Grundsätzlich verschlechtert sich die Pünktlichkeitsbilanz während der Fahrt. Grund sind die vielen Langsamfahrstellen wegen jahrelanger Vernachlässigung der Schiene.

ANSCHLÜSSE Wer einen Anschlusszug bekommen muss, hat in 9 % der Fälle Pech.

INFORMATION Viele Fahrgäste werden schlecht über Verspätungen und ihre Ursachen informiert, sowohl am Bahnsteig als auch im Zug.

PERSONAL Freundlichkeit und Erscheinungsbild schneiden gut ab.

NAHVERKEHR UND BAHNHÖFE Kleine Bahnhöfe und der Nahverkehr sind die Stiefkinder der Bahn: Ausstattung, Service und Information sind hier am schlechtesten.

ANGEBOT Zu wenig Sitzplätze in der Hauptverkehrszeit: im Fernverkehr mussten in 12 % der Tests Kunden in den Gängen stehen.

FAHRKARTENKAUF Jeder dritte Kunde musste am Schalter über 5 Minuten warten.

NICHT-BAHNKUNDEN Hauptgründe, die Bahn nicht zu nutzen, sind meist zu hohe Preise und ein zu schlechtes Angebot.

SICHERHEIT Die Kunden fühlen sich in der Bahn insgesamt recht sicher.

Das fordert der VCD

Von der Bahn

- Attraktive Preise für alle
- Tarife und Fahrpläne, die jeder versteht
- Ein Fahrschein für alles: keine separaten Tarife für jede Bahn und jede Region
- Bequeme Fahrzeuge, attraktive Bahnhöfe
- Besseres Angebot: gute Direktverbindungen, dichtes Netz, attraktive Fahrpläne
- Mehr Kundenservice: freundliches, gut informiertes Personal
- Leichter Übergang von Bahn zu Bus, Fahrrad und Zu-Fuß-Gehen: so werden die Reisezeiten kürzer
- Fahrradmitnahme in Nah- und Fernverkehr
- Information bei Abweichungen – und zwar immer
- Engagement auch für kleinere Bahnhöfe, bessere Ausstattung
- Für mehr Pünktlichkeit: Investitionen in das Bestandsnetz, keine Prestigeprojekte mehr
- Sichere Anschlüsse
- Bessere Zugänglichkeit zu Information und Fahrkarten
- Einführung einer Kundengarantie: der Kunde muss König werden!

Von der Politik

- Eine politische Offensive für die Bahn: Mehr Verkehr auf die Schiene
- Verlässliche Finanzierung des Schienennetzes: kein Vorrang für die Straße, dauerhafte Sicherung der Mittel für die Schiene
- Investitionen in das Bestandsnetz, keine Prestigeprojekte mehr
- Konsequente Förderung der Vernetzung und Vorrang des Umweltverbundes: Fuß, Rad, Bus, Bahn



Damit der Appetit aufs Zugfahren wächst: Der Kunde muss König werden

- Verbesserung der Wettbewerbsbedingungen für die Bahn: z. B. durch Kerosinsteuer bzw. Emissionsabgabe für Flugzeuge oder Senkung der Mehrwertsteuer auf Bahntickets im Fernverkehr
- Mehr Wettbewerb und Qualität auf der Schiene: z. B. durch Ausschreibungen von Leistungen mit Qualitätsstandards
- Initiativen zum Schutz der Verbraucher: Einklagbare Rechte für alle Bahnkunden (z. B. bei Verspätungen)
- Für die Region: Engagement von Ländern und Kommunen
- Programm zur Förderung kleinerer Bahnhöfe

Die Partner des VCD

Emnid

Emnid ist eines der führenden Marktforschungsinstitute in Deutschland und der deutsche Vertreter von Taylor Nelson Sofres (TNS), einer der weltweit größten Marktforschungsgruppen. Emnid-Mitarbeiter des Forschungsbereichs Verkehr und Tourismus haben für den VCD das Bahnkunden-Barometer mit konzipiert und die Bahn repräsentativ getestet.

econex

Die econex verkehrsconsult gmbh, Wuppertal, hat sich auf Beratung, Forschung und Planung im Bereich Bahn spezialisiert. Im Kontext von Mobilität, Transport und Verkehr will econex tragfähige, praxisnahe Konzepte und professionelle Strategien zur Lösung der Probleme entwickeln. econex hat den VCD bei Planung und Realisierung des VCD-Bahnkunden-Barometers beraten und zeichnet verantwortlich für die Befragung der Nicht-Nutzer.

Herzlichen Dank

allen VCD-Mitgliedern, Spendern und VCD-Bahnwatchern! Nur mit Ihrer Hilfe konnten wir das 1. VCD-Bahnkunden-Barometer verwirklichen.

Das VCD-Bahnkunden-Barometer: Künftig jedes Jahr neu

Wir wollen der Bahn auch künftig den Spiegel vorhalten: Jedes Jahr – in Ihrem Sinne, im Sinne aller Bahnkunden. Deshalb bitten wir Sie: Unterstützen Sie uns weiterhin finanziell! Wir brauchen ihre Spende, um die Kosten für die nächste Kundenbefragung 2001 zu decken. Das 2. VCD-Bahnkunden-Barometer wollen wir Anfang 2002 veröffentlichen. Der Kunde muss König werden – auch in der Bahn!

Der VCD braucht einen langen Atem!

Lassen Sie uns Ihre Spende per Einzugsgenehmigung zukommen, können wir unsere Aktionen besser planen. Sie verschaffen dem VCD damit einen längeren Atem – im Einsatz für einen ökologischen und sozialen Verkehr. Und Sie helfen, Verwaltungskosten zu sparen. Ihre Einzugsgenehmigung können Sie jederzeit kündigen.

Ja, ich will den VCD regelmäßig unterstützen.

Deshalb erteile ich Ihnen hiermit bis auf Widerruf die Einzugsgenehmigung, meinen Förderbetrag von meinem unten angegebenen Konto einzuziehen. Das spart Verwaltungskosten und Sie können mit meiner Spende rechnen. Meine Einzugsgenehmigung ist jederzeit kündbar.

Ich spende

- 25,- DM 50,- DM 100,- DM _____ DM
 monatlich vierteljährlich halbjährlich jährlich

ab dem _____

Meine Bankverbindung:

Konto-Nr.

Institut

Bankleitzahl

Meine Anschrift:

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Datum, Unterschrift

- Hiermit bewerbe ich mich als VCD-Bahnwatcher 2001.

Spenden an den VCD sind steuerlich abzugsfähig.

Bitte einsenden oder faxen an:

VCD e.V., Eifelstraße 2, 53119 Bonn, Fax: 02 28/9 85 85-10