

VCD Hintergrund

VCD Bahntest 2008: Gut beraten am Telefon?

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Einleitung | 2 |
| VCD Bahntest 2008 | 2 |
| Hintergrund | 3 |
| Herausforderung »telefonische Beratung« | 3 |
| Die telefonische Beratung der Bahn | 3 |
| Schwachstellen bei der Telefonauskunft der Bahn | 4 |
| Anlass und Ziel der VCD-Untersuchung | 5 |
| Methodik..... | 5 |
| Reiseparameter | 6 |
| Kriterien für eine optimale Reiseverbindung..... | 6 |
| Kriterien bei der Auswahl der Strecken | 7 |
| Ergebnisse | 8 |
| Beispiele für nicht optimale Reiseempfehlungen | 9 |
| Schlechte Beratung für Familien..... | 10 |
| Stiefkind Bahncard | 10 |
| Nachteile für Mobilitätseingeschränkte | 11 |
| Teure Rufnummernauskunft | 12 |
| Akzeptable Wartezeiten..... | 12 |
| Telefonberatung kostet..... | 13 |
| Freundliches Personal..... | 13 |
| Konsequenzen und Forderungen | 14 |
| Beratung | 14 |
| Preissystem | 14 |
| Besondere Beratung für Mobilitätseingeschränkte | 15 |
| Kosten und Service | 15 |

Kontakt

Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)
 Heidi Tischmann, Verkehrsreferentin
 Rudi-Dutschke-Str. 9
 10969 Berlin
 Tel: 030/2803 51-36
 Fax: 030/2803 51-10
 E-Mail: heidi.tischmann@vcd.org
 Internet: www.vcd.org

Quotas GmbH, Qualitätsforschungsinstitut
 Thomas Krautscheid, Quality Research
 Gasstr. 6B, Kontor N
 22761 Hamburg
 Tel: 040 / 41 09 69- 24
 Fax: 040 / 41 09 69- 95
 E-Mail: t.krautscheid@quotas.de
 Internet: www.quotas.de

Einleitung

Der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) setzt sich seit 1986 für eine umwelt- und sozialverträgliche Mobilität ein. Ziel des als gemeinnützig anerkannten Umwelt- und Verbraucherverbandes ist es, die Belastung von Mensch und Natur mit Klimagasen, Schadstoffen und Verkehrslärm zu verringern, den hohen Flächen- und Landschaftsverbrauch durch Verkehrsinfrastruktur zu bremsen sowie die dramatischen Unfallzahlen im Straßenverkehr zu senken.

Um dieses Ziel zu erreichen, ist es aus Sicht des VCD notwendig, unnötige Wege und Transporte zu vermeiden, Verkehr von umweltbelastenden auf umweltschonende Verkehrsmittel zu verlagern und Antriebe und Fahrzeuge effizienter zu machen. Dafür setzt der VCD erstens auf die Politik, die durch entsprechende steuerliche und ordnungspolitische Maßnahmen die richtigen Rahmenbedingungen setzen kann. Zweitens versucht der VCD durch Verbraucherinformation und -beratung eine nachhaltige Mobilität jedes und jeder Einzelnen zu fördern. Und drittens nimmt der VCD regelmäßig die Leistungen und Angebote von Unternehmen kritisch unter die Lupe, die im Verkehrssektor tätig sind.

Deshalb steht regelmäßig auch die Deutsche Bahn AG (DB AG) im Zentrum des VCD-Interesses, denn als größter deutscher Anbieter im Schienenverkehr kommt ihr eine zentrale Rolle zu. Schließlich ist die Bahn die umweltschonende Alternative zum Autofahren und Fliegen. Damit möglichst viele Menschen ressourcen- und klimaschonend mit der Bahn unterwegs sein können, müssen das Angebot auf der Schiene attraktiv, die Fahrpreisgestaltung übersichtlich und die Serviceleistungen während der Reise gut sein.

Ausschlaggebend für die Verkehrsmittelwahl ist aber schon die Beratungsqualität vor einer geplanten Bahnreise. Erhalten Kunden und Kundinnen am Bahnschalter oder am Telefon kompetent, umfassend und freundlich Auskunft auf ihre Fragen, ist ihre Entscheidung für die Reise mit der umweltfreundlichen Bahn so gut wie gefallen.

Sieben Mal hat der VCD deshalb bereits seinen Bahntest durchgeführt und die Qualität der Beratung für Bahnreisen unter die Lupe genommen – so auch dieses Jahr mit dem VCD Bahntest 2008. Im Unterschied zu den Jahren zuvor, in denen Tester und Testerinnen in Reisezentren der DB AG und in Reisebüros nach Reiseverbindungen fragten, wurden in diesem Jahr die telefonische Auskunftsnummer 11861, die Beratungsqualität des telefonischen DB Reise-Service im allgemeinen und speziell für mobilitätseingeschränkte Reisende getestet.

VCD Bahntest 2008

Wie schon in den Jahren zuvor beauftragte der VCD das Hamburger Qualitätsforschungsinstitut Quotas mit der Untersuchung. Als Methode wurde das sogenannte Mystery-Calling-Verfahren gewählt: Testerinnen und Tester riefen vom Quotas-Telefonstudio aus bei unterdrückter Rufnummernerkennung die zentrale Auskunft der Bahn unter der Nummer 11861 an, um sich über Reisemöglichkeiten und Preise für Fernverkehrsreisen innerhalb Deutschlands beraten zu lassen. Dabei ging es nicht nur um allgemeine Verbindungsabfragen, sondern auch um spezielle Informationen für mobilitätseingeschränkte Personen, die auf möglichst umsteigefreie Zugverbindungen und barrierefreie Bahnhöfe angewiesen sind.

Bei der Untersuchung spielten nicht nur die Qualität der Fahrplanauskünfte und der Erhalt einer optimalen Verbindung eine Rolle, sondern auch typische Faktoren der Telefonberatung wie die Kosten, deren Transparenz, Verweildauer in Warteschleifen oder auch die Anzahl der Weiterleitungen.

Hintergrund

Herausforderung »telefonische Beratung«

Kaum ein Unternehmen kommt heute ohne ein qualifiziertes Callcenter aus. Im »Kundenbetreuungszentrum« werden telefonisch Marktkontakte hergestellt, entweder aktiv (outbound), wenn das Callcenter den Anruf startet, oder passiv (inbound), wenn das Callcenter angerufen wird. Im April 2008 arbeiteten hierzulande 435 000 Frauen und Männer in 5 700 Callcentern. Der Umsatz liegt laut Branchenforum in Deutschland bei zwölf Milliarden Euro pro Jahr und umfasst 20 Millionen ein- und ausgehende Anrufe täglich.

Seit August 2006 gibt es auch einen Ausbildungsgang zum »Kaufmann für Dialogmarketing« mit IHK-Abschluss, denn telefonieren kann nicht jeder. Neben Fachkenntnissen über Handys oder Fahrpläne, die ein Callcenter-Mitarbeiter in der jeweiligen Firma haben muss, braucht er vor allem eines: gute Nerven. Bis zu 100 Gespräche pro Tag und viele Beschwerden sind normal. Wer das nicht aushält, ist für den Job ungeeignet.

Wenn Kundinnen und Kunden in einem Callcenter anrufen oder eine Hotline anwählen, wünschen sie sich Ansprechpartner, die erreichbar sind, ihr Anliegen verstehen, schnell weiterhelfen, gut beraten und schließlich eine Lösung finden, mit der sie zufrieden sind. Ob der Anbieter das leisten kann, hat entscheidenden Einfluss auf das Image des Unternehmens und die Kundenzufriedenheit. Doch häufig machen Menschen andere Erfahrungen, wenn sie zum Telefon greifen: minutenlanges Warten in der Warteschleife, Auskünfte, die nicht weiterhelfen und oft saftige Telefongebühren, obwohl der Service mangelhaft ist.

Die Telefonanbieter sind sich dessen bewusst und wollen gegen unseriöses Geschäftsgebaren mit einem Ehrenkodex und einem Gütesiegel die freiwillige Selbstkontrolle stärken. Auf dem zweiten IT-Gipfel im Dezember 2007 wurde ein Leitfaden für verbraucherfreundliche Kundenbetreuung entwickelt mit den Kernforderungen, dass Wartezeiten nicht mehr als 30 Sekunden betragen dürfen und sie möglichst kostenlos sein sollen.

Die telefonische Beratung der Bahn

Der Kauf von Fahrkarten ist bei der DB AG personenbedient am DB-Schalter, in Reisebüros mit DB-Lizenz, im Zug und per Telefon möglich. Hier können die Kundinnen und Kunden zusätzlich nach Reiseverbindungen sowie nach Barrierefreiheit auf Bahnhöfen fragen und Fahrradmitnahme oder Kinderabteile buchen. Weitere Vertriebskanäle der DB AG sind das Internet, die Fahrkartenautomaten und das Abo-Verfahren.

Die DB AG betreibt bundesweit sechs Callcenter in Schwerin, Frankfurt, Hannover, Berlin, Hamm und Karlsruhe. Nach eigenen Angaben hat sie zwölf Millionen telefonische Kundenkontakte pro Jahr. Allein im Reiseservice gehen pro Tag durchschnittlich 11 000 Anrufe ein. Dabei werden neben der Vermittlung von Informationen etwa zwei Prozent des Umsatzes mit Bahnfahrkarten gemacht. Zusätzlich zu den Telefongebühren entstehen hierbei weitere Kosten für die Zusendung der Fahrkarten.

Auch wenn der telefonische Vertriebsweg nur einen sehr kleinen Anteil des Fahrkartenverkaufs abdeckt, ist er aus Sicht des Verbraucherverbandes VCD unverzichtbar. Denn nicht überall ist wohnortnah ein DB-Schalter oder ein Fahrkartenautomat vorhanden, und auch nicht jeder Mensch verfügt über einen Internetzugang, der ihm das eigenständige Recherchieren von Reisedaten und das Selbstaussuchen von Fahrkarten ermöglicht.

Mobilitätseingeschränkte Personen sind ganz besonders auf das Telefon angewiesen, etwa wenn sie nicht sehen können oder im Rollstuhl sitzen.

Auch der Fahrkartenkauf im Internet hat seine Grenzen. Reisen ins Ausland sind nur begrenzt online buchbar, Fahrradmitnahme oder Kinderabteile überhaupt nicht, und Fahrscheine für Dritte, zum Beispiel für die eigenen Kinder, können nicht selbst ausgedruckt werden, sondern sind nur auf dem Postweg erhältlich.

Es gibt weitere Gründe, zum Telefon zu greifen und eine Servicenummer der Bahn zu wählen: Auskünfte zu Reiseverbindungen, Verständnisfragen zu den Reiseunterlagen, Hilferufe bei Unregelmäßigkeiten im Bahnbetrieb, wie zum Beispiel bei einem Zugausfall, Probleme bei Umtausch oder Stornierung von Fahrscheinen, Beschwerden, Erfragen von DB-Adressen und so weiter.

Schwachstellen bei der Telefonauskunft der Bahn

Dass die telefonische Beratung der DB AG keineswegs optimal ist, zeigen beispielsweise die bei der DB AG eingehenden Beschwerden. Von allen Beschwerden im Jahr 2007 bezogen sich immerhin neun Prozent auf ihre Servicenummern, die damit in der Rangliste den zweiten Platz einnehmen – gleich nach den Beschwerden über Zugverspätungen und Zugausfälle (56 Prozent). Insgesamt beschwerten sich im vergangenen Jahr Kundinnen und Kunden in 274 000 Fällen bei der Bahn.

Auch der VCD wird mit dieser Problematik konfrontiert. Bahnreisende wenden sich an die VCD-Verkehrsberatung und die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD und berichten von schlechten Erfahrungen, wenn sie »Ihren direkten Draht zur Bahn« angewählt haben. Als Probleme werden genannt:

- mehrfaches Weiterverbinden
- Fehlen der Preisansagen
- langes Parken in der Warteschleife
- plötzliches Trennen der Verbindung
- nur eine Automatenstimme am anderen Ende der Leitung
- verschiedene Anrufe ergeben unterschiedliche Auskünfte
- unfreundliches Personal

Zu Beginn des Jahres 2008 war die DB AG wegen irreführender Preisansagen für die telefonische Reiseauskunft in den Negativschlagzeilen der Medien. Die Bundesnetzagentur hatte im Februar 2008 ein Verfahren gegen die DB AG eingeleitet, weil die Preisansage irreführend war. Die Bahn gab als Preis für die Auskunft »drei Cent pro Sekunde« an, korrekt muss es dagegen »1,80 Euro pro Minute« heißen.

Die Bahn verstieß mit ihrer auf Sekunden statt auf Minuten bezogenen Preisangabe für die Reiseauskunft 11861 gegen geltendes Recht und verschleierte so hohe Kosten für Kundinnen und Kunden. Die DB AG reagierte auf die Eröffnung des Verfahrens und änderte umgehend die Preisangabe für die telefonische Reiseauskunft in der geforderten Weise.

Anlass und Ziel der VCD-Untersuchung

Trotz dieser Klarstellung bleibt offen, wie teuer die Warteschleifen sind, sowohl vor dem Erreichen des ersten Telefonkontakts als auch bis zur Weitervermittlung zum eigentlichen DB Reise-Service. Auch durch Nachfragen bei der DB AG konnte darüber keine Klarheit erzielt werden. Darüber hinaus stellen sich weitere Fragen zum Telefonservice der Bahn:

Warum hat der Reiseservice der DB AG im Gegensatz zu allen anderen Services keine eigene Rufnummer? Es muss immer erst die teure Rufnummernauskunft für 1,80 Euro pro Minute angerufen werden, von der aus dann weitervermittelt wird. Warum sind die Kosten der verschiedenen Servicehotlines unterschiedlich hoch? Die Fundservice-Hotline ist mit 59 Cent pro Minute besonders teuer. Sind Anrufe hier nicht erwünscht?

Diese und andere Fragen im Zusammenhang mit der Telefonauskunft der Bahn haben den VCD veranlasst, die zentrale Bahnauskunft unter der Rufnummer 11861 unter die Lupe zu nehmen. Neben der wissenschaftlichen Untersuchung, welche Tickets Singles, Paaren und Familien mit Kindern für unterschiedliche Strecken im Fernverkehr angeboten wurden, prüfte der VCD spezielle Kriterien für Telefonauskünfte: Kosten der Verbindung, Länge der Auskunft, Kostentransparenz und Länge der Wartezeit. Bewertet wurden, wie in den Jahren zuvor, auch die Freundlichkeit und das Engagement des Beratungspersonals.

Es ist im Interesse der Bahnkundinnen und Bahnkunden und damit auch im Interesse des VCD, dass die Qualität der Beratung für Bahnreisen auch am Telefon optimal ist. Das Beratungspersonal soll auf die Wünsche der Bahnkunden eingehen, aber auch Alternativen bei Preis und Fahrtstrecke aufzeigen und außerdem die besonderen Bedürfnisse von Mobilitätseingeschränkten berücksichtigen.

Die Ergebnisse des VCD Bahntest 2008 werden deshalb dazu genutzt, Verbraucher und Verbraucherinnen über die Vor- und Nachteile des telefonischen Fahrkartenkaufs und der telefonischen Reiseauskunft aufzuklären. Sie erhalten auch Auskunft darüber, worauf sie achten müssen, wenn sie sich telefonisch von der Bahn beraten lassen. Die Ergebnisse werden außerdem der DB AG zur Verfügung gestellt, damit sie auf dieser Grundlage ihren telefonischen Service entsprechend verbessern kann.

Methodik

Die Untersuchungsmethode des VCD Bahntests 2008 bestand aus einem zweiwöchigen Mystery-Calling-Verfahren¹. Es wurden vom Quotas-Telefonstudio sowie vom Handy aus verdeckte Anrufe bei der Auskunft der Deutschen Bahn unter 11861 getätigt. In der Zeit vom 7. April bis 20. April 2008 unternahmen speziell geschulte Quotas-Qualitätstester insgesamt über 300 Anrufe. Dabei wurden zwei verschiedene Reiseauskunftsarten abgefragt:

- Auskünfte für allgemeine Reiseverbindungen
- Auskünfte für Reiseverbindungen von mobilitätseingeschränkten Personen²

¹ Das Mystery Calling-Verfahren ist eine Methode, mit dem sogenannte „Testkunden“ verdeckte Anrufe unter realen Bedingungen durchführen um die Fachkompetenz und das Verhalten der Mitarbeiter zu überprüfen.

² Nach der Definition des Bundesministerium für Verkehr

Reiseparameter

Die Parameter einer Reiseauskunft bei beiden Typen bestanden dabei aus:

- dem Abfahrts- und Zielort
- dem Reisezeitpunkt sowie dem Zeitpunkt der Telefonauskunft
- der Personenkonstellation (Anzahl und Alter der Reisenden)
- dem Reisendenprofil

Damit Fahrpreise sowohl für Einzelreisende als auch für Familien abgefragt werden konnten, wurden den Tests unterschiedliche Reisendenprofile zugrunde gelegt. Es gab Anfragen zu Reisen, bei denen die Reisenden eine Bahncard 25, Bahncard 50 oder keine Bahncard besaßen. Als mobilitätseingeschränkte Personen wurden für den Test Personen mit Kleinkindern (bis 1,5 Jahre) und Kinderwagen, Gehbehinderte und Rollstuhlfahrer ausgewählt. Bei sämtlichen Tests erfragten die Anrufer ausschließlich Fahrpreise für Reisen in der 2. Klasse.

Die Anrufer führten den Test anonym durch, d.h. in der Regel wurde die Rufnummer unterdrückt. Die Tester nannten lediglich die vorgegebenen Zeiten und Strecken und ihr Reisendenprofil und ließen sich anschließend von Seiten der telefonischen Reiseauskunft der DB AG beraten.

Die Ergebnisse der Beratung, also Zugverbindungen und Preisangaben, wurde von den Testern schriftlich festgehalten. Die Tester bewerteten außerdem anhand eines standardisierten Fragebogens Kompetenz, Engagement und Freundlichkeit des Personals durch Verwendung von Schulnoten (1=sehr gut, 6=ungenügend).

Bei den Tests für die mobilitätseingeschränkten Personen wurde zudem vermerkt, ob es Hinweise auf barrierefreie Zugänge gab, ob auf Umstiege geachtet wurde und ob auf einen besonderen Service für mobilitätseingeschränkte Personen hingewiesen wurde.

Sämtliche beratungsrelevante Zeiten wurden elektronisch erfasst:

- Zeit in der Warteschleife bis zur Verbindung mit der zentralen Reiseauskunft
- Gesprächsdauer mit der zentralen Reiseauskunft
- Zeit in der Warteschleife bis zur Weiterleitung zum Reiseservice
- Gesprächsdauer mit dem Reiseservice der Deutschen Bahn

Kriterien für eine optimale Reiseverbindung

Die entscheidenden Faktoren für die Kunden, ob die angebotene Verbindung als »optimal« angesehen werden kann, sind:

- Preis
- Reisedauer
- Zahl der Umstiege

Die Gewichtung der Faktoren und die Bewertung des jeweiligen Angebotes kann sehr unterschiedlich vorgenommen werden. Um eine Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Regeln, die sich für die VCD Bahntests 2003, 2004, 2005 und 2006 sehr bewährt haben, übernommen und in enger Absprache mit einem auf Bahnreisen spezialisierten Reisebüro angepasst:

- Die Verlängerung der Reisezeit um eine Stunde sollte eine Ersparnis von 12 Euro je Reisendem bewirken (5 Minuten = 1 Euro).
- Eine schnellere Verbindung sollte bei einer Stunde Zeitersparnis maximal 12 Euro pro Reisendem zusätzlich kosten (5 Minuten = 1 Euro).
- Ein zusätzlicher Umstieg sollte eine Ersparnis je Reisendem von mindestens 4 Euro einbringen.

Die oben genannten Regeln gelten auch bei der Bewertung von Auskünften für mobilitätseingeschränkte Personen. Allerdings wurde ein zusätzlicher Umstieg hier anders gewichtet, da für diese Personengruppe Umstiege besonders beschwerlich sind und daher möglichst vermieden werden sollten.

- Ein zusätzlicher Umstieg auf dem selben Bahnsteig musste eine Ersparnis von 8 Euro bei Gehbehinderten und Personen mit Kinderwagen einbringen. Bei Rollstuhlfahrern wurde ein Wert von 12 Euro pro Reisenden festgelegt.
- Ein zusätzlicher Umstieg verbunden mit einem Bahnsteigwechsel sollte eine Ersparnis von 12 Euro bei Gehbehinderten und Personen mit Kinderwagen erbringen, während bei Rollstuhlfahrern der Betrag auf 16 Euro festgelegt wurde.

Nach gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Faktoren Preis, Reisedauer und Zahl der Umstiege durfte die Gesamtbewertung der angebotenen Verbindung nicht mehr als 10 Prozent³ gegenüber der Referenzverbindung teurer sein, um noch als optimal angesehen zu werden.

Kriterien bei der Auswahl der Strecken

Bei der Auswahl der Strecken, für die die Tester eine Beratung abfragten, wurden verschiedene Kriterien zu Grunde gelegt. Ausgewählt wurden Verbindungen zwischen den Großräumen Hamburg, Berlin, Köln, Frankfurt a.M. und München. Bei den Ziel- und Abfahrtsorten handelte es sich um diese Städte sowie teilweise um umliegende Ziele in den Ballungsräumen, die aber mit der Bahn erreicht werden können (Beispiel: von Berlin nach Bad Soden bei Frankfurt a.M.). Umliegende Abfahrtsorte oder Ziele waren:

- **Hamburg:** Elmshorn, Bad Oldesloe, Buxtehude
- **Köln:** Rheydt, Euskirchen, Gummersbach
- **Frankfurt a.M.:** Gelnhausen, Bad Soden, Dieburg
- **Berlin:** Kremmen, Fürstenwalde, Zossen
- **München:** Bad Tölz, Weilheim, Mühldorf

Ganz bewusst wurden für den VCD Bahntest 2008 Verbindungen ausgewählt, bei denen Wahlmöglichkeiten zwischen den Produkten ICE, IC und dem Nahverkehr bestehen. Außerdem gab es für die abgefragten Zugverbindungen mehrere mögliche Fahrtstrecken, um vom Start- zum Zielort zu gelangen. Diese Variablen mussten vom Beratungspersonal berücksichtigt werden.

³ Der maximale Abstand pro Fahrt durfte jedoch 20 Euro nicht überschreiten.

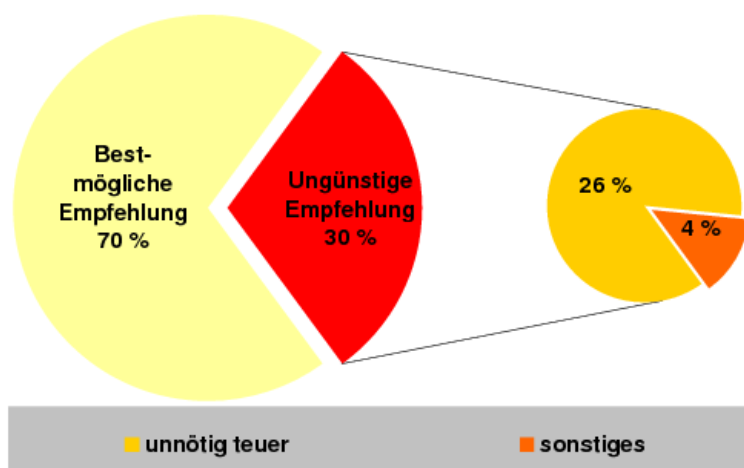
| Abfahrtsregion | Ankunftsregion | Produkte | Reisedauer |
|----------------|----------------|-------------------------|-----------------|
| Berlin | Hamburg | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 2,5 - 5 h |
| Berlin | Frankfurt a.M. | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5 - 6,5 h |
| Berlin | Köln | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5 - 8,5 h |
| Berlin | München | ICE, Nahverkehr | ca. 5,5 - 9,5 h |
| Hamburg | Köln | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 4 - 5 h |
| Hamburg | Berlin | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 2,5 - 5 h |
| Hamburg | München | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5,5 - 8 h |
| Hamburg | Frankfurt a.M. | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 3,5 - 6 h |
| Köln | Hamburg | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 4 - 5 h |
| Köln | Berlin | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5 - 8,5 h |
| Köln | München | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5,5 - 8 h |
| Köln | Frankfurt a.M. | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 2,5 - 4 h |
| München | Köln | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5,5 - 8 h |
| München | Frankfurt a.M. | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5 - 7 h |
| München | Berlin | ICE, Nahverkehr | ca. 5,5 - 9,5 h |
| München | Hamburg | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5,5 - 9 h |
| Frankfurt a.M. | Köln | ICE, IC, EC, Nahverkehr | ca. 1 - 2,5 h |
| Frankfurt a.M. | München | ICE, IC, EC, Nahverkehr | ca. 5 - 7 h |
| Frankfurt a.M. | Berlin | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 5 - 6,5 h |
| Frankfurt a.M. | Hamburg | ICE, IC, Nahverkehr | ca. 3,5 - 6 h |

Ergebnisse

Bei 300 durchgeführten Tests wurde in 70 % der Fälle die bestmögliche Empfehlung von den Beratern gegeben. 30 % der Beratungen brachten nicht die optimale Empfehlung. In 26 % aller Fälle beeinträchtigte ein zu hoher Preis das Beratungsergebnis und in 4 % der Fälle ein anderer Grund, wie z.B. eine zu lange Reiseverbindung oder eine Reiseempfehlung mit zu vielen Umstiegen.



Anteil bestmöglicher und ungünstiger Empfehlungen



Beispiele für nicht optimale Reiseempfehlungen

Beispiel 1: Test für mobilitätseingeschränkte Person – enthält zu viele Umstiege

Von: Köln
 Nach: Mühldorf (bei München)
 Testdatum: 1 Woche vor der Abreise
 Hinfahrt: Fr. 18. April 2008
 Rückfahrt: So. 27. April 2008
 Reisende: Familie (46, 43, 18, 16, 15) ohne Bahncard (ein Rollstuhlfahrer)

| | Empfohlene Verbindung | Optimale Verbindung | Unterschied |
|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------|
| Preis | 300 € | 469,63 € | + 169,63 € |
| Dauer (Hin u. Rück) | 15:06 Std. | 12:51 Std. | - 135 Minuten |
| Umstiege | 4 | 2 | - 2 |

Die empfohlene Verbindung enthält den Sparpreis 50. Allerdings wäre die optimale Verbindung 2:14 Stunden kürzer gewesen. Vor allem hätte sie zwei Umstiege weniger gehabt.

Beispiel 2: Test für allgemeine Reiseverbindung – empfohlene Verbindung ist zu teuer

Von: Mühldorf (bei München)
 Nach: Gummersbach (bei Köln)
 Testdatum: 1 Tag vor der Abreise
 Hinfahrt: Mo. 14. April 2008
 Rückfahrt: Do. 17. April 2008
 Reisende: Familie (46, 42, 17, 15, 15) ein Erwachsener mit Bahncard 50

| | Empfohlene Verbindung | Optimale Verbindung | Unterschied |
|---------------------|-----------------------|---------------------|--------------|
| Preis | 918 € | 771 € | - 147 € |
| Dauer (Hin u. Rück) | 15:07 Std. | 15:48 Std. | + 41 Minuten |
| Umstiege | 6 | 6 | 0 |

Die empfohlene Verbindung ist gegenüber der optimalen um 147 € teurer. Das liegt vor allem daran, dass vergessen wurde, eine Fan-Bahncard, sowie drei Jugend-Bahncards anzubieten.

Beispiel 3: Test für allgemeine Reiseverbindung – empfohlene Verbindung ist zu teuer

Von: Bad Oldesloe (bei Hamburg)
 Nach: Dieburg (bei Frankfurt a.M.)
 Testdatum: 1 Woche vor der Abreise
 Hinfahrt: Do. 24. April 2008
 Rückfahrt: Sa. 03. Mai 2008
 Reisende: Zwei Erwachsene (60 und 57) eine Bahncard 50

| | Empfohlene Verbindung | Optimale Verbindung | Unterschied |
|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------|
| Preis | 342 € | 133,50 € | - 208,50 € |
| Dauer (Hin u. Rück) | 11:23 Std. | 13:48 Std. | + 145 Minuten |
| Umstiege | 6 | 5 | - 1 |

Bei der optimalen Reiseverbindung wurde ein Sparpreis 50 gefunden, während bei der Bahnempfehlung nur der Normalpreis angeboten wurde.

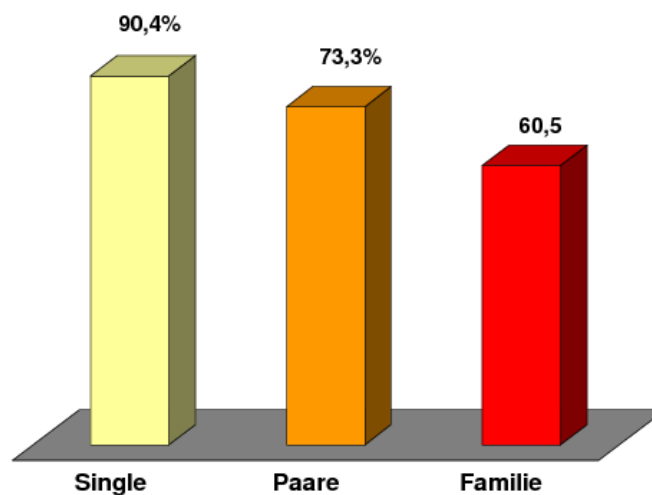
Schlechte Beratung für Familien

Betrachtet man die Ergebnisse aufgeteilt nach Art der Reisenden, schneiden Singles am besten, Familien am schlechtesten ab. Einzelreisende können mit 90,4 % optimaler Beratung rechnen, Paare immerhin noch mit 73,3 %, Familien jedoch nur noch mit 60,5 %.

Je mehr Reisende gemeinsam unterwegs sind, desto zahlreicher sind auch die Möglichkeiten, die das Preissystem der DB AG für die Ticketwahl und die Höhe der Fahrtkosten bietet. Deswegen erfordert die optimale Beratung für eine Familienreise mehr Kenntnisse und Engagement als die für Paare oder Singles. Diesem Umstand trägt das Studiendesign Rechnung: Die abgefragten Beratungsfälle von Singles, Paaren und Familien sind im Verhältnis 1 zu 2 zu 3 aufgeteilt.



Optimale Beratung nach Anzahl und Art der Reisenden

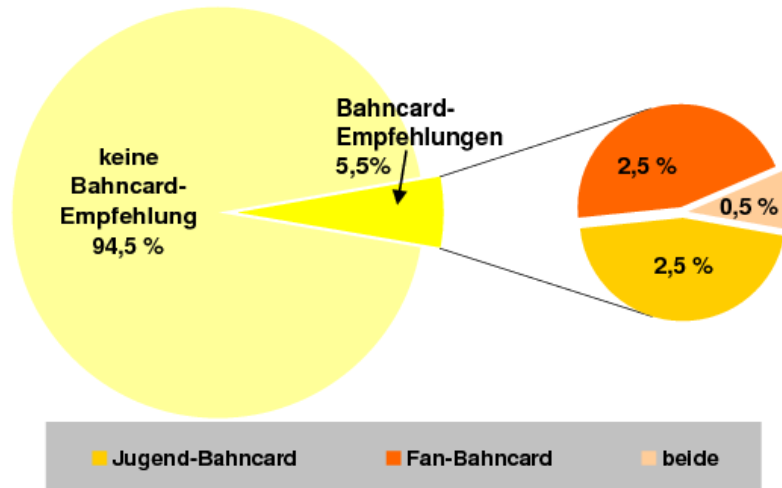


Stiefkind Bahncard

Die Studie beinhaltet in 67,1 % der Fälle Beratungssituationen, in denen die Empfehlung mindestens einer Bahncard günstig für die Kunden gewesen wäre. Von diesen 198 Beratungen wurde allerdings nur in 11 Fällen (5,5 %) eine Bahncard mit in den empfohlenen Verkaufspreis eingerechnet, in je 2,5 % der Fälle eine Fan- Bahncard bzw. Jugend-Bahncard, in einem Fall beide Arten von Bahncard.



Anteil Bahncard-Empfehlungen

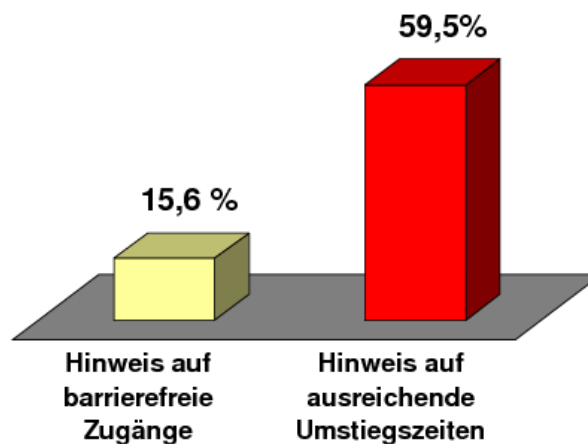


Nachteile für Mobilitätseingeschränkte

Die Beratung für mobilitätseingeschränkte Personen fiel in Bezug auf die optimale Reiseverbindung mit 62,2 % optimaler Empfehlungen etwas schlechter aus als für nicht Mobilitätseingeschränkte, jedoch waren die Hinweise in Bezug auf barrierefreie Zugänge mit nur 15,6 % sehr unbefriedigend. Demgegenüber stand jedoch der erfreulichere Wert von 59,5 % zu Hinweisen auf ausreichende Umstiegszeiten bei mobilitätseingeschränkten Personen.



Verbindungen für Mobilitätseingeschränkte

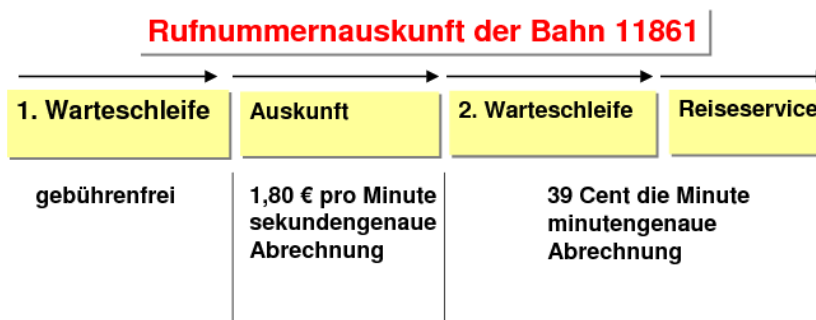


Teure Rufnummernauskunft

Um eine telefonische Beratung von der Deutschen Bahn zu erhalten, muss laut Bahn erst die Rufnummernauskunft 11861 gewählt werden. Dieser Auskunftsdienst leitet den Anrufer dann weiter an den Reiseservice, der die Beratung vornimmt. Die erste Warteschleife bis zum Erreichen der allgemeinen DB-Auskunft ist gebührenfrei. Die Rufnummernauskunft und Weiterleitung wird mit 1,80 € pro Minute berechnet. Die Weiterleitung zum Reiseservice ist wiederum mit einer Warteschleife verbunden, die – wie auch der Reiseservice selbst – 39 Cent pro angefangener Minute kostet.



Ablauf Auskunft der Bahn

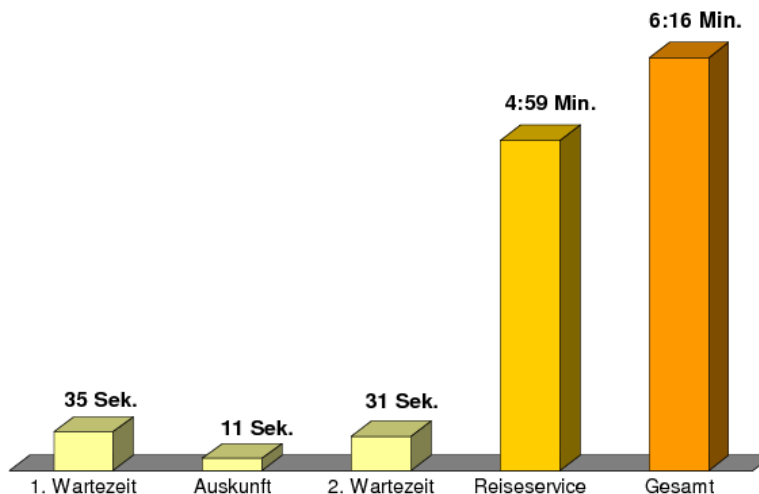


Akzeptable Wartezeiten

Die Dauer der Beratung teilt sich auf in die Rufnummernauskunft, die Beratung und die beiden Wartezeiten. Die erste Wartezeit beträgt im Durchschnitt 35 Sekunden. Rufnummernauskunft und Weiterleitung werden zügig in 11 Sekunden vorgenommen. Die zweite Wartezeit beträgt im Durchschnitt 31 Sekunden. Es werden also 1:17 Minuten benötigt, um zum Berater zu gelangen. Die durchschnittliche Beratungsdauer der Tests betrug 4:59 Minuten. Insgesamt waren die Tester im Schnitt 6:16 Minuten in einen Test eingebunden.



Gesprächsdauer der verschiedenen Abschnitte

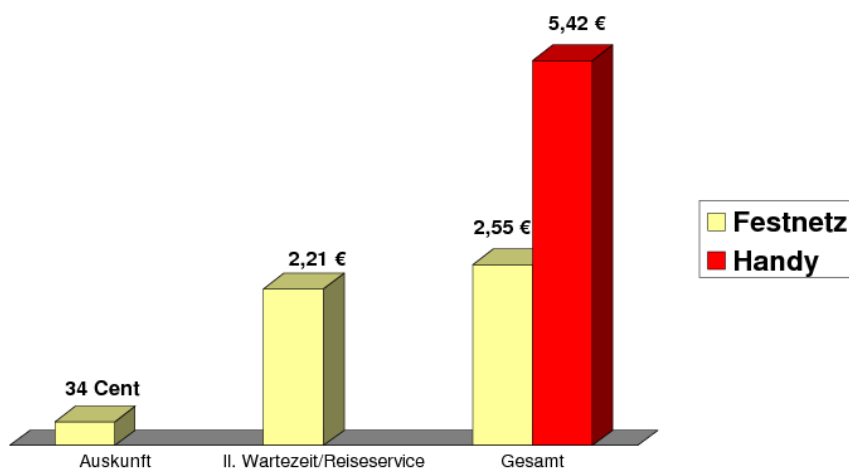


Telefonberatung kostet

Die erste Warteschleife ist kostenfrei. Für die Rufnummernauskunft wurden bei Anrufen aus dem Festnetz pro Test im Durchschnitt 34 Cent berechnet. Die zweite Warteschleife und die eigentliche Beratung wurden gemeinsam abgerechnet. Die angefallene Zeit wurde dabei für jeden Test minutengenau abgerechnet, d.h. auf die volle Minute aufgerundet. Im Durchschnitt wurden bei Anrufen aus dem Festnetz pro Test 2,21 € abgerechnet, insgesamt also 2,55 €. Bei Anrufen per Handy fanden die jeweiligen Tarife der einzelnen Mobilfunkanbieter Anwendung. Die durchschnittliche Gesamtgebühr bei Anrufen per Handy betrug 5,42 € pro Test, d.h. sie liegen etwa doppelt so hoch.



Durchschnittliche Gebühren Festnetz vs. Handy

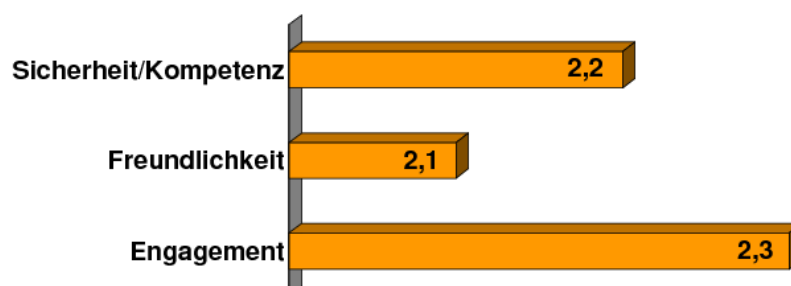


Freundliches Personal

Die subjektiven Bewertungen der Tester in Bezug auf Freundlichkeit und Sicherheit fielen recht gut aus mit 2,1 bei Freundlichkeit und mit 2,2 bei Sicherheit/Kompetenz. In Bezug auf Engagement ist die Bewertung mit 2,3 etwas schlechter.



Engagement und Freundlichkeit (Schulnoten)



Konsequenzen und Forderungen

Beratung

Der VCD Bahntest 2008 hat ergeben, dass beim telefonischen Reiseservice der DB AG der Schwerpunkt offensichtlich auf dem Verkauf und weniger auf der Beratung liegt: Das Personal drängt im Telefongespräch zügig zum Fahrkartenkauf. Damit steht der Vertragsabschluss im Vordergrund, nicht die umfassende Beratung, auf die Reisende aber einen Anspruch haben.

In 30 Prozent der Fälle wird den Anrufern nicht die optimale Verbindung angeboten. Hauptsächlich wurde versäumt, eine Bahncard zu empfehlen, deren Kauf sich für diese eine Fahrt bereits gelohnt hätte. Aber auch das »Dauer-Spezial« und der Sparpreis wurden nicht immer angeboten, obwohl diese zur Verfügung standen. Außerdem gab es Empfehlungen für den teuren ICE statt des preiswerteren IC.

Der Leitfaden für verbraucherfreundliche Kundenbetreuung, auf den sich die IT-Branche geeinigt hat, betont den »Vorrang der Beratung vor Verkaufsorientierung: Ausführliche Bedarfsermittlung und erst anschließendes Angebot passender Produkte für den Kunden«⁴. In diesem Punkt hat die Bahn deutlichen Nachholbedarf, denn ihr Beratungspersonal bemüht sich zu wenig um das »passende Produkt« für die Kundschaft. Das komplizierte Preissystem und wechselnde Sonderangebote erschweren die Suche danach zudem erheblich.

Der VCD fordert von der DB AG, sich nach dem Leitfaden für verbraucherfreundliche Kundenbetreuung zu richten und in allen Verkaufskanälen Beratung vor Verkaufsorientierung zu stellen.

Preissystem

Das Preissystem der Bahn ist unübersichtlich. Mit den Bahncards und den Sparpreisen gibt es Ermäßigungen auf den Normalpreis, auf Sparpreisfahrkarten gibt es außerdem den Mitfahrerrabatt. Die Bahncard 25 kann zusätzlich noch mit dem Sparpreis kombiniert werden, deswegen gilt auch hier – anders als bei der Bahncard 50 – der Mitfahrerrabatt. Hinzu kommen verschiedene und häufig zeitlich begrenzte Sonderangebote wie das »Dauer-Spezial«, verschiedene Ländertickets und das Schöne-Wochenende-Ticket.

Diese Vielfalt und in Teilen inkonsistente Gestaltung von Ermäßigungsmöglichkeiten erschwert dem Beratungspersonal die Suche nach dem preisgünstigsten Fahrschein. Ziel des Unternehmens sollte daher sein, entweder das Beratungspersonal besser zu schulen oder das Preissystem konsequent zu vereinfachen.

Der VCD fordert von der DB AG bessere und zeitnahe Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – insbesondere zu aktuellen Sonderangeboten – und eine Vereinfachung des Preissystems.

⁴ Der Leitfaden findet sich auf den Internetseiten des Verbraucherministeriums unter http://www.bmelv.de/cln_044/nn_760478/SharedDocs/downloads/02-Verbraucherschutz/Telekommunikation/VerbraucherfreundlicheKundenbetreuung,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/VerbraucherfreundlicheKundenbetreuung.pdf

Besondere Beratung für Mobilitätseingeschränkte

Es besteht kein grundlegender Unterschied bei der Beratungsqualität in Bezug auf die optimale Reiseverbindung von nicht Mobilitätseingeschränkten und Mobilitätseingeschränkten, wenngleich die Beratungsergebnisse für Letztere noch etwas schlechter ausfallen. Allerdings erfüllt die Bahn die Anforderungen des VCD an ein gutes Beratungsangebot für Menschen mit eingeschränkter Mobilität nicht. Informationen über die Barrierefreiheit im Verlauf der Bahnreise gibt es viel zu selten, nur in sieben von insgesamt 45 Fällen wurde darauf hingewiesen.

Der VCD fordert von der DB AG, dass ihr Beratungspersonal aktiv auf die Bedürfnisse von Mobilitätseingeschränkten eingeht und selbstverständlich auf barrierefreie Zugänge und ausreichende Umsteigezeit hinweist.

Kosten und Service

Die DB AG erfüllt formal die Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes. Im Zusammenhang mit der Rufnummernangabe wird über den Preis informiert, Anrufende erfahren so vor dem Gespräch, wie hoch die Kosten pro Minute sind. Auch bei der Weitervermittlung zum DB Reise-Service wird der Preis angesagt. Doch was Kosten und Service der telefonischen Beratung betrifft, stellt das Ergebnis des VCD Bahntests 2008 den Verbraucherverband nicht zufrieden.

Die Bahn informiert unter www.bahn.de und in ihrer Zeitschrift »mobil« über ihre Servicenummern. Die Telefonnummern für »DB Carsharing«, »Call a Bike« und »Kids on Tour« sind dort beispielsweise angegeben, nicht aber die Nummer für den DB Reise-Service. Um die Services Fahrkartenkauf und Reiseinformationen, also das Kerngeschäft der Bahn, in Anspruch nehmen zu können, müssen Kunden und Kundinnen erst einmal die teure Auskunftsnummer der Bahn 11861 wählen. Sie kostet 1,80 Euro pro Minute. Erst von dort aus werden Interessenten zum eigentlichen Reise-Service weiterverbunden.

Auch nach der Weiterleitung zum DB Reise-Service bleibt es teuer: 39 Cent pro Minute kostet der telefonische Fahrkartenkauf oder die Beratung für die Bahnreise. Abgerechnet wird noch nicht einmal sekundengenau sondern pro angefangene Minute. Die Bahn lässt sich ihren telefonischen Service also teuer bezahlen. Deswegen ist es ratsam, wenn immer möglich an einen DB-Schalter oder ins Reisebüro zu gehen beziehungsweise das Internet zu nutzen.

Um so unverständlicher ist die teure Umleitung der Kunden, als es eine direkte Telefonnummer von DB Reise-Service gibt, die nur nicht kommuniziert wird. Nach intensiven Recherchen gelang es dem VCD, die direkte Nummer für den Reise-Service zu bekommen. Er ist unter 0900/1507090 zu erreichen und kostet dann nach DB-Angaben 62 Cent pro Minute.

Die DB AG nennt sich selbst den europaweit »größten Mobilitätsdienstleister«. Diese Bezeichnung ist im Zusammenhang mit der telefonischen Beratung nicht gerechtfertigt.

Der VCD fordert von der DB AG eine kundenfreundliche Telefonberatung. Dafür muss sie eine zentrale und kostenlose Auskunftsnummer anbieten, von der aus zu den jeweiligen spezifischen Beratungsdiensten weitergeleitet wird. Erst dort sollten Kosten von maximal 14 Cent pro Minute für Anrufende entstehen – und zwar in gleicher Höhe für alle Dienste. Zudem sollten die Gespräche sekundengenau abgerechnet werden.
