

VCD Hintergrund

VCD Bahntest 2011

Qualität und Service - Wie gut ist der Fernverkehr der Deutsche Bahn AG?



Inhalt

Einleitung	3
Hintergrund	3
Ziel der Untersuchung	3
Methodik	4
Ergebnisse, Konsequenzen und Forderungen.....	5

Einleitung

Der ökologische Verkehrsclub Deutschland VCD setzt sich seit 1986 für eine umwelt- und sozialverträgliche Mobilität ein. Dazu gehört, die Belastung von Mensch und Natur mit Klimagasen, Schadstoffen und Verkehrslärm zu verringern, den hohen Flächen- und Landschaftsverbrauch durch immer mehr Verkehrsinfrastruktur zu bremsen sowie die dramatischen Unfallzahlen im Straßenverkehr zu senken.

Um diese Ziele zu erreichen, ist es aus Sicht des VCD notwendig, unnötige Wege und Transporte zu vermeiden. Außerdem muss der Verkehr von umweltbelastenden auf umweltschonende Verkehrsmittel verlagert und Antriebe und Fahrzeuge effizienter gemacht werden.

Fahren mit Bussen und Bahnen ist die umweltschonende Alternative zum Autofahren und Fliegen. Bei guter Auslastung ersparen öffentliche Verkehrsmittel der Umwelt Lärm, Schadstoffe und Treibhausgase. Ziel des VCD ist es daher, den öffentlichen Personenverkehr so attraktiv wie möglich zu machen, damit er von möglichst vielen Menschen genutzt wird.

Hintergrund

Der Bahntest und seine Ergebnisse sollen dazu beitragen, die Bahn und das Bahnangebot zu verbessern und für Reisende attraktiver zu machen. Ein Schwerpunkt vergangener Tests – der diesjährige VCD Bahntest ist bereits der zehnte – war die Überprüfung der Beratungsqualität für Reisen mit der Bahn, jeweils unter einem anderen Schwerpunkt. Mit den Tests der Jahre 2009 und 2010 wurde ermittelt, was getan werden muss, damit mehr Menschen statt mit ihrem eigenen Auto mit dem Zug fahren.

Zwischenfazit: Nutzer und Nutzerinnen öffentlicher Verkehrsmittel schätzen am Bahnfahren vor allen Dingen das stressfreie und entspannte Reisen und die gut nutzbare Zeit. Sie erwarten von diesem Verkehrsmittel an erster Stelle Pünktlichkeit, aber auch gute Anschlüsse und sicheres Reisen (Quelle: VCD Bahntest 2010). Aber auch „weiche“ Faktoren tragen zur Attraktivität von Bahnreisen bei: die Sauberkeit in Zügen und Bahnhöfen, kompetentes und

freundliches Personal, funktionierende Klimaanlage, Informationen, die verständlich sind und bei Abweichungen vom Fahrplan auch wirklich weiterhelfen.

Auch die Deutsche Bahn AG (DB AG) will die „weichen“ Faktoren einer Bahnreise verbessern. Deswegen hat sie im September 2010 eine Kunden- und Qualitätsinitiative gestartet mit den zentralen Zielen: Ausbau von Qualität und Service in Bahnhöfen und Zügen, Sicherstellung der Verlässlichkeit des Bahnangebotes und Verbesserung der Informationen. Bis 2015 sollen 330 Millionen Euro aufgewendet werden, um unter anderem Züge gründlicher zu reinigen, insbesondere die Toiletten, Kundeninformationen vor allem in Störungsfällen zu verbessern, Videoüberwachung und Wetterschutz in Bahnhöfen auszubauen.

Mit der Kundeninitiative für mehr Qualität und Service will die DB AG zudem die Probleme reduzieren, die es im Zuge der eingeschränkten Fahrzeugflotte nach ihren eigenen Angaben noch bis mindestens 2013 geben wird. Mit einem Bündel von Maßnahmen wie beispielsweise mehr Sandstreuanlagen und verbessertem Schutz gegen Schotterflug soll die Verlässlichkeit der Angebote erhöht werden.

Ziel der Untersuchung

Mit dem Bahntest 2011 hat der VCD die von der DB AG formulierten Ziele für mehr Service und Qualität im Bahnverkehr in der Realität überprüft. Über einen Zeitraum von fünf Monaten protokollierten über tausend Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Untersuchung ihre tatsächlich durchgeführten Fahrten im Fernverkehr der DB AG unter verschiedenen Qualitätsaspekten und Fragestellungen, zum Beispiel:

- Pünktlichkeit
- Anschlusssicherheit
- Zugverfügbarkeit und Wagenreihung
- Qualität der Durchsagen vor und während der Bahnfahrt
- Sauberkeit der Bahnhöfe und Züge/ Toilettenverfügbarkeit

So konnte festgestellt werden, mit welchen Qualitäts- und Serviceleistungen die Fahrgäste während einer Bahnreise bereits zufrieden sind und welche Leistungen noch verbessert werden müssen.

Aus den Ergebnissen der Qualitätsprotokolle entwickelte der VCD konkrete Forderungen und Verbesserungsvorschläge und stellt sie der DB AG umgehend nach der Veröffentlichung zur Verfügung. So kann sie ihre Bemühungen um mehr Qualität und Service im Bahnverkehr gezielt verstärken.

Methodik

Dem VCD Bahntest 2011 liegt eine mehrmonatige Online-Panel-Befragung zugrunde. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen des Panels sind bundesweit verteilt und wurden nach bestimmten Strukturmerkmalen wie regionale Verteilung, Alter, Geschlecht und so weiter postalisch angeworben. Insgesamt umfasst das Panel rund 4.000 Personen. Sie wurden aufgefordert ihre Fahrten im Fernverkehr der Bahn in der Zeit vom 18. April bis zum 30. September 2011 zu bewerten. In die Bewertung der unterschiedlichen Aspekte wurden der Abfahrtsbahnhof und die Zugfahrtstrecke einbezogen.

In dem fünfeneinhalb Monaten dauernden Untersuchungszeitraum wurden insgesamt 1.404 Fahrten protokolliert, davon 945 Fahrten mit ICE und 459 Fahrten mit IC/EC. Die Ergebnisse dieser Protokolle sind die Grundlage des VCD Bahntests 2011. Die wenigen Berichte über Fahrten mit dem französischen TGV und dem InterConnex, also Fernverkehrszügen, die nicht zur DB AG gehören, wurden nicht berücksichtigt.

Die Qualitätsberichte über 1.404 Fernverkehrsfahrten sind nicht repräsentativ, es handelt sich hier um eine gesicherte Stichprobe.

Die Panelteilnehmer hatten die Aufgabe, anhand eines detaillierten Fragebogens einen umfangreichen Qualitätsbericht zu erstellen. Der Fragebogen enthielt folgende Themenblöcke:

Bahnhof:

- Abfahrtsbahnhof (Sauberkeit, Ansagen, Fahrpläne, Atmosphäre)
- Bahnhofspersonal (Freundlichkeit, Kompetenz)
- Zugang zum Bahnsteig/Gleis
- Abweichungen vom Fahrplan

Zugfahrt:

- Zugbegleiter (Freundlichkeit, Kompetenz)
- Servicepersonal für Speisen und Getränke (Verfügbarkeit, Freundlichkeit)
- Zug (Sauberkeit, Temperatur, Auslastung)
- Reservierung
- Abweichung vom Fahrplan
- Ansagen im Zug
- Sonstige Bemerkungen

Erläuterungen

Pünktlichkeit

Für die Pünktlichkeitsauswertungen wurde die Definition der Deutschen Bahn angewandt. Demnach gilt ein Zug ab einer Verspätung von 6:00 Minuten als unpünktlich.

Haupt- und Nebenverkehrszeiten

Hauptverkehrszeit (HVZ) bei der DB sind die Zeiten freitags ab 13 Uhr, sonntags ab 15 Uhr und montags bis 12 Uhr. Alle anderen Tage und Zeiten fallen unter die Bezeichnung Nebenverkehrszeit (NVZ).

Aufteilung Bahnhöfe

- Norden: Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen und Niedersachsen
- Westen: Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Hessen und Saarland
- Osten: Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen und Berlin
- Süden: Bayern und Baden-Württemberg

Ergebnisse, Konsequenzen und Forderungen

Generell: Die Bahn ist besser als ihr Ruf

Das Image der Bahn ist schlecht. Hintergrund: Jeder und jede kann von einem negativen Reiseerlebnis mit der Bahn berichten – so ist zumindest der Eindruck. Allerdings ist laut „Mobilität in Deutschland 2008“ etwa die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland noch niemals mit der Bahn gefahren. Vorurteile tragen also zum schlechten Ruf dieses Verkehrsmittels bei.

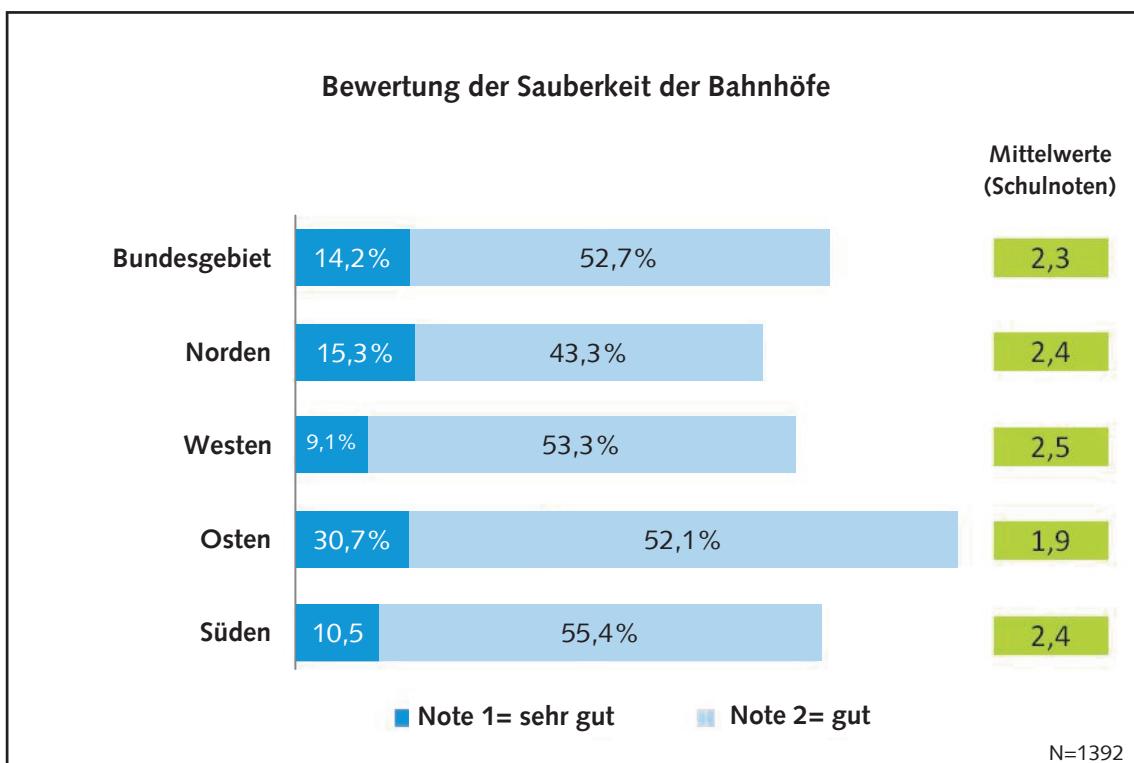
In den Medien ist die Bahn ein Thema, wenn etwas schief läuft. Wenn die Klimaanlage ausgefallen ist, die Züge wegen des Wintereinbruchs nicht fahren, die Verspätungszahlen in die Höhe schnellen oder Zugführer vergessenen haben, in Wolfsburg anzuhalten. Dann berichten die Medien. Das geht so weit, dass ein Unfall mit einem liegengebliebenen Lkw auf einem Bahnübergang als „Bahnunfall“ deklariert wird.

Im Gegensatz dazu haben die VCD Bahntests aus 2009 und 2010 ergeben, dass die Bahn besser ist als ihr Ruf. Die Einschätzung über das Bahnangebot ist positiver, je häufiger die Bahn genutzt wird, sowohl im Nah- als auch im Fernverkehr.

Der diesjährige Bahntest untersuchte die Details und Einschätzungen von Reisenden zu tatsächlich durchgeführten Bahnfahrten mit dem Fernverkehr der Deutsche Bahn AG. Das Ergebnis: Der DB-Fernverkehr wird grundsätzlich positiv bewertet.

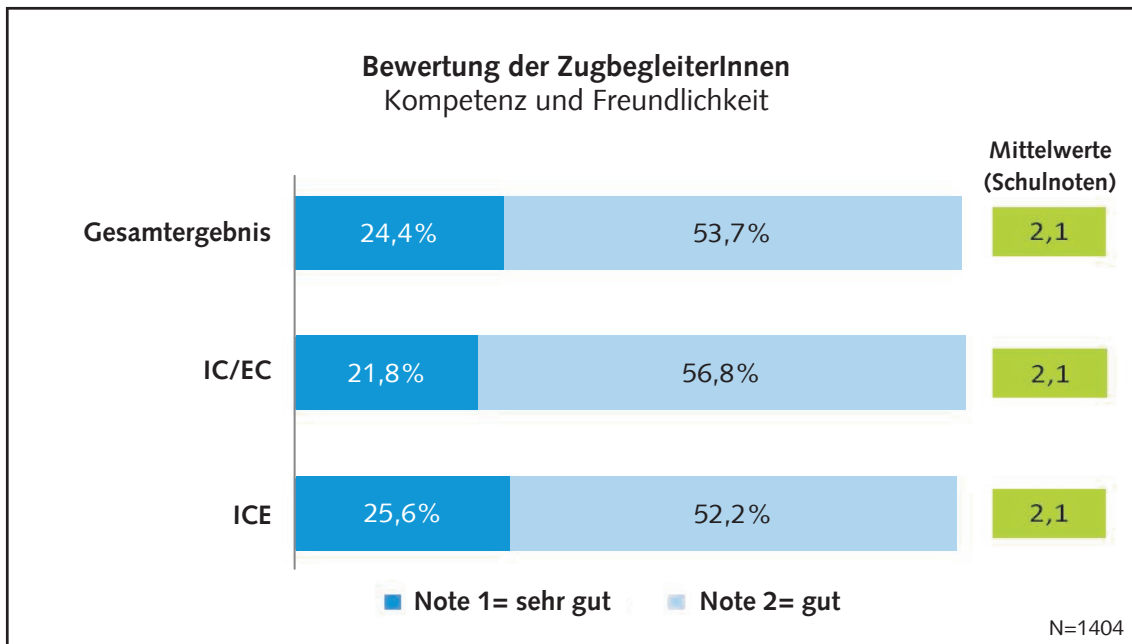
Die schlechteste Schulnote ist 3,2. Sie wurde von den Bahnreisenden für die Informationen im Zug bei Abweichungen vom Fahrplan vergeben, gefolgt von der Note 3,0 für die Sauberkeit der Toiletten in IC/EC.

1. Saubere Bahnhöfe

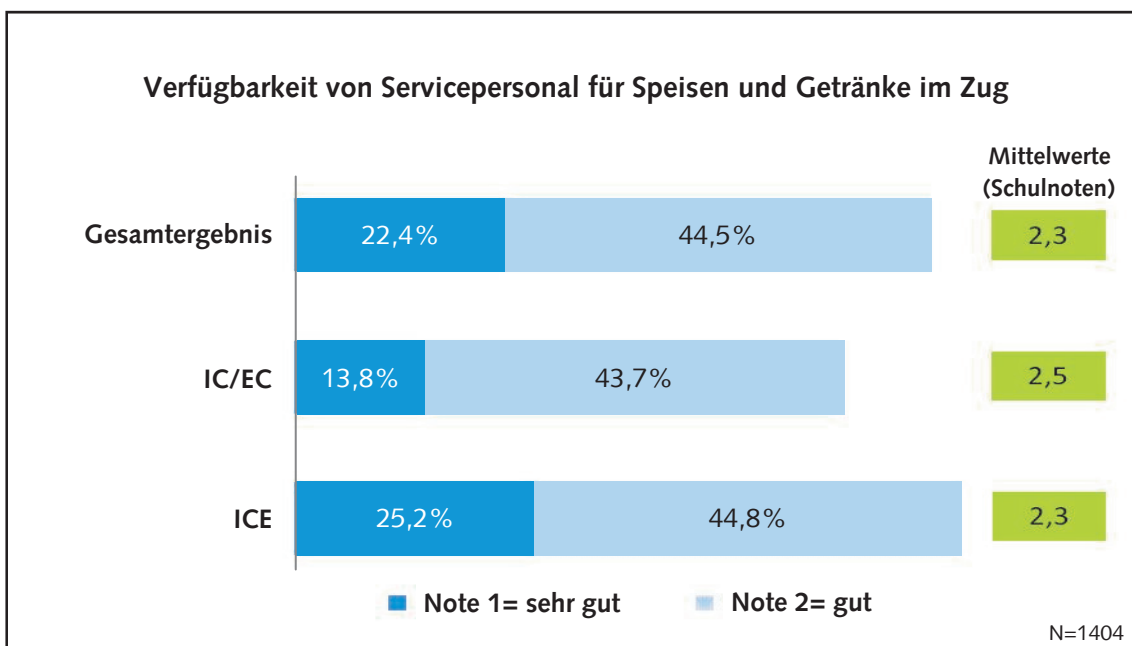


Die Sauberkeit der Abfahrtsbahnhöfe wird insgesamt von 66,9 Prozent der Reisenden mit „sehr gut“ (14,2 Prozent) bis „gut“ (52,7 Prozent) beurteilt. Die Bahnhöfe im Osten Deutschlands schneiden am besten ab. 82,8 Prozent der Testteilnehmer und –teilnehmerinnen geben ihnen die Note „sehr gut“ (30,7 Prozent) bis „gut“ (52,1 Prozent).

2. Mehr Personal am Bahnsteig und im Zug verbessert den Service



Kompetenz und Freundlichkeit des Personals in Bahnhöfen und Zügen werden überwiegend mit „gut“ bis „sehr gut“ beurteilt. Das gilt für die Zugbegleiterinnen und -begleiter in ICE und IC/EC.

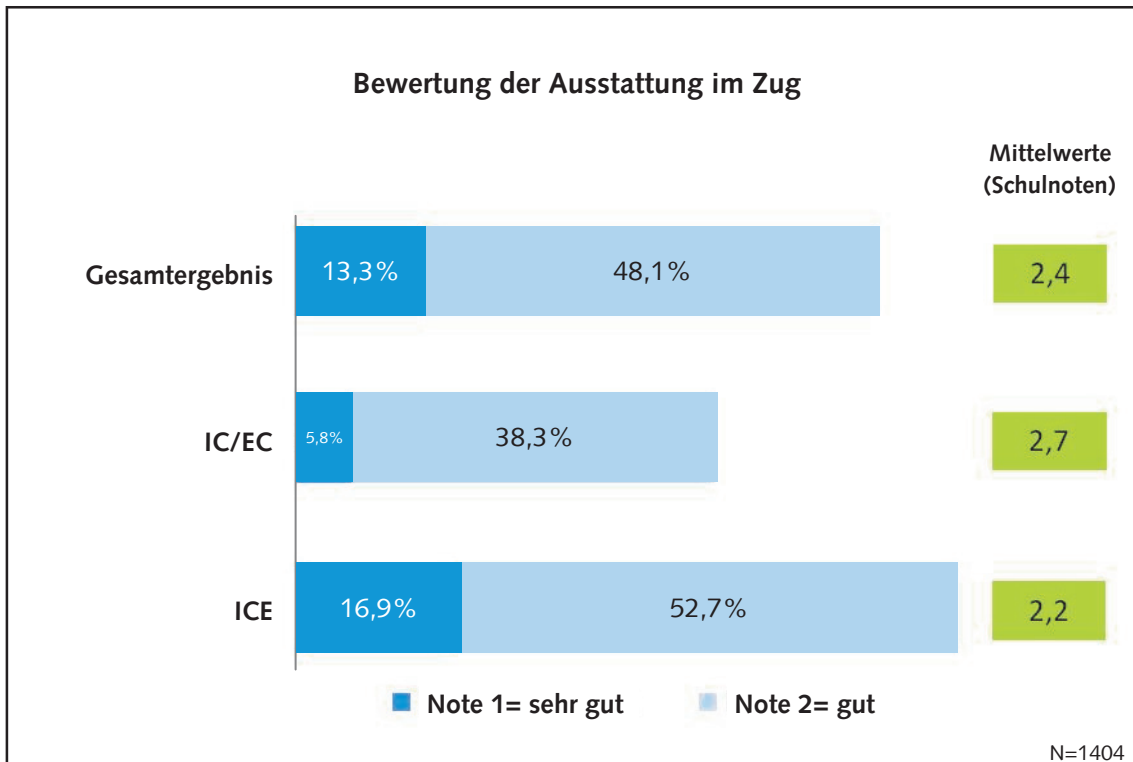


Die Befragten des Bahntests sind auch mit dem Servicepersonal für Speisen und Getränke zufrieden. Hier gibt es allerdings Unterschiede zwischen ICE und IC/EC. Letztere werden schlechter beurteilt, da hier seltener Servicepersonal verfügbar ist.

Forderung des VCD

Bahnhofs- und Zugpersonal sind der direkte Kontakt des Unternehmens zu den Fahrgästen. Sie müssen gut geschult, kompetent und freundlich und in genügender Zahl vorhanden sein. Beim Personal darf die DB AG nicht sparen. Es darf aber andererseits nicht für alle Versäumnisse verantwortlich gemacht werden.

3. Neue Züge braucht das Land



Der Zustand der Züge, also Ausstattung, Modernität und Sauberkeit werden je nach Zuggattung unterschiedlich beurteilt. Die IC/EC fallen in allen abgefragten Kategorien hinter die ICE zurück: bei der Sauberkeit des Zuges, der Sauberkeit des Sitzplatzes, bei der Ausstattung des Zuges und dem Zustand der Toiletten.

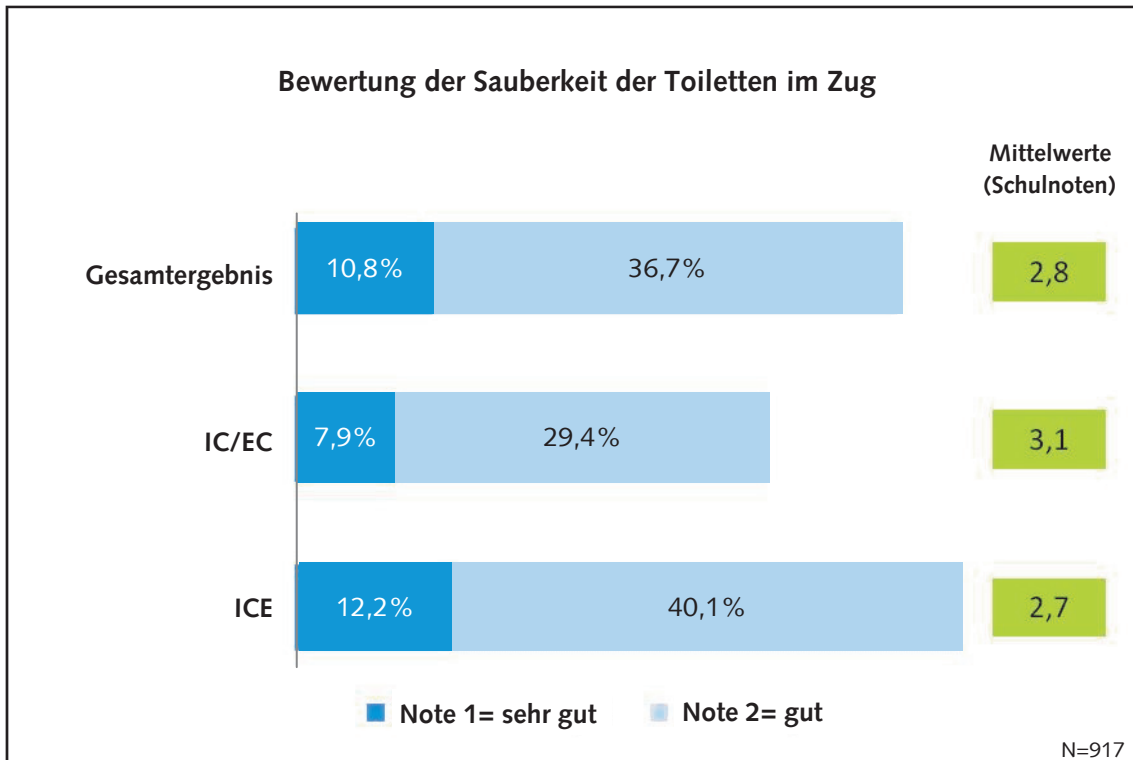
Während die Ausstattung der ICE im Schnitt die Note 2,2 erhält, bekommen IC/EC nur die Note 2,7. Das überrascht nicht, ist doch das Wagenmaterial der Zugkategorie IC/EC durchschnittlich 40 Jahre alt. Zum Teil werden immer noch alte Interregiowagen eingesetzt, obwohl diese Zugkategorie im Mai 2006 offiziell von der DB abgeschafft wurde.

Die DB AG hat die Erneuerung der IC-Flotte in Angriff genommen. 2010 hat sie 27 neue Doppelstockzüge für den Fernverkehr bestellt. Die ersten sollen ab Ende 2013 fahren. Dann werden die alten IC-Züge nach und nach modernisiert und dienen als Reservezüge. Ab 2016 werden außerdem die ersten von 130 neuen ICx-Zügen fertiggestellt sein, die im heutigen IC-Netz zum Einsatz kommen sollen.

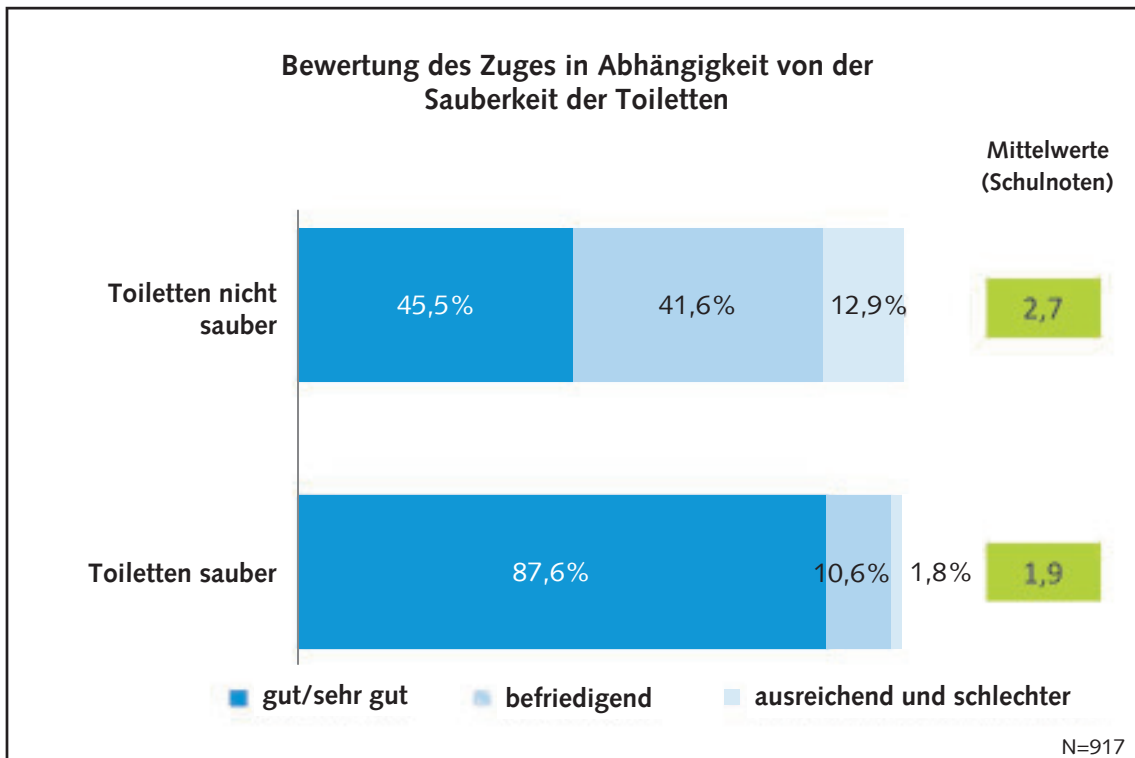
Forderung des VCD

Die veralteten Züge müssen dringend durch neue ersetzt werden. Mit der Bestellung neuer Fernverkehrszüge wurde zu lange gewartet, die DB ist auf Verschleiß gefahren. Diese Versäumnisse rächen sich jetzt und gehen, wie so oft, zu Lasten der Fahrgäste. Hinzu kommt, dass es Verzögerungen bei der Herstellung und Auslieferung neuer Züge gibt. Bahnunternehmen und Bahnindustrie müssen endlich an einem Strang ziehen und sich nicht gegenseitig den Schwarzen Peter für Verzögerungen zuschieben.

4. Saubere Toiletten = gute Reise



Lediglich die Hälfte aller Toiletten in den DB-Fernverkehrszügen wird als sauber beurteilt. Insbesondere der Zustand der Toiletten in IC/EC-Zügen ist nicht zufriedenstellend. Nur bei 37,3 Prozent der untersuchten IC-Fahrten sind sie sauber. Die Toiletten erhalten deswegen nur die Note 3,1.



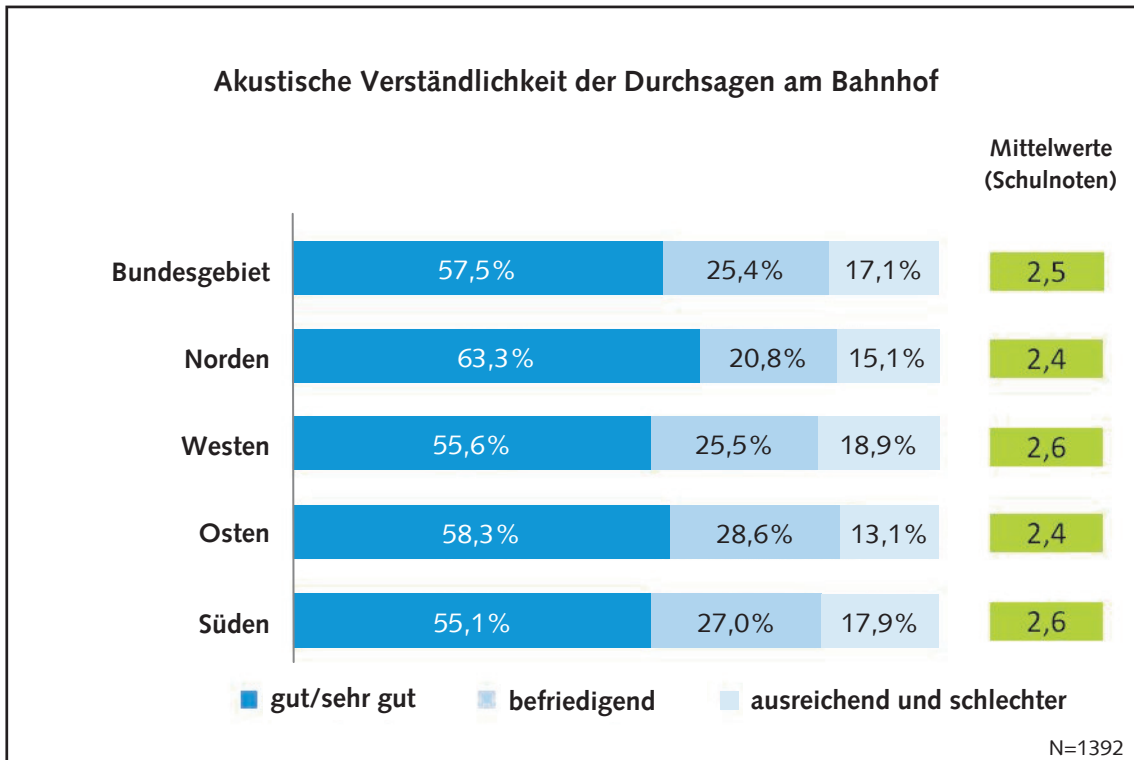
Werden die Toiletten von den Bahnreisenden als unsauber bewertet, wirkt sich das negativ (Note 2,7) auf die Gesamtbewertung des Zuges aus.

Forderung des VCD

Die Sauberkeit der Toiletten, insbesondere in den IC-Zügen, muss dringend verbessert werden. Es sollte eine Selbstverständlichkeit für die DB sein, hier umgehend Besserung zu erzielen. Ohne großen technischen Aufwand können diese Missstände schnell beseitigt werden. Die Zeitabstände zwischen den Reinigungen müssen kürzer und die Toiletten auch während der Fahrt gereinigt werden. Denn: Sind die Toiletten sauber, wird die ganze Bahnreise besser beurteilt.

5. Bei Problemen gilt: besser informieren

5.1 Bei der Abreise



Im Normalfall – bei einer Bahnfahrt ohne Verspätungen und Komplikationen – bewerten Reisende die Informationen des Zugpersonals mit „gut“. Am Abfahrtsbahnhof ist nach Meinung der Befragten die Akustik der Durchsagen noch optimierbar. Dafür vergeben sie insgesamt die Note 2,5.

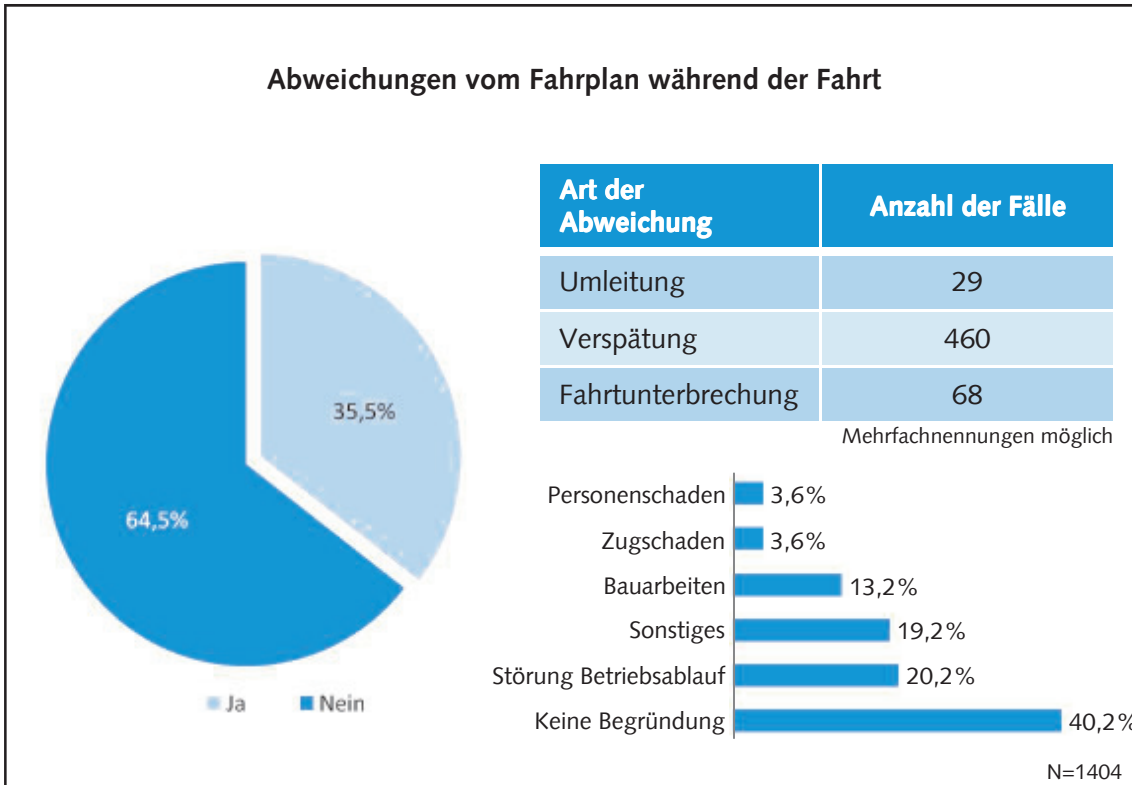
Bei der Abfahrt gibt es in 25 Prozent der protokollierten Reisen eine Abweichung. Am häufigsten sind dies Verspätungen, gefolgt von geänderten Wagenreihungen, geändertem Abfahrtsgleis und Zugausfällen.

Im Falle der Abweichungen vom Fahrplan werden Reisende nicht ausreichend informiert. Nur 43 Prozent der Befragten bewerten die entsprechenden Informationen mit „gut“ bis „sehr gut“; das ergibt die Gesamtnote 3,1.

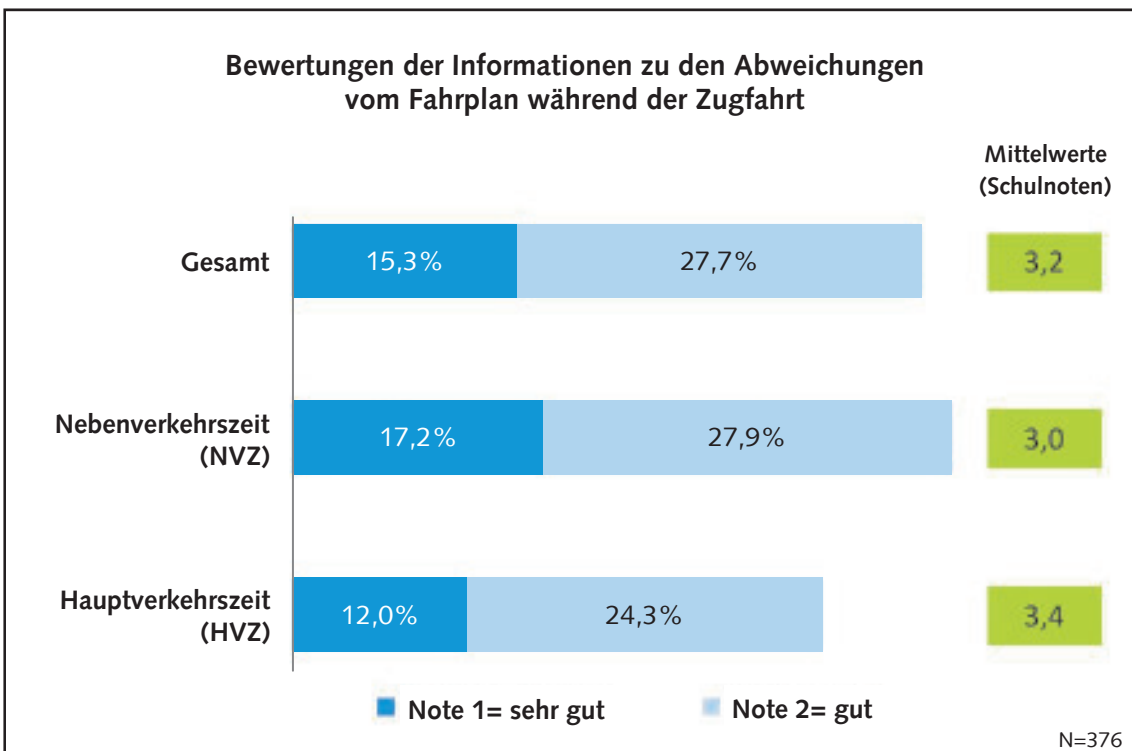
Forderung des VCD

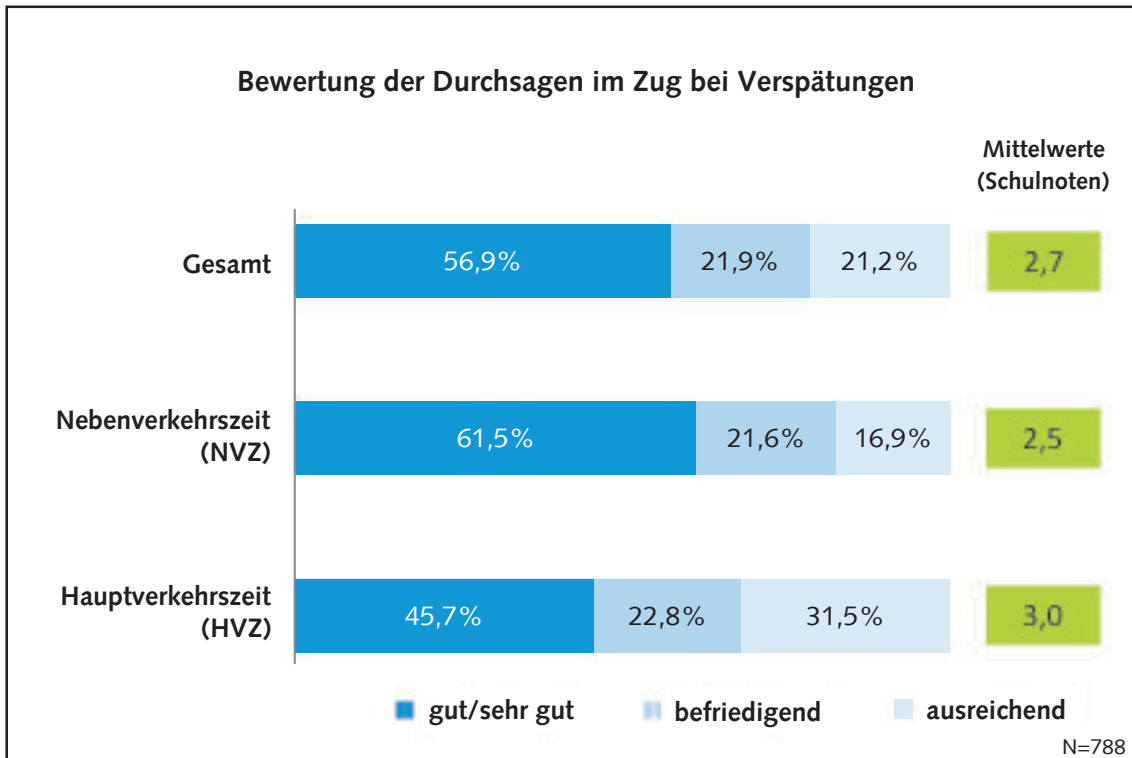
Durchsagen in Bahnhöfen gehen häufig unter. Entweder sind sie aufgrund der Geräuschkulisse nicht zu verstehen oder die Lautsprecherakustik lässt zu wünschen übrig. Hinzu kommt, dass Fahrgäste meistens erst sehr spät beispielsweise über eine Gleisänderung oder eine veränderte Wagenreihung informiert werden. Deswegen muss für den Fall von Störungen und Abweichungen vom Fahrplan vor allen Dingen mehr Personal am Bahnsteig zu Verfügung stehen, das zeitnah, kompetent und freundlich Auskünfte erteilen kann.

5.2 Während der Fahrt



Während der Fahrt gibt es bei einem Drittel der protokollierten Fahrten eine Abweichung vom offiziellen Fahrplan. Aber nur in 60 Prozent der Fälle informiert die DB über die Ursachen der Fahrplanabweichung. Gründe dafür sind an erster Stelle Verspätungen, gefolgt von Fahrtunterbrechungen und Umleitungen.





Auch die inhaltliche Qualität der Durchsagen im Zug ist nicht zufriedenstellend. Die Befragten bewerten die Informationen zu den verspäteten Ankünften nur mit der Note 2,7.

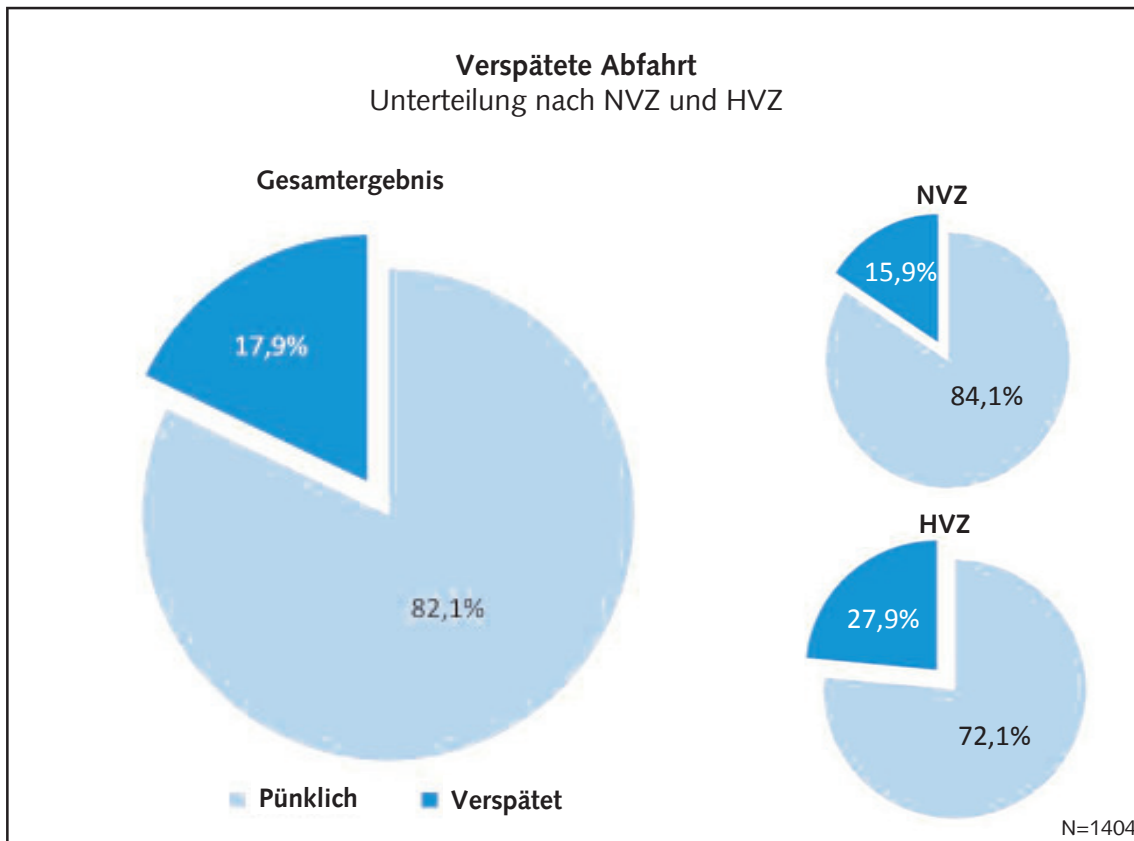
Forderung des VCD

Bei voraussichtlich verspäteter Ankunft sollten Reisende schon während der Fahrt genau über folgende Sachverhalte informiert werden:

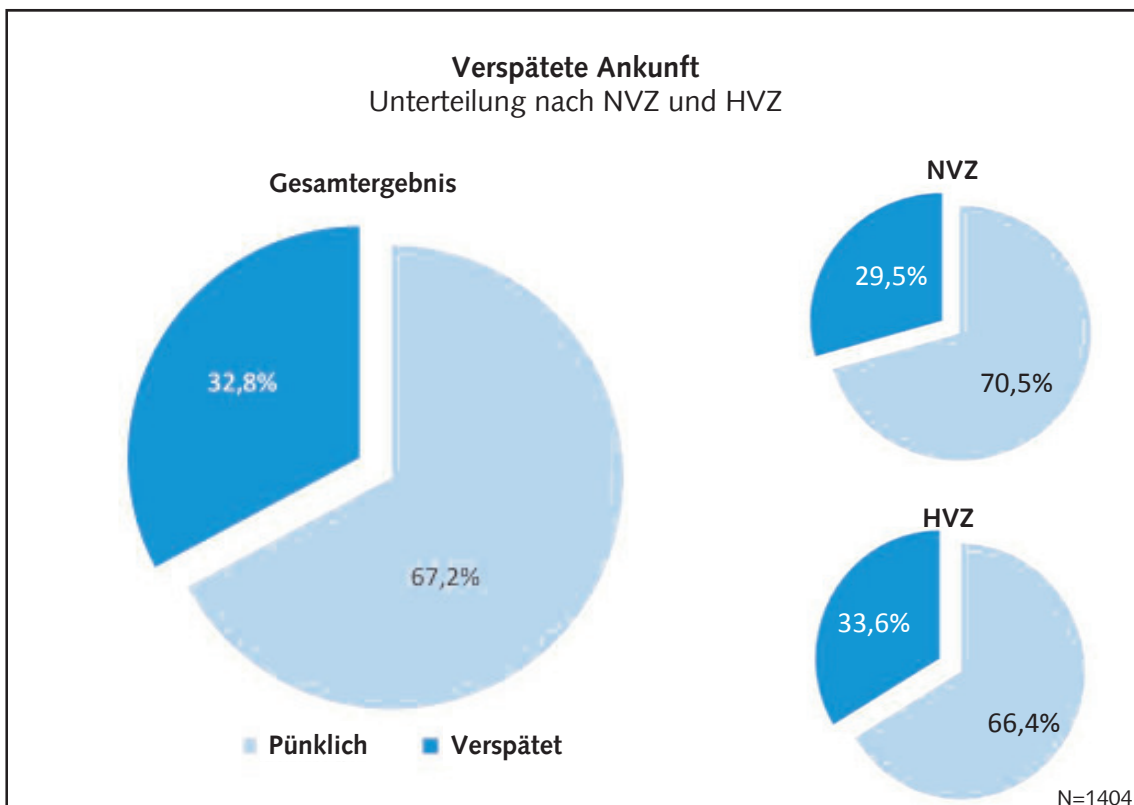
- Dauer der Verspätung,
- welche Züge erreicht werden beziehungsweise warten,
- von welchem Gleis die Anschlusszüge abfahren,
- welches die nächste Reisemöglichkeit ist und
- ob der Fahrschein seine Gültigkeit behält.

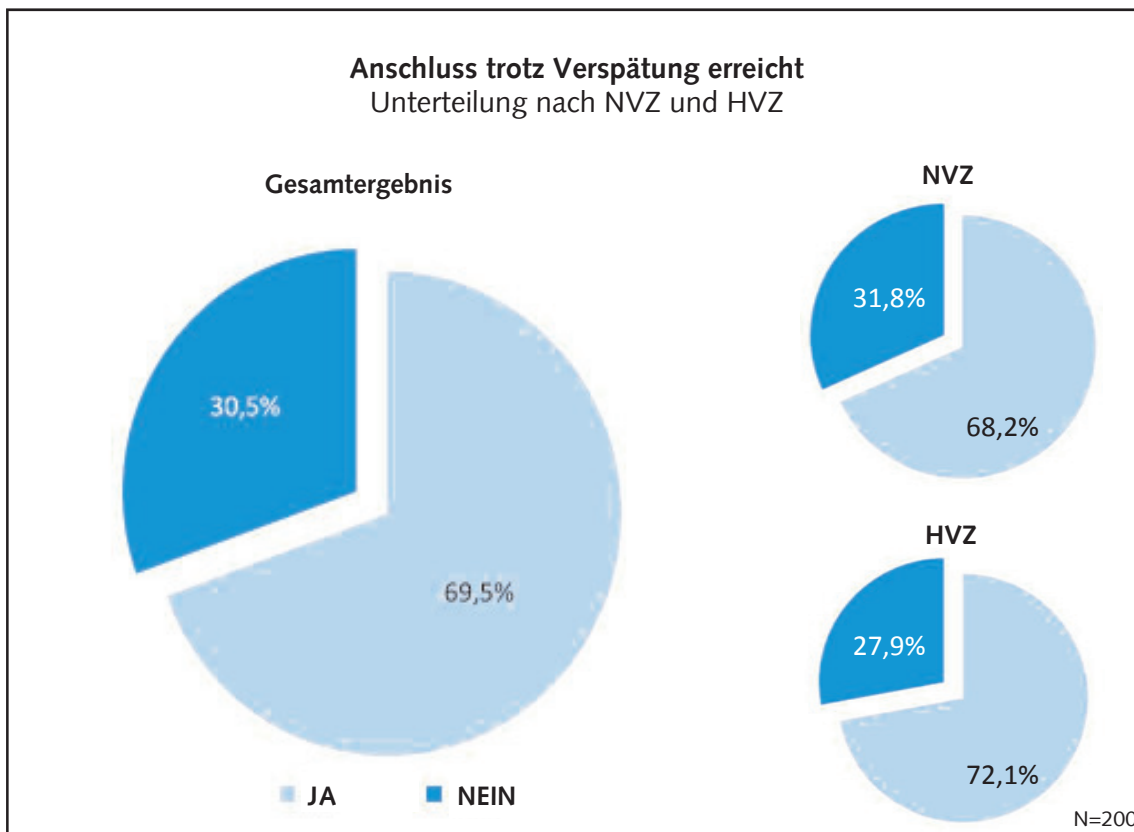
Es reicht nicht aus, auf Durchsagen im Zielbahnhof hinzuweisen. Diese gehen bei der Fülle von Ansagen im Bahnhof oft unter und sind außerdem häufig von minderer akustischer Qualität.

6. Verspätung - nicht nur das Wetter ist schuld



Bereits bei der Abfahrt kommt es in 17,9 Prozent der Zugfahrten zu Verspätungen. In der Hauptverkehrszeit (HVZ: montags bis 12 Uhr, freitags ab 13 Uhr und sonntags ab 15 Uhr) starten sogar 27,9 Prozent der Züge unpünktlich.





Trotz der Verspätungen bei Abfahrt und Ankunft haben zwei Drittel der Reisenden ihren Anschlusszug erreichen können.

Eine Zugverspätung hat nicht immer nur das Bahnunternehmen zu verantworten. Die Brandsätze an den Gleisanlagen rund um Berlin im Oktober 2011, die die Ursache für viele Zugverspätungen waren, konnte die DB nicht verhindern. Das gilt auch für die zunehmende Zahl von Personenschäden und natürlich auch für Unwetter und unvorhergesehene Kälteeinbrüche, die den Bahnverkehr behindern können.

Forderung des VCD

Zu viele Fernverkehrszüge der DB sind verspätet. Auch wenn die DB nicht jede Verspätung selbst zu verantworten hat, muss sie alle Möglichkeiten ausschöpfen, die Pünktlichkeitswerte im Sinne der Fahrgäste zu verbessern. Dazu gehören unter anderem:

- die kontinuierliche Instandhaltung der Züge und der Infrastruktur,
- der Einsatz von robusten und wetterunabhängigen Zügen,
- das Vorhalten einer genügenden Anzahl von Reservezügen,
- Weichenheizungen,
- Enteisungsanlagen.

Kontakt

VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.

Heidi Tischmann, Verkehrsreferentin

Rudi-Dutschke-Straße 9

10969 Berlin

Fon 030/280 351-36

Fax 030/280 351-10

heidi.tischmann@vcd.org

www.vcd.org

Quotas GmbH, Qualitätsforschungsinstitut

Thomas Krautscheid

Gasstraße 6B, Kontor N

22761 Hamburg

Fon 040/410 969-24

Fax 040/410 969-95

t.krautscheid@quotas.de

www.quotas.de

Herausgeber
VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.
Rudi Dutschke-Straße 9
10969 Berlin
Fon 030/280351-0 • Fax -10
mail@vcd.org • www.vcd.org

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers
© VCD e.V. 11/2011



VCD - stark für Mensch und Umwelt

Ein gutes Bus- und Bahnangebot, mehr Platz für Fahrräder, spritsparende Autos, mehr Sicherheit für Kinder: So sieht nachhaltige Mobilität für den ökologischen Verkehrsclub VCD aus. Um diese Vision zu verwirklichen, wurde der VCD 1986 gegründet. Seit 25 Jahren haben umweltbewusste Menschen eine Alternative zu herkömmlichen Automobilclubs und die Verkehrspolitik ein ökologisches Korrektiv.

Der VCD begleitet politische Entscheidungsprozesse, berät umweltbewusste mobile Menschen und vertritt ihre Interessen. Er arbeitet als unabhängige Organisation für eine Mobilität, die unsere Gesundheit, das Klima und die Umwelt schützt. Derzeit unterstützen 60.000 Menschen und Förderer den VCD. Darunter auch zahlreiche Unternehmen. Sie auch?

VCD - der ökologische Verkehrsclub

Mehr Informationen unter www.vcd.org

VCD e.V. · Rudi-Dutschke-Straße 9 · 10969 Berlin · Fon: 030/28 0351-0