

VCD Hintergrund

VCD Bahntest 2010

Mobilitätsbedürfnisse analysieren -
Zugangshindernisse identifizieren

Für einen attraktiven und zukunfts-
gerichteten Bahnverkehr!



Inhalt

Einleitung	3
VCD Bahntest 2010	3
Hintergrund	4
Bahnreform	4
Schienenpersonenfernverkehr (SPFV)	4
Schienenpersonennahverkehr (SPNV).....	4
Ziel der Untersuchung	5
Methodik	5
Ergebnisse	7
Mobilitätsbedürfnisse	7
Zugangshindernisse.....	12
Verkehrspolitische Prioritätensetzung	17
Ergebnisse und Forderungen	19
1. Mobilitätsbedürfnisse	19
2. Zugangshindernisse	19
A Tarifsystem / Fahrscheine	19
B Fahrscheinkauf	20
C Information.....	21
3. Verkehrspolitische Prioritätensetzung	22
Impressum	23

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 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. Verkehr muss von umweltbelastenden auf umweltschonende Verkehrsmittel verlagert und Antriebe und Fahrzeuge effizienter gemacht werden.

Fahren mit der Bahn ist die umweltschonende Alternative zum Autofahren und Fliegen. Bei guter Auslastung ersparen Bahnen der Umwelt Lärm, Schadstoffe und Treibhausgase. Ziel des VCD ist es daher, Bahnfahren so attraktiv wie möglich zu machen. Damit möglichst viele Menschen ressourcen- und klimaschonend mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sein können, müssen das Angebot auf der Schiene attraktiv, die Nutzungsmöglichkeiten unkompliziert, die Fahrpreisgestaltung übersichtlich und die Serviceleistungen rund um die Reise gut sein.

VCD Bahntest 2010

Der VCD führt den Bahntest seit 2001 fast ausnahmslos jedes Jahr durch. Die Tests und ihre Ergebnisse sollen dazu beitragen, die Bahn und das Bahnangebot zu verbessern und für Reisende attraktiver zu machen. In den vergangenen Jahren wurden neben der Pünktlichkeit der Züge unter anderem auch Sauberkeit, Sicherheit, Service und Gepäcktransport unter die Lupe genommen. Großen Raum nahm außerdem die Überprüfung der Beratungsqualität für Reisen mit der Bahn ein, welche unter Beachtung eines stets anderen Schwerpunkts erfolgte.

2009 hat der VCD mit Hilfe einer Befragung zum ersten Mal ermittelt, was getan werden muss, damit mehr Menschen statt in ihr eigenes Auto in den Zug steigen. Rund 3000 Personen

wurden nach ihren Kenntnissen über das Bahnangebot, ihre Einstellungen zum Bahnfahren und ihren Erwartungen an die Bahn gefragt, aber auch zu ihrem Mobilitätsverhalten allgemein.

Für diese aufwändige Befragung eignet sich am besten das sogenannte Panelverfahren. Es hat den Vorteil, dass Entwicklungen im Zeitverlauf aufgezeigt werden können, da jedes Jahr eine fast identische Gruppe von Menschen befragt wird. Dem Qualitätsforschungsinstitut Quotas aus Hamburg, mit dem der VCD seit Jahren erfolgreich zusammenarbeitet, steht ein solches deutschlandweites Panel zur Verfügung (siehe auch Abschnitt „Methode“).

In diesem Jahr führte der VCD den Bahntest zum zweiten Mal in Form einer solchen Panelbefragung durch. Einige der Fragen waren dieselben wie im Jahr zuvor, der Großteil war jedoch dem Schwerpunkt „Zugangshindernisse zum System Bahn“ gewidmet. Der VCD Bahntest 2009 hatte ergeben, dass Bahnfahren für viele Menschen nach wie vor ein Buch mit sieben Siegeln ist. Komplizierte Regelungen und mangelnde Informationsmöglichkeiten schrecken potentielle Fahrgäste demnach ab.

Der VCD will seine Verbesserungsvorschläge zum Abbau der Zugangsbarrieren den Verantwortlichen in Nah- und Fernverkehr detailliert präsentieren. Deswegen haben wir in diesem Jahr die Menschen ganz konkret danach gefragt, was sie davon abhält, mit der Bahn zu fahren und welche Verbesserungen sich Bahnreisende wünschen, damit Bahnfahren einfacher wird.

Die Vielfalt von Tarifsystemen, Sondertarifen, Informationssystemen und Vertriebskanälen hat sich seit der Bahnreform Anfang der 1990er Jahre entwickelt. Seitdem ist der Bund für den Fernverkehr zuständig, die Bundesländer für den Nahverkehr. Absprachen finden kaum statt, auch nicht zwischen den einzelnen Bundesländern. Der Harmonisierungsbedarf zwischen Nah- und Fernverkehr, aber auch innerhalb der Nahverkehrsanbieter, ist groß.

Hintergrund

Bahnreform

Im Zuge der Bahnreform wurden 1994 die beiden Staatsbahnen *Deutsche Reichsbahn* und *Deutsche Bundesbahn* in die privatwirtschaftlich organisierte Eisenbahngesellschaft des Bundes, die *Deutsche Bahn AG* (DB AG), überführt. Diese Organisationsform sollte der Bahn ein flexibles und kundengerechtes Agieren am Markt ermöglichen. Weitere Bestandteile der Bahnreform waren die Öffnung der Schieneninfrastruktur für alle Eisenbahnunternehmen und die Übertragung der Zuständigkeit für den Schienenpersonennahverkehr vom Bund auf die Länder.

Schienenpersonenfernverkehr (SPFV)

Trotz der Marktöffnung im Schienenverkehr im Zuge der Bahnreform ist bis heute die DB AG, mit wenigen Ausnahmen, alleinige Anbieterin im deutschen Schienenpersonenfernverkehr. Deswegen bestimmt im Fernverkehr die DB AG über Tarife, Vertriebswege, Fahrpläne und Zugangsbedingungen.

Vor sieben Jahren hat die DB AG die Grundzüge des noch heute gültigen Preissystems eingeführt. »Einfach einsteigen. Einfach sparen. 25, 50 oder 100 – mehr müssen Sie sich nicht merken« - so warb das Unternehmen ab dem 1. August 2003 für seine Rabatte auf den Normalpreis. Diese Ermäßigungen für BahnCard und Sparpreise gelten im Prinzip bis heute. Im Laufe der Zeit sind zahlreiche Sonderkonditionen wie z.B. der Mitfahrer-Rabatt gestrichen worden, während einige andere wie z.B. die Partner- und Jugend-BahnCard hinzukamen. Zusätzlich gibt es eine Vielfalt von zusätzlichen und wechselnden Sonderangeboten, etwa das Sommer-Spezial, sogenannte Lidl- oder Tchibo-Tickets sowie Fan-BahnCards. (siehe auch: <http://www.vcd.org/bahnpreise.html>). Die Konditionen für die Nutzung der Sonderangebotsfahrkarten sind nicht immer gleich. So gibt es sie beispielsweise mit und ohne Zugbindung; einige gelten nur an bestimmten Wochentagen und mit manchen können Kinder unentgeltlich mitgenommen werden.

Der Werbespruch von 2003 - »Einfach einsteigen. Einfach sparen.« - wurde so zur Farce. Das

Preissystem der DB AG ist im Laufe der Jahre immer komplizierter geworden. Wer den passenden Fahrschein für eine Bahnreise haben möchte, muss sich entweder selbst gut auskennen oder sich gut beraten lassen.

Ähnlich vielfältig sind auch die Möglichkeiten an einen Fahrschein zu gelangen. Zehn Vertriebswege hat der VCD gezählt, wobei die DB Reisezentren, die Fahrkartenautomaten und das Internet die Wichtigsten sind. Je nach Vertriebsweg können die Preise voneinander abweichen. So sind viele Fahrscheine im personenbedienten Verkauf teurer als am Automaten oder im Internet (siehe auch:

http://www.vcd.org/beratung_bahn.html).

Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Im Zuge der Bahnreform haben die Bundesländer die Zuständigkeit für den SPNV übernommen. Dafür erhalten sie Geld vom Bund: die sogenannten Regionalisierungsmittel. Als Aufgabenträger gründeten die Länder beziehungsweise die Landkreise landeseigene Gesellschaften, Verkehrsverbünde oder Zweckverbände, die für die fachgerechte Verwendung der Regionalisierungsmittel und die Bestellung des Verkehrs zuständig sind.

Die Ausgestaltung und Abstimmung der Nahverkehrsangebote obliegt in den meisten Fällen den Verkehrsverbänden. Das sind entweder Zusammenschlüsse von Nahverkehrsunternehmen oder von Aufgabenträgern, die zu diesen Zwecken gegründet wurden. Mit über 45 an der Zahl gibt es sie inzwischen fast flächendeckend in Deutschland. Die Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG, *DB Regio*, ist in allen Verkehrsverbänden entweder Mitglied oder Kooperationspartnerin.

Innerhalb eines Verbundes sind die Fahrpläne aufeinander abgestimmt. Es gilt ein meist einheitlicher Verbundtarif: Fahrgäste können mit ein und demselben Fahrschein die unterschiedlichen Verkehrsmittel und Verkehrsunternehmen nutzen. Da es aber nur selten Absprachen zwischen den einzelnen Verbänden gibt, variieren Fahrpreise, Informationssysteme, Bedienungsflächen der Fahrkartenautomaten usw. von Verbund zu Verbund. Ortsfremde Fahrgäste haben deswegen häufig Schwierigkeiten mit der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Es beginnt damit, den passenden Fahrschein zu finden: Welche Preisstufe wird benötigt, um das

Ziel zu erreichen? Lohnt sich eine Tages- oder sogar eine Wochenkarte? Muss der Fahrschein vor Antritt der Fahrt entwertet werden?

Zusätzlich erschwert wird die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel durch uneinheitliche Tarifmerkmale: Mal gilt die Tageskarte 24 Stunden, mal nur bis zum Betriebsschluss; ermäßigte Monatskarten gelten ab neun oder auch ab zehn Uhr. In einigen Verbänden ist die Fahrradmitnahme zu bestimmten Zeiten kostenlos, in anderen generell nicht. Uneinheitlich geregelt ist auch, bis zu welchem Alter die Kinderermäßigung gilt.

Ziel der Untersuchung

Aus den Ergebnissen der Befragung entwickelt der VCD Forderungen und Verbesserungsvorschläge für unkompliziertes Reisen mit der Bahn und stellt sie den zuständigen Gremien vor. Ansprechpartner sind in erster Linie die DB AG und andere Eisenbahnverkehrsunternehmen, die Bundesländer und die Verkehrsverbände. Von ihnen erwartet der VCD die Umsetzung der Anregungen und Wünsche der Fahrgäste bzw. potentiellen Fahrgäste zur Beseitigung von Zugangshindernissen zum System Bahn.

In der Vergangenheit hat der VCD mit seinen Bahntests bereits Einiges erreicht: So optimierte die DB AG 2005 aufgrund der Untersuchungsergebnisse ihre Beratungssoftware und stellte 2008 ihren telefonischen Reiseservice auf eine zentrale und kostengünstigere Telefonnummer um.

Methodik

Die Untersuchungsmethode des VCD Bahntests 2010 bestand wie bereits 2009 aus einer zweiwöchigen Panel-Befragung. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen des Verkehrspanels sind bundesweit verteilt und wurden nach bestimmten Strukturmerkmalen (regionale Verteilung, Alter, Geschlecht etc.) postalisch angeworben. Das Panelverfahren eignet sich besonders für aufwändigere Befragungen, mit denen eventuelle Veränderungen im Zeitverlauf festgestellt werden sollen. Durch die aktive Rekrutierung und die Pflege des Panels wird eine hohe Qualität der Daten gewährleistet. Insgesamt 3400 Personen wurden aufgefordert, den online mit einer

Zugangskennung bereitgestellten Fragebogen für den VCD Bahntest 2010 auszufüllen. Davon haben 2839 zwischen dem 8. und 21. März 2010 die Fragen zur Mobilität und zum Bahnverkehr vollständig beantwortet.

Im Mittelpunkt der Untersuchung standen eventuelle Zugangsbarrieren zum Bahnverkehr. Dabei wurde eine sorgfältige Abgrenzung zum Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) vorgenommen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden explizit darauf hingewiesen, dass die Fragen sich ausschließlich auf den Eisenbahnverkehr beziehen und entsprechend auch ihre Beurteilungen im Hinblick auf dieses Thema abzugeben sind.

- Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) umfasst alle Nahverkehrszüge und S-Bahnen.
- Der Schienenpersonenfernverkehr (SPFV) umfasst InterCityExpress (ICE), InterCity (IC), EuroCity, Interconnex und die Nachtzüge.

Nicht Gegenstand der Untersuchung ist der straßengebundene ÖPNV. Hierzu zählen Busse, Straßenbahnen, U-Bahnen und Stadtbahnen. Diese sind zwar ein unverzichtbarer Bestandteil vor allem des innerstädtischen Mobilitätsverhaltens, da der Schwerpunkt der Untersuchung jedoch auf dem Bahnverkehr liegt, musste eine eindeutige Abgrenzung gewählt werden.

Anhand eines detaillierten Fragebogens wurde eine umfangreiche Analyse des Mobilitätsverhaltens der befragten Personen vorgenommen. Insgesamt wurden neben den soziodemographischen Daten fünf verschiedene Themenblöcke abgefragt.

- Allgemeine Mobilität
- Mobilität im Bahnverkehr
- Tarif und Fahrkartenerwerb
- Zugangsbedingungen zum Bahnverkehr
- Konkrete letzte Bahnfahrt

1. Der erste Themenblock **allgemeine Mobilität** beschäftigte sich mit dem Mobilitätsverhalten der einzelnen Personen. Dabei wurde versucht, ein umfangreiches Mobilitätsprofil zu erstellen, welches sich aus Fragen zu den nachfolgenden Themenfeldern zusammensetzte:

- Kriterien, die die Wahl des Verkehrsmittels beeinflusst haben
- Attraktivität verschiedener Verkehrsmittel
- Pkw-Verfügbarkeit
- Pkw-Nutzungshäufigkeit
- Schätzung der Pkw-Kosten im Monat
- subjektive Beurteilung der Kosten ÖPNV/SPNV vs. Pkw
- Entfernung zum nächstgelegenen ÖPNV/SPNV-Halt

2. Der zweite Abschnitt zum Thema **Mobilität im Bahnverkehr** diente dazu, ein allgemeines Profil der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Bezug auf die folgenden Indikatoren zu erstellen.

- die Bahn-Nutzungshäufigkeit
- das Bahn-Angebot
- die Bahn-Nutzungsgründe und -anlässe
- einen BahnCard-Besitz
- eine Beurteilung des Angebots im SPNV/Fernverkehr
- eine Beurteilung wichtiger Merkmale beim Bahnfahren
- die zukünftige Bahnnutzung

Dieser Abschnitt konnte selbstverständlich nur von denjenigen beantwortet werden, die die Bahn nutzen.

3. Der dritte Themenkomplex beschäftigte sich insgesamt mit den Themen **Tarif und Fahrscheinerwerb**. Dabei wurden gezielte Fragen zu nachfolgenden Punkten gestellt:

- konkreter Fahrscheinerwerb im SPNV/Fernverkehr
- Wissen über eventuelle Verkehrsverbünde
- überwiegend genutzter Fahrschein im SPNV/Fernverkehr
- Preis/Leistungsverhältnis der Fahrscheine im SPNV/Fernverkehr
- Beurteilung des Tarifsystems im SPNV/Fernverkehr insgesamt

4. Im vierten Themenkomplex wurden detaillierte **Hintergründe zu den Zugangsbedingungen zum Bahnverkehr** ermittelt. Dabei

lag der Schwerpunkt besonders auf Merkmalen, die die Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer vom Bahnfahren abhalten.

- Umgang mit Fahrscheinautomaten bzw. deren Bedienbarkeit
- Zufriedenheit mit den Möglichkeiten des Fahrscheinerwerbs
- Bedeutung der Fahrradmitnahme in den Zügen
- konkrete Gründe, die die Befragten ggf. vom Bahnfahren abhalten
- verkehrspolitische Empfehlungen der Befragten
- *Simulation:*
Befragte können den Etat für eine zukunftsorientierte Verkehrspolitik festlegen

Die Themenkomplexe 1-4 füllten 2839 Personen aus.

5. Zusätzlich wurden Fragen nach der **zuletzt unternommenen Bahnfahrt** im Zeitraum der vergangenen drei Monate gestellt. Den Fragebogen nach der konkreten Bahnfahrt beantworteten insgesamt 1173 Personen, davon nutzten 652 den SPNV, 521 den Bahnfernverkehr. Der Themenbereich beinhaltete im Einzelnen:

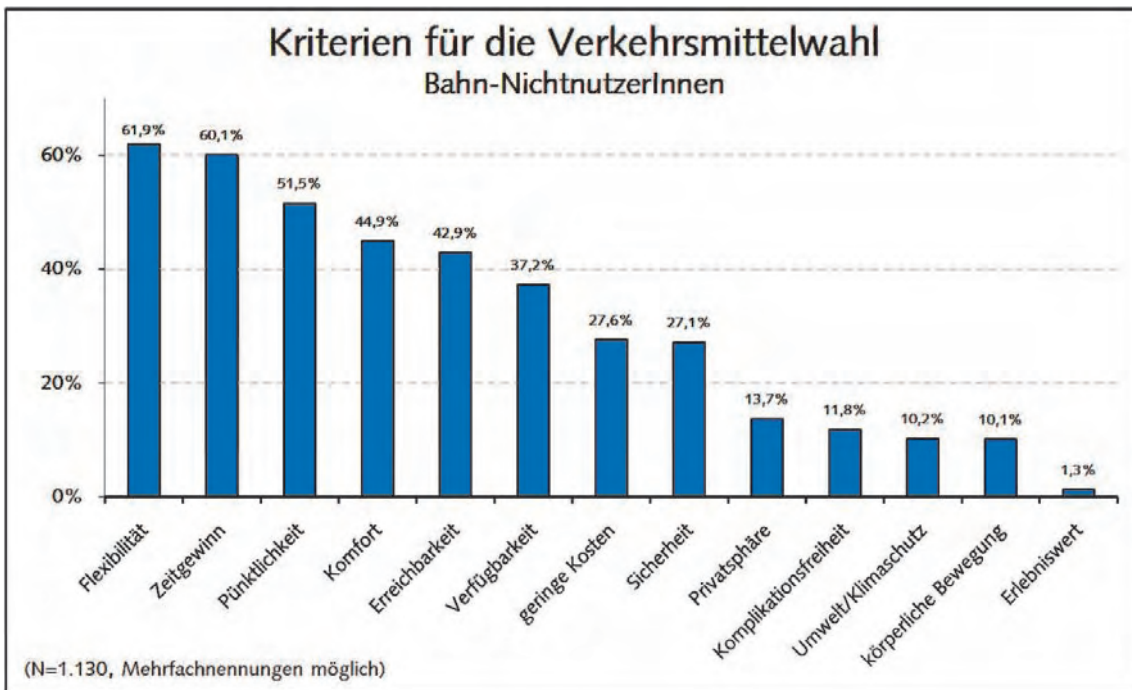
- Datum und Uhrzeit der letzten Bahnfahrt
- Fahrt mit SPNV oder Fernverkehr
- konkreter Nutzungsgrund
- genutzter Fahrschein

6. Der letzte Themenblock umfasste einige ergänzende **soziodemografische Daten** zu den bereits vorhandenen Daten (Region, Haushaltsgröße etc.), um ein umfassenderes Bild von den befragten Personen zu erhalten. Hierzu wurden Frage zu folgenden soziodemografischen Daten gestellt:

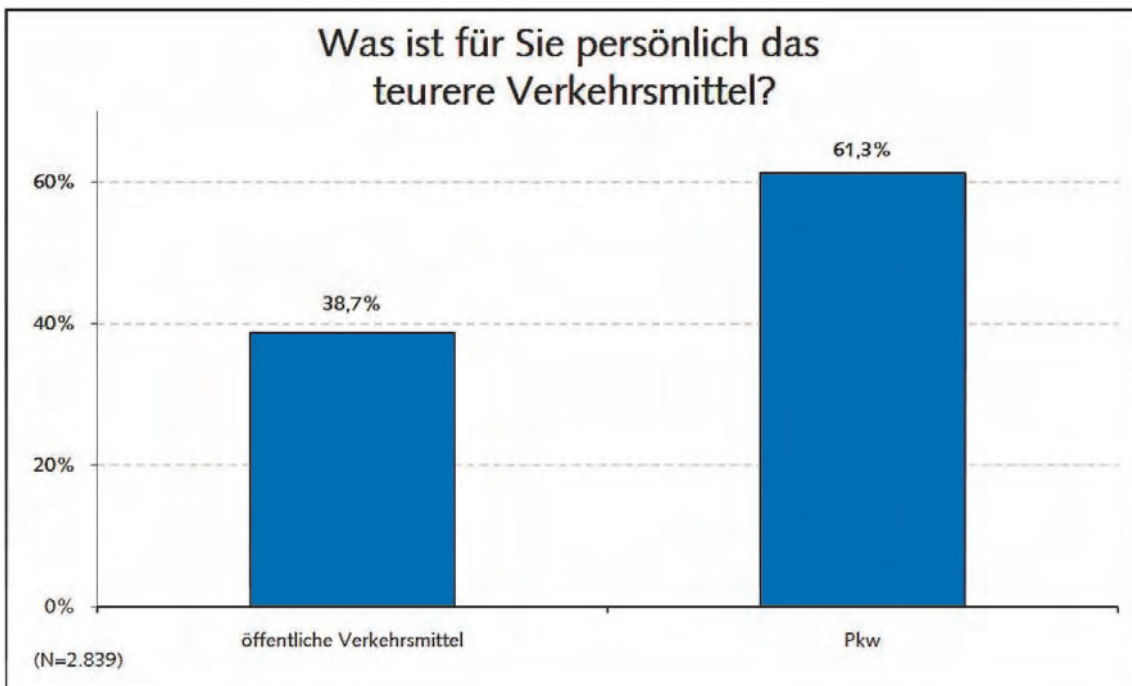
- aktueller Status
- monatliches Haushaltseinkommen
- Alter und Geschlecht

Ergebnisse

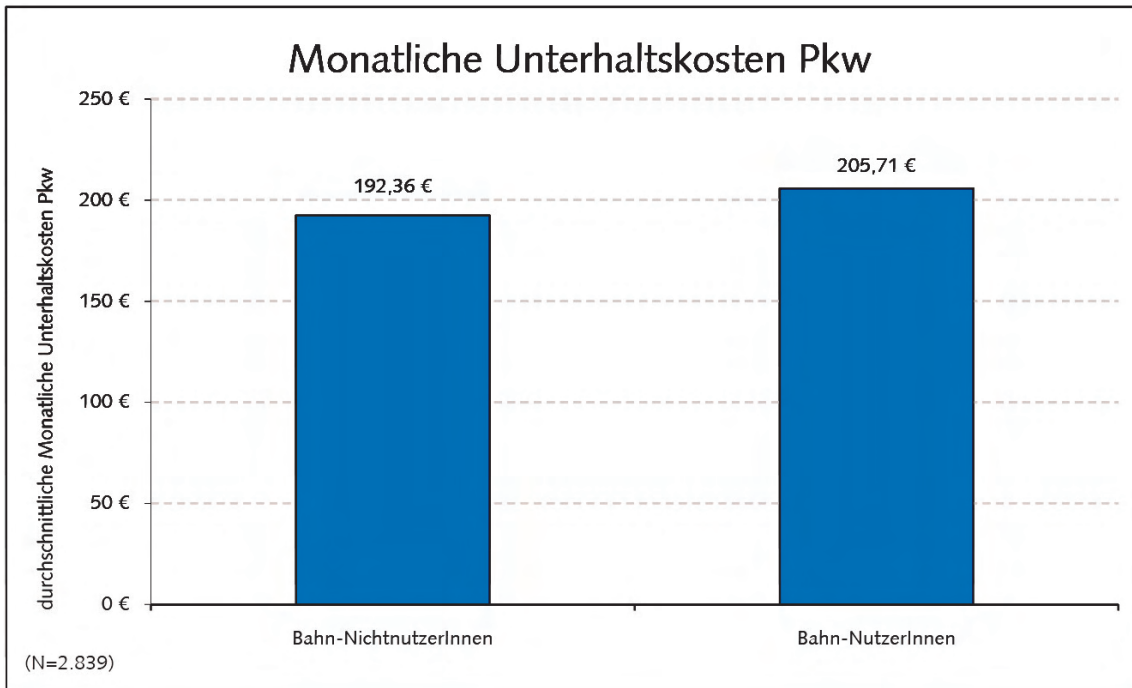
Mobilitätsbedürfnisse



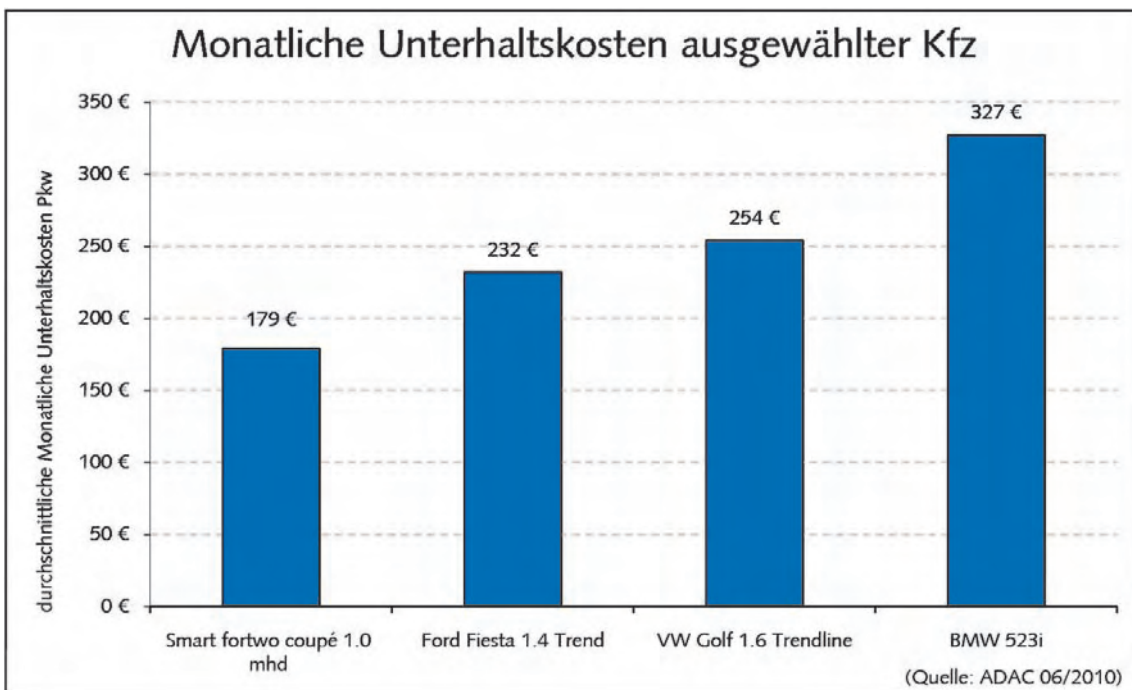
Menschen, die bisher nicht mit der Bahn fahren, legen bei der Wahl ihres Verkehrsmittels vor allen Dingen Wert auf Flexibilität, Zeitgewinn und Pünktlichkeit. Die Kosten spielen eine untergeordnete Rolle.



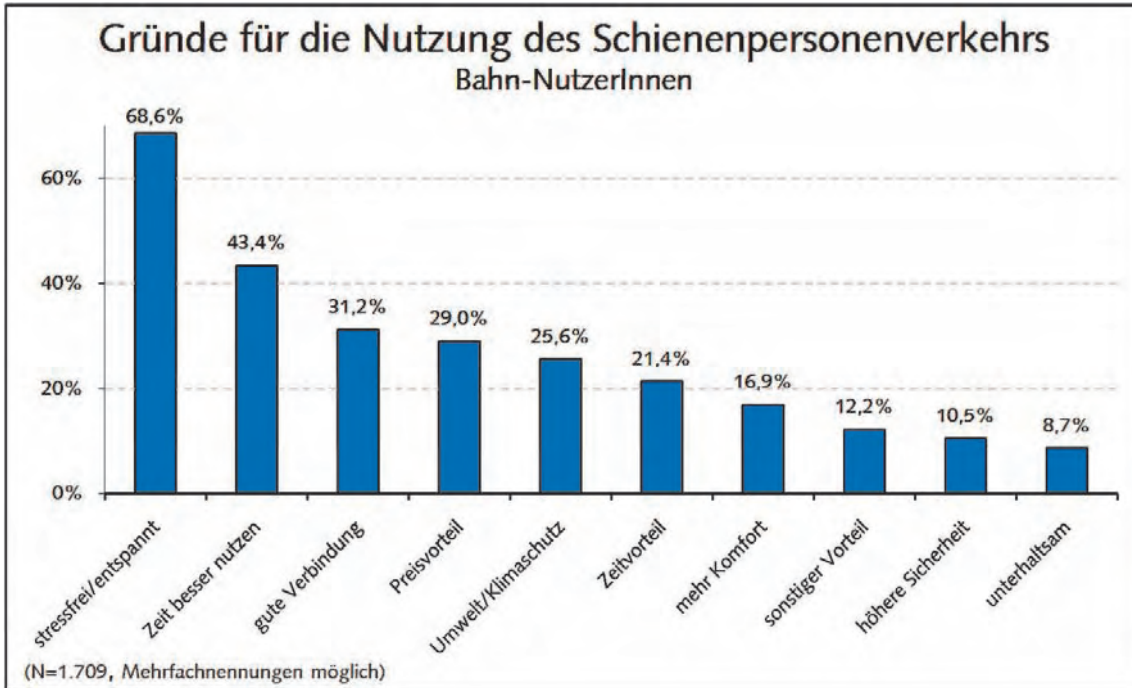
Fast zwei Drittel der Befragten sind sich bewusst, dass Autofahren teurer ist als die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.



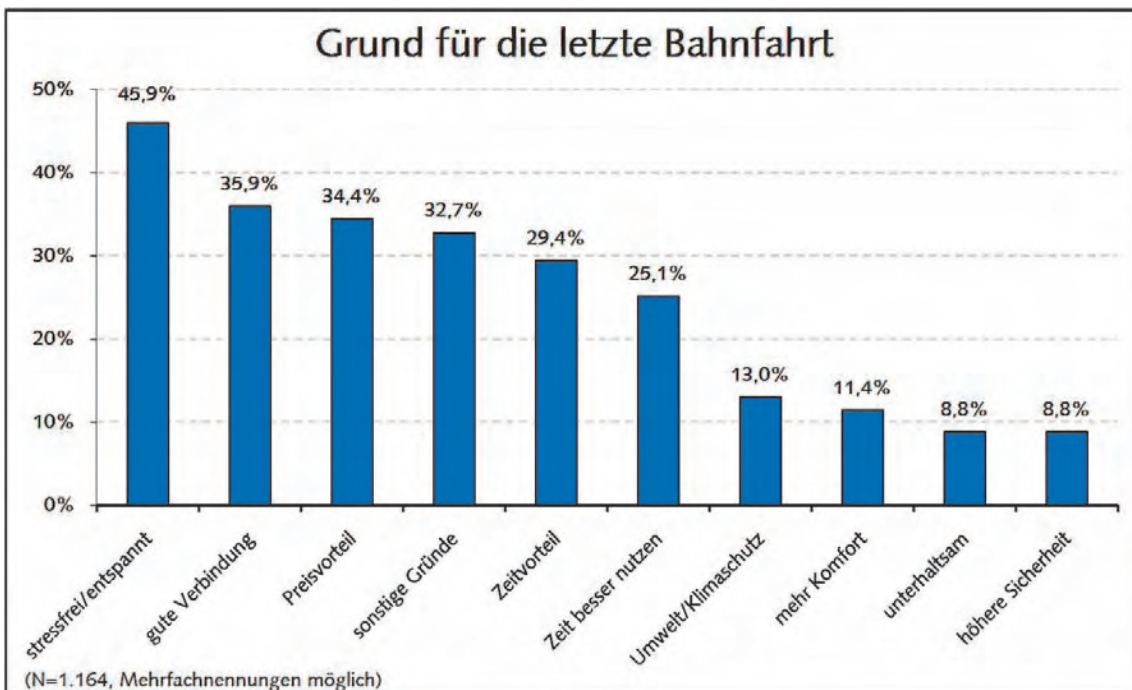
Die Befragten schätzen die monatlichen Unterhaltskosten für ihren Pkw realistisch ein.



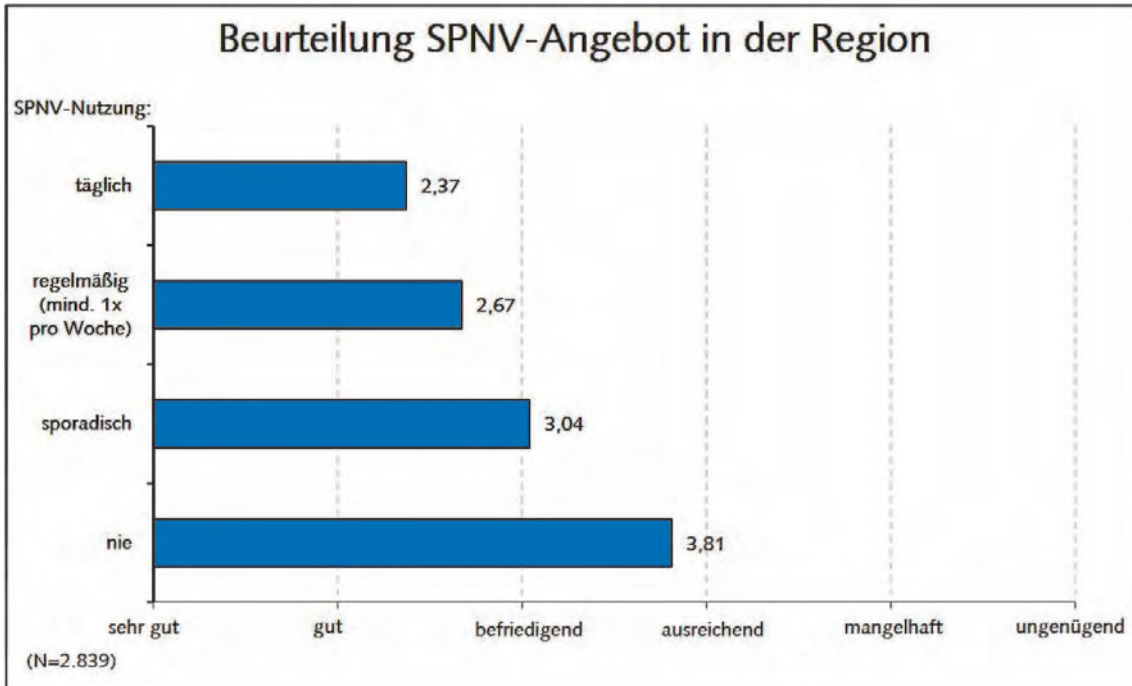
Die monatlichen Unterhaltskosten sind stark größen- und modellabhängig. Nicht eingeschlossen ist der Wertverlust, der je nach Fahrzeug mehr als fünfzig Prozent des Neupreises nach drei Jahren betragen kann.



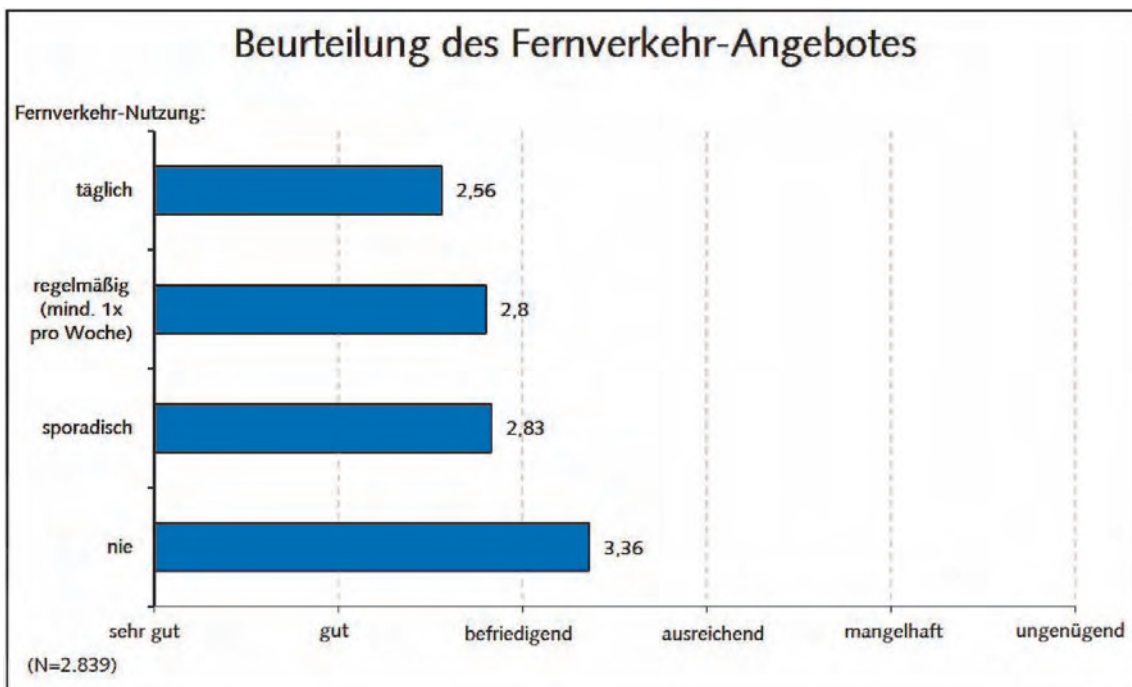
Stressfreies und entspanntes Reisen wird von BahnnutzerInnen mit großem Abstand als Grund für das Fahren mit der Bahn genannt. Geschätzt wird außerdem die Möglichkeit, im Zug die Zeit besser nutzen zu können.



Stressfreies und entspanntes Reisen wird auch als Grund für die zuletzt durchgeführte Bahnfahrt genannt. Ausschlaggebend waren darüber hinaus eine gute Verbindung und der Preisvorteil.



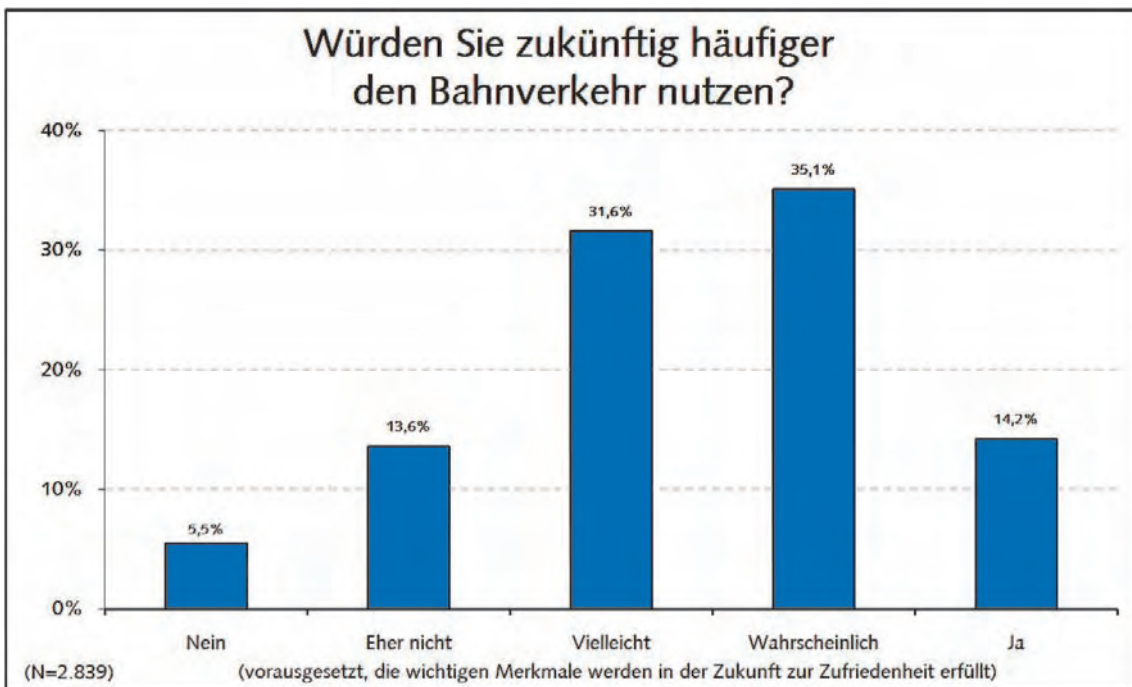
Menschen, die den Bahnahverkehr nutzen, beurteilen das Angebot in ihrer Region deutlich besser als die NichtnutzerInnen.



Menschen, die den Bahnfernverkehr nutzen, beurteilen das Angebot deutlich besser als die NichtnutzerInnen.

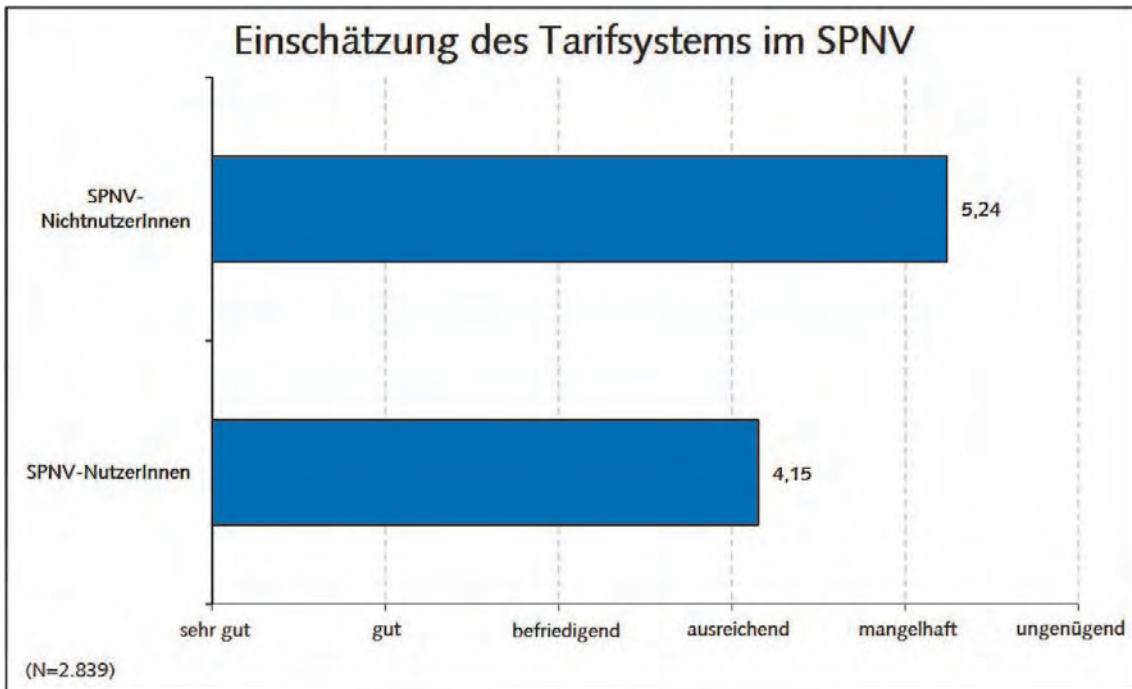


Beim Bahnfahren ist den Befragten vor allen Dingen wichtig, dass sie pünktlich ankommen. Genauso wichtig sind ihnen gute Anschlüsse, gefolgt von der Sicherheit des Verkehrsmittels. Die Kosten liegen an vierter Stelle, gefolgt von den Kriterien Sauberkeit und Infobeschaffung.

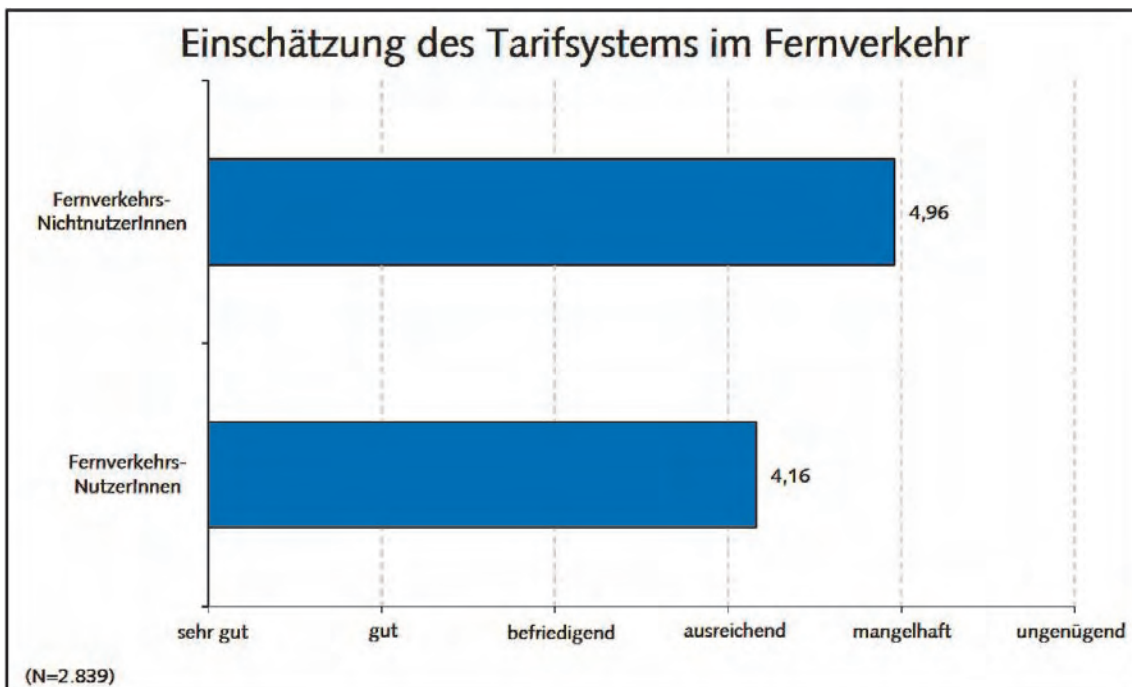


Sind die oben genannten Kriterien erfüllt, können sich rund 50 Prozent der Befragten vorstellen, häufiger mit der Bahn zu fahren.

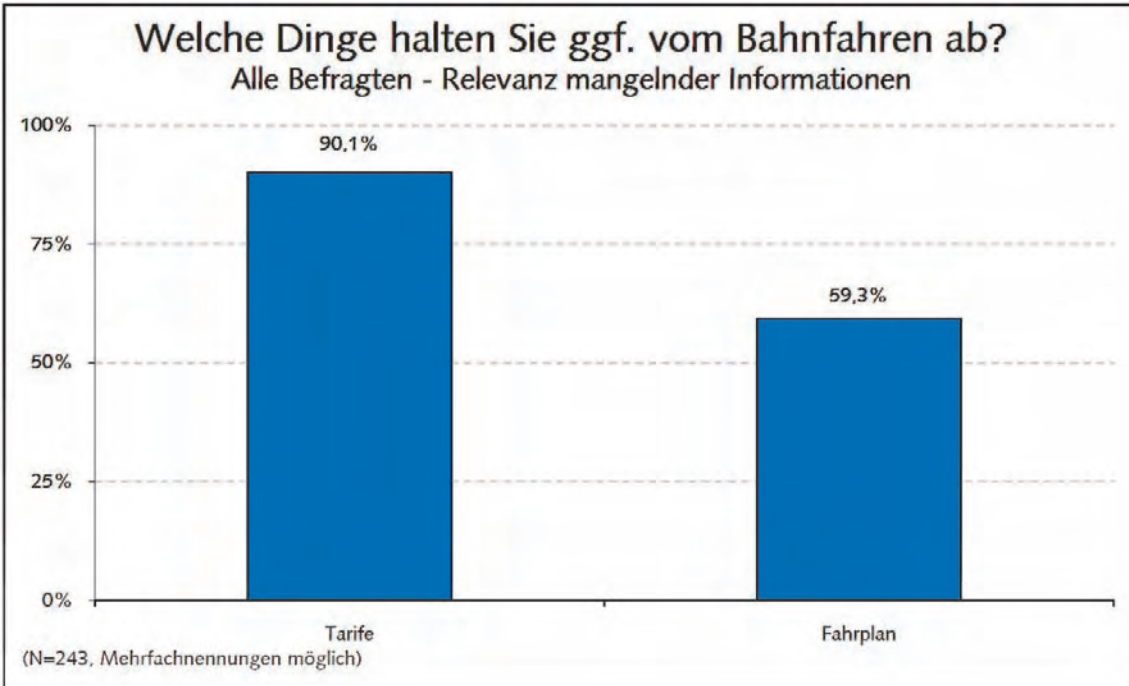
Zugangshindernisse



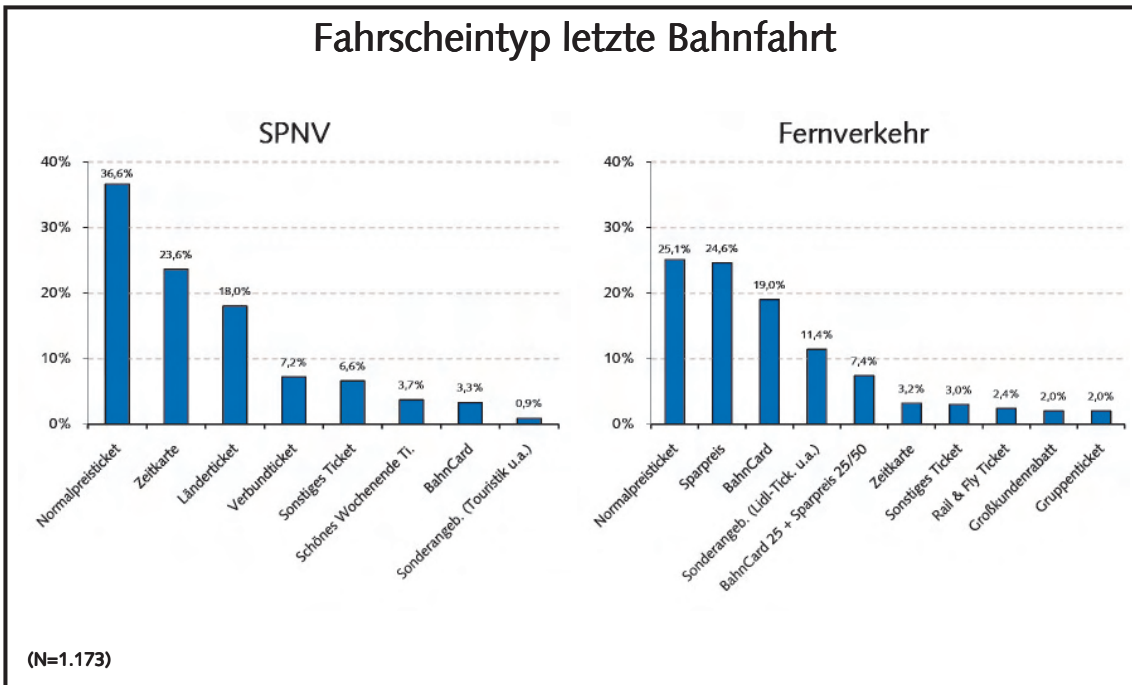
Das Tarifsystem im SPNV wird von den NichtnutzerInnen schlechter als mangelhaft eingeschätzt, von den NutzerInnen mit ausreichend benotet.



Das Tarifsystem im Fernverkehr wird zwar etwas besser eingeschätzt als das im Nahverkehr, fällt aber auch insgesamt negativ aus.

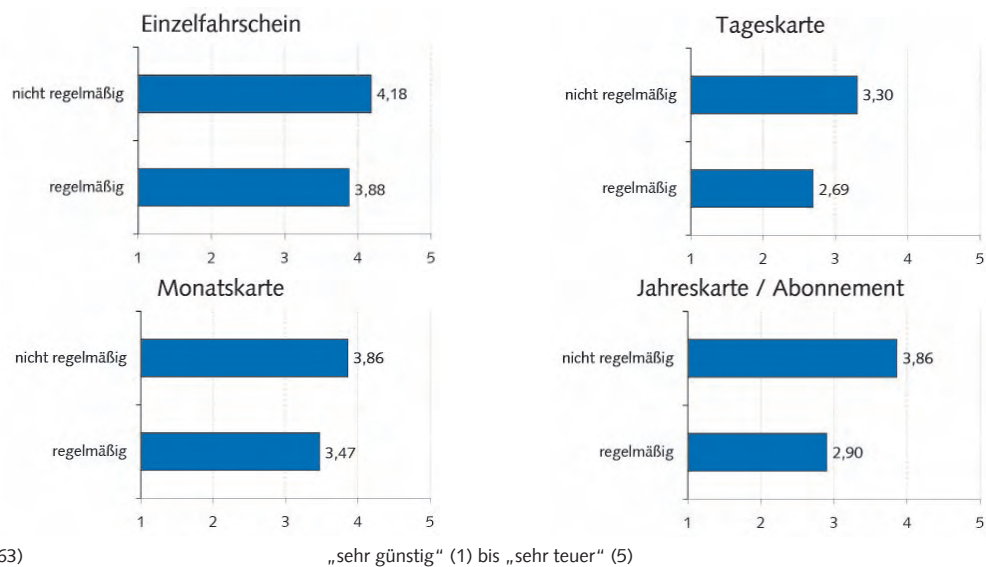


Hauptsächlich der Mangel an Informationen über die Bahntarife hält vom Bahnfahren ab, nicht so sehr fehlende Informationen über den Fahrplan.



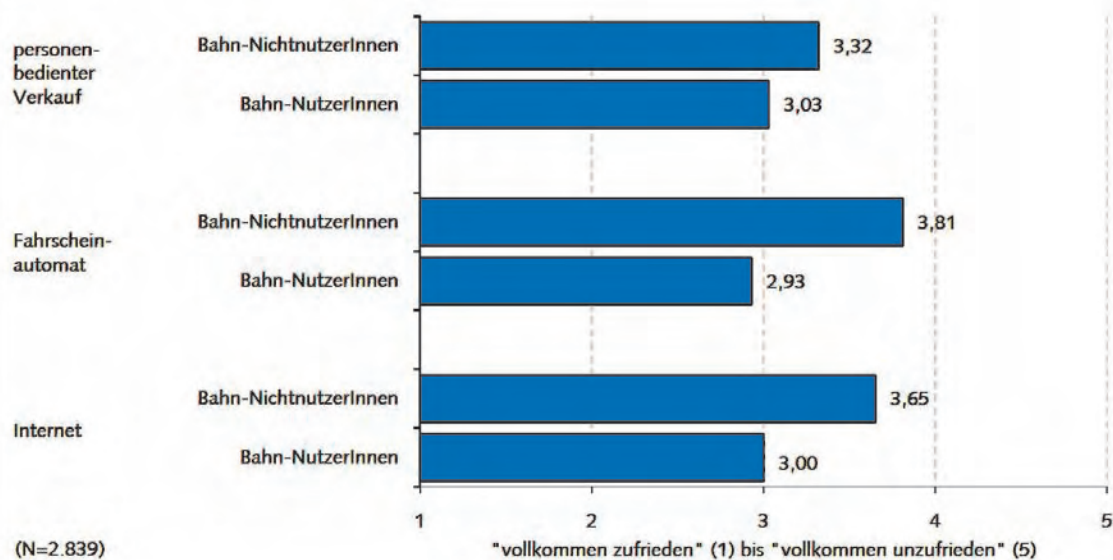
Im Nahverkehr dominiert das Normalpreisticket, gefolgt von Zeitkarte und Länderticket. Im Fernverkehr liegen Normalpreis- und Sparpreistickets fast gleich auf, gefolgt von Tickets mit BahnCard-Ermäßigung und Sonderangeboten.

Bewertung Preis/Leistung der wichtigsten Tarifprodukte SPNV Regelmäßige SPNV-NutzerInnen (mind. 1x pro Woche)

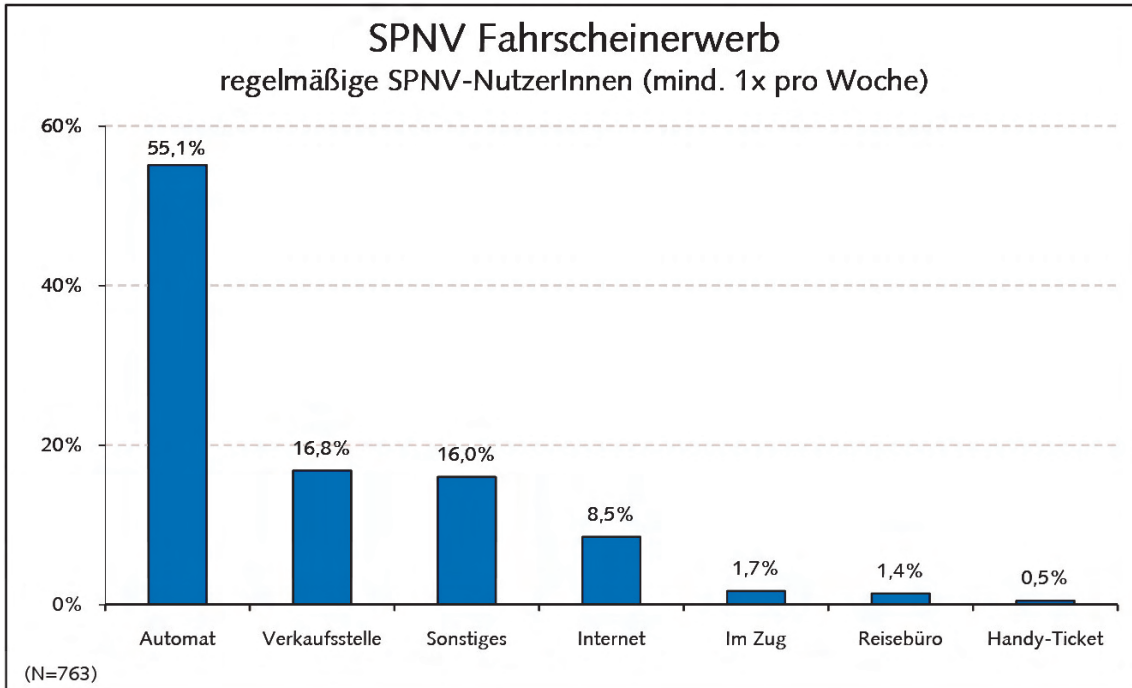


Das Preis-Leistungs-Verhältnis aller Fahrkarten des Nahverkehrs wird negativ bewertet. Am besten schneidet die Tageskarte ab.

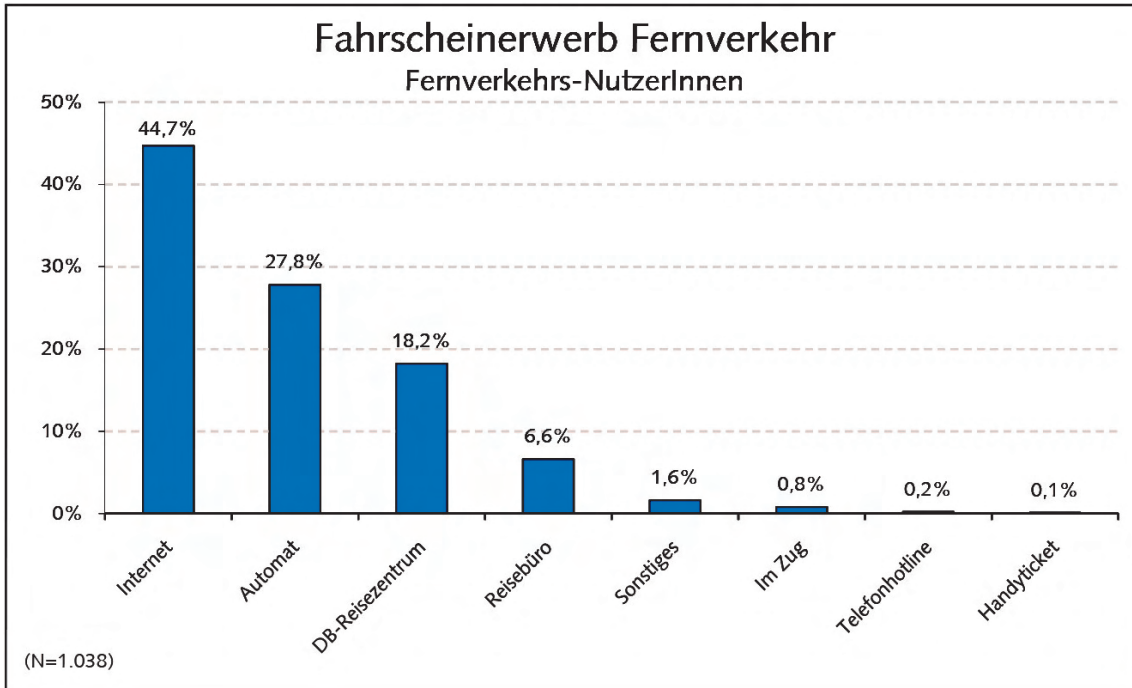
Zufriedenheit mit den Vertriebskanälen



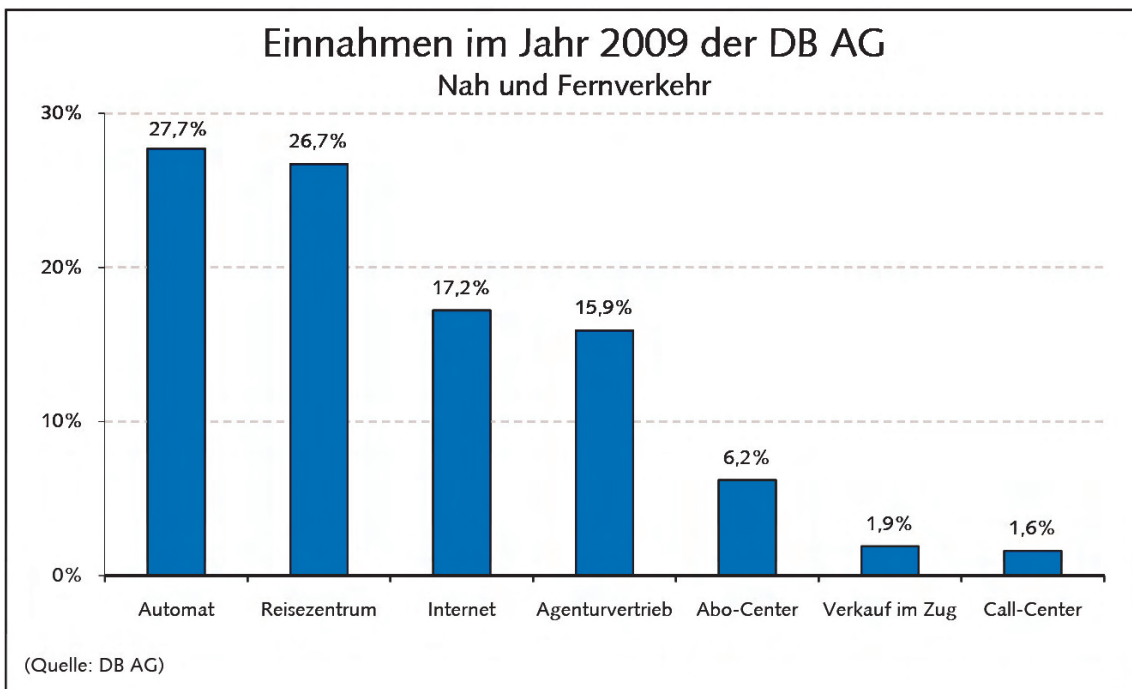
Alle Möglichkeiten des Fahrscheinserwerbs werden als mittelmäßig eingestuft. NichtnutzerInnen schätzen den Automaten als besonders unattraktiv ein.



NahverkehrskundInnen kaufen ihre Fahrscheine hauptsächlich an Automaten.



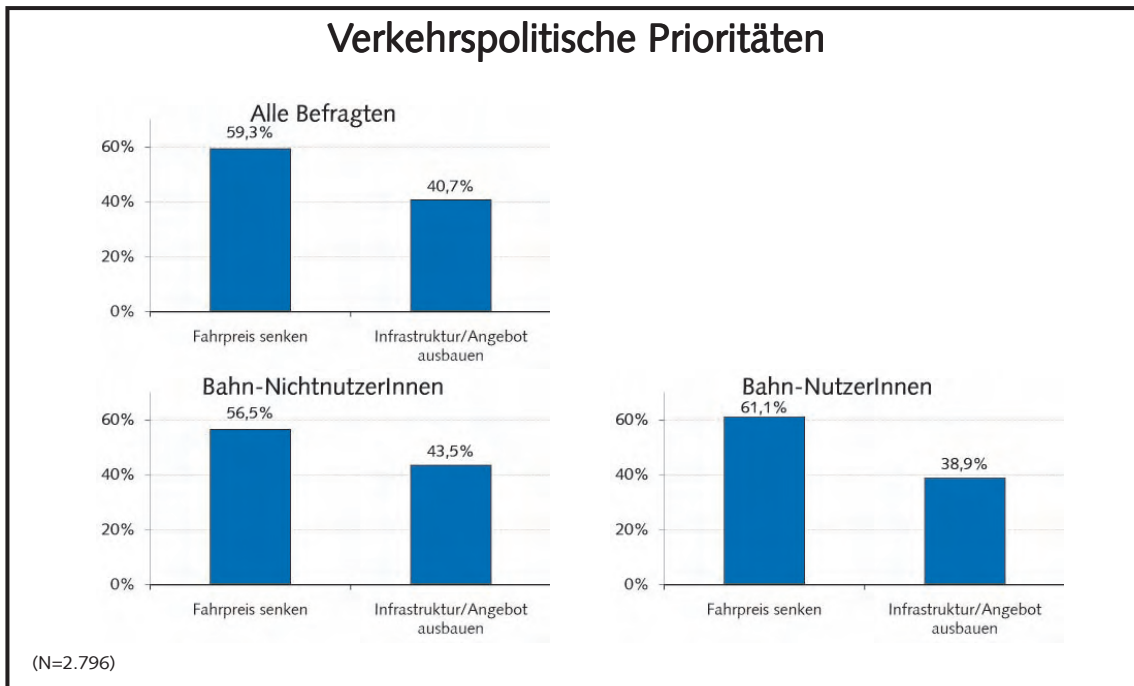
Diese Grafik stellt die Anteile der über den jeweiligen Vertriebsweg gekauften Fahrscheine dar. Demnach ist für Fernverkehrsreisende das Internet der wichtigste Vertriebsweg.



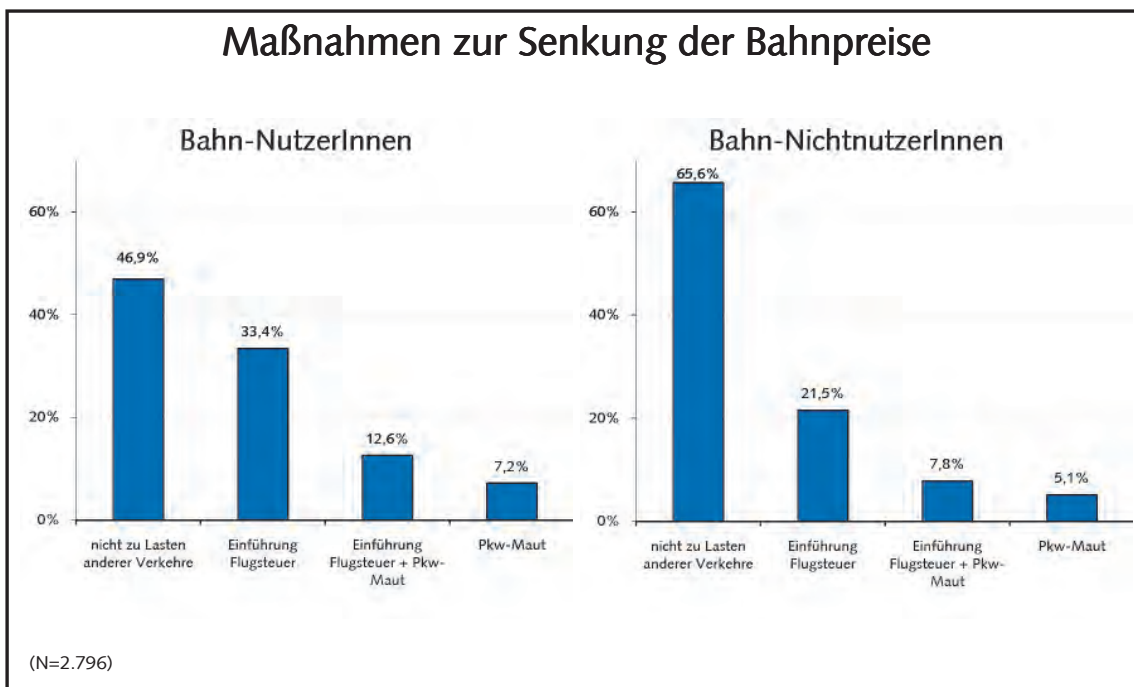
Die DB-AG-Statistik beruht nicht auf der Anzahl der gekauften Fahrscheine, sondern auf den Einnahmen aus dem Fahrkartenverkauf. Demnach weisen die personenbedienten Vertriebswege „Reisezentrum“ und „Agenturvertrieb“ zusammen einen Anteil von über 40 Prozent auf.

Aus dem Vergleich zwischen diesen beiden Darstellungen ist zu schließen, dass teurere Fahrscheine eher am Schalter gekauft werden: Nachtzugreisen, Reisen ins Ausland, Gruppenreisen usw. Fahrscheine für unkomplizierte Reisen, für die Beratung nicht notwendig ist, werden im Internet bzw. am Automaten gekauft.

Verkehrspolitische Prioritätensetzung

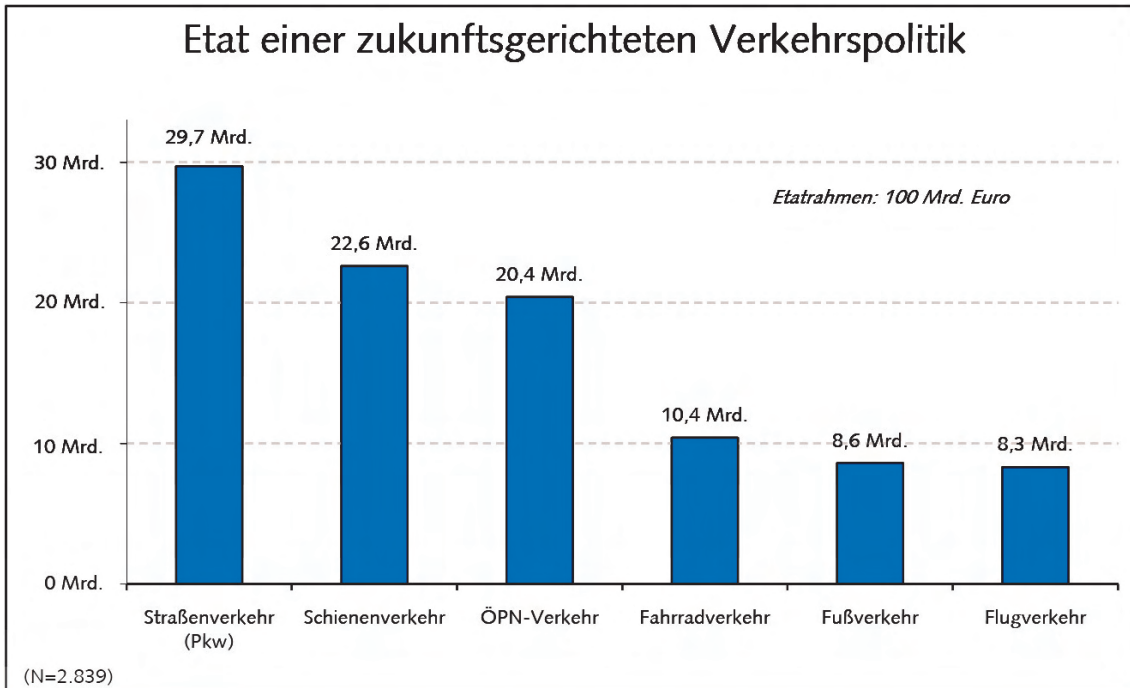


Um die Attraktivität des Verkehrsträgers Bahn zu steigern, halten die Befragten eine Fahrpreissenkung für besser geeignet als die Verbesserung des Bahnangebotes.



Die Senkung der Fahrpreise sollte nicht zu Lasten anderer Verkehrsträger gehen. Das geben vor allen Dingen die BahnnichtnutzerInnen an. Über 50 Prozent der Bahnnutzer befürworten die Einführung der Flugsteuer bzw. Pkw-Maut.

Etat einer zukunftsgerichteten Verkehrspolitik



Bei der Aufteilung des vorgegebenen Verkehrsetats von 100 Milliarden Euro schneidet der Straßenverkehr bei den Befragten mit rund 30 Milliarden am besten ab. Die Etats für den öffentlichen Verkehr, Schiene und ÖPNV zusammengezählt, ergeben jedoch mit 43 Milliarden Euro einen höheren Betrag als der für die Straße. Der gesamte Umweltverbund, bestehend aus Fuß-, Fahrrad- und öffentlichem Verkehr, erhält von den Befragten überwältigende 62 von möglichen 100 Milliarden Euro zugewiesen.

1. Mobilitätsbedürfnisse

Den Befragten ist durchaus bewusst, dass das Autofahren teurer ist als die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. Trotzdem fahren über 60 Prozent lieber mit dem eigenen Auto, da sie flexibel mobil sein wollen, sich dadurch einen Zeitgewinn und mehr Einfluss auf pünktliche Ankunft versprechen. Die Bahnerfahrenen unter den Befragten schätzen am Verkehrsmittel Bahn vor allen Dingen das stressfreie und entspannte Reisen und die gut nutzbare Zeit.

Die Bahn ist besser als ihr Ruf. Sowohl im Nah- als auch im Fernverkehr ist die Einschätzung über das Bahnangebot positiver je häufiger die Bahn genutzt wird. Im Nahverkehr wird das Urteil außerdem beeinflusst von der Nähe zur nächsten Haltestelle - je näher, desto besser. Besonders schlecht wird das Angebot im Nahverkehr von denjenigen eingeschätzt, die es nicht nutzen. Das liegt möglicherweise an dem schlechten Image des SPNV.

An erster Stelle erwarten die Menschen Pünktlichkeit von den Bahnen, aber auch gute Anschlüsse und sicheres Reisen. Wenn die Bahn diese Ansprüche erfüllen würde, könnten sich rund 50 Prozent der Befragten vorstellen, künftig häufiger mit der Bahn zu fahren. Das ist gegenüber 2009 ein leichter Zuwachs von zwei Prozent.

Forderungen des VCD:

Bahnfahren muss einfacher werden. Neben den bereits oben beschriebenen Verbesserungen bei Tarif, Vertrieb, Fahrscheinkauf und Informationsbeschaffungen muss das Bahnangebot attraktiver und besser aufeinander abgestimmt werden. Nach dem Vorbild der Schweiz, wo der gesamte Fahrplan für den öffentlichen Verkehr auf ein DIN A-1-Plakat passt, sollte auch in Deutschland der integrale Taktfahrplan eingeführt werden. Mit dem Deutschland-Takt wird das gesamte Bahnangebot so verknüpft und vertaktet, dass häufigere und zügigere Verbindungen mit optimalen Umsteigemöglichkeiten entstehen. Vom ICE über die Regionalbahn bis hin zum Bus in der Fläche entstehen so verlässliche Reiseketten.

2. Zugangshindernisse

Das Fahren mit der Bahn ist kompliziert. Zu dieser Einschätzung kommen die Befragten des VCD Bahntests 2010. Dabei fällt das Urteil der Personen, die nie oder selten dieses Verkehrsmittel nutzen, noch schlechter aus als das der Bahnerfahrenen.

Als gravierende Hürden haben sich herausgestellt:

- die Wahl des passenden Fahrscheins,
- der Kauf dieses Fahrscheins und
- die mangelnden Informationsmöglichkeiten über Fahrplan, Fahrscheine, Ermäßigungen und Fahrscheinkauf.

Nachbesserungsbedarf besteht vor allem darin,

- das Fahrkartenangebot und die Preise einfacher und übersichtlicher zu gestalten,
- Sonderregelungen für das Fahren mit der Bahn zu vereinheitlichen,
- die Bezahlung für das Fahren mit der Bahn so unkompliziert wie möglich zu machen und
- die Informationen darüber zu verbessern.

A Tarifsysteem / Fahrscheine

Die Tarifsysteme in Nah- und Fernverkehr werden schlecht benotet, im Nahverkehr schlechter als im Fernverkehr. Die Vielfalt der Fahrscheine und Ermäßigungen verwirrt eher als dass sie zufriedenstellt.

Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis der unterschiedlichen Fahrscheine im Nahverkehr erhält keine gute Bewertung. Am besten schneidet die Tageskarte ab. Im Grunde wird aber die gesamte Fahrscheinpalette als unattraktiv eingestuft.

Forderungen des VCD:

Das gegenwärtige Tarifsysteem im Bahnverkehr ist geprägt von sich ausschließenden Verbund-, Nah- und Fernverkehrstarifen. Es gibt den A-Tarif für den ICE, den B-Tarif für den IC und den C-Tarif für den Regionalverkehr. Hinzu kommen unterschiedliche Verbundtarife. Diese

Unterscheidungen müssen durchbrochen werden, denn Bahnreisende unterscheiden nicht zwischen Nah- und Fernverkehr, wenn sie mit dem Zug unterwegs sind. Außerdem sollten auch Menschen ohne Tarif- und Ortskenntnisse in der Lage sein, das für ihre Zwecke richtige Ticket zu kaufen.

Wünschenswert ist die kurzfristige Einführung eines einheitlichen Tarifs in allen Verkehrsverbänden und im Nahverkehr der DB Regio. Der einheitliche Tarif kann durch Sonderangebote ergänzt werden. Damit kann vor Ort gezielt auf die Bedürfnisse von Wirtschaft und Fahrgästen eingegangen werden, zum Beispiel mit speziellen Abo-Angeboten für Studierende und durch höhere Stadttarife in großen Städten.

Deutschland-Tarif

Der VCD setzt sich für die Einführung des Deutschland-Tarifs ein, der alle anderen Tarife ersetzt, auch den Verbundtarif. Vorbild dafür ist die Schweiz. Dort dürfen alle Züge auf einer Verbindung mit jedem Fahrschein zum gleichen Preis genutzt werden. Es spielt keine Rolle, ob es ein Nah- oder ein Fernverkehrszug ist oder welches Eisenbahnverkehrsunternehmen unterwegs ist. Da es in Deutschland ein relativ gut ausgebautes Hochgeschwindigkeitsnetz gibt, ist das Schweizer Tarifsystem nicht eins zu eins auf Deutschland übertragbar.

Der Deutschland-Tarif ist ein Entfernungstarif, der ausschließlich von der Länge der Reisedistanz abhängig ist. Er gilt in allen Zügen des Nah- und Fernverkehrs und gewährleistet damit die Durchgängigkeit zwischen Nah- und Fernverkehr. Fahrende Reisende mit einem Fahrschein des Deutschland-Tarifs in einem IC oder ICE zahlen sie im Zug einen Aufschlag. Das ist auch im Zug möglich, ohne dass der heute übliche Bordzuschlag fällig wird. Für eine bessere Auslastung der Züge können Bahnunternehmen in nachfragegeschwachen Zeiten außerdem einen verbilligten Tarif anbieten, zum Beispiel im Nahverkehr generell ab 9:00 Uhr, aber auch für einzelne Plätze in Zügen des Fernverkehrs.

Die BahnCard 100 wird zu einer unternehmensübergreifenden Karte und gilt in allen öffentlichen Verkehrsmitteln.

Harmonisierungsbedarf gibt es auch beim Fahrkartensortiment und bei den Zugangsbedingungen zum Bahnverkehr: in Bezug auf die Entwertung des Fahrscheins vor Fahrtantritt, eine einheitliche Gültigkeitsregelungen für Tageskarten und ermäßigte Fahrkarten (Niedrigpreiszeiten), gleiche Bedingungen und Kosten für die Fahrradmitnahme und anderes.

B Fahrscheinkauf

Alle Möglichkeiten des Fahrscheinenerwerbs, - Verkaufsstelle, Internet und Automat - werden von den Befragten, die nicht mit der Bahn fahren, schlechter eingeschätzt als von Bahnreisenden. Die beste Einschätzung bekommt von ihnen der personenbediente Verkauf, die schlechteste der Automat. Der Kauf von Fahrscheinen am Automaten hat bereits den Ruf schwierig zu sein.

Bahnreisende beurteilen die Vertriebskanäle durchweg als mittelmäßig. Keiner der Vertriebswege stellt die Kunden und Kundinnen zufrieden. Hier besteht ein großes Optimierungspotential für Bahnunternehmen und Verkehrsverbände.

Im Nahverkehr kaufen über die Hälfte der Nutzer und Nutzerinnen ihre Fahrscheine am Automaten, er ist somit der wichtigster Vertriebsweg. Aber auch der Kauf am Schalter ist mit rund 17 Prozent nach wie vor von Bedeutung. Der personenbediente Verkauf hat also auch im Nahverkehr seine Berechtigung.

Forderungen des VCD:

Mit der Einführung des Deutschland-Tarifs würde auch der Fahrscheinkauf einfacher. Bis zu seiner Einführung sollten alle Verkehrsunternehmen auch die Fahrkarten ihrer Konkurrenten verkaufen, Preisauskünfte geben können und in ihren Fahrplänen alle Bahnverbindungen darstellen.

Der Fernverkehrsfahrschein sollte gleichzeitig ein Anschlussticket für den Nahverkehr am Start- und Zielort sein. Das heutige City-Ticket der DB AG ist der Schritt in die richtige Richtung, scheitert aber manchmal an der Aufnahmeverteilung zwischen DB und Verbänden.

Fahrkartenkauf im Fahrzeug

Am einfachsten ist es, in den Zug zu steigen und dort ohne Bordzuschlag eine Fahrkarte beim Zugbegleiter oder auch im Bordbistro zu kaufen. Die Anwesenheit von Personal in jedem Zug, auch den Bahnen des Nahverkehrs, hätte zusätzlich positive Auswirkungen auf die Sicherheit und den Service. Als zweitbeste Lösung sind Fahrkartenautomaten im Zug akzeptabel.

Fahrkartenkauf an Automaten

Um für Reisende den Fahrscheinkauf am Automaten zu vereinfachen, sind einheitliche Automaten notwendig. Der Kompromiss sind vergleichbare Fahrkartenautomaten mit vergleichbarer Bedienoberfläche. Fahrkartenautomaten müssen wiedererkennbare Standorte haben - auf dem Bahnsteig oder im Eingang des Bahnhofs oder der Haltestelle.

Die Funktionstüchtigkeit des Automaten muss gewährleistet sein. Die Beweislast dafür liegt beim Unternehmen beziehungsweise beim Verbund. Nicht Fahrgäste müssen nachweisen, dass der Automat defekt und ein Fahrscheinkauf nicht möglich war, sondern das Verkehrsunternehmen das Gegenteil belegen.

Personenbedienter Fahrkartenkauf

Der personenbediente Verkauf muss erhalten bleiben, insbesondere für Fahrscheine des Fernverkehrs. Das Preissystem der DB AG ist kompliziert, die möglichen Rabatte, Sonderangebote und deren Konditionen für Reisende schwer zu durchblicken. Hinzu kommen anspruchsvolle Reisen, etwa Reisen ins Ausland, Fahrrad- oder Gruppenreisen.

Der VCD fordert schon lange, dass Fahrscheine, wenn sie am Fahrkartenschalter oder in einer Bahnagentur gekauft werden, nicht teurer sein dürfen als im Internet oder am Automaten. Das Schalterpersonal muss außerdem in der Lage sein, über Rabatte und Sonderangebote informieren zu können. Die DB-Philosophie »Fahrgäste bekommen am Schalter den Fahrschein, den sie verlangen« muss ersetzt werden durch eine gute Beratung auch hinsichtlich der preiswertesten Reisemöglichkeit. Die Bahnagenturen tun das bereits.

C Information

Das Merkmal »leichte Infobeschaffung« steht zwar bei den Befragten nicht an erster Stelle der Kriterienliste für attraktives Bahnfahren, liegt aber mit einer Punktzahl von 4,17 (von fünf) noch vor Schnelligkeit, Freundlichkeit und Reisekomfort.

Forderungen des VCD:

Umfassende Informationen über die Angebote des öffentlichen Verkehrs, über Preise, Fahrscheine und Verkaufsstellen sind Voraussetzung dafür, dass mehr Menschen von ihrem Auto in die umweltfreundlichere Bahn umsteigen. Die Informationen müssen verständlich, übersichtlich, vollständig und aktuell sein. Wichtig ist, dass auch Laien und Ortsfremde sie verstehen. Eine Umgebungskarte ist unverzichtbarer Bestandteil an jeder Haltestelle.

Die Informationen über das Bahnangebot müssen im öffentlichen Raum sichtbar sein. Haltestellen und Bahnhöfe können zu Informations- und Werbestationen mit ansprechendem Design und einheitlicher Benutzeroberfläche umfunktioniert werden. Das Internet und Flyer mit allen Angaben zu Fahrplänen, Preisen und Anschlüssen informieren ergänzend und liegen auch in Betrieben, bei Veranstaltern, im Einzelhandel, in Hotels und Schulen aus.

Ein weiterer Aspekt sind die Informationen während der Bahnreise selbst. Fahrgäste sind zufriedener und geduldiger, wenn sie wissen, wann ihre Bahn kommt, wie lange und warum sie verspätet ist und welcher Anschlusszug erreicht wird.

Neben den Durchsagen im Zug oder auf Bahnhöfen sind elektronische Anzeigetafeln in Fahrzeugen und stationär an allen Haltestellen sinnvoll. Wünschenswert sind auch automatische oder - z. B. für Sehbehinderte - auf Knopfdruck verfügbare akustische Durchsagen in Fahrzeugen und stationär an Haltestellen.

Webseiten im Internet, automatische Telefonansagen und SMS-Abruf mittels Mobiltelefon ergänzen die Informationsmöglichkeiten.

3. Verkehrspolitische Prioritätensetzung

Die Befragten halten eine Senkung der Fahrpreise im Bahnverkehr (60 Prozent) für eine effektivere Maßnahme zur Einflussnahme auf den Bahnverkehr als die Verbesserung des Angebotes und der Infrastruktur (40 Prozent). Das meinen sowohl Nichtbahnreisende als auch Nutzer und Nutzerinnen dieses Verkehrsmittels.

Unterschiede gibt es bei der Bewertung der vorgeschlagenen Schritte, mit denen diese Maßnahmen finanziert werden sollten. Bahnreisende würden eine attraktivere Bahn durchaus durch die Einführung der Kerosinsteuer (rund 32 Prozent), der Pkw-Maut (rund sieben Prozent) oder auch beider Maßnahmen (13,5 Prozent) gegenfinanzieren.

Die große Menge der Nichtbahnfahrer und -fahrerinnen (65 Prozent) spricht sich gegen eine Finanzierung dieser Maßnahmen durch höhere finanzielle Belastungen von Flugzeug und Pkw aus. Die Einführung der Flugsteuer (gut 20 Prozent) können sie sich aber eher vorstellen als die Einführung der Pkw-Maut (fünf Prozent).

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. 06/ 2010



Stark für Mensch und Umwelt – der VCD

Der Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V. ist nicht nur beim Thema Bahnverkehr ein kompetenter Ansprechpartner.

Als gemeinnütziger Verein setzt sich der VCD für eine zukunftsfähige Verkehrspolitik ein. Das einfache Credo lautet: Wir machen uns stark für eine umwelt- und sozialverträgliche, sichere und gesunde Mobilität!

Dabei arbeitet der VCD auf zwei unterschiedlichen Ebenen: Zum einen berät er als Fach- und Lobbyverband Unternehmen, initiiert innovative Projekte, nimmt Einfluss auf Politik und Wirtschaft, begleitet Gesetzgebungsprozesse und leistet Politikberatung.

Zum anderen ist der VCD die Interessenvertretung für alle umweltbewussten mobilen Menschen. Mit seinen Serviceprodukten und -leistungen, die sich an Umweltgesichtspunkten orientieren, ist der VCD mehr als eine ökologische Alternative zu den herkömmlichen Automobilclubs.

Derzeit unterstützen 60.000 Mitglieder und Förderer die Arbeit des VCD. Darunter viele Unternehmen. Sie auch?

VCD – der einzige Verkehrsclub mit Klimaschutzfaktor!

Mehr Informationen unter www.vcd.org

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

