

VCD Fakten



Wie gut ist die Bahn?

Das 2. VCD-Bahnkunden-Barometer

Vorwort

Der VCD nimmt die Bahn unter die Fahrgast-Lupe



Annette Volkens,
VCD-Verkehrsreferentin

Bahnfahren ist nicht nur umweltfreundlich, sondern auch erholsam. Statt Zeit in Staus zu verlieren, auf Verkehrsregeln zu achten und sich auf das Verhalten anderer Verkehrsteilnehmer zu konzentrieren, können Bahnreisende während der Fahrt lesen, arbeiten, Gespräche führen oder schlafen. Und in der Regel kommen sie auch pünktlich ans Ziel. Bahnfahren ist damit die clevere Alternative zum Autofahren. Allerdings müssen die angebotenen Leistungen stimmen. Deshalb hat der Verkehrsclub Deutschland (VCD) zum zweiten Mal die Bahn unter die Fahrgast-Lupe genommen.

Qualität und Zuverlässigkeit sind die Maßstäbe, an denen sich das Dienstleistungsunternehmen Deutsche Bahn AG messen lassen muss. Nur wenn die Bahn gut ist und sie ihre Fahrgäste nicht als »Beförderungsfälle« sondern wie »König Kunde« behandelt, kann es gelingen, mehr Menschen zum Umstieg vom eigenen Auto auf das umweltschonendere Verkehrsmittel Bahn zu bewegen. Hierzu einen Beitrag zu leisten, ist das Ziel des VCD.

Mit dem VCD-Bahnkunden-Barometer hält der VCD der Deutschen Bahn AG den Spiegel vor. Das VCD-Bahnkunden-Barometer ist in seinem Aufbau einmalig in Deutschland. Es überprüft, ob die Vorteile des Bahnfahrens auch in der täglichen Praxis Bestand haben und ob Bahnhöfe und Züge den Ansprüchen der Kunden genügen: Wie sieht es mit der Pünktlichkeit der Bahn aus? Stimmen Service und Information? Ist das Personal freundlich und kompetent? Dies sind die Fragen, die den VCD angesichts von 400.000 Kundenbeschwerden an die Deutsche Bahn AG im Jahr 2001 umtreiben.

Als bestanden gelten Tests im Dienstleistungsbereich, wenn mindestens ein »gut«, also die Note zwei erzielt wird. Fragen nach dem Vorhandensein eines Merkmals, wie z.B. ei-

nes Fahrradabteils, müssen in mindestens 97,5 Prozent der Tests mit Ja beantwortet werden. Diese Messlatte gilt auch für die Bahn. Als Ergebnis des 1. VCD-Bahnkunden-Barometers stand fest: Die Bahn ist besser als ihr Ruf – aber sie muss noch viel besser werden. Wenn die DB AG ihre Kunden zufrieden stellen, halten und neue Bahnfahrer gewinnen will, muss sie diese Herausforderung ernst nehmen. Das 2. VCD-Bahnkunden-Barometer bringt die aktuellen Stärken und Schwächen der Bahn ans Licht. Der Vergleich mit dem Vorjahr zeigt: Es hat viele Verbesserungen, aber auch einige spürbare Verschlechterungen gegeben.

Kurz gesagt: Bahnchef Hartmut Mehdorn hat noch viel Arbeit vor sich, bis die gesamte Leistung der Deutschen Bahn AG einen zuverlässigen und kundenfreundlichen Standard erreicht und sein Unternehmen insgesamt die Note Zwei bekommt. Auf dem Weg dorthin wird der VCD die Bahn auch zukünftig kritisch begleiten und mit Untersuchungen aus Kundensicht ihre Qualität prüfen.

Annette Volkens, VCD-Verkehrsreferentin

Der VCD unterstützt den Schienenverkehr auf allen Ebenen. Er beteiligt sich an öffentlichen Diskussionen und Expertengesprächen. Er mischt sich in politische Entscheidungen ein und arbeitet an Konzepten für eine bessere und kundenfreundlichere Bahn. Der VCD nimmt auch Beschwerden entgegen und leitet sie, wenn möglich, an die Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG weiter. Kritik und Verbesserungsvorschläge lässt der VCD in Gespräche mit den Verantwortlichen einfließen. In einzelnen Projekten arbeitet der VCD mit der Deutschen Bahn AG zusammen, vor allem aber steht er in einem kritischen Dialog mit ihr.

So funktioniert das VCD-Bahnkunden-Barometer

Wie beim ersten VCD-Bahntest besteht auch das 2. VCD-Bahnkunden-Barometer aus drei Teilen. Im Rahmen einer **telefonischen Befragung** wurden rund 1.000 repräsentativ ausgewählte Bürgerinnen und Bürger befragt. Davon sind 550 in den letzten zwölf Monaten aus unterschiedlichen Gründen nicht mit der Bahn gefahren. Diese Nichtnutzer gaben am häufigsten an, dass generell kein Bedarf am Bahnfahren bestehe, die Fahrscheine zu teuer oder die Fahrtziele zu schlecht erreichbar seien. 446 der Befragten waren in den letzten zwölf Monaten mit der Bahn unterwegs. Sie bewerteten die Freundlichkeit des Personals und das Sitzplatzangebot in den Zügen am positivsten. Schlechte Noten wurden vor allem für hohe Fahrpreise und das komplizierte Tarifsystem verteilt.

Die Ergebnisse der Telefonbefragung wurden durch zwei große Praxistests überprüft. Zwischen dem 19. September und 2. Oktober 2001 waren **Emnid-Qualitäts-Tester** als Testkunden im Auftrag des VCD unterwegs. Auf 628 repräsentativ ausgewählten Fahrten untersuchten sie die Leistung der Deutschen Bahn AG. Bewertet wurden 387 Fahrten im Nahverkehr und 229 im Fernverkehr. 12 Fahrten konnten wegen zu großer Verspätungen oder Zugausfällen nicht unternommen werden. Während sich die Information der Reisenden und die Freundlichkeit des Personals deutlich verbessert haben, schlägt vor allem die nachlassende Pünktlichkeit und eine Verschlechterung des Gesamteindrucks negativ zu Buche. Die Resultate dieser ersten beiden Teile der Untersuchung sind in einem gesonderten Gutachten zusammengestellt, das beim VCD bestellt werden kann.

Die Emnid-Ergebnisse wurden durch Tests von 268 **VCD-Bahnbeobachtern** untermauert, die auf Fahrten zu Arbeit und Ausbildung, auf Geschäfts- und Urlaubsreisen oder in der Freizeit 593 Fahrten im Nah- und 470 im Fernverkehr untersuchten.

Die ehrenamtlichen Bahnbeobachter wurden aus den Bewerbern u.a. nach Wohnort, Geschlecht und Alter vom VCD ausgewählt. Sie waren in der Zeit vom 1. September bis 10. Dezember 2001 unterwegs. Dabei schauten sie sich auch rund 325 Einstiegsbahnhöfe und Haltepunkte an und nahmen dort ebenso wie im Zug eine Vielzahl von Kategorien unter die Lupe: das Personal, den Service, die Information, die Sauberkeit und natürlich die Pünktlichkeit.

Die Ergebnisse der Bahnbeobachter sind Thema dieser Broschüre zum 2. VCD-Bahnkunden-Barometer. Hier finden Sie alle Daten, die besonders aussagekräftig und aus Sicht des VCD am wichtigsten für die Kundenzufriedenheit sind. Im Vordergrund steht der Vergleich zum 1. VCD-Bahnkunden-Barometer, um zu zeigen, wie sich die Leistungen der Deutschen Bahn AG seitdem verändert haben.

Inhalt

Aufbau und Methodik

So funktioniert das VCD-Bahnkunden-Barometer 3

Das Ergebnis

Pünktlichkeit, Anschlusssicherheit und Information - Eckpfeiler einer guten Reise 4

Die Reise beginnt mit dem Fahrkartenverkauf 8

Freundliches und kompetentes Personal ist Trumpf 9

Der Zug, rollende Visitenkarte der Bahn 11

Fazit und Forderungen

Die wichtigsten Hausaufgaben 14



Foto: Axel Mauruszat

Schon morgens früh
warten Fahrgäste eine
Dreiviertelstunde ...



Foto: Jürgen Hoffmann

Das Ergebnis

Pünktlichkeit, Anschlusssicherheit und Information – Eckpfeiler einer guten Reise

Verspätungen sind der Hauptkritikpunkt an den Leistungen der Deutschen Bahn AG, auch wenn sie von weniger als einem Viertel der Nichtnutzer als abschreckender Grund genannt werden. Doch gilt Pünktlichkeit als einer der großen Vorteile des Schienenverkehrs, der eben nicht im Stau stehen kann. Pünktlichkeit bedeutet Zuverlässigkeit und ist besonders für diejenigen wichtig, die auf ihrer Reise umsteigen müssen. Und wenn es zu Verspätungen kommt, gibt es nichts Wichtigeres als verständliche und ausführliche Information – nicht nur darüber, dass ein Zug zu spät kommt, sondern auch über die Dauer der Verspätung. Deshalb stehen Pünktlichkeit, Anschlus-

sicherheit sowie die Informationen am Bahnsteig und im Zug im Zentrum des VCD-Bahnkunden-Barometers.

Pünktlichkeit

Im Vergleich zum letzten Jahr hat sich die Pünktlichkeit der Bahn verschlechtert, selbst wenn man den Maßstab der Deutschen Bahn AG anlegt (Züge gelten erst ab 5 Minuten Verzögerung als verspätet). Während danach beim 1. VCD-Bahnkunden-Barometer im Fernverkehr 79% der Fahrten pünktlich begannen, waren dies beim Folgetest nur noch 74%. Die größte Veränderung ergab sich bei Verspätungen von

Die VCD-Bahnbeobachter bestätigen: die Pünktlichkeit der Bahn ist unzureichend



Foto: Marcus Gloger

6 bis 10 Minuten. Hier stieg die Quote von 11% auf 15% der untersuchten Fahrten. Ähnlich sieht es bei der Ankunftspünktlichkeit aus. Im ersten Test waren noch 70% der Züge pünktlich am Ziel, diesmal nur 62%. Auch hier lag die größte Steigerungsrate im Bereich von 6 bis 10 Minuten Verspätung. Sie nahm von 9% auf 16% zu. Im Nahverkehr hingegen hielten sich verspätete Abfahrten und Ankünfte im Vergleich der beiden Untersuchungen etwa die Waage.

Die VCD-Bahnbeobachter haben festgestellt, dass Züge im Fernverkehr nur bei gut der Hälfte aller Tests (53%) bei Abfahrt und Ankunft pünktlich waren. Von den Zügen, die um mehr als 5 Minuten verspätet abfahren, trafen immerhin 9% pünktlich am Zielbahnhof ein. Eine pünktliche Abfahrt bedeutet jedoch nur bedingt pünktliche Ankunft: Knapp 17% der bewerteten Fahrten verspäteten sich unterwegs um mehr als 5 Minuten. Sowohl beim Start als auch am Ziel waren rund 15% der Züge verspätet.

Der Nahverkehr gibt ein besseres Bild ab. Hier fuhren fast dreiviertel der Züge (73%) pünktlich ab und kamen auch rechtzeitig an. Nur etwa jeder zehnte Zug erreichte sein Ziel trotz fahrplangemäßer Abfahrt verspätet. Verspätet abgefahren und dennoch pünktlich in der Ankunft waren rund 3% der getesteten Fahrten. Jeder zehnte Nahverkehrszug fuhr verspätet ab und traf auch zu spät am Ziel ein.

Anschlussicherheit

Umsteigeverbindungen zählen für viele Bahnnutzer zu den notwendigen Übeln. Nichts ist ärgerlicher, als nur noch die Rücklichter des Anschlusszuges zu sehen. So nennen fast 40% der Nichtnutzer in der telefonischen Befragung den Zwang zum Umsteigen als Grund, nicht mit der Bahn zu fahren. Die VCD-Bahnbeobachter mussten auf den von ihnen unternommenen Bahnfahrten 259 mal im Fern- und 321 mal im Nahverkehr Anschlüsse erreichen. Im Fernverkehr entspricht dies 55% der Fahrten, wovon nur in 83% der Fälle die Anschlüsse erreicht wurden. Im Nahverkehr mussten mit 47% deutlich weniger Bahnbeobachter umsteigen. Dies gelang ihnen bei 88% der Tests planmäßig. Den Vergleich zum Vorjahr zeigt die Grafik.

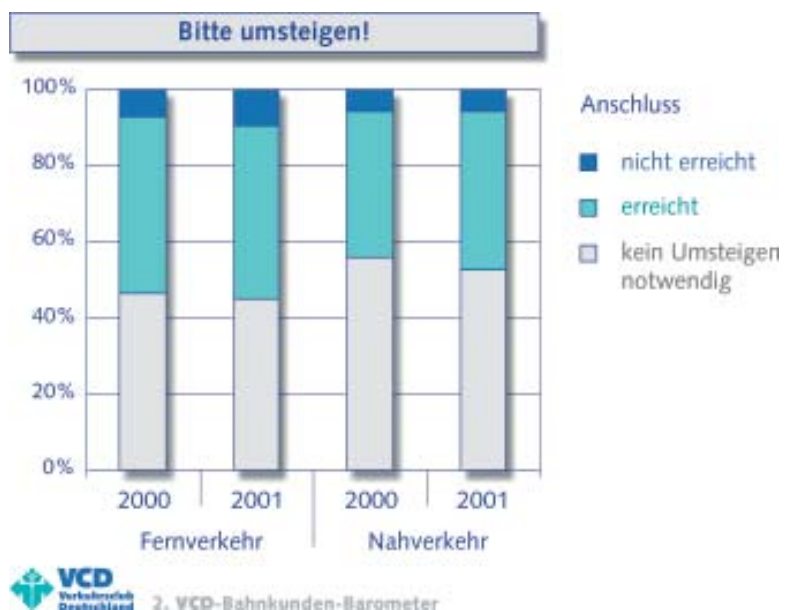




Foto: Jürgen Hoffmann

Fahrpläne, auf denen abzulesen ist, wann welcher Zug auf welchem Gleis eintrifft und abfährt, stellen aus Sicht des VCD die Mindestanforderung dar. Im Fernverkehr sind knapp 98% der untersuchten Bahnsteige mit einem lesbaren Abfahrts- und Ankunftsplan ausgestattet. Im Vergleich zum 1. VCD-Bahnkunden-Barometer bedeutet das eine leichte Verbesserung – im Vorjahr konnten sich die VCD-Bahnbeobachter auf 96% der Bahnsteige über Abfahrts- und Ankunftszeiten informieren. Im Nahverkehr gab es im Jahresvergleich keine Fortschritte. Die Quote der Bahnhöfe mit lesbaren Fahrplänen blieb bei 90%.

Gewachsene Schilderwälder: Doppelt hält besser.

Information am Bahnsteig

Gut informierte Kunden sind zufriedene Kunden. Hier geht es der Deutschen Bahn AG wie anderen Dienstleistern auch. Zu einer guten Information am Bahnsteig zählen Verspätungshinweise ebenso wie der Aushang von Fahrplänen mit Abfahrts- und Ankunftszeiten. Besonders für Gelegenheitsreisende sind Zugzielanzeiger wichtig, auf denen der Zielbahnhof und ausgewählte Stationen auf der Strecke ablesbar sind. Denn die Fahrgäste möchten sicher sein, dass sie am richtigen Bahnsteig stehen.

Zugzielanzeiger sind vor allem dann von Bedeutung, wenn zum Beispiel wegen Baumaßnahmen oder ungewöhnlich vielen Verspätungen Züge in veränderter Reihenfolge oder auf anderen als im Fahrplan angekündigten Gleisen ein- und abfahren. Das Ergebnis der VCD-Bahnbeobachter kann nur erstaunen. Weder im Fernverkehr (über 90%) noch im Nahverkehr (um die 70%) hat sich die Ausstattung der Bahnsteige mit Anzeigern verbessert.

Verspätungshinweise tragen dazu bei, dass sich Reisende ernst genommen fühlen. Eine gute Information wurde allerdings im

Bild links: Hinweistafeln sollen Klarheit schaffen, nicht Verwirrung stiften!



Foto: Axel Mauruszat

Bild rechts: Selbst bei guten Durchsagen gilt: Es ist nicht immer leicht, Gehör zu finden.



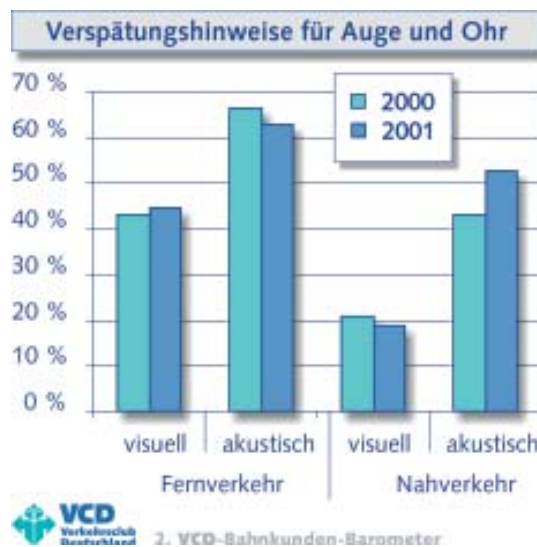
Foto: Axel Mauruszat



Foto: Axel Mauruszat

Ansage und Anzeige können sich sinnvoll ergänzen.

Fernverkehr sowohl beim 1. wie auch 2. VCD-Bahnkunden-Barometer etwa jedem fünften Bahnbeobachter (rund 21%) vorzuenthalten. Im Nahverkehr wurde beim 1. VCD-Bahnkunden-Barometer mit 48% fast die Hälfte aller Verspätungen verschwiegen. Im Folgejahr war dies nur noch bei 37% der bewerteten Fahrten der Fall. Dies bedeutet zwar eine erfreuliche Verbesserung. Doch das Ergebnis ist noch lange nicht zufriedenstellend: Bei einem Drittel der verspäteten Züge werden die Reisenden im Unklaren gelassen. Wie die Reisenden im Einzelnen informiert wurden, zeigt die Grafik.



Hinweistafeln wollen nicht nur angebracht, sondern auch genutzt werden!

Durchsagen zum eintreffenden Zug spielen eine wichtige Rolle, wenn Zugzielanzeiger ausfallen, fehlen oder Züge auf anderen Gleisen verkehren als erwartet. Im Fernverkehr hat sich hierbei die Situation gegenüber dem Vorjahr verbessert. Im 2. VCD-Bahnkunden-Barometer gab es gegenüber 83% im Vorjahr bei 86% der einfahrenden Züge Hinweise über Lautsprecher. Der Nahverkehr steht insgesamt schlechter da, hat sich im Jahresvergleich jedoch von 75% auf 77% leicht verbessert. Durchsagen müssen verständlich sein, das gilt bei Verspätungen, Zugdurchfahrten und beim Ausrufen von Personen. Erfreulich fällt das Urteil über die Qualität der Durchsagen aus: In den meisten Fällen beurteilten die VCD-Bahnbeobachter diese mit »gut« oder »sehr gut«. Nur in Einzelfällen gab es unzureichende Noten.



Foto: Axel Mauruszat

Die Reise beginnt mit dem Fahrkartenkauf

Ob am Fahrkartenschalter, per Internet oder am Automaten – die Bahnfahrt beginnt mit dem Ticketkauf. Abgesehen von Zeitkarten, die vor allem im Nahverkehr verwendet werden, und Buchungen über Reisebüro oder Telefon, sieht die Entwicklung laut VCD-Bahnkunden-Barometer so aus:

Fahrkartenautomaten gewinnen sowohl im Fern- als auch im Nahverkehr an Bedeutung. Gleichzeitig nimmt die Zahl der Kunden ab, die ihre Karte am Schalter kaufen. Die VCD-Bahnbeobachter erwarten dieses Mal 22% der Fahrscheine für den Fernverkehr am Automaten, im Gegensatz zu 13% im Vorjahr.



*Fahrkarten ja,
Auskünfte nein.*



Foto: Axel Mauruszat

Der Fahrkartenkauf am Schalter verringerte sich nur leicht von 51% auf 49%. Über das Internet kauften erstmals 2% ihre Karten. Im Nahverkehr sank die Quote der am Schalter erworbenen Fahrscheine von 33% auf 26%, der Anteil der Automaten-Karten stieg hingegen von 25% auf 37%.

Lange Wartezeiten am Schalter verursachen Unmut, besonders, wenn die Abfahrtszeit des Zuges näher rückt. Bei den Tests der Bahnbeobachter zeigt sich hier eine positive Entwicklung. In Fern- und Nahverkehr wurden die Kunden schneller bedient.

Ohne Worte.

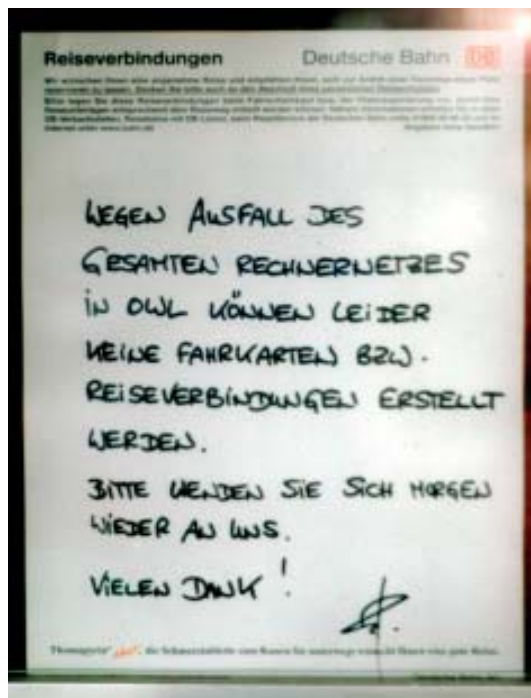


Foto: Axel Mauruszat





Foto: Axel Mauruszat

wenig schlechter als die angestrebte Note »gut«. Auch im Nahverkehr setzt sich der Trend zu mehr Freundlichkeit am Schalter fort. Hier wurde im Gegensatz zum Vorjahr (20%) von 22% der VCD-Bahnbeobachter die Höchstnote vergeben. In der Addition der Noten »sehr gut« und »gut« vergaben beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer 66% der Tester positive Noten (Vorjahr: 62%). Schlechte Noten gab es in beiden Jahren nicht.



Foto: Axel Mauruszat

Vor allem in kleineren Bahnhöfen ersetzen Automaten zunehmend Beratung und Verkauf am Schalter: Das Schalterfenster wird zur Infowand.

Freundliches und kompetentes Personal ist Trumpf

Das Personal der Deutschen Bahn AG stand lange in der Kritik der Kunden. Doch die Zeiten der Behördenbahn, in denen Angestellte die Reisenden nicht als Kunden sondern wie »Beförderungsfälle« behandelten, scheinen weitestgehend vorbei zu sein. Das zeigen die Urteile der VCD-Bahnbeobachter über das Schalterpersonal bei Fahrkartenaufkauf und Beratung und über das Auftreten des Zugpersonals während der Fahrt.



Foto: Wolfgang Lukowiak

Links: An Knotenpunkten sieht das Schalterangebot meistens besser aus.

Unten: An vielen Bahnhöfen braucht sich der Service nicht zu verstecken.

Freundlichkeit am Schalter

Die Bahnbeobachter waren bereits beim 1. VCD-Bahnkunden-Barometer mit dem Schalterpersonal der Deutschen Bahn AG überwiegend zufrieden. Im Fernverkehr erhielten sogar 21% die Note »sehr gut«. Zwar verliehen diesmal nur noch knapp 18% die Bestnote in Sachen Freundlichkeit. Doch ergab die Addition der Noten »sehr gut« und »gut« beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer einen Anteil von 69%. Im Vorjahr waren dies lediglich 63%. Schlechte Noten erhielt das Schalterpersonal nur in knapp einem Prozent der Fälle. Die durchschnittlichen Noten sind im Fern- und Nahverkehr nur noch



Foto: Axel Mauruszat

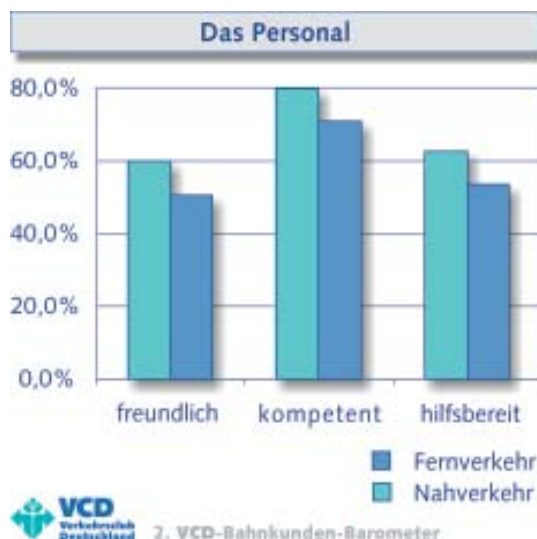
Begleitung im Zug

Das Zugpersonal soll nicht nur Fahrkarten kontrollieren, sondern die Fahrgäste kompetent beraten und ein offenes Ohr für Fragen, Sorgen und Nöte haben. Wenngleich die Anwesenheit von Personal im Zug selbstverständlich scheint, war dies nicht bei allen Tests der Fall. Die VCD-Bahnbeobachter trafen im Fernverkehr auf 95% der Fahrten Personal an (Vorjahr: 90%). Im Nahverkehr sank die ohnehin geringere Präsenz der Bahnmitarbeiter weiter ab. Nur auf 68% der Fahrten zeigte sich das Personal, im Vorjahr waren es noch gut 73%. Die Freundlichkeit bewerteten die Bahnbeobachter in beiden

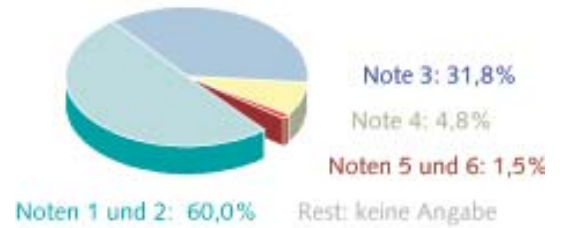


Foto: Marcus Gloger

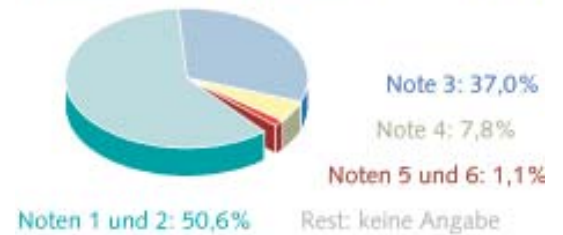
Freundlicher Service im Zug erhöht das Reisevergnügen.



Freundlichkeit im Fernverkehr Ø 2,3



Freundlichkeit im Nahverkehr Ø 2,4



VCD Verkehrsclub Deutschland 2. VCD-Bahnkunden-Barometer

Jahren etwa gleich, die Noten »sehr gut« und »gut« wurden im Fernverkehr für 60% und im Nahverkehr für gut 50% des Personals in punkto Freundlichkeit vergeben.

Das Auftreten des Zugpersonals wurde von den Testern anhand der Kriterien Kompetenz, Begrüßung, Bitte um Vorzeigen der Fahrkarte, Eigeninitiative und Hilfestellung sowie das Tragen eines Namensschildes bewertet. Wenn auch die Ergebnisse im Jahresvergleich keine starken Schwankungen aufweisen, so zeigt die Grafik doch deutlich: Das Personal im Fernverkehr tritt nicht nur freundlicher auf, sondern wird auch als kompetenter und hilfsbereiter erachtet als im Nahverkehr.



Foto: Axel Mauruszat

Hier könnte hilfsbereites Personal bauliche Mängel ausgleichen.

Der Zug, rollende Visitenkarte der Bahn

Im eigenen Auto fühlen sich die meisten Menschen fast wie zu Hause. Auf dem Lack gibt es keine Graffiti, die Sitze sind nicht bemalt oder zerschnitten und auf dem Boden liegt allenfalls der eigene Müll. Das Autoradio liefert unterwegs die notwendigen Reiseinformationen. Auch Umsteigen muss niemand, so dass die Anfspunktlichkeit eine geringere Rolle spielt als bei Bahnreisen. Im Auto können fast alle gewünschten Gepäckstücke untergebracht werden und jeder hat einen Sitzplatz für sich. Mit diesen Vorgaben muss die Bahn konkurrieren.

Für das VCD-Bahnkunden-Barometer wurden deshalb die Informationen im Zug bewertet, die Qualität des Zuges untersucht und die Ausstattung mit wichtigen Serviceeinrichtungen geprüft. Auch das Sitzplatzangebot wurde erfasst und die Sauberkeit benotet. Denn der Zug ist die rollende Visitenkarte der Deutschen Bahn AG.

Hinweise im Zug

Informationen im Zug per Lautsprecher gab es im Vorjahr auf 88% der getesteten Fahrten im Fernverkehr, beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer in 96% der Fälle. Damit wurden die Reisenden im Fernverkehr auf fast jeder Fahrt informiert. Der Anteil der sehr gut oder gut verständlichen Durchsagen hat jedoch von 80% auf 75% abgenommen.

Im Nahverkehr zeigt sich derselbe Trend, doch liegen die Werte insgesamt niedriger. Im Gegensatz zum Vorjahr (72%) wurden beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer auf knapp 80% der Fahrten Durchsagen gemacht. Die Qualität war jedoch deutlich schlechter als im Fernverkehr. Nur 57% der Durchsagen wurden, ähnlich wie im Vorjahr, bezüglich Verständlichkeit mit »sehr gut« oder »gut« bewertet. Der Anteil unverständlicher Durchsagen stieg von 6% auf etwa 8%.

Anschlussinformationen benötigen alle, die in einen anderen Zug umsteigen müssen. Bei steigender Zahl von Umsteigeverbindungen gilt dies vor allem im Fernverkehr. Um so gravierender, dass bei der Information über Anschlusszüge eine deutliche Verschlechterung festzustellen ist (vgl. Grafik; unregelmäßig gegebene Informationen sind nicht dargestellt).



Das Auge fährt mit ...



Ein gepflegtes Äußeres lässt so manchen lieber einsteigen.

Fotos: Axel Mauruszat

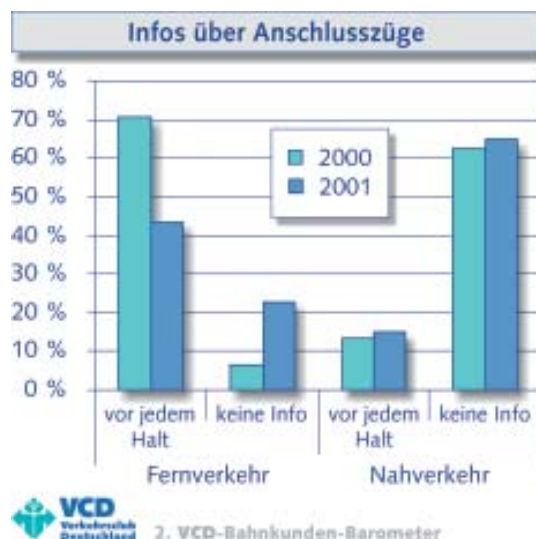




Foto: Axel Mauruszat

Gedränge auf dem Bahnsteig und im Zug ist in der Hauptverkehrszeit die Regel.

Auslastung der Züge

Bahnfahren ist nur bequem, wenn die Reisenden auch ohne Reservierung einen Sitzplatz bekommen und Gänge und Türen nicht durch Stehende oder Gepäckstücke versperrt sind. Während die Bahnbeobachter im Vorjahr Schulnoten für das Sitzplatzangebot vergaben, stufen sie beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer die Auslastung mit Prozentangaben ein. Ein direkter Vergleich kann somit nicht stattfinden. In beiden Jahren wurden jedoch Aussagen über Reisende in den Gängen getroffen, die Rückschlüsse auf fehlende Sitzplätze zulassen.

Bis zu 100 Prozent besetzt waren die Plätze in jedem zweiten Fernverkehrszug in der Hauptverkehrszeit*, wie die Grafik zeigt. Insgesamt ist der Fernverkehr mit durchschnittlich 28% der untersuchten Fahrten deutlich häufiger ausgebucht als der Nahverkehr (19%).

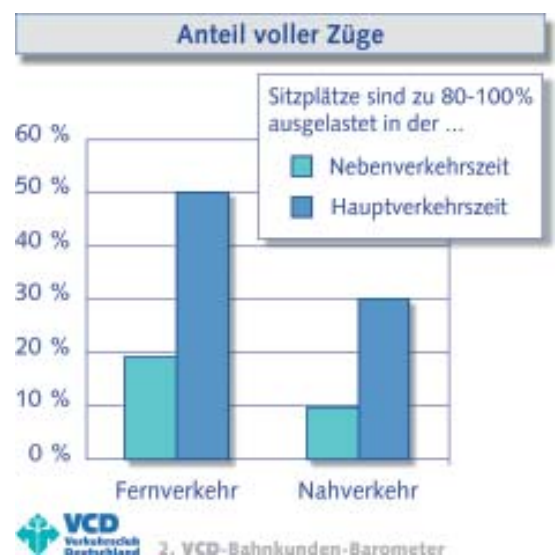
Reisende in den Gängen sind die Konsequenz von fehlenden Sitzplätzen. Im Fernverkehr mussten Reisende auf jeder fünften Fahrt Teilschnitte oder die gesamte Strecke auf dem Gang verbringen. Während sich in der Gesamtbetrachtung gegenüber dem

Vorjahr kaum Unterschiede ergeben, ist in der Hauptverkehrszeit eine deutliche Verschlechterung zu verzeichnen. So standen beim 2. VCD-Bahnkunden-Barometer in gut einem Drittel (37%) der untersuchten Züge Reisende in den Gängen, im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 28%.

Im Nahverkehr stellt sich die Entwicklung nicht so dramatisch dar, dennoch sind die Werte keine gute Werbung für die Alternative Bahnfahren. Beim 1. VCD-Bahnkunden-Barometer wurden in der Hauptverkehrszeit auf fast 18% der Fahrten durchgängig oder zeitweise Reisende in den Gängen beobachtet. In diesem Jahr steigerte sich die Quote auf 20%.

Ausstattung der Züge

Der vorhandene Service mit Speisemöglichkeiten und Getränkeverkauf ist vor allem im Fernverkehr von Bedeutung, da die Reisenden unterwegs nicht aussteigen und sich verpflegen können. Viele Urlaubs- und Freizeitreisende legen außerdem Wert auf ein Fahrradabteil, da sie am Zielort mit dem eigenen Rad flexibel sein wollen. Auch sperrige Gepäckstücke und Kinderwagen finden hier Platz.



*Um die Ergebnisse differenziert bewerten zu können, wurden alle Testfahrten getrennt nach Haupt- und Nebenverkehrszeit ausgewertet. Zur Hauptverkehrszeit wurden im Fern- und Nahverkehr gezählt: Montag bis Freitag von 7 bis 9 Uhr und 16 bis 18 Uhr, freitags zusätzlich bis 20 Uhr; Sonntag 16 bis 18 Uhr; im Nahverkehr zusätzlich Samstag 10 bis 18 Uhr.

Fahrradabteile sind auch im Nahverkehr unerlässlich. Sie werden besonders von Tagesausflüglern für Radtouren in die entferntere Umgebung genutzt. Ein Fahrradabteil gab es nach den Ergebnissen des 2. VCD-Bahnkunden-Barometers in 56% der Fernverkehrszüge, im Vorjahr waren es noch 59%. Im Nahverkehr dagegen blieb der Anteil der Fahrradabteile mit 89% annähernd gleich.

Was die Speisemöglichkeiten betrifft, zeigt sich ein negativer Trend, auch wenn sich die Ergebnisse der beiden Jahre in diesem Punkt wegen leicht unterschiedlicher Abfragen nicht eins zu eins vergleichen lassen. Wenn man Bistro, Speisewagen und mobilen Speiseverkauf zusammen nimmt, lässt sich jedoch feststellen, dass die Reisenden im Fernverkehr im vergangenen Jahr auf 91% der bewerteten Fahrten etwas zu Essen und zu Trinken kaufen konn-

ten. Diesmal fanden die Bahnbeobachter nur noch in knapp 85% der Züge Speisemöglichkeiten vor.

Züge mit Fahrradabteil



VCD
Vereinigtes
Deutschland
2. VCD-Bahnkunden-Barometer

*Unten:
Mit dem eigenen Fahrrad
ist man am Zielort mobil.*



Foto: Marcus Gloger

Die wichtigsten Hausaufgaben

Offensichtliches Ergebnis des 2. VCD-Bahnkunden-Barometers ist: Vor allem das Personal der Deutschen Bahn AG, ganz gleich ob am Schalter oder im Zug, wird von den Kunden als ausgesprochen freundlich und kompetent eingeschätzt. Die durchschnittlichen Noten erreichen sowohl im Fern- als auch im Nahverkehr fast den Zielwert 2 und damit die Durchschnittsnote »gut«. Der Kunde wird also immer mehr als König behandelt.

Der VCD fordert: Die Deutsche Bahn AG muss erhebliche Anstrengungen unternehmen, damit die Züge im Nah- und Fernverkehr in mindestens 97,5% der Fälle pünktlich sind. Denn Pünktlichkeit ist und bleibt der zentrale Maßstab für eine kundengerechte Bahn. Wenn die Deutsche Bahn AG entgegen den Forderungen des VCD durchgehende Verbindungen streicht und die Reisenden zum unbequemen Umsteigen zwingt, muss sie auch für das Erreichen der Anschlusszüge und eine zufriedenstellende Information sorgen. Das Faltblatt »Ihr Reiseplan« kann aktuelle Lautsprecherhinweise zu Anschlusszügen nicht ersetzen.

Fahrkartenschalter spielen nach wie vor für den Kunden eine wichtige Rolle. Die Ergebnisse des 2. VCD-Bahnkunden-Barometers zeigen zwar, dass **Fahrkartenautomaten** zunehmend genutzt werden, doch können sie die Information im persönlichen Gespräch am Schalter nicht aufwiegen.

Der VCD fordert: Der Abbau von Schaltern mit persönlicher Beratung darf nicht dazu führen, dass die Kunden vor allem auf kleinen und mittleren Bahnhöfen nur noch auf Automaten treffen. Reisende müssen die Möglichkeit haben, sich auch künftig jenseits teurer Telefon-Hotlines und ohne Umwege über die besten Verbindungen zu informieren und im direkten Gespräch Alternativen angeboten bekommen. Fahrkartenautomaten sind lediglich eine sinnvolle Ergänzung.



Foto: Marcus Gloger

Bei der Bahn ist der Kunde auf dem besten Weg zum König.

Dieses positive Ergebnis im Servicebereich findet sich jedoch nicht bei den anderen Leistungen wieder. Besonders die schwindende **Pünktlichkeit** und damit die abnehmende **Zuverlässigkeit** des umweltschonenden Verkehrsträgers Bahn ruft die Kritik des VCD auf den Plan. Dies gilt um so mehr vor dem Hintergrund einer leider zunehmenden Zahl von Umsteigezwängen, über die der Fahrgast auf seiner Reise unzureichend informiert wird und deren Erreichbarkeit abnimmt.

Über 90% der Reisenden nutzen Angebote des Nahverkehrs. Mit dem Nahverkehr erzielt die Deutsche Bahn AG 51% ihrer Beförderungsleistung nach Personenkilometern. Die bereits im Vorjahr festgestellte **Schere der Qualität zwischen Nah- und Fernverkehr** steht zu diesen Zahlen in einem deutlichen Missverhältnis. Der Nahverkehr steht nach den Ergebnissen des 2. VCD-Bahnkunden-Barometers erneut schlechter da als der Fernverkehr. Das Personal ist weniger kompetent und hilfsbe-



reit und wird von den Reisenden während der Fahrt seltener gesehen als im Fernverkehr. Außerdem werden Reisende schlechter informiert. Lediglich die Pünktlichkeit ist im Nahverkehr besser als im Fernverkehr.

Der VCD fordert: Die Diskrepanz in der Qualität zwischen Nah- und Fernverkehr muss verringert werden, die rollende Visitenkarte muss auch in der Fläche präsent und vorzeigbar sein, nicht nur auf schnellen Fernstrecken. Der Nahverkehr wird von viel mehr Menschen und sehr viel regelmäßiger genutzt als der Fernverkehr. Die Deutsche Bahn AG muss erkennen, dass der Nahverkehr kein lästiges Übel, sondern vor allem für Pendler und Kurzausflüge die bessere Alternative ist. Und so muss der

Nahverkehr künftig auch behandelt werden – gleichberechtigt neben dem Fernverkehr.

Fazit: Die Bahn muss für alle Menschen attraktiv sein, ob in und zwischen den Städten oder in ländlichen Gebieten. Ganz gleich, ob jung oder alt, Schüler, Managerin, Hausmann oder Rentner; egal, ob Einzelreisende oder Familie: Nur wenn die Bahn als Alternative für alle bereit steht, zuverlässig ist und qualitativ den Kundenanforderungen entspricht, steigen mehr Menschen vom eigenen Auto auf die umweltschonendere Bahn um. Die Deutsche Bahn AG muss ihren Teil dazu beitragen, denn die nötige Nachfrage setzt ein gutes Angebot voraus. Dafür wird sich der VCD als Umwelt- und Verbraucherverband weiterhin stark machen!

Fast jeder Bahnreisende nutzt auch den Nahverkehr.

Impressum

Herausgeber, Verlag und Vertrieb

Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V.

Eifelstraße 2, 53119 Bonn

Fon 0228/9 85 85-0

Fax 0228/9 85 85-10

E-Mail

vcd-bundesverband@vcd.org

Verantwortlich für die Gesamtherstellung

Annette Volkens

Redaktion und Produktion

Daniel Kluge (verantwortlich), Annette Volkens, Uwe Lütge, Frauke Spottka

Gestaltung und Grafik

Alf Bremer, stadtgestalten

Fotos

Marcus Gloger, Jürgen Hoffmann, Wolfgang Lukowiak, Axel Mauruszat

Herzlichen Dank !

Titelfoto

Jürgen Hoffmann

Druck

Oktoberdruck, Berlin

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers

© VCD e.V., Berlin 2002

Kooperationspartner

Das 2. 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.



Herzlichen Dank

allen VCD-Mitgliedern, Spendern und VCD-Bahnbeobachtern! Nur mit Ihrer Hilfe konnten wir das 2. VCD-Bahnkunden-Barometer verwirklichen.

Der VCD – Ziele und Service

Der VCD setzt sich als Umwelt- und Verbraucherverband für die ökologische und sozialverträgliche Mobilität aller Verkehrsteilnehmer ein.

Der VCD macht sich stark

- für die intelligente Verknüpfung aller Mobilitätsarten:
Zufußgehen, 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 die Förderung des Fahrradverkehrs:
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 gefährdeter Verkehrsteilnehmer:
Behinderte, Kinder und Senioren

Der VCD bietet seinen Mitgliedern

- Interessenvertretung:
Wir machen uns stark für die Anliegen ökologisch mobiler Menschen
- nützliche Beratung:
Umweltschonend unterwegs 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? Rufen Sie uns an: 0228/98585-75

