



VCD Bahntest 2004

Hintergrundinformationen und Ergebnisse

April 2004

Das vollständige Gutachten ist ab 10. Mai im Internet verfügbar unter www.vcd.org oder kann beim VCD bestellt werden:
VCD, Versand, Eifelstraße 2, 53119 Bonn

In Zusammenarbeit mit



Der VCD Bahntest 2004

Über die Bahn wird gerne und viel geredet. Jeder und jede hat etwas beizutragen, wenn es darum geht, die Deutsche Bahn AG (DB AG) zu bewerten und zu kritisieren. Doch um die zentralen Probleme der Bahn zu erkennen und zu benennen und die richtigen verkehrspolitischen Forderungen daraus abzuleiten, braucht es über die subjektiven Erfahrungen mit dem Verkehrsmittel Bahn hinaus Fakten. Deshalb hat der Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V. in Kooperation mit dem Magazin *stern* erneut eine umfassende Untersuchung der Leistungen der DB AG aus Kundensicht veranlasst. Wie im vergangenen Jahr beauftragten VCD und *stern* dafür das Hamburger Qualitätsforschungsinstitut Quotas, das den VCD Bahntest im ersten Quartal 2004 bundesweit durchführte. Im Mittelpunkt der Untersuchung stand die Qualität der Beratung am Schalter, untersucht wurden aber auch die Pünktlichkeit, Anschlusssicherheit und die Verfügbarkeit der Sparpreisangebote.

Die Vorgeschichte

Im Jahr 2003 stand die DB AG ganz besonders im Mittelpunkt der öffentlichen Kritik. Das war durchaus berechtigt und hatte unterschiedliche Gründe. Nach der Einführung des neuen Preis- und Rabattsystems im Dezember 2002 liefen der DB AG die KundInnen in Scharen davon. Ein Grund dafür war die Abschaffung der beliebten BahnCard 50. Doch auch ein viel zu kompliziertes Rabattsystem für Frühbücher mit unverschämte hohen Stornogebühren trug zum negativen Image der Bahn bei. Ein weiteres Ärgernis war das Beschwerdemanagement der Bahn. Viel zu lange Antwortzeiten, ausbleibende oder unpassende Reaktionen der Bahn erbosten Reisende im Beschwerdefall zusätzlich. Außerdem war die Bahn im Jahre 2003 unpünktlich wie schon lange nicht mehr, zum Jahresende sank der Anteil der pünktlich ankommenden Züge auf unter 80 Prozent.

Im März 2003 überprüfte der VCD, ebenfalls in Kooperation mit dem Magazin *stern*, das veränderte Preissystem in der Praxis. Dieser VCD-Bahnpreis-Check deckte die mangelhafte Beratungsqualität am Schalter auf: Nur etwa 70 Prozent der Reisenden erhielten damals die optimale Verbindung für ihre gewünschte Reise. Zudem zeigte die Untersuchung auf, dass die BahnkundInnen mit dem im Dezember 2002 eingeführten Preissystem der Bahn unzufrieden waren. Sie bewerteten es als zu kompliziert, die Storno- und Umtauschgebühren für Fahrkarten als zu hoch, aber vor allen Dingen vermissten sie die BahnCard 50. Die DB AG nahm die Kritik ihrer Kundschaft schließlich ernst und änderte zum 1. August 2003 das acht Monate vorher eingeführte Preissystem – die Bahn hatte verstanden! Unter anderem wurden die Buchungsbedingungen für Sparpreise vereinfacht, die Storno- und Umtauschgebühren gesenkt, Mitfahrerrabatte ausgebaut und die BahnCard 50 wieder eingeführt. Der Verkehrsclub Deutschland begrüßte das Einlenken der Bahn und bewertete die „Reform der Reform“ positiv.

Die Untersuchung

Wie sieht es nun gut ein halbes Jahr nach den erneuten Änderungen am Preissystem aus? Können die KundInnen zufrieden sein mit den Angeboten der Deutschen Bahn AG? Hat sich die Beratungsqualität am Schalter verbessert? Bekommen jetzt mehr Reisende die optimale Empfehlung, was Preis, Dauer und notwendige Umstiege der gewünschten Verbindung betrifft? Um diese Fragen zu klären, haben sich im Rahmen des VCD Bahntests 2004 Qualitätstester bundesweit in DB-Reisezentren am Schalter beraten lassen. Doch auch die konkrete Transportleistung ist für die Attraktivität des Verkehrsmittels Bahn entscheidend. So steht und fällt die Zufriedenheit der Reisenden damit, ob sie ihre Reiseziele wie geplant erreichen. Dabei ist es für Fahrgäste im öffentlichen Verkehr wichtig, dass nicht nur der einzelne Zug pünktlich ist, sondern die gesamte Reisekette von Tür zu Tür möglichst reibungslos verläuft. Neben der Pünktlichkeit der Züge insgesamt betrachtet der VCD Bahntest 2004 daher auch exemplarisch die Anschlusssicherheit im Zugverkehr.

Das Ziel

Der VCD setzt sich seit 1986 für eine umwelt- und menschenfreundliche Verkehrspolitik ein. Neben dem Ziel, unnötigen Verkehr zu vermeiden, bedeutet das, möglichst viel Verkehr von der Straße auf die Schiene zu verlagern, denn die Bahn ist das umweltfreundlichste aller motorisierten Verkehrsmittel. Der VCD möchte dazu beitragen, dass die Bahn verlässlicher, kundenfreundlicher und damit attraktiver wird. Denn nur so kann es gelingen, mehr Menschen für das Umsteigen auf die Bahn zu begeistern. Der VCD Bahntest 2004 liefert eine wichtige Grundlage für eine bessere Bahn: Aus den Ergebnissen zieht der VCD seine Schlussfolgerungen und leitet seine Forderungen ab, die sich sowohl an die DB AG als auch an die Politik richten – für eine attraktive Bahn und damit für mehr Verkehr auf der Schiene.

Die Methodik

1. Beratungsqualität

252 Tests an 142 Bahnhöfen deutschlandweit

Kern der Untersuchung für den ersten Teil des VCD Bahntests 2004 war die Überprüfung der Beratungsqualität anhand des Testkundenverfahrens. In der Zeit vom 01. bis 14. März 2004 ließen sich zehn Quotas-Mystery-Shopper in 142 DB-Reisezentren beraten und fragten dabei 252 Reiseverbindungen ab. Vier der geplanten 256 Beratungen mussten ausfallen, da die Reisezentren zum Zeitpunkt der vorgesehenen Befragung nicht geöffnet waren.

Die Parameter einer Reise bestanden aus:

- dem Abfahrts- und Zielort, wobei der Abfahrtsort meistens dem Ort der Beratung entsprach,
- dem Abfahrts- oder Ankunftszeitpunkt für Hinreise und Rückfahrt und
- dem Reisendenprofil.

Bei den Abfahrts- bzw. Ankunftszeiten wurden immer volle Stunden angegeben, aber unterschieden nach „um“, „ab“ und „bis“. Damit wurden verschiedene Reisesituationen abgedeckt. Für alle Situationen wurde ein realitätsnaher Zeitkorridor festgelegt, innerhalb dessen die Reise begonnen bzw. beendet werden sollte.

Damit Fahrpreise sowohl für Einzelreisende als auch Paare, Familien und Gruppen abgefragt werden konnten, wurden den Tests unterschiedliche Reisendenprofile zugrunde gelegt. Ebenso gab es Anfragen zu Reisen, bei denen die Reisenden mit BahnCard 25 oder BahnCard 50 fahren wollten. In Gruppen mischten sich zum Teil BahnCard-Besitzer und Nicht-Besitzer.

Mit der Untersuchung sollte auch die Verfügbarkeit der Sparpreise sowie die Beratungsleistung für dieses Angebot ermittelt werden. Dafür wurden für zwei Drittel der Tests Rahmenbedingungen definiert, bei denen mindestens einer der beiden Sparpreise, Sparpreis 25 oder Sparpreis 50, erzielt werden konnte. Im verbleibenden Drittel der Tests wurde die Beratungsleistung für die freie Zugwahl ermittelt. In allen Fällen erfragten die Tester ausschließlich Fahrpreise für Reisen in der 2. Klasse.

Die erfragten Reisen wurden in drei unterschiedliche Schwierigkeitsgrade je nach Komplexität eingeteilt. Eingang in die Zuordnung fanden unter anderem Faktoren wie Notwendigkeit des Umstiegs, Zahl der Reisenden, Reisezeitpunkt, Zeitpunkt der Beratung und Frequentierung des Reisezentrums während der Erhebung.

Verdeckte Recherche am Schalter

Die QualitätstesterInnen ließen sich durch einfache Angabe der vorgegebenen Daten und Strecken und ihres Reisendenprofils am Schalter von Seiten der BahnmitarbeiterInnen beraten. Nach Nennung der ersten Reiseverbindung(en) fragte anschließend jeder Tester und jede Testerin nach einer günstigeren Verbindung.

Die Ergebnisse der Beratung, also Zugverbindungen und Preisangaben, druckte das Schalterpersonal aus und machte in einigen Fällen zusätzliche handschriftliche Anmerkungen. Die TesterInnen selbst durften keine Anmerkungen und Ergänzungen auf den Ausdrucken festhalten. Sie bewerteten außerdem anhand eines standardisierten Fragebogens Kompetenz, Engagement und Freundlichkeit des Personals durch Verwendung von Schulnoten (1=sehr gut, 6=ungenügend).

Außerdem wurden mit Hilfe des Fragebogens folgende weitere Daten festgehalten:

- Zahl der geöffneten und für die Beratung in Frage kommenden Schalter,
- Zahl der Wartenden,
- Länge der Warteschlange des Testers bzw. der Testerin,
- Wartezeit bis zur Beratung und
- Dauer der Beratung.

Im Anschluss an den Test wurde in den Fällen, wo das Sparpreis-Kontingent überprüft wurde, zeitnah die empfohlene Verbindung an die Studienleitung telefonisch übermittelt. Die Daten hierfür waren im Vorfeld der Untersuchung mit Hilfe der CD-ROM DB Reiseservice „elektronischer Fahrplan“¹ ermittelt worden. Wurde den TesterInnen kein oder nicht der aufgrund der Rahmenbedingungen günstigste Sparpreis angeboten, überprüfte Quotas, ob der bestmögliche Sparpreis im Internet noch verfügbar war. Außerdem wurde ermittelt, ob für eine andere im Zeitkorridor verfügbare Verbindung noch der günstigste Sparpreis erzielt werden konnte.

Die „Spielregeln“ für eine optimale Reise

Die entscheidenden Faktoren für Reisende, ob die angebotene Verbindung als optimal angesehen wird, sind:

- Preis,
- Reisedauer und
- Zahl der Umstiege.

Die Gewichtung der Faktoren und die Bewertung des jeweiligen Angebotes sind sehr individuell. Um dennoch eine Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Regeln, die sich für den VCD-Bahnpreis-Check 2003 bewährt haben, übernommen:

- 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 von mindestens 4 Euro je Reisendem einbringen.

Nach gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Faktoren Preis, Reisedauer und Zahl der Umstiege durfte die angebotene Verbindung nicht mehr als 2 Euro pro Reisendem gegenüber dem Referenzpreis teurer sein, um noch als günstig angesehen zu werden.

¹ Stand: 14. Dezember 2003 – 12. Juni 2004

2. Pünktlichkeit

Die QualitätstesterInnen, die in den DB-Reisezentren die Beratungsqualität testeten, untersuchten nach diesem Test auch noch die Pünktlichkeit der ankommenden Züge im jeweiligen Bahnhof. Das waren bundesweit an 142 Bahnhöfen insgesamt 1.099 Zugankunftszeiten. Es wurde unterschieden zwischen:

- pünktlicher Ankunft,
- Ankunft zu früh,
- Verspätung bis zu fünf Minuten und
- Verspätung mehr als fünf Minuten.

3. Anschlusssicherheit

Die Anschlusssicherheit im Bahnverkehr wurde am Dienstag, den 17. Februar, und am Freitag, den 20. Februar, jeweils in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr exemplarisch am Hamburger Hauptbahnhof untersucht. Da die Untersuchung nur in einem Bahnhof und auch nur an zwei Tagen durchgeführt wurde, sind die Ergebnisse nicht repräsentativ. Da aber alle Züge im Untersuchungszeitraum berücksichtigt wurden, ist eine Aussagekraft dennoch gegeben.

In zwei Schichten am Tag überprüften jeweils zwei QualitätstesterInnen alle ankommenden und abfahrenden Züge daraufhin, ob die von der DB AG empfohlenen Verbindungen erreicht wurden. Insgesamt wurden 817 Züge erfasst, damit konnten 2.665 mögliche, von der DB AG empfohlene Umstiege überprüft werden.

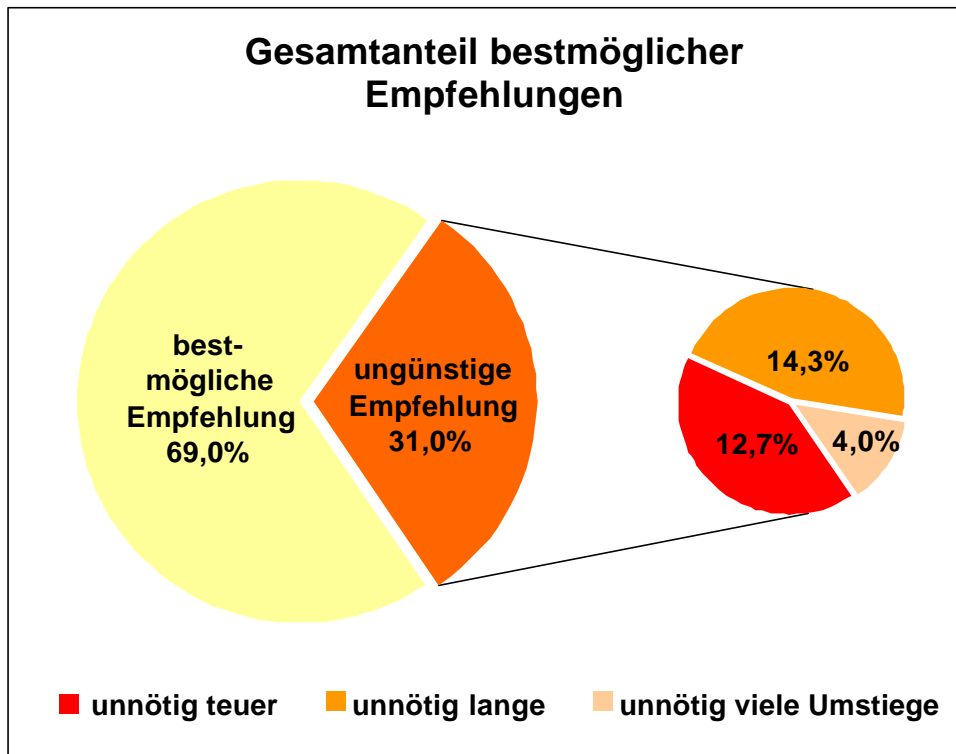
Die nicht erreichten Anschlüsse wurden ermittelt und unterteilt in:

- Übergang von Fernverkehr zu Fernverkehr,
- Übergang von Fernverkehr zu Nahverkehr,
- Übergang von Nahverkehr zu Nahverkehr und
- Übergang von Nahverkehr zu Fernverkehr.

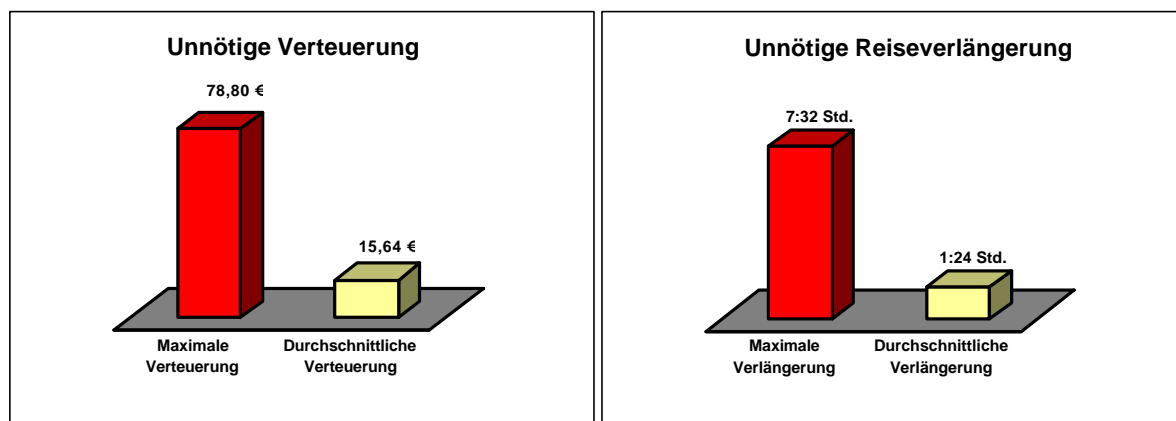
Ergebnisse

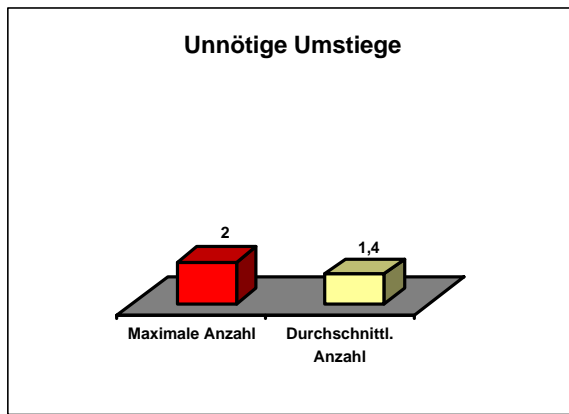
Im Folgenden werden die Ergebnisse des VCD Bahntests 2004 zu den Untersuchungsbereichen Beratungsqualität, Verfügbarkeit von Sparpreis-Kontingenten, Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit dargestellt.

Betrachtet man die Auswertung der Beratungsqualität des VCD Bahntests 2004 und vergleicht sie mit dem VCD-Bahnpreis-Check vom letzten Jahr, kann das Ergebnis aus Kundensicht wiederum nicht zufrieden stellen: In nur 69,0% der Beratungen erhielten die TesterInnen am Schalter die bestmögliche Reiseempfehlung.



Das ist kaum ein Unterschied zum VCD-Bahnpreis-Check von 2003, bei dem in 69,3% der Fälle die bestmögliche Verbindung genannt wurde. In den anderen Fällen wurden zu teure Verbindungen angeboten (12,7%), Reisen mit längerer Fahrtzeit empfohlen (14,3%) oder geraten, öfter als nötig umzusteigen (4,0%). Bei den zu teuer angebotenen Verbindungen wurden im Durchschnitt 15,64 Euro mehr verlangt, das Maximum lag bei 78,80 Euro.





Hätten die TesterInnen die angebotenen Reisen mit zu langer Reisedauer tatsächlich gebucht, hätten sie eine durchschnittliche Reisezeitverlängerung von 1:24 Stunden auf sich nehmen müssen. In einem Extremfall betrug die Verlängerung sogar 7:32 Stunden. Außerdem wurden ihnen im Schnitt 1,4 unnötige Umstiege angeboten.

Im Vergleich zum letzten Jahr hat sich die Beratungsqualität in Bezug auf die Reisedauer und die Anzahl der Umstiege etwas verschlechtert, bei den Preisangaben dagegen leicht verbessert.

Je einfacher die Reiseparameter, desto schlechter die Beratung

Die Beratungsqualität wurde nach unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden ausgewertet. Parameter dafür waren:

- Reisezeitpunkt,
- Zahl der Umsteigemöglichkeiten,
- Zahl der Personen,
- BahnCard vorhanden oder nicht und
- die Fahrtstrecke (Fernverkehr ohne und mit Umstieg sowie Wechsel zwischen Nah- und Fernverkehr).

Bei Abfragen mit niedrigem Schwierigkeitsgrad empfahl das Schalterpersonal in nur 60,2% der untersuchten Fälle die bestmögliche Reiseverbindung, bei mittleren Schwierigkeitsgraden waren es 76,7% und bei hohem Schwierigkeitsgrad 70,0%. Das Schalterpersonal berät demzufolge KundInnen, deren Reise einen mittleren Schwierigkeitsgrad aufweist, am besten. Besonders überrascht das Ergebnis der Untersuchung, dass die Beratungsqualität bei niedrigen Schwierigkeitsgraden abnimmt.

Im Folgenden werden drei Testfälle exemplarisch dargestellt.

1. Testfall: Niedriger Schwierigkeitsgrad – zu teuer!

Drei Freundinnen wollen am Freitag von Husum Hbf nach Ludwigslust und am darauffolgenden Sonntag wieder zurückfahren. Sie kaufen ihre Fahrkarte drei Tage vor Reiseantritt. Für die empfohlene Verbindung ist kein Sparpreis-Kontingent mehr vorhanden. Sie erhalten nun folgendes Angebot am Schalter (alle Angaben beziehen sich auf Hin- und Rückfahrt):

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz der empfohlenen zur optimalen Verbindung
Preis	157,60 Euro	78,80 Euro	+78,80 Euro 😞
Dauer	6:40 Std.	6:54 Std.	-14 Minuten 😊
Umstiege	einmal	zweimal	-einmal 😊

Die empfohlene Verbindung kostet also 78,80 Euro mehr, dafür ist sie 14 Minuten schneller und die Personen müssen einmal weniger Umsteigen als bei der optimalen Verbindung (siehe „Spielregeln“, Seite 4).

2. Testfall: Hoher Schwierigkeitsgrad – zu lang!

Ein Vater möchte mit seiner Tochter (17 Jahre) von Aalen nach Horb fahren. Die Tochter besitzt eine BahnCard 25. Sie kaufen ihre Fahrkarten drei Tage vor Abfahrt und bekommen Folgendes angeboten:

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz der empfohlenen zur optimalen Verbindung
Preis	46,10 Euro	44,20 Euro	+1,90 Euro ☹️
Dauer	4:27 Std.	3:16 Std.	+1:11 Std. ☹️
Umstiege	zweimal	zweimal	keine 😊

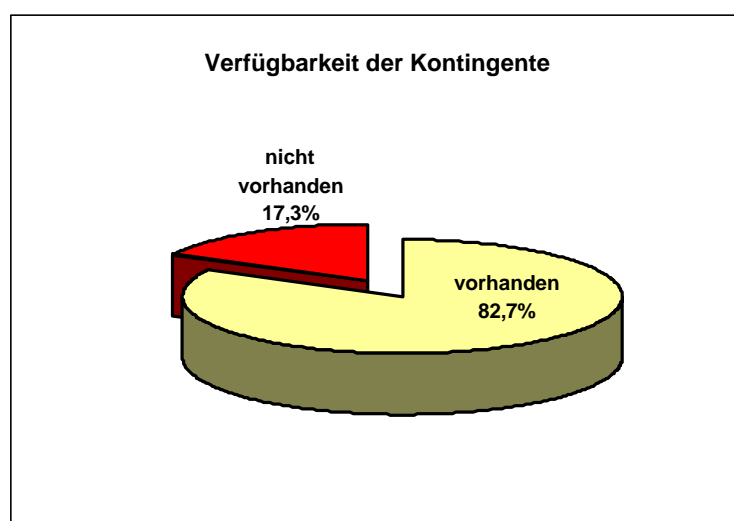
Die empfohlene Verbindung dauert also 1:11 Stunden länger und kostet 1,90 Euro mehr als die optimale Verbindung (siehe „Spielregeln“, Seite 4).

3. Testfall: Mittlerer Schwierigkeitsgrad – zu viele Umstiege!

Zwei Studenten wollen von Günzburg nach Worms fahren. Einer von ihnen besitzt eine BahnCard 25. Sie kaufen ihre Fahrkarten drei Tage vor Abfahrt und bekommen folgendes Angebot:

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz der empfohlenen zur optimalen Verbindung
Preis	73,50 Euro	73,50 Euro	0 Euro 😊
Dauer	6:35 Std.	6:05 Std.	+0:30 Std. ☹️
Umstiege	fünfmal	dreimal	+zweimal ☹️

Die empfohlene Verbindung war also mit zweimal mehr Umsteigen verbunden. Außerdem dauerte sie noch 30 Minuten länger als die optimale Verbindung (siehe „Spielregeln“, Seite 4).

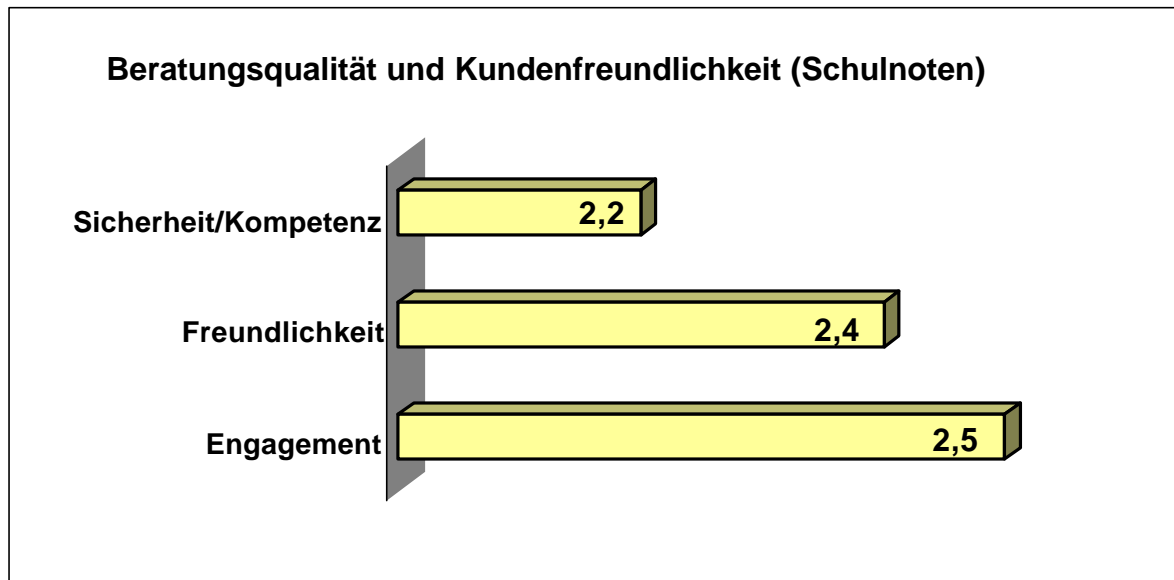


Sparpreise bedingt verfügbar

Im Rahmen des VCD Bahntests 2004 wurde auch die Verfügbarkeit der Sparpreise untersucht. In nur 82,7% der Fälle bekamen die TesterInnen die gewünschten Sparpreisverbindungen angeboten. Die Verfügbarkeit der Sparpreis-Kontingente ging also seit letztem Jahr (2003: 98%) deutlich zurück. Anders ausgedrückt, für 17,3% der Testkäufe, die gezielt Sparpreise beinhalteten, waren diese nicht mehr verfügbar.

Ebenfalls erhoben wurde, ob die TesterInnen die Bedingungen für Sparpreise genannt bekamen. Lediglich 28,3% der TestkundInnen wurde mitgeteilt, dass die günstigen Sparpreise nur begrenzt zur Verfügung stehen. Fast gänzlich ungenannt blieben Informationen über die Höhe der Storno- und Umtauschgebühren (nur in 3,7% der Beratungen) und über die besonderen Fristen für Stornierung und Umtausch (2,5%).

Trotz schlechtem Beratungsergebnis: Gute Noten für das Personal



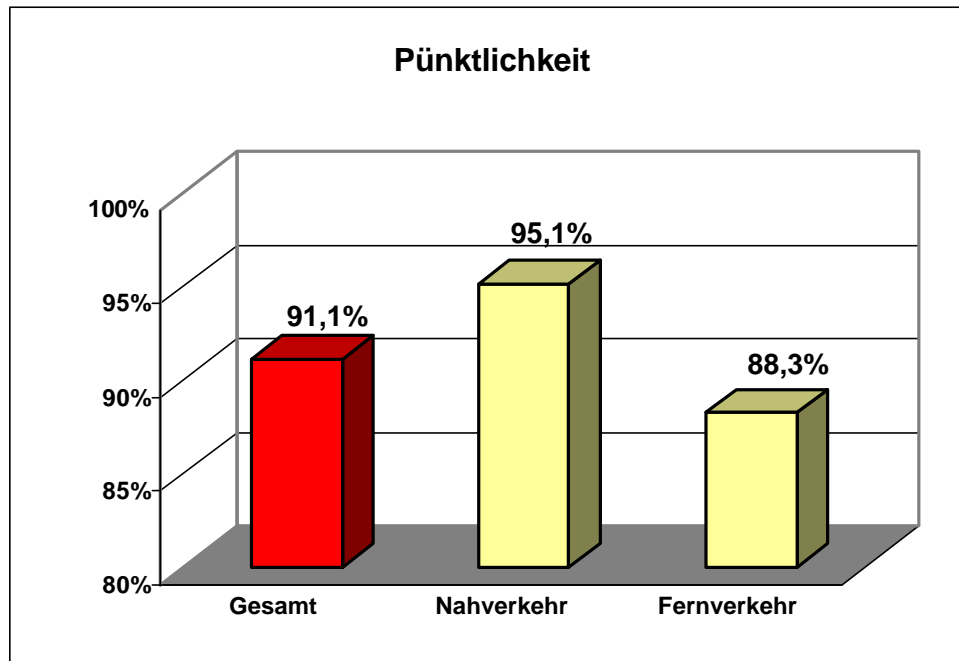
Die Beratungsqualität hat sich hinsichtlich des Preis-/Leistungsverhältnisses als unbefriedigend herausgestellt. Der persönliche Eindruck, den das Personal auf die TesterInnen machte, war hingegen durchaus positiv. Anhand eines standardisierten Fragebogens vergaben die TesterInnen für Kompetenz und Sicherheit während der Beratung sowie für Engagement und Freundlichkeit im Durchschnitt gute Noten.

Größere Reisezentren bedeuten längere Wartezeit

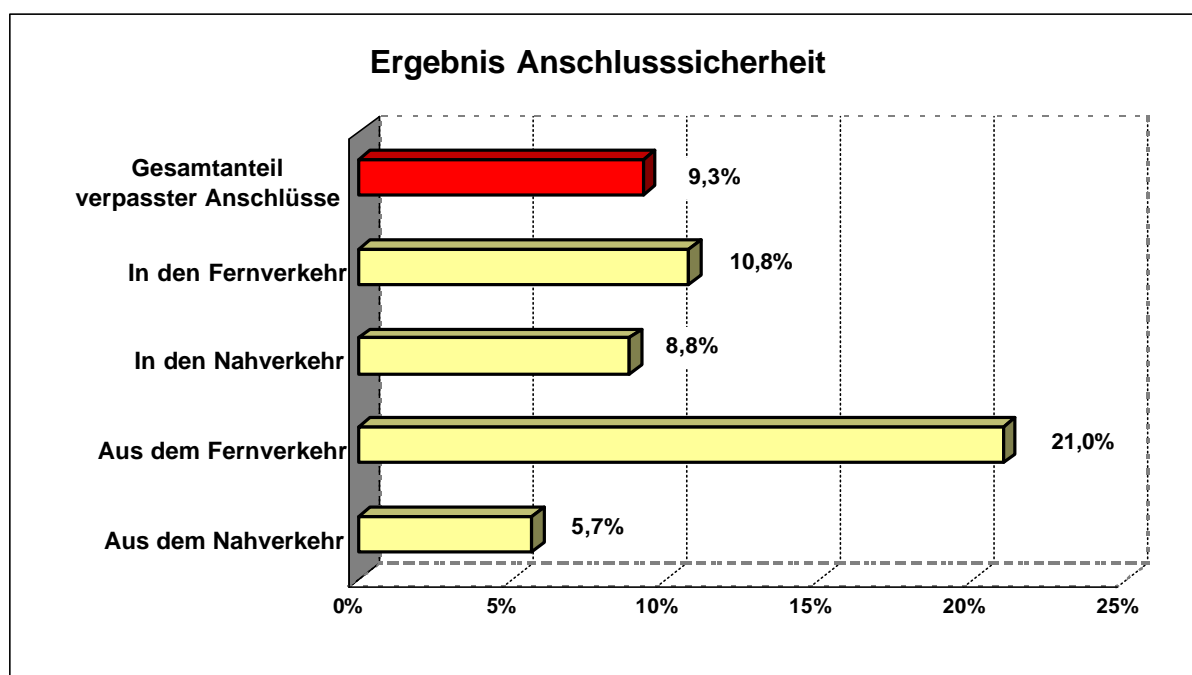
Hinsichtlich der Wartezeit stellten die TesterInnen erhebliche Unterschiede zwischen kleineren und größeren Reisezentren fest. Mussten die TesterInnen in kleinen Reisezentren (bis zu fünf Schalter) durchschnittlich 2:22 Minuten warten, so standen sie in größeren (ab fünf Schalter) im Mittel 5:43 Minuten in der Schlange an. Die durchschnittliche Beratungsdauer hingegen unterschied sich mit 4:37 Minuten in kleineren gegenüber 5:27 Minuten in größeren Reisezentren etwas weniger deutlich.

Pünktlichkeit und Anschlussicherheit

Die Pünktlichkeit der Züge wurde bundesweit an 252 Bahnhöfen getestet. Mehr als fünf Minuten Verspätung hatten von den 1.099 berücksichtigten Zugverbindungen 8,9%, und zwar 4,9% der Nahverkehrszüge und 11,7% der Fernverkehrszüge.



Für die KundInnen ist der reibungslose Ablauf der gesamten Reisekette entscheidend. Deshalb wurden im VCD Bahntest 2004 exemplarisch an zwei Tagen die Anschlussverbindungen von 8.00 bis 20.00 Uhr am Hamburger Hauptbahnhof untersucht. Von den insgesamt 2.665 möglichen Anschlusszügen wären 247, also 9,3%, nicht erreicht worden, weil die zubringenden Züge Verspätung hatten. Differenziert man die verpassten Anschlüsse in Nah- und Fernverkehrszüge, fällt auf, dass von Nahverkehrszügen aus nur 5,7% der Anschlusszüge nicht erreicht wurden. Hätten die TesterInnen an diesen zwei ausgewählten Tagen vom Fernverkehrszug aus umsteigen wollen, hätten sie bei 21,0% der Zugverbindungen ihren Anschlusszug nicht mehr erreicht.



VCD Bahntest 2004 - Konsequenzen und Forderungen

1. Beratungsqualität

Die Beratungsqualität in den DB Reisezentren ist unbefriedigend. Nur in rund 69% der Beratungsfälle bekommen die KundInnen die bestmögliche Empfehlung. Die Qualität der Beratung hat sich damit im Vergleich zum Jahr 2003 nicht verbessert.

Die DB AG hat bei der Reform des Preissystems zum 1.8.2003 damit geworben, das Preissystem zu vereinfachen – Ermäßigungen gibt es seitdem in Höhe von 25% und 50%, sowohl beim Sparpreis als auch mit den zwei verschiedenen BahnCards. Trotzdem bleibt es für das Schalterpersonal kompliziert, für Reisende die optimale Verbindung herauszusuchen. Gründe dafür sind: das Parallelsystem von Sparpreisen und BahnCards, verschiedenste und wechselnde Sonderangebote, knappe Anzahl von Sparpreis-Kontingenten und unterschiedliche Fahrpreise für gleiche Reisedstrecken.

- **Der VCD fordert eine Serviceoffensive der DB AG. Denn die Beratung der BahnkundInnen am Schalter und in den Reisebüros ist nicht zu ersetzen. Zwei Drittel aller Fahrkarten werden dort verkauft. Deswegen ist ein flächendeckender, betreuter Fahrkartenverkauf verbunden mit einer hohen Beratungsqualität unerlässlich. Es dürfen weder weitere DB-Reisezentren bzw. Verkaufsgeschäfte geschlossen, noch die Öffnungszeiten reduziert werden. Das Personal muss gut geschult sein und ohne Zeitdruck Auskunft geben können.**
- **Der VCD begrüßt, dass alternativ zum Verkauf am Schalter, Fahrkarten am Automaten und im Internet gekauft werden können. Vergünstigungen beim Benutzen dieser Vertriebskanäle dürfen allerdings nicht zu Lasten der persönlichen Buchung am Schalter führen. Die am 1. April 2004 angehobenen Preise für Sitzplatzreservierungen am Schalter von 2,60 auf 3,00 Euro bei gleichzeitigem kostenlosen Buchen im Internet bzw. an den Automaten lehnt der VCD ab.**
- **Der „Tarifdschungel“ muss gelichtet werden, denn noch immer gibt es zu viele unterschiedliche Preise für verschiedene Reisemöglichkeiten zwischen zwei Reisezielen. Das erschwert eine gute Beratung ungemein.**

Der Test hat ergeben, dass im März 2004 weniger Kontingente für Sparpreise verfügbar waren als im Jahr zuvor. In 17,3% der Fälle war für die gewünschte Reiseverbindung der Sparpreis bereits ausgebucht bzw. kein Kontingent vorhanden. Auch in den Fällen, in denen Reisende sich nicht auf einen bestimmten Zug, sondern nur auf einen Zeitkorridor festgelegt hatten, waren in 12,6% der Fälle die Kontingente bereits ausgebucht.

Nach Angaben der Deutschen Bahn AG sind die Züge im Fernverkehr nach der Wiedereinführung der BahnCard 50 zum 1. August 2003 im Vergleich zum ersten Halbjahr 2003 wieder besser ausgelastet. Verständlicherweise stehen deswegen für bestimmte Strecken und Zeiten keine bzw. weniger Kontingente für Sparpreisfahrten zur Verfügung.

- **Der VCD erwartet Transparenz gegenüber den KundInnen über die Verfügbarkeit von Sparpreisangeboten, auch für den Fall, dass für bestimmte Zugverbindungen überhaupt keine Kontingente vorgesehen sind. Die Software der Bahn muss außerdem so programmiert werden, dass sie die Suche speziell nach Sparpreiskontingenten ermöglicht. Nur so können auch preissensible KundInnen eine gute Beratung erhalten.**

2. Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit

Mit Beginn des neuen Jahres ist die Bahn sehr viel pünktlicher als Ende 2003, laut VCD Bahntest 2004 sind über 90% der Züge pünktlich. Ein weiteres Ergebnis ist, dass die Züge im Nahverkehr pünktlicher sind als die im Fernverkehr. Auch die Anschlusssicherheit ist mit nur 9,3% nicht erreichter Anschlusszüge zufriedenstellend.

- **Pünktliche Bahnen steigern die Zufriedenheit der Reisenden und machen sie attraktiv auch für NeukundInnen. Die DB AG, aber auch die politischen Entscheidungsträger müssen dafür sorgen, dass Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit im Zugverkehr gegeben sind. Voraussetzungen dafür sind u.a. ein gutes Baustellenmanagement und bevorzugt Investitionen in das Bestandsnetz statt in prestigeträchtige Hochgeschwindigkeitsstrecken.**
- **Wie überall in komplexen logistischen Systemen wird es aber auch bei der Bahn immer Fehler und damit Verspätungen geben. Für diese Fälle erwartet der VCD, dass Fahrgäste in Bahnhöfen und Zügen umgehend und umfassend informiert werden, auch über mögliche Alternativen der Weiterfahrt. Diese Informationen muss es auch für die Übergänge von Nah- zum Fernverkehr und vom Fern- zum Nahverkehr geben, denn für Fahrgäste im öffentlichen Verkehr ist ausschlaggebend, dass die gesamte Reise von Tür zu Tür möglichst reibungslos verläuft.**
- **Der VCD setzt sich für rechtliche Regelungen für Fahrgäste im öffentlichen Verkehr ein. Für die Fälle, in denen ein Verkehrsunternehmen seine angebotene Leistung nicht erfüllt, müssen Reisende Anspruch auf Schadensersatzleistungen haben. Die DB AG wird ab Oktober 2004 einen Rechtsanspruch auf Verspätungsschädigungen in ihren Beförderungsbedingungen verankern. Das ist ein erster Schritt in die richtige Richtung. Er entbindet nach Ansicht des VCD den Gesetzgeber jedoch nicht davon, verbindliche Fahrgastrechte einzuführen, die bundesweit einheitlich in allen Bussen und Bahnen gelten und sich auf die gesamte Reisekette beziehen (siehe auch VCD Position „Fahrgäste brauchen Rechte“, März 2004).**

Kontakt:

Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V.

Heidi Tischmann, Verkehrsreferentin

Novalisstr. 10

10115 Berlin

Tel: 030/2804711-9

Fax: 030/2804711-7

E-Mail: heidi.tischmann@vcd.org

Internet: <http://www.vcd.org>

Quotas GmbH, Qualitätsforschungsinstitut

Thomas Krautscheid, Quality Research, Projektleiter

Gasstr. 6B, Kontor N

22761 Hamburg

Tel: 040-410 969-24

Fax: 040-410 969-95

E-Mail: t.krautscheid@quotas.de

Internet: <http://www.quotas.de>