



VCD Bahntest 2005: Gut beraten in den Urlaub?

Hintergrundinformationen und Ergebnisse

Juni 2005

VCD Bahntest 2005: Gut beraten in den Urlaub?

Zum fünften Mal in Folge hat der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) einen Bahntest durchgeführt und die Qualität des Angebotes unter die Lupe genommen. In diesem Jahr standen Urlaubsreisen mit der Bahn im Fokus der Untersuchung. Wie schon in den vergangenen Jahren wurde das Hamburger Qualitätsforschungsinstitut Quotas mit der Durchführung der Studie beauftragt.

Der VCD Bahntest 2005 mit dem Untertitel „Gut beraten in den Urlaub?“ untersucht die Beratungsqualität für typische Urlaubsreisen in den Reisezentren der Deutschen Bahn AG (DB AG) und in Reisebüros überwiegend mit DB-Lizenz. Der Test umfasst Städtereisen - auch solche in das benachbarte Ausland -, einwöchige Urlaubsreisen und kombinierte Fahrrad-Zug-Reisen innerhalb Deutschlands.

Der Hintergrund

Der VCD setzt sich seit 1986 für eine umwelt- und sozialverträgliche Mobilität ein. Konkret bedeutet das, die Belastung mit Klimagasen, Schadstoffen und Verkehrslärm zu verringern, den hohen Flächen- und Landschaftsverbrauch durch Verkehrsflächen zu bremsen sowie die dramatischen Unfallzahlen im Straßenverkehr zu senken. Da inzwischen rund die Hälfte aller Wege in der Freizeit zurückgelegt wird, ist eine umweltschonende Art in den Urlaub zu reisen wichtiger Baustein für den Ansatz des VCD.

Über 65 Millionen Urlaubsreisen unternahmen die Deutschen im Jahr 2004, davon rund 20 Millionen im eigenen Land. Drei viertel aller DeutschlandurlauberInnen reisten mit dem eigenen Pkw. Durch An- und Abreise sowie die Mobilität vor Ort entstanden dabei insgesamt über 10 Millionen Tonnen Treibhausgase. Weitere Belastungen für Mensch und Umwelt entstehen durch Verkehrslärm, Feinstaubemissionen und zunehmende Flächenversiegelung in den Urlaubsorten für Parkflächen und Zufahrtswege.

Da öffentliche Verkehrsmittel bei einer durchschnittlichen Auslastung wesentlich weniger Treibhausgase und Schadstoffe emittieren, weniger Lärm erzeugen und weniger Fläche verbrauchen als Pkw, ist aus ökonomischer und ökologischer Sicht eine stärkere Nutzung von Bus und Bahn auch im Urlaubsverkehr anzustreben.

Für die Reisenden bietet die Bahn zahlreiche weitere Vorteile: Auf der Schiene umgehen sie oft kilometerlange Staus auf den Autobahnen und überfüllte Rastplätze - gerade in der Hauptreisezeit. Es gibt außerdem während der Fahrt mehr Bewegungsfreiheit für Erwachsene und Kinder. Auch bei der Reisedauer kann die Bahn mit dem Pkw in vielen Fällen konkurrieren.

Die Untersuchung

Jede Reise will gut geplant und sorgfältig vorbereitet sein. Im Gegensatz zur Anreise mit dem eigenen Pkw sind die meisten Menschen bei den öffentlichen Verkehrsmitteln auf die Beratung am Bahnschalter bzw. im Reisebüro angewiesen. Dabei entscheidet häufig die Qualität der Beratung über die Wahl des Verkehrsmittels.

Für eine Fahrt in den Urlaub sind andere Dinge wichtig als für eine Geschäftsreise: Die Reisedauer spielt eine untergeordnete Rolle, dafür steigt niemand gerne mit viel Gepäck oder einem Fahrrad samt Fahrradtaschen um. Familien bevorzugen das Kinderabteil bzw. einen Tisch im Großraumwagen, Kleingruppen hingegen sitzen lieber im eigenen Abteil. Eine Sitzplatzreservierung garantiert eine komfortable Fahrt und ein Gepäckträgerservice kann die Mitnahme des Urlaubsgepäcks erleichtern. Liegt der Urlaubsort abseits des Zielbahnhofs, sollten die Berater-

Innen idealerweise über die Weiterfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Anschluss an die Fernverkehrsreise Auskunft geben können.

Zusätzlich zur Beratungsqualität am Schalter und im Reisebüro wurden die Bahnhöfe selbst untersucht. Denn bei der Reise mit Bus und Bahn sind u.a. folgende Aspekte wichtig: Sind Wickelräume, Fahrlifte und Toiletten vorhanden? Funktioniert die Rolltreppe, gibt es Gepäckwagen und eventuell sogar Gepäckträger? Finden Reisende einen Stadtplan vor, sind Taxenstand und Busbahnhof ausgeschildert und gut erreichbar?

Das Ziel

Um die durch den Tourismus verursachten Umweltbelastungen zu reduzieren, arbeitet der VCD darauf hin, dass Reisende in Deutschland ihr Urlaubsziel ohne eigenen Pkw erreichen können. Auch vor Ort sollen sie zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln bequem das volle touristische Angebot der Urlaubsregion in Anspruch nehmen können (siehe hierzu auch www.reiselust-deutschland.de).

Die Ergebnisse des VCD Bahntests 2005 „Gut beraten in den Urlaub?“ liefern gute Hinweise, wo es bei der Planung umweltschonender Reisen in Deutschland hakt. Der VCD analysiert diese Schwachstellen und wird die daraus abgeleiteten Forderungen und Verbesserungsvorschläge an die Verantwortlichen in der Politik und bei der DB AG weitergeben. Damit leistet der VCD seinen Beitrag für die Verlagerung des Urlaubsreiseverkehrs auf die Schiene, für bequemes und stressfreies Reisen, für mehr Umweltverträglichkeit.

Die Methodik

Beratungsqualität: 180 Tests in 60 Reisezentren und 60 Reisebüros

Hauptbestandteil der Untersuchung für den ersten Teil des VCD Bahntests 2005 war ein zweiwöchiges Mystery-Shopping. In der Zeit vom 01. bis 14. Mai 2005 ließen sich deutschlandweit zehn Quotas-Mystery-Shopper in 60 DB-Reisezentren und 60 Reisebüros (überwiegend mit DB Lizenz) beraten und fragten dabei 180 Urlaubsreisen ab. Fünf der geplanten 180 Beratungen mussten ausfallen, da die Reisezentren zum Zeitpunkt der vorgesehenen Befragung nicht besetzt waren.

Die Parameter einer Reise bestanden aus:

- dem Abfahrts- und Zielort, wobei der Abfahrtsort meistens dem Ort der Beratung entsprach;
- dem Reisetyp, d.h. einer Städtereise (Donnerstag bis Sonntag), Fahrradreise (Mittwoch bis Samstag, 10 Tage) oder einer einwöchigen Urlaubsreise (Samstag bis Samstag);
- und dem Reisendenprofil (s.u.).

In allen Fällen erfragten die TesterInnen ausschließlich Fahrpreise für Reisen in der 2. Klasse.

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 eine Bahncard[°]25 oder Bahncard[°]50 besaßen. In Gruppen mischten sich zum Teil Bahncard-Besitzerinnen und Nicht-Besitzer.

Eingang in die Zuordnung fanden unter anderem Faktoren wie Notwendigkeit des Umstiegs, Zahl der Reisenden, Reisezeitpunkt, Zeitpunkt der Beratung und Frequentierung des Reisezentrums während des Tests.

Die QualitätstesterInnen nahmen eine verdeckte Recherche am Schalter vor, d.h. sie nannten lediglich die vorgegebenen Daten und Strecken und ihr Reisendenprofil am Counter und ließen sich anschließend von Seiten der DB- oder Reisebüro-MitarbeiterInnen beraten.

Die Ergebnisse der Beratung, also Zugverbindungen und Preisangaben, druckte das DB- oder Reisebüropersonal aus und machte in einigen Fällen zusätzliche handschriftliche Anmerkungen. Die TesterInnen selbst durften keine Anmerkungen und Ergänzungen auf den Ausdrucken festhalten.

Die TesterInnen 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 Counter,
- Zahl der Wartenden,
- Länge der Warteschlange des Testers bzw. der Testerin,
- Wartezeit bis zur Beratung,
- Dauer der Beratung.

„Spielregeln“ für eine optimale Reise

Die entscheidenden Faktoren für die KundInnen, 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 die VCD Bahntests 2003 und 2004 bewährt haben, übernommen und in enger Absprache mit einem auf Bahnreisen spezialisierten Reisebüro angepasst:

- Die Verlängerung der Reisezeit um eine Stunde sollte eine Ersparnis von 12 Euro je Reisendem bewirken (5 Minuten = 1 Euro).
- Eine schnellere Verbindung sollte bei einer Stunde Zeitersparnis maximal 12 Euro pro Reisendem zusätzlich kosten (5 Minuten = 1 Euro).
- Ein zusätzlicher Umstieg sollte eine Ersparnis je Reisendem einbringen
 - o von mindestens 4 Euro bei einer Städtereise,
 - o von mindestens 8 Euro bei einer einwöchigen Urlaubsreise,
 - o von mindestens 12 Euro bei einer Fahrrad-Reise.

Nach gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Faktoren Preis, Reisedauer und Zahl der Umstiege durfte der Gesamtpreis der angebotenen Verbindung nicht mehr als zehn Prozent gegenüber dem Referenzpreis teurer sein, um noch als optimal angesehen zu werden.

Auswahl der Strecken

Bei der Auswahl der Strecken, für die die Mystery-Shopper eine Beratung abragten, wurden die Ergebnisse der Reiseanalyse 2005 (Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V. 2005) zu Grunde gelegt. Danach verteilen sich über drei Viertel der Inlandsreisen auf Bayern, Mecklenburg-Vorpommern, Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Baden-Württemberg. Auch die ausgewählten Personenkonstellationen orientieren sich an aktuellen Marktanalysen im Bereich Tourismus.

Für den VCD Bahntest 2005 wurden daher Westerland/Sylt, Oberstdorf, Waren/Müritz, Bergen/Rügen und Konstanz als Urlaubsregionen ausgewählt. Als beliebte Städtedestinationen kommen Hamburg und Dresden innerhalb Deutschlands sowie Kopenhagen, Amsterdam und

Paris im angrenzenden Ausland hinzu. Alle ausgewählten Ziele sind mit Öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Grundlage für die Streckenbetrachtung war die VCD-Fahrplankarte für Bus und Bahn, Ausgabe 2004/2005. Im Einzelnen wurden folgende Strecken im VCD Bahntest 2005 abgefragt:

- Raum Berlin – Ulm (Hinfahrt) und Passau – Berlin (Rückfahrt)
- Raum Dortmund – Insel Sylt
- Raum Hannover – Insel Rügen
- Raum Leipzig – Waren (Müritz)
- Raum Köln – Kopenhagen
- Raum Kiel – Wernigerode (Harz)
- Raum Mainz – Oberstdorf
- Raum Magdeburg – Hamburg
- Raum Paderborn – Dresden
- Raum Bremen – Amsterdam
- Raum Frankfurt – Paris
- Raum Nürnberg – Konstanz

Bahnhofs-Check

Die QualitätstesterInnen, die in den DB-Reisezentren die Beratungsqualität testeten, untersuchten zudem exemplarisch 22 potenzielle Abfahrts- und Ankunftsbahnhöfe. Die Bahnhöfe wurden auf ihre „Urlaubstauglichkeit“ getestet: Für eine Urlaubsreise mit der Bahn wichtige Kriterien wie Komfort, Gepäcktransport und Informationen wurden an den Bahnhöfen von den TesterInnen überprüft. Dabei setzte sich zum Beispiel das Gesamtkriterium Gepäcktransport aus verschiedenen Merkmalen zusammen:

- Rolltreppen bzw. Rollbänder vorhanden/einsatzbereit,
- Gepäckwagen vorhanden/einsatzbereit,
- Gepäckaufbewahrung/Schließfächer vorhanden/einsatzbereit,
- Lift vorhanden/einsatzbereit.

Die Ergebnisse

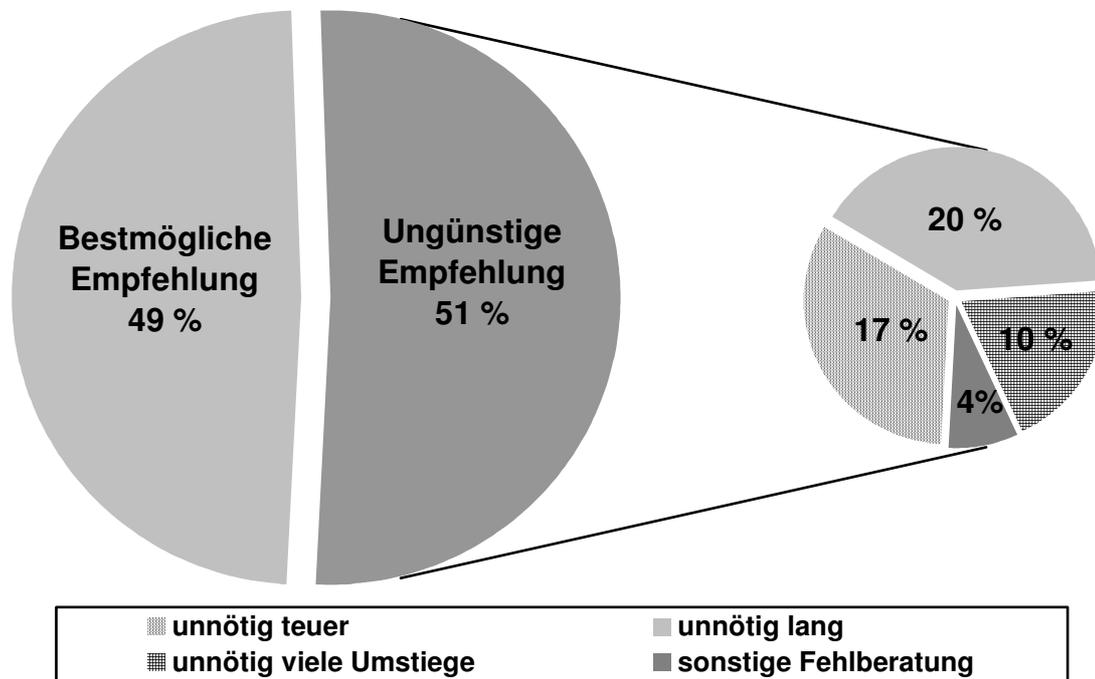
2003 und 2004 ließ der VCD die Beratungsqualität für „normale“ Bahnfahrten ermitteln. Das Ergebnis ließ in beiden Jahren zu Wünschen übrig: Nur zwei Drittel der Test-KundInnen bekamen die bestmögliche Reiseempfehlung.

Im VCD Bahntest 2005 wurden exemplarische Urlaubsverbindungen abgefragt, was die Untersuchung deutlich komplexer machte. Das Ergebnis fällt noch viel schlechter aus als in den Vorjahren. Nur rund die Hälfte (49 %) der TesterInnen erhielten im DB-Reisezentrum oder im Reisebüro die bestmögliche Empfehlung für ihre Urlaubsreise. Und das, obwohl die Auskunfts-wünsche weder außergewöhnlich noch konstruiert waren.

Vier unterschiedliche Gründe führten dazu, dass etwa die Hälfte der empfohlenen Verbindungen nicht als optimal gewertet wurden: sie waren entweder zu teuer, dauerten zu lang, waren mit zu vielen Umstiegen verbunden oder es gab eine komplette Fehlberatung.

Den größten Anteil bildete die Gruppe der unnötig langen Reisen mit 20 %, dicht gefolgt von zu teuren Verbindungen mit 17 % und unnötigen Umstiegen mit 10 %. Sonstige Fehlberatungen machten 4 % aus. Sie lagen vor, wenn entweder ein völlig falscher Zielort angeboten wurde, oder ein Produkt (ICE) angeboten wurde, das mit dem entsprechenden Reisetyp (Fahrradreise) nicht kompatibel war.

Anteil bestmögliche und ungünstige Empfehlungen



Beispiele

1. Zu viele Umstiege

Fahrradreise von Peine (Niedersachsen) nach Serams (Rügen),
 Testdatum: 9 Wochen vor Abreise,
 Reisende: 2 Erwachsene, eine Bahncard 50 vorhanden,
 abgefragt in DB-Reisezentrum.

DB-Anteil bis Putbus bzw. Binz:

	Empfohlene Verbindung (bis Putbus)	Optimale Verbindung (bis Binz)	Differenz
Preis	114,60 €	109,50 €	5,10 €
Dauer	15:20 Std.	15:04 Std.	+16 Minuten
Umstiege	7	4	3

Der Sparpreis 50 war erhältlich und wurde angeboten.

Die empfohlene Verbindung geht von Peine bis Putbus. Es wurde bei der Beratung darauf hingewiesen, dass vor Ort weitere Kosten anfallen, um nach Serams zu gelangen. Für diese Weiterverbindung lägen dem Reisezentrum jedoch keine Fahrpläne oder Buchungsmöglichkeiten vor.

Ab Putbus besteht tatsächlich die Möglichkeit, die Schmalspurbahn "Rasender Roland" zu nutzen. Die Gesamtreise verlängert sich dadurch um 135 Minuten und verteuert sich um 12,80 €. Putbus ist jedoch nur ca. 6 km von Serams entfernt, so dass auch eine Direktfahrt mit dem Fahrrad hätte empfohlen werden können.

Die optimale Verbindung geht von Peine bis Ostseebad Binz. Ab Binz besteht die Möglichkeit, die Schmalspurbahn "Rasender Roland" zu nutzen. Die Reisedauer verlängert sich dadurch um 91 Minuten und verteuert sich um 6,40 €. Binz ist jedoch nur ca. 3 km von Serams entfernt, so dass sich hier bestimmt eine Direktfahrt mit dem Fahrrad gelohnt hätte.

In der folgenden Tabelle wird für die optimale Verbindung angenommen, dass eine Direktfahrt mit dem Fahrrad gemacht wurde. Für diese zusätzliche "Anstrengung" wurde zusätzlich ein Umstieg gewertet. Die zusätzliche Reisezeit wurde mit 120 Minuten ebenfalls großzügig angenommen.

Gesamtstrecke bis Serams:

	Empfohlene Verbindung (mit "Rasendem Roland" bis Serams)	Optimale Verbindung (per Fahrrad bis Serams)	Differenz
Preis	127,40 €	109,50 €	17,90 €
Dauer	17:35 Std.	17:04 Std.	+31 Minuten
Umstiege	9	5	4

Alle Preisangaben sind ohne Reservierungen oder Fahrradkarten.

2. Zu teuer (und zu lang)

Wochenreise von Hanau nach Paris,
 Testdatum: 8 Wochen vor Abreise,
 Reisender: ein Erwachsener mit Bahncard 25,
 abgefragt in DB-Reisezentrum.

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz
Preis	120,40 €	96,10 €	24,30 €
Dauer	13:51 Std.	12:18 Std.	+93 Minuten
Umstiege	2	3	-1

Sparpreis 50 war erhältlich und wurde angeboten.

Empfohlene Verbindung geht über Frankfurt bis Paris Est. Die optimale Verbindung ist über Köln bis Paris Nord. ab Köln mit dem Thalys zum Smilys-Sonderpreis.

3. Zu lang

Städtereise von Stendal nach Hamburg-Ohlsdorf,
 Testdatum: 4 Wochen vor Abreise,
 Reisender: ein Student ohne Bahncard,
 abgefragt in Reisebüro mit DB-Lizenz.

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz
Preis	33,50 €	35,00 €	-1,50 €
Dauer	5:36 Std.	4:26 Std.	+70 Minuten
Umstiege	4	4	0

Sparpreis 50 war erhältlich und wurde angeboten.

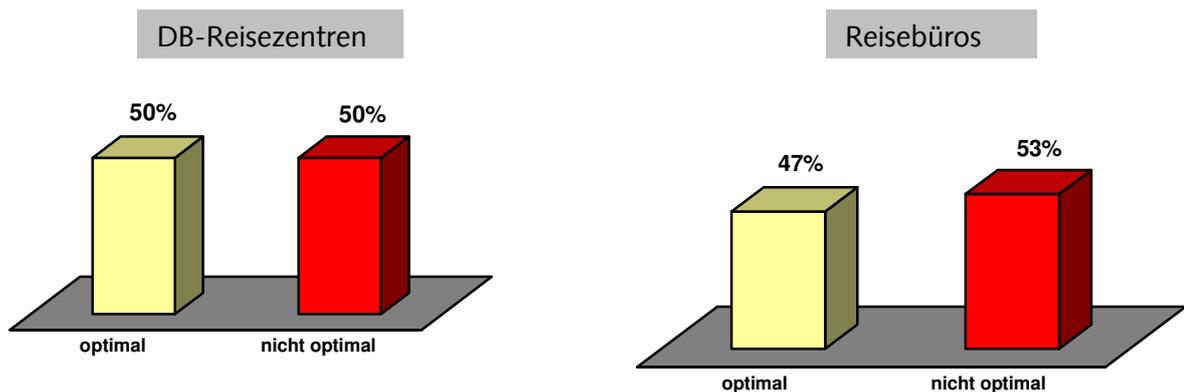
Die Beratungsqualität bei Urlaubsreisen mit der Bahn wurde zudem nach verschiedenen weiteren Faktoren untersucht:

- Optimale Beratung unterteilt nach Vertriebsart (DB-Reisezentrum oder Reisebüro),
- optimale Beratung unterteilt nach Verkehrsart (mit und ohne Nahverkehr),
- optimale Beratung unterteilt nach Personenkonstellationen (Familie, Gruppe, Paar, Single),
- optimale Beratung unterteilt nach Reisetypen (Fahrradreise, Städtereise und Wochenreise),
- Wartezeit und Beratungsdauer,
- Zusatzangebote.

Vertriebsart

Die DB-Reisezentren lagen mit 50 % optimalen Empfehlungen etwas besser als die Reisebüros mit 47 %, jedoch handelt es sich hierbei nicht um einen statistisch signifikanten Unterschied. Auffällig war, dass die DB-Reisezentren weniger zu teure Empfehlungen (15 %) im Vergleich zu den Reisebüros (21 %) anboten. Dagegen wurden in den Reisezentren mit 11 % häufiger zu viele Umstiege empfohlen als in den Reisebüros (7 %).

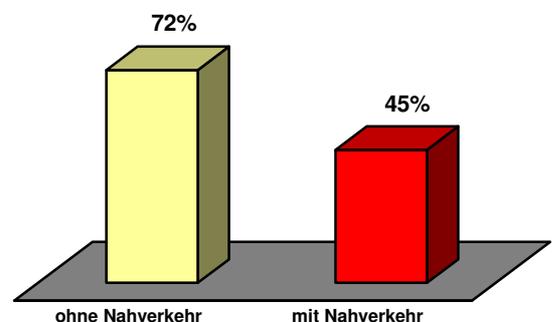
Empfehlungen unterteilt nach Reisezentrum und Reisebüro



Verkehrsart

Ein signifikanter Unterschied im Ergebnis zeigt sich, wenn man betrachtet, ob bei den Reiseverbindungen auch der Nahverkehr beteiligt war oder nicht. Für Reisen ohne Nahverkehrsbeteiligung wurde in 72 % der Fälle die optimale Verbindung angeboten. Wurde jedoch eine Reise abgefragt, wo entweder der Zubringer zum Fernverkehrsbahnhof oder die Weiterfahrt zum Zielort Nahverkehrszüge oder Busse erforderlich machte, sank die Quote auf nur noch 45 % optimale Verbindungen.

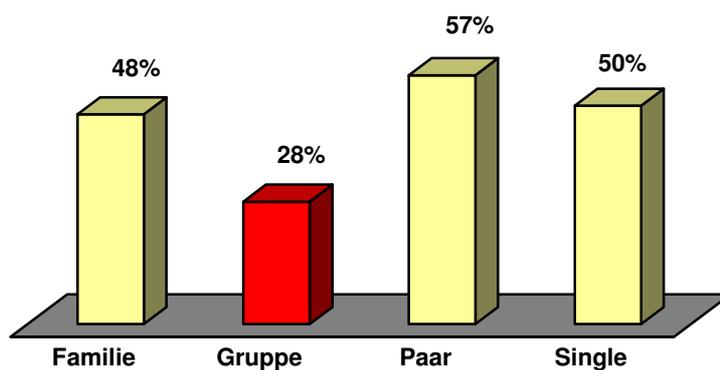
Optimale Beratung nach Verkehrsart



Personenkonstellation

Im Rahmen der Untersuchung wurden verschiedene Personenkonstellationen (Familie, Gruppe, Paar und Single) abgefragt. Während die Anteile optimaler Empfehlungen bei Familien (48 %), Paaren (57 %) und Singles (50 %) keine Auffälligkeiten zeigen, gibt es bei den Gruppen (fünf Erwachsene) mit nur 28 % optimaler Empfehlungen einen deutlichen Abfall.

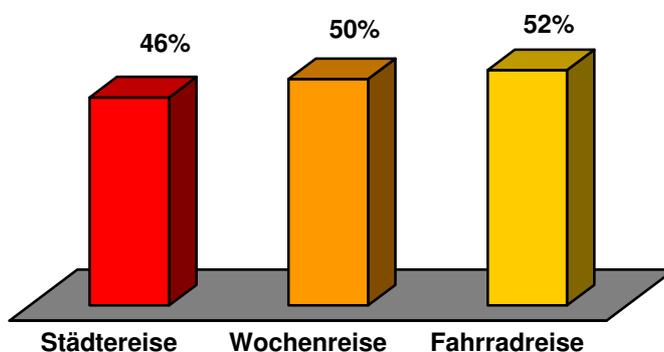
Unterteilung nach Personenkonstellationen



Reisetypen

Die gesamte Untersuchung wurde auch nach den gängigen Reisetypen Fahrradreise, Städtereise und Wochenreise unterteilt. Hierbei konnten allerdings keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Reisetypen festgestellt werden. Interessant ist jedoch, dass die Fahrradreisen mit 52 % optimalen Empfehlungen etwas besser abschneiden im Vergleich zu Wochenreisen mit 50 % und Städtereisen mit 46 %.

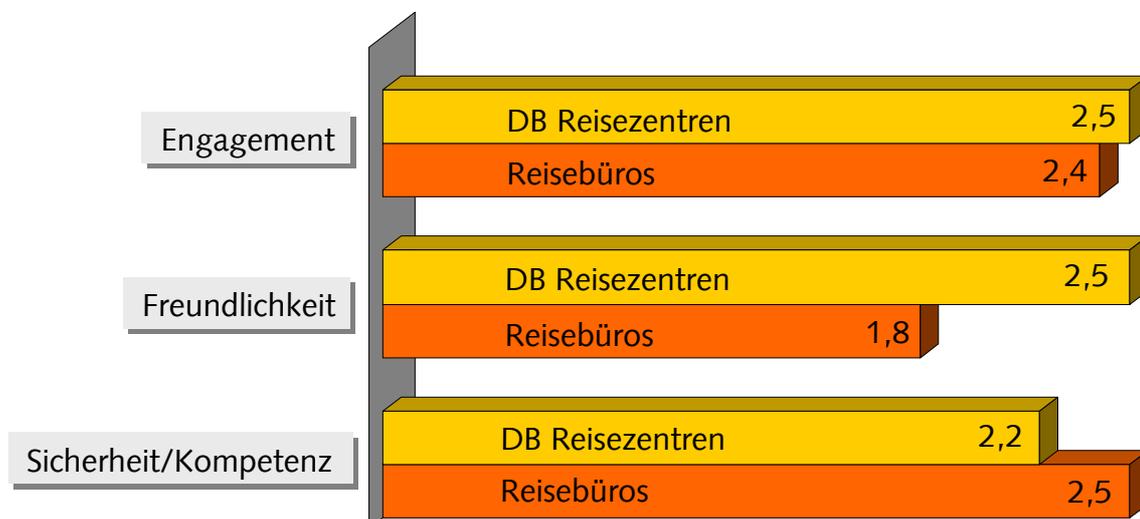
Unterteilung nach Reisetyp



Freundlichkeit und Engagement

Während die Beratungsqualität in Bezug auf Urlaubsreisen sich als unbefriedigend herausgestellt hat, sieht es beim persönlichen Eindruck, den das Personal auf die TesterInnen machte, wesentlich freundlicher aus. Anhand eines standardisierten Fragebogens beurteilten die TesterInnen Kompetenz und Sicherheit während der Beratung sowie Freundlichkeit und Engagement der BeraterInnen nach Schulnoten (1 = sehr gut, 6 = ungenügend). Dabei wurde das Engagement sowohl in den Reisezentren als auch in den Reisebüros von den TesterInnen identisch mit 2,5 bewertet. Auffällig sind die besonders guten Noten für Reisebüros bei der Freundlichkeit mit 1,8 im Vergleich zur immer noch guten Durchschnittsnote 2,5 für die Reisezentren. Dagegen erhielten die DB-Reisezentren bei der subjektiven Einschätzung hinsichtlich Sicherheit und Kompetenz mit 2,2 die bessere Note gegenüber den Reisebüros mit 2,5.

Engagement und Freundlichkeit (Schulnoten)



Wartezeit und Beratungsdauer

Hinsichtlich der Wartezeit gab es deutliche Unterschiede zwischen den beiden Vertriebstypen. Während die Wartezeit in den DB-Reisezentren durchschnittlich 7:25 Minuten betrug, mussten die TesterInnen in den Reisebüros nur 1:27 Minuten warten. Dagegen betrug die Beratungsdauer in den Reisebüros im Durchschnitt 15:26 Minuten, während die Beratung in den DB-Reisezentren nach durchschnittlich 6:46 Minuten abgeschlossen war.

Zusatzangebote

Die TesterInnen waren instruiert, sich nur nach einer Bahnreise zu erkundigen, sich gegenüber den BeraterInnen aber aufgeschlossen zu zeigen für Zusatzangebote wie z.B. dem Reisepaket der DB AG, Reiseversicherungen, regionalen Angebote im Urlaubsgebiet etc. Leider wurde keinem der TesterInnen ein Angebot dieser Art unterbreitet. Nur in 4 % der Fälle wurde den TesterInnen im DB-Reisezentrum eine Bahncard angeboten, in den Reisebüros sogar nur in 2 % der Fälle. Etwas besser sah es im Hinblick auf Sitzplatzreservierungen aus. Den TesterInnen wurden in 61 % der Fälle in den Reisebüros und in 51 % der Fälle in den DB-Reisezentren Reservierungen angeboten.

Bahnhofs-Check

Die exemplarische Überprüfung von 22 potenziellen Abfahrts- und Ankunftsbahnhöfen brachte ein zufriedenstellendes Ergebnis aus Sicht der BahnurlauberInnen. Alle untersuchten Bahnhöfe wurden nach den aufgestellten Kriterien (siehe Methode) als „urlaubstauglich“ eingestuft. Die Bahnhöfe Wernigerode (Harz), Konstanz (Bodensee), Dresden, Magdeburg und Bergen auf Rügen wiesen leichte Mängel auf, sind insgesamt aber dennoch als urlaubstauglich zu bezeichnen.

	gut
	leichte Mängel
	schwere Mängel

Bremen	
Kiel	
Hannover	
Köln	
Dortmund	
Frankfurt	
Friedrichshafen (Bodensee)	
Nürnberg	
Westerland (Sylt)	
Leipzig	
Hamburg Hbf	

Ulm	
Waren (Müritz)	
Paderborn	
Berlin-Zoo	
Mainz	
Oberstdorf	
Wernigerode (Harz)	
Konstanz	
Dresden	
Magdeburg	
Bergen (Rügen)	

Die Konsequenzen und Forderungen

Beratungsqualität

Software

Die DB AG wirbt gerne damit, die größte europäische Mobilitätsdienstleisterin zu sein und erhebt in diesem Zusammenhang den Anspruch, die gesamte Reisekette von Tür zu Tür sowohl für den Güter- als auch den Personenverkehr organisieren und bedienen zu können. Im Falle des Personenverkehrs darf sich diese Dienstleistung nicht nur auf Geschäftsreisen bzw. Fernverkehrsverbindungen zwischen großen Zentren beziehen, dieser Service muss genauso für Urlaubsreisen gelten. Dennoch ist die ermittelte Beratungsqualität mangelhaft.

Ein Grund für die unbefriedigende Beratungsqualität war in den vergangenen Jahren die mangelhafte Beratungssoftware, die es nicht leisten konnte, wechselnde Sonderangebote, Kombiierbarkeit von Angeboten sowie die Kontingentverfügbarkeit optimal zu berücksichtigen. Die DB AG hat in der Vergangenheit mehrfach öffentlich sowie in Gesprächen mit dem VCD eine Verbesserung des Systems angekündigt, damit das Schalterpersonal Bahnreisende optimal beraten kann. Dazu ist es bisher offensichtlich nicht gekommen.

- **Der VCD fordert die DB AG daher auf, ihre Beratungs- und Buchungssoftware endlich zu überarbeiten und so von technischer Seite eine optimale Beratung zu gewährleisten.**

Das seit Sommer 2004 bestehende und Anfang Juni 2005 bekannt gewordene Problem zu teuer verkaufter Mehrpersonentickets an Automaten unterstreicht diese Notwendigkeit. Die DB hat angekündigt, diesen Fehler nicht zu beseitigen. Sie will darauf warten, dass sich das Problem mit der Abschaffung des Mitfahrerrabatts für Bahncard-BesitzerInnen Mitte Dezember 2005 von selbst erledigt. Diese Haltung ist aus Sicht des VCD nicht akzeptabel, zumal aus Sicht des Umwelt- und Verbraucherverbandes die Abschaffung des Mitfahrerrabatts falsch ist. Der VCD kämpft aktiv für dessen Erhalt.

Personal

Das Beratungspersonal kennt des Streckennetz nur sehr unzureichend. Dies wird vor allem deutlich, wenn mögliche Zielbahnhöfe in beliebten Urlaubsregionen nicht bekannt sind und entsprechend auch nicht angeboten werden, wie beispielsweise Binz auf Rügen.

Die Marketingstrategie der DB AG ist es zudem, mit wechselnden Sonderangeboten NeukundInnen zu gewinnen. Mit speziellen regionalen Angeboten, wie den Ländertickets, Ostseeticket oder Europa-Spezial wird außerdem auf die jeweilige Situation vor Ort eingegangen. Für spezielle Fahrten werden zudem besondere Leistungen angeboten, so z.B. das Reisepaket für 11 Euro. Es beinhaltet Platzreservierung, Gepäcktransport und weitere Serviceleistungen.

Eine solche Strategie kann nur erfolgreich sein, wenn das Beratungspersonal über diese Angebote umfassend Bescheid weiß und die KundInnen dahingehend berät. Den TesterInnen im VCD Bahntest 2005 wurde aber weder das Reisepaket angeboten, noch konnten die BeraterInnen sie über regionale Angebote informieren.

- **Der VCD fordert die DB AG daher auf, ihr Personal besser zu schulen und insbesondere in alle bundesweiten und regionalen Sonderangebotsaktionen frühzeitig und umfassend einzuweisen.**

Fahrplan- und Fahrpreisinformationen

Der Öffentliche Verkehr stellt ein komplexes Gefüge dar, das auf ein reibungsloses Zusammenspiel unterschiedlicher Leistungsträger angewiesen ist. Für VerbraucherInnen ist eine Reise mit Bus und Bahn nur attraktiv, wenn ein durchdachter Gesamtfahrplan eine geschlossene Reisekette vom Start- zum Zielpunkt ermöglicht. Auch der Übergang zwischen Nah- und Fernverkehr muss dabei reibungslos funktionieren, unabhängig davon, welches Unternehmen die Verkehrsleistung anbietet. In einem auf Wettbewerb angelegten Öffentlichen Verkehrsmarkt muss sichergestellt sein, dass das Fahrplanangebot umfassend ist und die Verkehrsleistungen aller Anbieter enthält.

Der VCD Bahntest 2005 hat ergeben, dass hier nachgebessert werden muss. Zwar sind Bahnfahrten, die im Schienennahverkehr von Wettbewerbern der DB AG angeboten werden, in das Verkaufssystem integriert. Über den Nahverkehrsanschluss mit dem Bus oder der Fähre werden Reisende am Schalter und im Reisebüro jedoch nicht informiert, obwohl das im online-Angebot der DB AG durchaus möglich ist.

- **Der VCD fordert den Gesetzgeber daher auf, die Erstellung der Fahrplanmedien als Teil der Eisenbahninfrastruktur zu definieren. Das Infrastrukturunternehmen sollte für die Erstellung der Fahrplanmedien von den Wettbewerbern anteilige Entgelte erheben.**

Damit würde das für die Nutzung der materiellen Infrastruktur (Schienentrassen) praktizierte Verfahren auf die Nutzung der immateriellen Infrastruktur (Fahrplaninformationen) übertragen.

Übersichtliche und transparente Fahrplan- und Fahrpreisinformationen sind auch im grenzüberschreitenden Verkehr eine Voraussetzung für die Attraktivität der Urlaubsreise mit Bus und Bahn. Das Zusammenwirken der nationalen Bahngesellschaften steckt hier noch in den Kinderschuhen, das Preiswirrwarr ist groß.

So gibt es beispielsweise bei der europäischen Bahngesellschaft Thalys bis zu 20 verschiedene Preise, je nach dem welcher Tarif für welchen Zug noch buchbar ist. Völlig unübersichtlich sind sogenannte „Marktpreise“ in Frankreich (TGV), Schweden und in Spanien. Die Fahrpreise werden dabei willkürlich festgelegt, jeweils nach erwarteter Auslastung des Zuges.

- **Der VCD fordert die nationalen Eisenbahngesellschaften in Europa daher auf, die Abstimmung und Vereinheitlichung der grenzüberschreitenden Fahrpläne und Preise zügig anzugehen.**

Bahnhofs-Check

Bahnhöfe sind nicht nur Haltepunkte für Züge und Umsteigemöglichkeiten für Reisende. Attraktiv und reisefreundlich ausgestattet können sie ein angenehmer Aufenthaltsort sein. Das hat die DB AG verstanden und ihre Bahnhöfe dementsprechend umgebaut. Das trifft zumindest auf die Stationen zu, die im Rahmen des VCD Bahntests 2005 untersucht wurden.

- **Aus Sicht des VCD ist anzustreben, dass die vorgefundenen Serviceeinrichtung und Informationsmöglichkeiten auf allen Bahnhöfen zum Standard werden.**

Kontakt

Verkehrsclub Deutschland (VCD) e.V.

Heidi Tischmann, Verkehrsreferentin
Kochstraße 27
10969 Berlin
Tel: 030/28 03 51-36
Fax: 030/28 03 51-10
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>