

VCD Hintergrund

VCD Bahntest 2006: Unterwegs durch Europa

Ziele, Methode und Ergebnisse

April 2006

Kontakt

Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

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: 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: www.quotas.de

Wir bewegen Menschen – ökologisch und sicher!

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

Der VCD Bahntest 2006 mit dem Untertitel »Unterwegs durch Europa« untersucht die Beratungsqualität für Auslandsreisen in den Reisezentren der Deutschen Bahn AG (DB AG) und in Reisebüros, die in der Regel über eine DB-Lizenz verfügen. Dafür fragten die TesterInnen nach fünftägigen Städtereisen sowie nach zweiwöchigen Urlaubsreisen in große Städte des benachbarten Auslands – sowohl für Singles als auch für Familien. Bei der Untersuchung der Beratungsqualität spielte nicht nur der Erhalt einer optimalen Verbindung eine Rolle, sondern u.a. auch die Verfügbarkeit von Kontingenten, die Kompetenz und Freundlichkeit des Beratungspersonals und die Länge der Wartezeit.

Der Hintergrund

Der VCD setzt sich seit 20 Jahren 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.

Sowohl beim Güter- als auch beim Personenverkehr gibt es gute Gründe, die Schiene gegenüber der Straße und dem Luftverkehr zu fördern. Denn die Bahn belastet die Umwelt weniger als ihre Konkurrenten, zudem gilt es, Staus zu verringern. Die europäischen Eisenbahnen sind in den letzten Jahren gegenüber dem Straßen- und Luftverkehr jedoch deutlich ins Hintertreffen geraten: So sank beispielsweise der Anteil des grenzüberschreitenden Güterverkehrs gemessen an der Verkehrsleistung zwischen 1982 und 2002 von 35,9 auf 8,5 Prozent (Eurostat).

Der Personenverkehr ist ein noch weitaus sensiblerer Bereich als der Güterverkehr. Die Bahn hat europaweit inzwischen nur noch einen Anteil von 6,3 Prozent am Personenverkehr, vor 30 Jahren waren es noch mehr als zehn Prozent. Immer weniger Menschen reisen auf der Schiene, immer mehr steigen in das Auto oder das Flugzeug.

Die Europäische Kommission versucht gegen den Trend anzugehen. Sie hat erkannt, dass durch die Erweiterung der EU, durch die steigende Anzahl beruflich grenzüberschreitend tätiger Personen, durch Zuwachsraten im Tourismus und durch die wachsende Zahl der Menschen im Ruhestand, die über genügend Mittel und Zeit zum Reisen verfügen, die Nachfrage am grenzüberschreitenden Bahnverkehr steigt.

Dank schneller Züge soll der Schienenverkehr bis 2010 um 25 Prozent zulegen. In Zukunft soll es möglich sein, mit dem Zug 3000 Kilometer an einem Tag von Warschau nach Madrid, vielleicht sogar von Tallinn nach Lissabon zu reisen, mit Tempo 300 quer durch den Kontinent. Die EU-Kommission will, dass Europa in 15 Jahren von einem Hochgeschwindigkeitsnetz überzogen ist. Dabei geht es um etwa 30 Verkehrsprojekte, überwiegend Schienenwege, deren Kosten mittlerweile auf etwa 600 Milliarden Euro veranschlagt werden.

Aber der Plan krankt an fehlendem Geld und nationalen Egoismen. So gut es geht schützen die Länder ihre Bahnen vor der ausländischen Konkurrenz und sind daher strikt dagegen, ihre Personenverkehrsnetze dem Wettbewerb und damit ausländischen Bahnunternehmen auszusetzen. Außerdem werden noch immer gerne technische Eigenarten gepflegt. Mit verschiedenen Spurweiten und Stromversorgungen kann man inzwischen umgehen, doch speziell im

Hochgeschwindigkeitsverkehr machen Bremssysteme und Signalvorschriften Probleme. Ein Beispiel: Obwohl das neue ICE-Modell von Anfang an als internationaler Zug konzipiert war, dauerte es fünf Jahre, bis der ICE 3 für die Strecke Frankfurt - Paris auch auf französischer Seite zugelassen wurde. Dann erst waren alle Vorschriften erfüllt.

Die Untersuchung

Eine Reise mit der Bahn in das Ausland ist noch immer etwas Besonderes. Das zeigen auch die Fahrgastzahlen der DB AG. 118,7 Millionen Menschen waren im Jahr 2005 im Fernverkehr der DB AG unterwegs, davon 9,5 Millionen in das benachbarte Ausland, also acht Prozent.

Leider ist es für viele Menschen inzwischen fast selbstverständlich, in das eigene Auto oder in das Flugzeug zu steigen, wenn sie auf Reisen gehen. Die Buchung einer Flugreise ist vergleichsweise einfach, u.a. zeigt das Buchungssystem die jeweils verfügbaren Preise für den gewünschten Flug an. Bei Bahnreisen erfährt man hingegen den jeweiligen Preis häufig erst bei der endgültigen Buchung.

Die Planung einer Auslandsreise mit der Bahn bietet weitere Tücken. Es kommt vor, dass gegenüber dem theoretischen Angebot verbilligte Tarife in der Praxis nicht angeboten werden. Die Anerkennung von Rabatten durch die RailPlus-Karte ist von Land zu Land unterschiedlich, Sparpreise werden immer mehr eingeschränkt. Wird ein Umsteigen im Ausland notwendig, ist es fast unmöglich, Ticketpreise für den Anschlusszug herauszufinden. Die Schwierigkeiten scheinen gewollt, denn jede europäische Bahn will ihr Geld über den Fahrkartenverkauf selbst verdienen. Das ist auch ein Grund dafür, dass es immer weniger attraktive Angebote im grenzüberschreitenden Verkehr gibt.

Diese Beispiele machen deutlich, dass Reisende für Bahnauslandsreisen umfassende und kompetente Beratung benötigen. Verbindungen und Preise sind zu ermitteln, besondere Sparangebote und die Anerkennung der deutschen Bahncards zu berücksichtigen. Und es gibt »Spezialfälle«, die nicht jeder kennt, z.B. Direktverbindungen zu Urlaubszielen, die nicht täglich angeboten werden.

Mit dem VCD Bahntest 2006 sollen deswegen folgende Fragen beantwortet werden: Ist das Beratungspersonal in DB Reisezentren und in Reisebüros in der Lage, für Reisen in das europäische Ausland optimal zu beraten? Empfiehlt es die beste Strecke und den günstigsten Preis? Ist es überhaupt möglich, alle Informationen für eine optimale Beratung zu erhalten?

Das Ziel

Die Ergebnisse des VCD Bahntests 2006 »Unterwegs durch Europa« sollen Hinweise darauf liefern, wie die Beratung für Reisen mit der Bahn in das benachbarte Ausland zu verbessern ist und was getan werden muss, damit eine gute Beratung überhaupt möglich ist. Denn die Wahl des Verkehrsmittels hängt nicht nur von Reisezeiten, Fahrpreisen und der Bequemlichkeit des Reisens ab, sondern eben auch von den verlässlichen Informationen über Verbindungen und Preise im Vorfeld der Reise.

Die aus dem Bahntest abgeleiteten Forderungen und Verbesserungsvorschläge wird der VCD wie in den Jahren zuvor an die Verantwortlichen in der Politik und bei der Bahn weitergeben. Der Kreis der Verantwortlichen ist in diesem Jahr allerdings größer geworden: Kritik und Verbesserungsvorschläge für die Optimierung von Auslandsreisen richten sich nicht nur an deutsche Politiker und Politikerinnen und die DB AG, sondern auch an die EU-Kommission und die europäischen Bahnen.

Methodik

Beratungsqualität »Unterwegs durch Europa«

Die Untersuchungsmethode des VCD Bahntests 2006 bestand aus einem zweiwöchigen Mystery-Shopping. In der Zeit vom 27. Februar bis 12. März 2006 führten zehn Quotas-Mystery-Shopper 120 Tests in DB-Reisezentren und 60 Tests in Reisebüros (überwiegend mit DB Lizenz) durch. **Die TesterInnen fragten dabei 180 Bahnverbindungen ins Ausland ab.** Sämtliche 180 Beratungen konnten reibungslos durchgeführt werden.

Die Parameter einer Auslandsreise bestanden aus:

- dem Abfahrts- und Zielort, wobei der Abfahrtsort in der Nähe des Ortes der Beratung lag
- dem Reisetyp, d.h. einer fünftägigen Städtereise oder einer zweiwöchigen Urlaubsreise
- der Personenkonstellation und dem Reisendenprofil

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

Damit Fahrpreise sowohl für Einzelreisende als auch für Familien abgefragt werden konnten, wurden den Tests unterschiedliche Reisendenprofile zugrunde gelegt. Ebenso gab es Anfragen zu Reisen, bei denen die Reisenden eine oder mehrere Bahncards 25, Bahncards 50 oder keine Bahncard besaßen.

Eingang in die Zuordnung fanden unter anderem Faktoren wie Zahl und Alter der Reisenden, Reisezeitpunkt (50 Prozent über Ostern und 50 Prozent vor oder nach Ostern), 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 durch DB- oder Reisebüro-MitarbeiterInnen beraten.

Die Ergebnisse der Beratung, also Zugverbindungen und Preisangaben, druckte das Beratungspersonal 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 (eins = sehr gut, sechs = 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

Die »Spielregeln« für eine optimale Reise

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

- Preis
- Reisedauer
- Zahl der Umstiege

Die Gewichtung der Faktoren und die Bewertung des jeweiligen Angebotes kann sehr unterschiedlich vorgenommen werden. Um eine Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Regeln, die sich für die VCD Bahntests 2003, 2004 und 2005 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 zwölf Euro je Reisendem bewirken (fünf Minuten = ein Euro).
- Eine schnellere Verbindung sollte bei einer Stunde Zeitersparnis maximal zwölf Euro pro Reisendem zusätzlich kosten (fünf Minuten = ein Euro).
- Ein zusätzlicher Umstieg sollte eine Ersparnis je Reisendem einbringen von mindestens vier Euro bei Städtereisen und mindestens acht Euro bei zweiwöchigen Urlaubsreisen.

Nach gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Faktoren Preis, Reisedauer und Zahl der Umstiege durfte die Gesamtbewertung der angebotenen Verbindung nicht mehr als zehn Prozent gegenüber der Referenzverbindung teurer sein, um noch als optimal angesehen zu werden. Der maximale Abstand pro Fahrt durfte jedoch 30 Euro nicht überschreiten.

Kriterien bei der Auswahl der Strecken

Bei der Auswahl der Strecken, für die die Mystery-Shopper eine Beratung abfragten, wurden verschiedene Kriterien zu Grunde gelegt. Ausgewählt wurden beliebte Verbindungen von Deutschland in das benachbarte Ausland. Dabei sollte die Fahrtzeit möglichst zwölf Stunden nicht überschreiten. Bei den Zielorten handelte es sich um größere Städte oder Urlaubsorte.

Ganz bewusst wurden Strecken ausgewählt, auf denen es interessante Flugverbindungen im Angebot gibt. Getestet werden sollte so, ob eventuell ein Flug empfohlen wurde, obwohl ausdrücklich nach einer Bahnreise gefragt wurde. Bei den Strecken sollte es außerdem Auswahlmöglichkeiten für die Beratenden bei der Fahrstrecke und bei den Produktarten (IC, ICE, Nachtzug, usw.) geben.

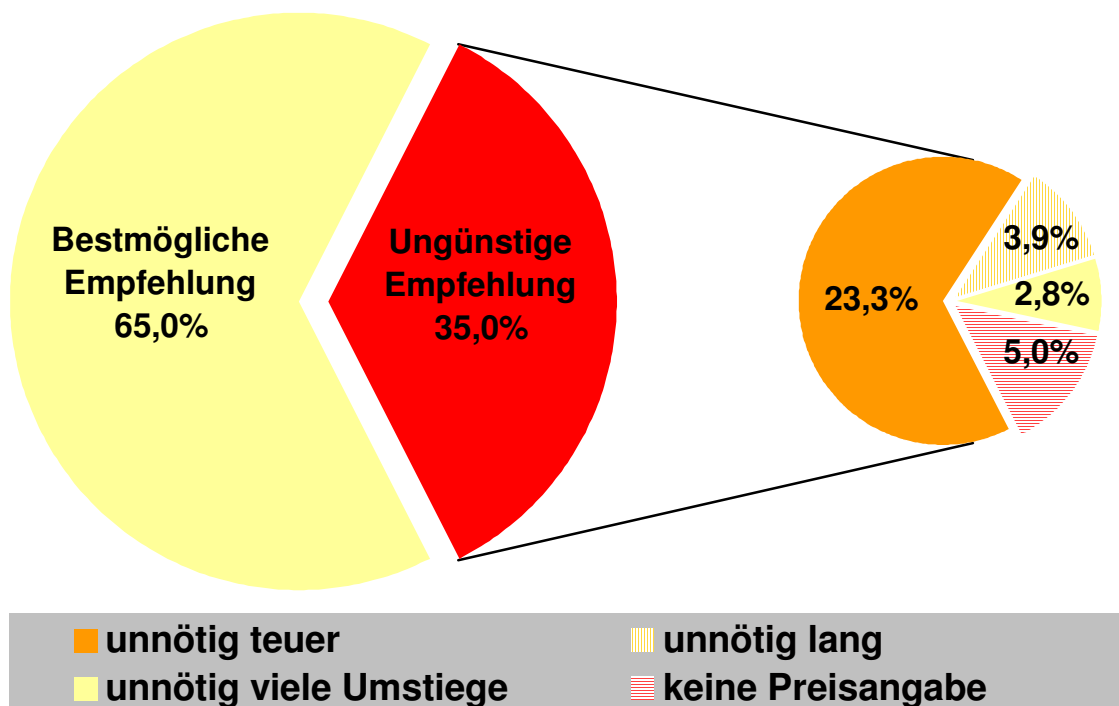
Abfahrtsort	Ankunftsort	Land	Produkte	Reisedauer
Berlin	Groningen	Niederlande	ICE, IC, Nahverkehr	ca. 5,5 – 8,5 h
Berlin	Wien	Österreich	ICE, IC, EC, NZ, Nahverkehr	ca. 9,5 – 14 h
Hamburg	Pilsen	Tschechien	ICE, EC, Nahverkehr	ca. 8 – 10,5 h
Hamburg	Zürich	Schweiz	ICE, IC, NZ, CNL	ca. 7,5 – 13 h
Kassel	Kopenhagen	Dänemark	ICE, EC, IC, NZ, Nahverkehr	ca. 7,5 – 11 h
Kassel	Warschau	Polen	ICE, EC, EN	ca. 8,5 – 10,5 h
Köln	Chur	Schweiz	ICE, EC, IC, CNL, Nahverkehr	ca. 6,5 – 10 h
Köln	Landeck	Österreich	ICE, IC, EC, Nahverkehr	ca. 7,5 – 13 h
Köln	Marseille	Frankreich	ICE, TGV, Thalys, Nahverkehr	ca. 7,5 – 11 h
München	Amsterdam	Niederlande	ICE, EC, IC; NZ, Nahverkehr	ca. 7,5 – 12 h
München	Paris	Frankreich	ICE, EC, IC, NZ, Thalys, Nahv.	ca. 8,5 – 10,5 h
München	Prag	Tschechien	ICE, Nahverkehr	ca. 6 – 8,5 h

Ergebnisse

Da in den VCD Bahntests der Vorjahre überwiegend innerdeutsche Bahnverbindungen abgefragt wurden, war zu vermuten, dass das Ergebnis des diesjährigen Tests schlechter ausfallen würde. Denn Auslandsverbindungen sind komplizierter und von mehr Faktoren abhängig als reine Inlandsverbindungen. Insofern ist das Ergebnis des VCD Bahntests 2006 besser als erwartet.

Dennoch bekamen nur zwei Drittel der TestkundInnen, die Verbindungen und Preise in das benachbarte Ausland abfragten, die bestmögliche Reiseempfehlung. In 35 Prozent der Beratungen war die empfohlene Reise zu teuer (23,3 Prozent), zu lang (3,9 Prozent) oder enthielt zu viele Umstiege (2,8 Prozent). Fünf Prozent der Beratungen sind deswegen nicht optimal, weil der endgültige Fahrpreis auch auf Nachfrage nicht genannt wurde.

Sobald die Sparpreise als mögliche Empfehlung wegfielen, weil die Kontingente bereits ausgeschöpft waren, war es für das Beratungspersonal offensichtlich schwieriger, das preisgünstigste Angebot zu ermitteln.



Beispiel 1: empfohlene Verbindung ist zu teuer

Städtereise, abgefragt in einem Reisebüro mit DB Lizenz

Von: Köln Hbf
 Nach: Chur (Schweiz)
 Testdatum: 5 Wochen vor Abreise
 Hinfahrt: Do. 13. April 2006
 Rückfahrt: Mo. 17. April 2006
 Reisende: Familie (42, 40, 15, 6) drei BC50

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz
Preis	423,00 €	229,70 €	193,30 €
Dauer	13:44 Std.	14:45 Std.	- 61 Minute
Umstiege	2	1	1

Bei der empfohlenen Verbindung wurde nur der Sparpreis 25 angeboten. Zudem wurde bei der Verbindung das 15-jährige Kind voll berechnet, obwohl es im Rahmen einer TEE Familienkarte kostenlos hätte reisen können. Zusatzinfo: Es hätte auch die Familien-Bahncard 25 angeboten werden können (Kosten für 2 Erw. von 51,50 € plus 5€ plus weitere 5€ für 1 Kind), damit hätte sich ein Gesamtpreis von 172,30 € plus 61,50 € = 233,80 € ergeben (zusätzliche Kosten 4,10€, dafür komplette Familien-Bahncard mit einem Jahr Gültigkeit).

Die optimale Beratung hingegen hätte den Sparpreis 50 und zudem zwei kostenlose Familienkinder berücksichtigt.

Beispiel 2: empfohlene Verbindung dauert zu lang

Urlaubsreise (14 Tage), abgefragt in einem DB-Reisezentrum

Von: München Hbf
 Nach: Amsterdam (Niederlande)
 Testdatum: 5 Wochen vor Abreise
 Hinfahrt: Sa. 08.04.2006
 Rückfahrt: Sa. 22.04.2006
 Reisende: Familie (42, 40, 15, 6) ohne BC

	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz
Preis	275,40 €	263,40 €	12,00 €
Dauer	17:16 Std.	14:47 Std.	+149 Minuten
Umstiege	2	2	0

Bei beiden Verbindungen wurde Sparpreis 50 berücksichtigt. Die optimale Reisedauer wurde jedoch in diesem Fall nicht berücksichtigt.

Beispiel 3: empfohlene Verbindung enthält zu viele Umstiege

Urlaubsreise (14 Tage), abgefragt in einem DB-Reisezentrum

Von: Hamburg Hbf
 Nach: Pilsen (Tschechien)
 Testdatum: 3 Wochen vor Abreise
 Hinfahrt: Sa. 25.03.2006
 Rückfahrt: Sa. 08.04.2006
 Reisender: Ein Erwachsener ohne Bahncard

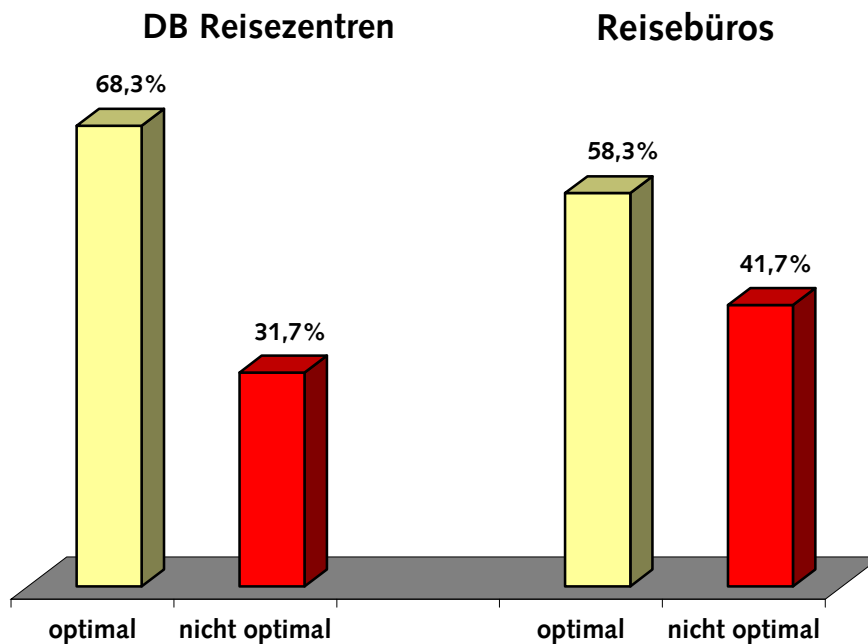
	Empfohlene Verbindung	Optimale Verbindung	Differenz
Preis	121,40 €	105,80 €	15,60 €
Dauer	18:56 Std.	18:44 Std.	+12 Minuten
Umstiege	5	2	3

Bei beiden Verbindungen wurde Sparpreis 50 berücksichtigt, jedoch wurde bei der empfohlenen Verbindung eine umständliche Route über Plattling und Bayerisch Eisenstein für die Hinfahrt gewählt, sowie bei der Rückfahrt eine Route über Cheb, Adorf und Leipzig.

Die optimale Verbindung wäre hin und zurück mit dem EC nach Prag und dann mit dem Regionalzug von Prag nach Pilsen.

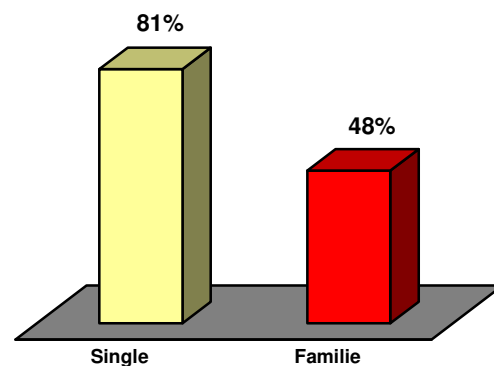
Vertriebsart

Die DB-Reisezentren haben im VCD Bahntest 2006 mit 68,3 Prozent optimalen Empfehlungen besser abgeschnitten als die Reisebüros mit 58,3 Prozent.



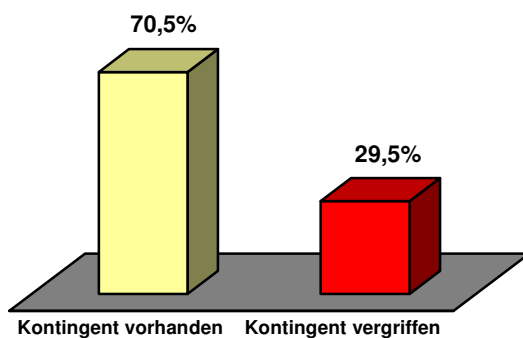
Beratung nach Anzahl der Reisenden

Wenn Gruppen, speziell Familien, gemeinsam verreisen, ist das Risiko einer Fehlberatung hoch. Das liegt in erster Linie an der Vielzahl der Sonderangebote, die sich außerdem von Land zu Land unterscheiden. Spezielle Länderangebote, wie die TEE-Familienkarte, die in Deutschland, der Schweiz und Österreich gültig ist, oder der französische Sparpreis Découverte Séjour werden häufig nicht empfohlen.



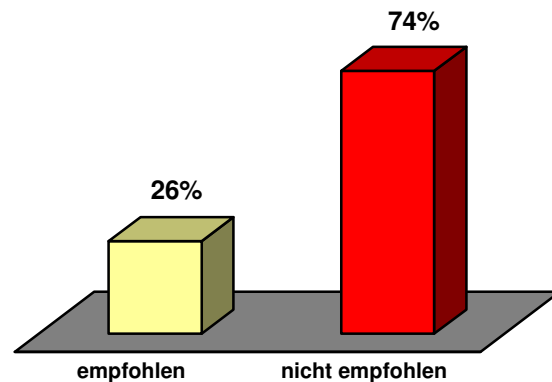
Verfügbarkeit der Kontingente

In 70,5 Prozent aller Testkonstellationen waren Sparpreise verfügbar.



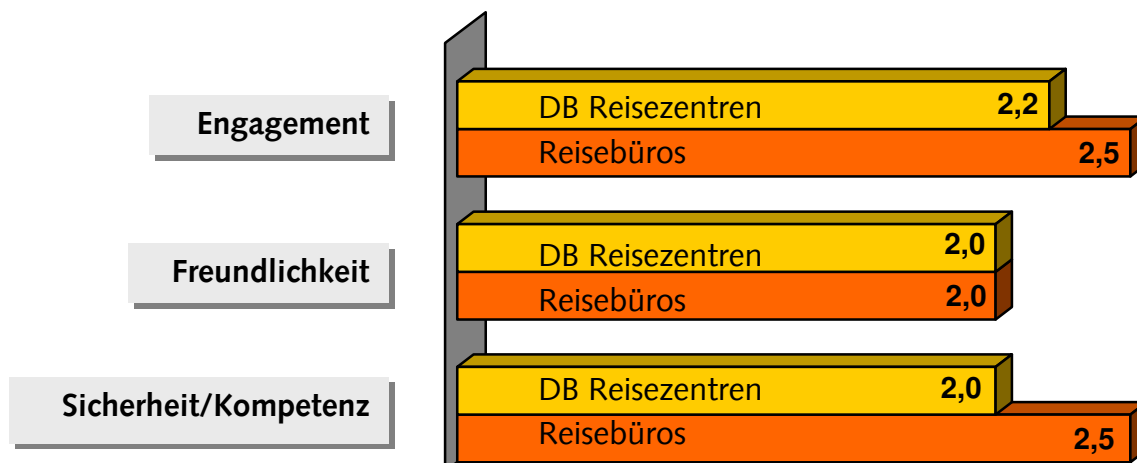
Bahncardempfehlung notwendig

Obwohl es in vielen Fällen notwendig gewesen wäre, den Kauf einer Bahncard zu empfehlen, um das optimale Angebot nutzen zu können, geschah dies nur in rund einem Viertel der entsprechenden Testberatungen.



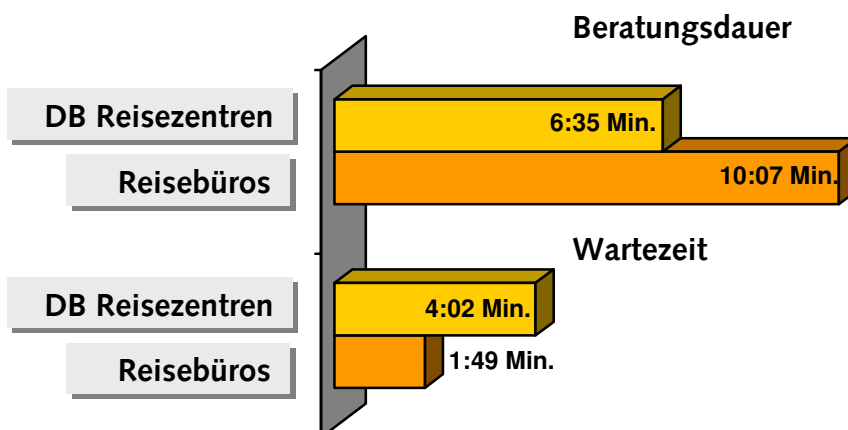
Engagement und Freundlichkeit

Gute Noten gab es wie in den vergangenen Jahren für Freundlichkeit und Engagement des Schalterpersonals ebenso wie der BeraterInnen im Reisebüro, wobei die KollegInnen am DB-Schalter etwas besser abschnitten. (eins = sehr gut, sechs = ungenügend)



Wartezeit und Beratungsdauer

Im Durchschnitt dauerten die Beratungen in den Reisebüros deutlich länger als in den DB-Reisezentren. Die Wartezeit war dort jedoch kürzer.



Konsequenzen und Forderungen

Software

Ein Grund für die unbefriedigende Beratungsqualität, die in den VCD Bahntests der vergangenen Jahre festgestellt wurde, war die mangelhafte Software der DB AG. Bereits für innerdeutsche Bahnverbindungen konnte sie es nicht leisten, wechselnde Sonderangebote, Kombinierbarkeit von Angeboten sowie die Kontingentverfügbarkeit optimal zu berücksichtigen.

Die DB AG hat inzwischen die neue Software »Neues Vertriebssystem« (NVS) eingeführt, die zwar noch nicht immer und überall reibungslos funktioniert, nach Aussage der DB AG aber mehr Möglichkeiten bietet als die vorherige. Unter anderem sei sie einfacher zu bedienen, die Verfügbarkeit von speziellen Angeboten (Globalpreise, Kontingente) könne damit festgestellt und zwischen schnellen oder preiswerten Verbindungen unterschieden werden.

Der VCD Bahntest 2006 hat ergeben, dass die neue Software noch ein deutliches Optimierungspotential hat, insbesondere für die Beratung bei Auslandsverbindungen. Es gab Probleme bei der Ermittlung von Globalpreisen, Sonderangeboten und der Kontingentverfügbarkeit. Unter anderem berücksichtigt die Software für Reisen in die Schweiz und Österreich nicht automatisch die mit diesen Ländern ausgehandelten Vergünstigungen »Trans European Excellence« (TEE). Offensichtlich bestehen auch Probleme bei der Ermittlung der Sondertarife für den Berlin-Warschau-Express und bei der Preisermittlung für die Strecke Hamburg – Pilsen.

Persönliche Beratung

Für die Planung und Buchung einer (Auslands-) Reise sind heute Computer und eine ausgefeilte Buchungssoftware unerlässlich, auch bei der DB AG. Die elektronische Basisauskunft stößt jedoch häufig an ihre Grenzen, weswegen weiterhin fachkundiges Personal die Voraussetzung für eine gute Beratungsqualität in DB-Reisezentren und Reisebüros ist. Das trifft insbesondere für Reisen in das Ausland zu. Das Nachschlagen im Auslandskursbuch und ein Blick auf die Streckenkarte können hier ausgesprochen hilfreich sein.

Der VCD Bahntest 2006 hat ergeben, dass das Beratungspersonal bei der Beratung für Reisen in das europäische Ausland Schwierigkeiten hat. Schon die verschiedenen Vergünstigungen und Sonderangebote der DB AG machen eine optimale Beratung schwierig, aber die vielen unterschiedlichen Auslandstarife und Sonderangebote sind eine echte Herausforderung, an der das Personal häufig scheitert.

Aber auch gängige Auslandsvergünstigungen hat das Beratungspersonal nicht im Blick, zum Beispiel die TEE-Familienkarte, mit der Kinder unter 17 Jahren in Begleitung eines (Groß-) Elternteils ein Jahr lang beliebig oft grenzüberschreitend unterwegs sein können. Solche Vergünstigungen nützen wenig, wenn das Beratungspersonal sie nicht berücksichtigt.

Einfaches Preissystem

Nach den Ergebnissen des Bahntests 2006 wiederholt der VCD seine Forderung der vergangenen Jahre nach einem überschaubaren und unkomplizierten Bahnpreissystem. Während die Beratungen für Einzelreisende, die von Stadt zu Stadt in das benachbarte Ausland reisen wollen, kaum Schwierigkeiten bereitet, ist das Ergebnis für die Familienreisen deutlich schlechter.

Das war auch durchaus zu erwarten, denn jedes Land hat eigene Tarife und eigene Sonderangebote. Die Anerkennung der in Deutschland gültigen Ermäßigungen von 25 und 50 Prozent

durch Bahncards und Sparpreise wird in den Nachbarländern sehr unterschiedlich gehandhabt. Bei der Beratung für die Familienreisen muss die Kombinierbarkeit der Bahncard 25 mit den Sparpreisen und mit dem Mitfahrerrabatt berücksichtigt werden.

Der VCD fordert ein europaweit gültiges Preissystem mit internationalen Tarifangeboten und einheitlichen Vergünstigungen. Die nationalen Eisenbahngesellschaften in Europa müssen die Abstimmung und Vereinheitlichung der grenzüberschreitenden Fahrpläne und Preise zügig angehen.

Fahrplan- und Fahrpreisinformationen

Bereits für die nationale Ebene hat der VCD in den vergangenen Jahren gefordert, Fahrplandaten unabhängig von Verkehrsunternehmen zu sammeln und so aufzubereiten, dass umfassend und unkompliziert darauf zugegriffen werden kann.

Noch viel wichtiger ist das für die europäische Ebene. **Bisher fehlt eine gemeinsame europäische Auskunfts- und Buchungsplattform für Bahnreisen.** Alle Angebote aller Verkehrsunternehmen in Europa sollten gleichberechtigt in einem Auskunftssystem vorhanden sein. Ein neutraler Anbieter, zum Beispiel ein Infrastrukturunternehmen, könnte dafür die Verantwortung übernehmen. Ziel muss ein gemeinschaftliches europäisches Auskunfts- und Verkaufssystem sein. Wünschenswert ist außerdem eine Fahrplankarte für Europa.

Unterwegs durch Europa

Für Bahnreisende sind durchgehende Züge mit hohem Qualitätsniveau, internationalen Tarifangeboten und unbürokratischen, schnellen Grenzübertritten attraktiv. Am häufigsten werden direkte Verbindungen zwischen Städten in Zentraleuropa nachgefragt, die in einer Tagesreise zu erreichen sind.

Wenn die europäischen Eisenbahnunternehmen ernsthaft daran interessiert sind, einen attraktiven grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr anzubieten, müssen sie dafür eine gemeinsame Lösung finden. **Die europäische Politik muss den politischen Rahmen für die Entstehung eines integrierten Europäischen Eisenbahnraums vorgeben.** Und nebenbei profitiert von guten Angeboten im grenzüberschreitenden Verkehr auch noch der Regionalverkehr.

VCD-Themenheft »Zügig durch Europa 2006«

Für alle, die gerne ohne Auto oder Flugzeug in Europa unterwegs sind oder Bus-, Bahn- und Schiffsreisen neu entdecken möchten, hat der VCD das Sonderheft »Zügig durch Europa 2006« frisch aufgelegt. Es enthält alle Verbindungen, Sonderangebote, Radmitnahmemöglichkeiten, Bus- und Fähranbieter und jede Menge Geheimtipps rund ums Reisen in Europa. **Damit ist »Zügig durch Europa 2006« die ideale Planungshilfe für die nachhaltige Europareise und als Ergänzung zu den oft unbefriedigenden oder unvollständigen Beratungen am Schalter oder im Reisebüro unerlässlich.**

Interessierte können die 32-seitige VCD-Broschüre »Zügig durch Europa 2006« gegen eine Versand- und Bearbeitungskostenpauschale von 5 Euro online unter www.vcd.org bestellen oder direkt beim VCD-Versandservice, Heinrich Sommer-Straße 13, 59939 Olsberg, Fax 0 29 62/80 0155, Fon 0 29 62/84 58 65, E-Mail: bestellung@vcd.org.