

VCD

Mobilität für  
Menschen.



# VCD Bahntest

2018/19

**Pünktlich mit der Bahn?  
Fahrgastrechte verbessern!**



## Editorial

Ein gutes Bahnangebot ist grundlegend dafür, dass die Verkehrswende gelingen kann. Der VCD nimmt die Deutsche Bahn deshalb immer wieder kritisch unter die Lupe. Zufriedene Kunden sind die beste Werbung für das umweltfreundliche Verkehrsmittel Bahn. Zufrieden sind die Fahrgäste im Moment aber keineswegs. Das zeigt die vorliegende, vom VCD beauftragte repräsentative Befragung durch das Qualitäts- und Marktforschungsinstitut Quotas. Gerade einmal jeder vierzigste Kunde ist sehr zufrieden mit dem Fernverkehrsangebot der Deutschen Bahn. Im Schnitt beurteilen die Befragten die Leistung der DB lediglich mit der Schulnote „befriedigend“.

Die Pünktlichkeit bleibt das größte Qualitätsproblem: Fahrgäste sind frustriert, weil sie mal wieder ihren Anschlusszug verpasst haben und sie sich mühsam um eine Erstattung kümmern müssen. Kann die zugesagte Leistung nicht erfüllt werden, muss ein Verkehrsunternehmen versuchen, den Frust der Fahrgäste so klein wie möglich zu halten. Wir wollten daher von Fahrgästen wissen, was für sie schnelle und unkomplizierte Hilfe bedeutet, wenn der Zug verspätet ist.

Der VCD Bahntest zeigt: Wenn schon Verspätungen zum Normalfall gehören, muss das Unternehmen in Sachen Information, Service und Fahrgastrechte nachlegen. Fahrgäste kommen dank der digitalen Vertriebskanäle leichter an Informationen und Tickets als noch vor wenigen Jahren. Bei Fahrgastrechten und Erstattung agiert die DB aber weiterhin nicht zeitgemäß und wenig verbraucherfreundlich. Wo genau die Fahrgäste den größten Handlungsbedarf sehen, zeigt der VCD Bahntest 2018/19.

Viel Spaß bei der Lektüre und viele reibungsfreie Bahnfahrten wünscht Ihnen

**Philipp Kosok**  
**VCD-Referent für Bahnpolitik**

# Fernzüge verspäten sich zu oft

Im letzten Jahr erreichten die Fernverkehrszüge der Deutschen Bahn nur drei von vier Bahnhöfen pünktlich. Damit ist die von der Deutschen Bahn oft versprochene Trendwende hin zu einem pünktlicheren Fernverkehr nicht eingeleitet worden.

„Pünktlich“ im Sinne des Unternehmens bedeutet nicht punktgenau auf die Minute. Solange Züge der Deutschen Bahn ihr Ziel mit weniger als sechs Minuten Verspätung erreichen, gelten sie als pünktlich. Die Pünktlichkeitswerte pendeln seit Jahren um die 75 Prozent. Das heißt, nur gut drei Viertel der Züge sind pünktlich. Gut jeder zehnte Zug (10,9 Prozent) in 2018 verspätete sich sogar um mehr als 15 Minuten. Das vom Bahnkonzern selbstgesteckte Ziel, 85 Prozent der Züge pünktlich fahren zu lassen, bleibt in weiter Ferne. Das gilt zumindest für den Fernverkehr mit den schnellen weißen Zügen, den ICs und ICEs.

Wer mit Regionalzügen reist, hat seltener mit Verspätungen zu kämpfen. 2018 kamen bisher 94,1 Prozent der Nahverkehrszüge der DB Regio pünktlich an (Quelle: DB AG 2018). Auch die Nahverkehrszüge anderer Bahnunternehmen bewegen sich in dieser Größenordnung. Verspätungen sind vor allem ein Problem der Fernzüge. Denn sie müssen auf ihren Wegen quer durch die Republik oft gleich mehrere der hochbelasteten Bahnknoten wie Frankfurt, Köln oder Mannheim durchfahren und sich das Streckennetz mit langsameren Regional- und Güterzügen teilen. Solche Netzüberlastungen bremsen gerade die schnellen Züge aus, den Inter City Express – eigentlich das Aushängeschild des deutschen Schienenverkehrs.

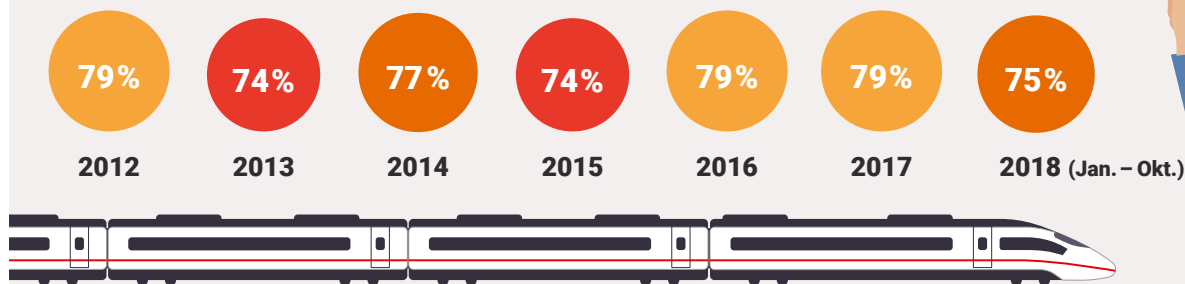
**Der VCD fordert mehr Transparenz von der Deutschen Bahn: zukünftig auch Zugausfälle in der Pünktlichkeitsstatistik auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) mit ausweisen.**

## Was die Statistik nicht zeigt

Ausgefallene Züge, die nie an ihrem Ziel angekommen sind oder zum Beispiel aufgrund von Unwettern gar nicht erst abfahren, werden in der Pünktlichkeitsstatistik der Deutschen Bahn nicht erfasst. Im Jahr 2017 erreichte ein Prozent der Fernverkehrszüge der DB nie den geplanten Endbahnhof. (Quelle: Bundesregierung auf Kleine Anfrage, Bundestagsdrucksache 19/3247)

## Kommt nicht vom Fleck

Pünktlichkeit der DB im Fernverkehr. Anteil der Züge mit weniger als sechs Minuten Verspätung



Mittelfristiges Ziel der DB im Fernverkehr: **85 Prozent Pünktlichkeit**

Quelle: Bundesregierung auf Kleine Anfrage in Bundestagsdrucksache 19/3247

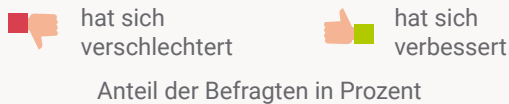


# Die Entwicklung der Reisequalität

## Verspätungen und teure Tickets

### Unpünktlichkeit und Preise schrecken ab.

So sehen Fahrgäste die Entwicklung bei der Bahn in den letzten drei Jahren:



#### Reisezeit



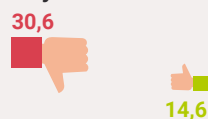
#### Häufigkeit der Zugausfälle



#### Pünktlichkeit



#### Übersichtlichkeit des Preissystems



#### Höhe der Ticketpreise



#### Angebot an Fahrten



Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19

Die Verspätungen im Zugverkehr machen unzufrieden. Und so stellen die Fahrgäste der DB für die Entwicklung in den letzten drei Jahren ein schlechtes Zeugnis aus. Mehr als jeder Dritte findet, dass sich die Pünktlichkeit verschlechtert hat (39,8 Prozent) und Zugausfälle häufiger vorkommen (37,1 Prozent).

Auch die Preispolitik der Deutschen Bahn kommt bei den Fahrgästen nicht gut an. Trotz Sparpreis-Aktionen finden 41,8 Prozent der Befragten, dass sich Ticketpreise in den letzten drei Jahren eher verschlechtert und 23,6 Prozent sogar stark verschlechtert haben. In den vergangenen VCD Bahntests wünschten sich die Fahrgäste immer wieder ein einfacheres Preissystem. Knapp die Hälfte der Befragten des aktuellen Bahntests sagen, da habe sich nichts verbessert. Gute 30 Prozent finden das Preissystem für Zugtickets sogar noch undurchsichtiger.

Trotz aller Kritik und anhaltender Qualitätsmängel im Zugverkehr – in vielen Bereichen spüren die Fahrgäste auch Fortschritte. Das Angebot an Fahrten hat sich für rund 30 Prozent der Befragten verbessert und blieb nach Ansicht von 45 Prozent der Befragten unverändert. Die Reisezeit hat sich für ein Viertel der Fahrgäste verkürzt. In den Zügen fühlen sich viele Reisende heute wohler als noch vor drei Jahren. 35 Prozent sehen eine Verbesserung beim Komfort und 28 Prozent bei der Sauberkeit in den Bahnen. Auf die Frage, welche die wichtigsten Gründe für die Reise mit den Fernzügen der Deutschen Bahn sind, ist der Komfort auf der Reise die meist genannte Antwort (46,3 Prozent, Mehrfachnennung möglich). Auf den weiteren Plätzen folgen der Preis (35,8 Prozent), die Reisezeit (33,5 Prozent) und dass man die Reisezeit individuell nutzen kann (33,4 Prozent).

# Die Entwicklung der Reisequalität

## Digitalisierung macht's angenehmer

Die Digitalisierung macht die Zugreise für viele Fahrgäste einfacher und komfortabler. So sehen über die Hälfte der Befragten (56,1 Prozent) leichte bis starke Fortschritte bei den Möglichkeiten zur Ticketbuchung. In den vergangenen Jahren ist der Anteil an Fahrgästen, die ein Online- oder Handyticket buchen, stetig gewachsen. Der VCD sieht in neuen Produkten wie der App DB-Navigator eine praktische Ergänzung zu Fahrscheinautomaten und zum Reisezentrum.

Mit dem Smartphone überall erreichbar und online zu sein ist für viele selbstverständlich. Seit 2016 stellt die DB ihren Fahrgästen in nahezu allen ICE-Zügen eine kosten-

**Der VCD fordert schnelles Internet fürs Schienennetz – flächendeckend mit mindestens 100 Megabit pro Sekunde.**

freie WLAN-Verbindung zur Verfügung. 58,6 Prozent der befragten Fahrgäste nehmen das als verbessertes Angebot wahr. Gleiches gilt für den Mobilfunkempfang im Zug, von dem 47,9 Prozent sagen, er habe sich verbessert.

### Internet im Zug soll schneller werden



Das mobile Internet ist in vielen Gebieten auf der Schiene noch lückenhaft oder langsam. Um die Verfügbarkeit und Bandbreite grundsätzlich zu verbessern, plant die Bundesregierung den Ausbau des sogenannten 5G-Netzes. Dieser neue Mobilfunkstandard sieht schnellere Übertragungsraten von mindestens 100 Megabit pro Sekunde vor.

Im jüngsten Entwurf der Bundesnetzagentur ist jedoch für rund die Hälfte des Schienennetzes (ca. 20.000 Kilometer) eine geringere Geschwindigkeit vorgesehen – lediglich 50 Megabit pro Sekunde. Sämtliche Bundesfernstraßen sollen dagegen bis 2024 mit der vollen Bandbreite des 5G-Netzes angebunden werden.



## Fortschritte dank Digitalisierung

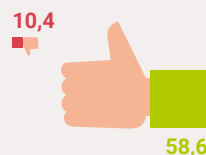
So sehen Fahrgäste die Entwicklung bei der Bahn in den letzten drei Jahren:

 hat sich verschlechtert
  hat sich verbessert  
 Anteil der Befragten in Prozent

### Möglichkeiten, Tickets zu buchen



### WLAN im Zug



### Empfang für Mobiltelefone und Internet im Zug



### Benachrichtigung der Fahrgäste



Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19



## Das beeinflusst den Ticketpreis

Bahnfahren ist in den vergangenen Jahren teurer geworden. **Die Fahrkartenpreise im Fernverkehr sind seit 2015 um 3,1 Prozent gestiegen.** Noch stärker stiegen die Preise im Nahverkehr. Aktuell müssen Fahrgäste im Schnitt **12,4 Prozent mehr für die Fahrt mit Regionalzügen** bezahlen als vor drei Jahren (Quelle: Statistisches Bundesamt 10/2018). Zum Fahrplanwechsel am 9. Dezember 2018 soll laut Angaben der Deutschen Bahn der Flexpreis um durchschnittlich 0,9 Prozent steigen.

Für eine Fahrt im Fernverkehr der Deutschen Bahn gibt ein Fahrgast im Schnitt zwölf Euro pro 100 Kilometer Reisestrecke aus. Zieht man die Mehrwertsteuer ab, kommen beim Bahnunternehmen 10 Euro an. Abzüglich der Kosten für Personal, Schienenmaut oder Bahnstrom verdiente der Bahnkonzern 2017 knapp einen Euro an einer solchen Fahrt (eigene Berechnung, nach DB Fernverkehr AG Geschäftsbericht 2017, berücksichtigt sind die Gesamterlöse im Personenfernverkehr sowie der Gewinn vor Steuern EBIT).

Hohe Kosten und Abgaben der Bahnunternehmen verhindern niedrigere Ticketpreise. Die als Schienen-Maut bekannten **Trassenpreise belasten die Bahnunternehmen** und machen den

Zugverkehr teuer. Dass es auch anders geht, zeigt diese Entscheidung der Bundesregierung: Seit Juli 2018 übernimmt der Bund nahezu die Hälfte der Trassenpreise für Güterbahnen – ein Anreiz, mehr Güter auf die Schiene zu verlagern. Für den Personenverkehr steht diese Entscheidung in Deutschland noch aus.

Auch die Mehrwertsteuer verteuert die Ticketpreise. **Jedes Fernverkehrsticket enthält den vollen Mehrwertsteuersatz von 19 Prozent. Das ist in Europa keinesfalls die Regel.** Fast die Hälfte der Mitgliedsstaaten erheben nur eine reduzierte Mehrwertsteuer für Inlandsreisen. In Dänemark, Irland und dem Vereinigten Königreich ist der nationale Bahnfernverkehr sogar von der Mehrwertsteuer befreit. **Gerade im harten Preiswettbewerb mit dem Flugverkehr fällt die Mehrwertsteuer ins Gewicht.** Flüge zwischen allen EU-Staaten sind generell davon befreit. Um den **Wettbewerb zwischen Bahn und Flieger fairer zu gestalten**, verzichten die meisten EU-Staaten zumindest im grenzüberschreitenden

Bahnverkehr auf Mehrwertsteuern (s. Grafik). Deutschland bildet mit Kroatien und Griechenland jedoch die Ausnahme und macht Bahntickets durch die Mehrwertsteuer fast um ein Fünftel teurer als Flugtickets.

**Der VCD fordert halbe Trassenpreise, auch für den Personenverkehr, und gleiche Besteuerung von Flug- und Bahntickets.**

## So besteuert Europa den Bahnverkehr

Mehrwertsteuer auf Bahntickets im grenzüberschreitenden Fernverkehr

### Befreit

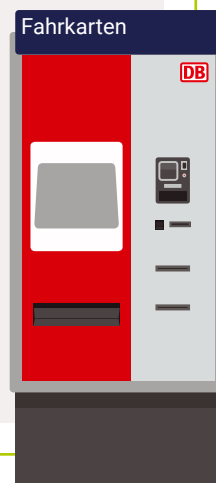
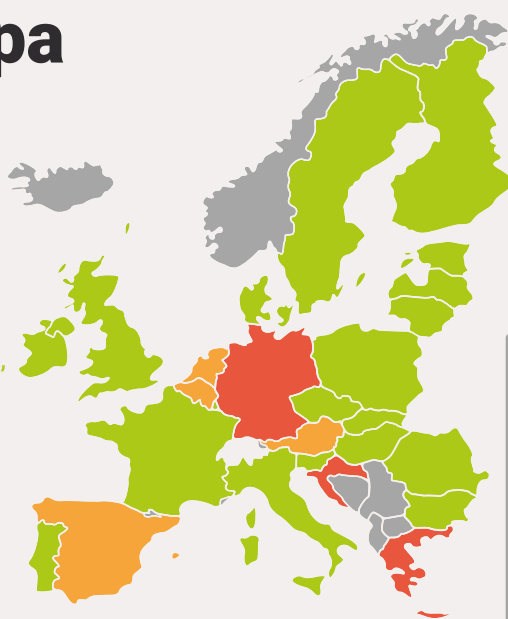
Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich

### Ermäßigt

6% in Belgien und den Niederlanden  
10% in Spanien und Österreich

### Voller Mehrwertsteuersatz

25% in Kroatien  
24% in Griechenland  
19% in Deutschland



Quelle: Allianz pro Schiene auf Basis von Europäischer Kommission 2017

# Fahrgastrechte

## Die mangelnde Geld-zurück-Garantie

Bahnkundinnen und Bahnkunden bezahlen für eine Leistung. Wird die nicht wie vereinbart erbracht, ist es nur fair, dass die Fahrgäste einen Teil ihres Geldes unkompliziert zurückerhalten. Im VCD Bahntest konnten Bahnnutzerinnen und -nutzer angeben, ab welcher Verspätung sie eine Erstattung für angemessen halten. Lediglich 37,8 Prozent halten die derzeitige Regelung für angemessen. Die Bahn erstattet aktuell 25 Prozent des Ticketpreises bei einer Verspätung von mehr als einer Stunde. Derzeit können Fahrgäste die Hälfte des Ticketpreises ab zwei Stunden Verspätung zurückerhalten. Angemessen findet das nicht einmal jeder vierte Fahrgast.

Die Mehrheit der Fahrgäste hingegen findet es angemessen, wenn 25 Prozent des Ticketpreises bereits ab einer Verspätung von 30 Minuten und die Hälfte des Ticketpreises ab einer Stunde erstattet werden. In einigen Ländern Europas machen Bahnunternehmen das bereits möglich.



» Dass Fahrgäste handschriftlich Formulare ausfüllen sollen, ist nicht mehr zeitgemäß. Heute kann ich mit wenigen Klicks auf dem Smartphone meinen Fahrschein kaufen. Die Bahn weiß, in welchem Zug ich sitze und ob dieser pünktlich ist. Ist der Zug verspätet, sollte es genauso einfach heißen: mit einem Klick Geld zurück. «

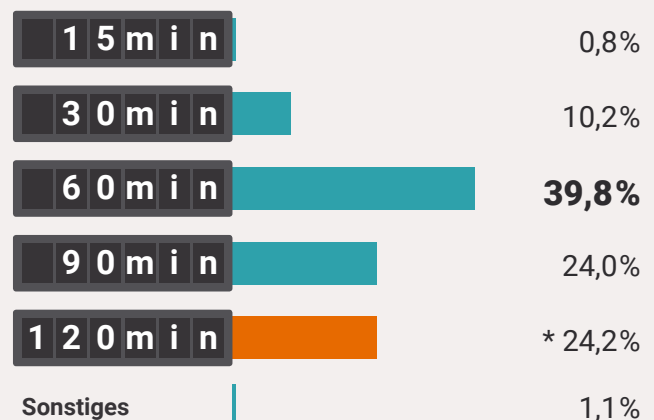
Philipp Kosok, VCD-Referent für Bahnpolitik

### Ab welcher Verspätung wollen Sie Ihr Geld zurück?

Die Erstattung von **25 Prozent** des Fahrpreises wünschen sich die meisten Bahnkunden ab einer verspäteten Ankunft von:



Die Erstattung von **50 Prozent** des Fahrpreises wünschen sich die meisten Bahnkunden ab einer verspäteten Ankunft von:



\*derzeitige gesetzliche Regelung

Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19

# Fahrgastrechte

## Fahrgästen sind ihre Rechte oft nicht klar

Die Europäische Union schützt die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie sichert allen Fahrgästen in Fernbussen, Flugzeugen und Zügen europaweit Rechte gegenüber den Verkehrsunternehmen zu. Erbringt das Bahnunternehmen die Leistung nicht wie vereinbart, sollen Fahrgäste einen Teil ihres Geldes zurückerhalten.

Aber viele Menschen fühlen sich in Sachen Fahrgastrechte unzureichend informiert. Ein Drittel der Befragten im VCD Bahntest hätte auf einer seiner letzten Bahnfahrten Anspruch auf eine Erstattung gehabt. 39,2 Prozent haben nicht einmal versucht, das Geld, das

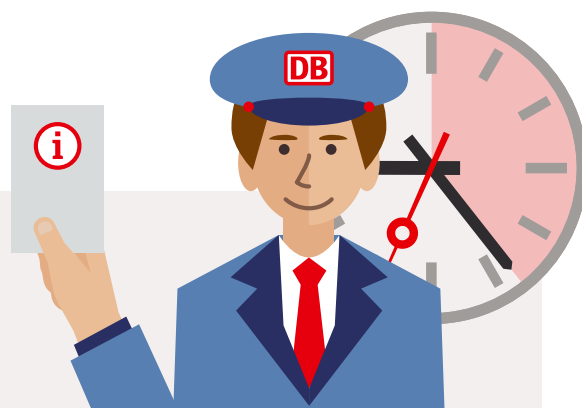
**Der VCD fordert die automatische und digitale Rückerstattung von Ticketkosten, wenn Züge im Rahmen der Fahrgastrechte verspätet ihr Ziel erreichen.**

ihnen zusteht, rückerstattet zu bekommen. Als häufigsten Grund nannten sie, ihre Rechte gar nicht zu kennen. Jedem Dritten war es zu aufwendig, das Fahrgastrechteformular auszufüllen. Gut 20 Prozent fanden die Beschaffung des Formulars zu mühselig.

Wer sich mit dem Formular auseinandergesetzt und eine Teilerstattung des Tickets beantragt hatte, war mit dem Vorgang nicht vollends zufrieden. Gerade das Ausfüllen empfanden viele Fahrgäste als zu zeitintensiv. Auch die nachfolgende Bearbeitung durch die Deutsche Bahn stellte die meisten nicht zufrieden.

## Informationslücke

Im Falle einer Verspätung fühlt sich **jeder Zweite** nicht ausreichend über seine Fahrgastrechte informiert.



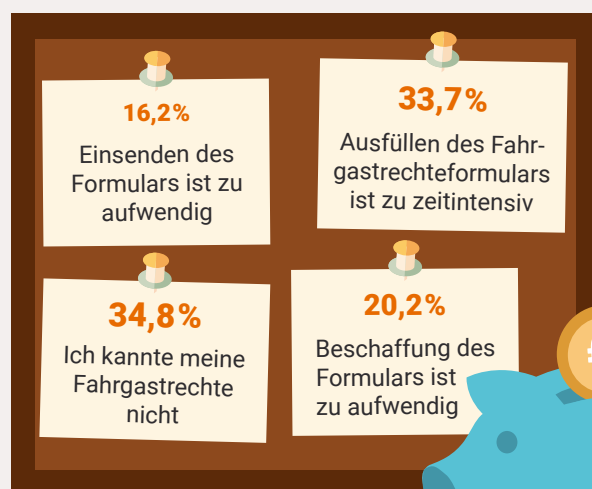
## Geld zurück

– das muss einfacher gehen

**„Könnte besser laufen.“**

So lautet die Einschätzung der Fahrgäste, die nach verspäteter Ankunft eine Entschädigung per Formular einfordern.

**Mehr als ein Drittel** der Fahrgäste versucht erst **gar nicht**, nach einer Bahnfahrt mit Verspätung von 60 Minuten oder mehr eine Entschädigung zu erhalten. **Gründe:**



Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19 (Mehrfachnennung zu Gründen möglich.)



# Mehr oder weniger Fahrgastrechte – darüber entscheidet die EU

Seit Monaten diskutieren die EU-Institutionen in Brüssel mögliche Änderungen der Fahrgastrechte. Zwischenzeitlich drohte sogar eine Beschneidung der Fahrgastrechte für Bahnreisende, weil sie an die geringen Rechte von Bus- und Flugreisenden angeglichen werden sollten.

**Der VCD fordert, den Erwartungen der Fahrgäste entgegenzukommen und bereits ab 30 Minuten Verspätung die Ticketkosten in Teilen zu erstatten.**

Für den VCD kann eine Angleichung nur in die andere Richtung funktionieren: Die Rechte aller Fahrgäste müssen gestärkt werden. Das Europäische Parlament hat sich zuletzt für die Ausweitung der Rechte von Bahnkunden starkgemacht. Wie der VCD Bahntest zeigt, trifft es damit die Erwartungen der Fahrgäste (siehe Seite 7). Geht es nach dem Willen des EU-Parlaments, soll bereits ab 30 Minuten verspäteter Ankunft ein Teil des Ticketpreises erstattet werden, ab einer Stunde Verspätung die Hälfte und bei mehr als zwei Stunden der volle Fahrpreis. Eine Einigung mit dem Europäischen Rat und der EU-Kommission steht noch aus.

Dass gute Fahrgastrechte Bahnunternehmen keineswegs in den Ruin treiben, zeigen die Niederlande, Frankreich oder Italien. Dort gehen die Bahnunternehmen freiwillig über das gesetzliche Minimum an Erstattungen hinaus, um dem Frust der Fahrgäste über schlechte Leistungen entgegenzuwirken.

## Ihre Fahrgastrechte bei Verspätung

- Ab einer verspäteten Ankunft am Ziel von 60 Minuten steht Ihnen eine Erstattung von 25 Prozent des Fahrpreises zu (gilt im Fern- und Nahverkehr ab vier Euro).
- Ab einer verspäteten Ankunft von 120 Minuten steht Ihnen eine Erstattung von 50 Prozent des Fahrpreises zu.
- Die Ursache der Verspätung spielt keine Rolle. Auch bei Unwetter gibt es Geld zurück.
- Viele Bahntickets, zum Beispiel ein Sparpreis-Ticket, sind an eine bestimmte Zugfahrt gebunden. Droht eine Verspätung von 20 Minuten, entfällt diese Zugbindung. Hat ein Zug im Nahverkehr 20 Minuten Verspätung, dürfen Bahnreisende auch einen höherwertigen Zug, wie zum Beispiel einen ICE, nutzen.
- Reisende haben die Möglichkeit einer außergerichtlichen Schlichtung im Falle von Streitigkeiten mit dem Verkehrsunternehmen bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp).

Mehr Informationen unter [www.vcd.org/Fahrgastrechte](http://www.vcd.org/Fahrgastrechte)

## Viele Bahnen erstatten im Fernverkehr bereits ab 30 Minuten

Verspätung	Geltendes EU-Gesetz	Position des Europäischen Parlaments	Deutschland (DB)	Niederlande (NS)	Belgien (SNCB)	Frankreich (SNCF)	Italien (Trenitalia)	Spanien (RENFE)
Ab 15 Minuten	–	–	–	–	–	–	–	50%*
Ab 30 Minuten	–	25%	–	50%	–	25%	25%*	100%*
Ab 60 Minuten	25%	50%	25%	100%	100%	–	25%	100%
Ab 120 Minuten	50%	100%	50%	–	–	50%	50%	–
Ab 180 Minuten	–	–	–	–	–	75%	–	–

\* gilt nur für Hochgeschwindigkeitszüge

Quelle: VCD-Recherche, Angaben der Bahnunternehmen



# Bei verspäteten Zügen Gut informieren!

## Auf den Anschluss kommt es an

Im VCD Bahntest gaben die Befragten an, was sie sich wünschen, wenn ihr Zug verspätet ist. Was hilft ihnen, um mit der unangenehmen Situation einer Verspätung möglichst gut umgehen zu können? Entscheidend ist die Information der Fahrgäste. Über die Hälfte aller Befragten (58,5 Prozent) geben an, dass sie sich bessere Informationen zu ihren Anschlusszügen wünschen. Viele Fahrgäste (44,4 Prozent) erwarten zudem bessere Serviceleistungen, wie etwa kostenlose Getränke bei Verspätungen. Wenn Züge zu spät kommen, würde es vielen Reisenden helfen, ihre Tickets auch per App erstatten lassen zu können (38,7 Prozent) sowie die Kosten von Sitzplatzreservierungen unkompliziert zurückzuerhalten (37,3 Prozent).

Derzeit müssen sich Fahrgäste je nach Ursache an das Reisezentrum wenden oder das Fahrgastrechtfeldformular nutzen. War beispielsweise der Wagen mit gebuchten Sitzplätzen nicht im Einsatz, kann das Reisezentrum die

Reservierungsgebühr vollständig erstatten. Wurde aber ein Zug aufgrund von Verspätungen von mehr als einer Stunde nicht erreicht, lassen sich 25 oder 50 Prozent der Ticketkosten, einschließlich Reservierungsgebühr, mit Hilfe des Fahrgastrechtfeldformulars zurückholen. Auch über die Ursachen der Verspätung informiert zu werden, ist vielen Reisenden wichtig. Weniger Bedarf sehen die Fahrgäste etwa in zusätzlichem Personal vor Ort.

## Was wünschen Sie sich bei Verspätung?

- **Bessere Informationen zu den Anschlüssen** **58,5%**
- **Besondere Serviceleistungen** (z.B. Gratis-Getränke) **44,4%**
- **Erstattung** von Tickets auch **mit der App** **38,7%**
- **Bessere Informationen zu den Gründen der Verspätung** **37,4%**
- **Erstattung der Kosten von Sitzplatzreservierungen** **37,3%**
- **Einheitliche Informationen** auf allen Informationskanälen **22,2%**
- **Verbesserte Wartemöglichkeiten** am Bahnhof **21,8%**
- **(Mehr) Personal vor Ort** **17,0%**

Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19 (bis zu drei Nennungen möglich)



# Informationskanäle

Wie wurden sie über Verspätung informiert?

- 49,9 % Anzeigetafel am Bahnsteig
- 43,4 % Anzeigetafel im Bahnhof
- 41,0 % App (DB Navigator)
- 40,9 % Durchsagen im Bahnhof
- 40,7 % Durchsagen im Zug
- 19,4 % E-Mail



## Wie bewerten Sie die Informationskanäle?

in Schulnoten

App (DB Navigator)	1,85
Anzeigetafel im Bahnhof	2,48
Anzeigetafel am Bahnsteig	2,53
Durchsagen im Zug	2,68
Durchsagen im Bahnhof	2,83
E-Mail	3,03

Quelle: Befragung VCD Bahntest 2018/19 (Mehrfachnennung möglich)

## App überzeugt – Anzeigetafeln und Durchsagen bleiben unerlässlich

Fahrgäste nutzen verschiedene Informationswege, um sich über verspätete Züge zu informieren. Am häufigsten nutzen sie die Anzeigetafeln am Bahnsteig oder im Bahnhof. Knapp danach folgen auf Platz drei der meistbenutzten Informationswege Apps wie der DB Navigator. Mit der App sind die Kunden deutlich zufriedener als mit den Anzeigen oder Durchsagen. Knapp die Hälfte der App-Nutzerinnen und -Nutzer gibt dem DB Navigator die Schulnote „sehr gut“. Im Schnitt erhält er die Note 1,85. Hier scheint die Bahn bereits vieles richtig zu machen. Die Anzeigen dagegen erreichen lediglich die Note 2,5. Auch die Durchsagen am Bahnsteig oder im Zug, von denen jeweils 40 Prozent angeben, sich darüber bei Verspätungen zu informieren, erhalten lediglich die Note 2,8 beziehungsweise 2,7. Die DB ist gefragt, den für viele Fahrgäste wichtigen Informationskanal der Durchsagen zu verbessern. Eine untergeordnete Rolle spielt die Information per E-Mail oder durch soziale Medien.



# Zukunftsverkehr Schiene

## Wie kann die Bahn besser werden?

Einfache und schnelle Lösungen für einen zuverlässigen und leistungsfähigen Bahnverkehr wird es nicht geben. Bei der Deutschen Bahn selbst mangelt es an Personal und Fahrzeugen. Derzeit ist das Unternehmen nicht für steigende Fahrgastzahlen und pünktlichere Züge gerüstet. Allein bei der DB die Schuld zu suchen, wäre aber zu kurz gedacht. Das Geld für mehr Investitionen im Bahnkonzern stünde zur Verfügung, gäbe es faire Wettbewerbsbedingungen zwischen Auto, Flugzeug und Bahn.

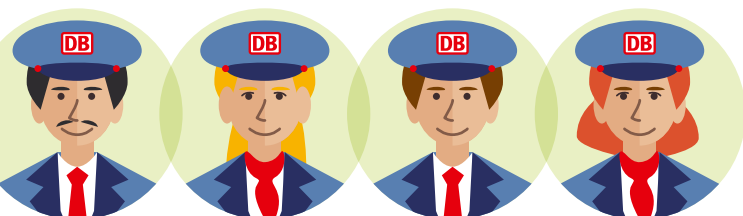
Sowohl dem Flug- als auch dem Straßenverkehr verschafft der Staat durch umweltschädliche Steuerregelungen milliardenschwere Vorteile im Wettbewerb um die Fahrgäste. Es braucht eine ökologische Steuerreform, die Kostengerechtigkeit im Verkehr herstellt.

**Der VCD fordert von der Deutsche Bahn AG ihren Bestand an Zügen und Personal weiter aufzustocken.**

keit im Verkehr herstellt. Schluss mit Dieselsteuer-Rabatten, Dienstwagenprivilegien, steuerfreiem Flugzeugtreibstoff und Flugtickets. Je klimaschonender sich Menschen fortbewegen, desto günstiger sollten sie dies tun können.

Der wichtigste Grund für die anhaltenden Verspätungen ist jedoch das Schienennetz, das sich derzeit an den Grenzen seiner Kapazität befindet. 2016 zählten alle Bahnunternehmen in Deutschland zusammen 2.830 Millionen Fahrgäste – so viel wie noch nie zuvor (Verkehr in Zahlen 2017). Gleichzeitig wurde das Gleisnetz gerade in den 2000er Jahren zurückgebaut. Immer mehr Strecken und gerade die zentralen Großbahnhöfe werden von so vielen Zügen wie noch nie befahren.

Der wichtigste Grund für die anhaltenden Verspätungen ist jedoch das Schienennetz, das sich derzeit an den Grenzen seiner Kapazität befindet. 2016 zählten alle Bahnunternehmen in Deutschland zusammen 2.830 Millionen Fahrgäste – so viel wie noch nie zuvor (Verkehr in Zahlen 2017). Gleichzeitig wurde das Gleisnetz gerade in den 2000er Jahren zurückgebaut. Immer mehr Strecken und gerade die zentralen Großbahnhöfe werden von so vielen Zügen wie noch nie befahren.



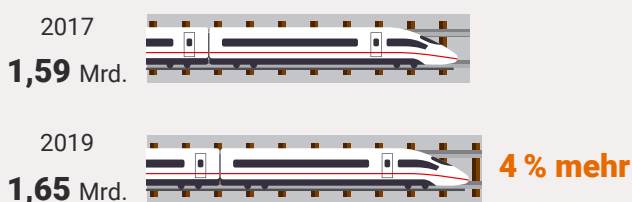
»Verkehrswende heißt Schiene vor Straße! Die Bundesregierung muss endlich mehr Geld für einen zuverlässigen und bezahlbaren Bahnverkehr in die Hand nehmen, anstatt weiterhin neue Straßen zu bauen.«

Philipp Kosok, VCD-Referent für Bahnpolitik

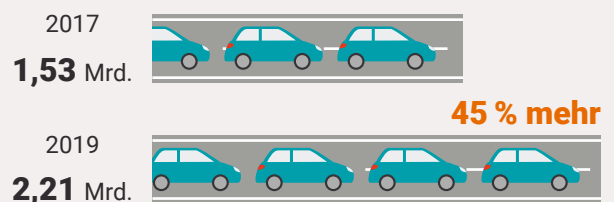
## Der Straßenbauwahnsinn geht weiter

Geplante Investitionen der Bundesregierung in die Verkehrsinfrastruktur in Euro

### Schiene



### Autobahnen und Bundesstraßen



Quelle: Allianz pro Schiene auf Basis Bundestag Drucksache 19/3400, 19/4642

Selbst die kleinste Verzögerung eines Zuges wirkt sich auf den viel befahrenen Strecken schnell auf nachfolgende Züge aus. Dadurch verursachte Verspätungen lassen sich im Laufe eines Tages meist kaum noch aufholen. Es braucht einen Ausbau überlasteter Knoten und Strecken. Marode Gleise müssen modernisiert werden. Maßstab für Investitionen soll der Deutschland-Takt sein (siehe Infokasten). Anstatt planlos wie bisher soll das Geld nicht einfach in Großprojekte fließen, sondern den Bahnverkehr im Sinne aller Fahrgäste optimieren. Auch die Elektrifizierung von Strecken und die Ausrüstung mit neuen digitalen Techniken können helfen. Beispielsweise können mit dem europäischen Standard für die Zugsicherung auf Strecken (ETCS) auf dem bestehenden Netz mehr Züge zuverlässig fahren. Anders als etwa in der Schweiz sind bisher jedoch die wenigsten Strecken in Deutschland mit der notwendigen ETCS-Technologie ausgerüstet.

Im kommenden Jahr will der Bund 1,65 Milliarden Euro in den Netzausbau investieren. Kaum mehr als bisher und zu wenig, um die Bahn tatsächlich zum Zugpferd der Verkehrswende zu machen. Obwohl der Verkehrsminister immer wieder bekennt, den Verkehr auf die Schiene verlagern zu wollen, steht für den Straßenneubau erneut deutlich mehr Geld bereit als für den Ausbau der Schienen. Nach-

barländer wie die Niederlande, Österreich und die Schweiz machen vor, wie es besser geht. Hier wird kontinuierlich die doppelte (NL) bis fünffache (CH) Summe pro Kopf in das Schienennetz investiert. Mit Erfolg: Die Menschen in diesen Ländern nutzen die Bahn nicht bloß häufiger, sie kommen auch pünktlicher an ihr Ziel.

**Der VCD fordert die Bundesregierung auf, eine ökologische Steuerreform einzuleiten und endlich Kostengerechtigkeit im Verkehr herzustellen. Zudem muss die Bundesregierung kontinuierlich mehr Mittel für die Modernisierung und den Ausbau des Schienennetzes bereitstellen.**



## Mehr Mobilität mit dem Deutschland-Takt

Mit dem Deutschland-Takt fahren Züge **jede Stunde, in jede Richtung, zur selben Minute**. Durch einen integralen Taktfahrplan sind alle Bahnverbindungen aufeinander abgestimmt. So kommen Fahrgäste einfacher, bequemer und schneller an ihr Ziel. Und das nicht nur zwischen den Metropolen, sondern in ganz Deutschland.

Alle **Fernzüge fahren in einem Takt von 60 oder 30 Minuten**. Der Fahrplan lässt sich so leicht merken, ist zuverlässig und planbar. In Knotenbahnhöfen treffen sich die Züge jede Stunde zur selben Minute. Die Züge halten gemeinsam einige Minuten und ermöglichen einen bequemen Umstieg. Lange Wartezeiten gehören der Vergangenheit an.

Der Deutschland-Takt macht Schluss mit kostspieligen und fragwürdigen Prestigeprojekten. **Er kehrt die Logik von Streckenneubau und Fahrplan um**. Das Schienen-

netz soll zukünftig so ausgebaut werden, wie es für den gewünschten Fahrplan notwendig ist. **Durch eine integrierte Planung profitieren alle Menschen**. So kann der Fernverkehr schnell die unterschiedlichen Ecken Deutschlands verbinden, ohne auf langsame Nahverkehrszüge aufzulaufen. Die Regionalzüge haben in den Knotenbahnhöfen direkte Anschlüsse untereinander und zum Fernverkehr. Der Güter- und der Personenverkehr werden so aufeinander abgestimmt, dass sie sich nicht mehr im Weg stehen.

Die Basis für den Deutschland-Takt ist das bestehende Schienennetz. Allerdings braucht es Veränderung und Anpassung. **Oft reichen kleine Maßnahmen**. Gebaut wird, was allen Fahrgästen nutzt – selbst wenn es nur ein unspektakulärer Lückenschluss oder ein zusätzliches Gleis ist.

Mehr Informationen unter [www.vcd.org/DTakt](http://www.vcd.org/DTakt)

# Methodik des VCD Bahntests 2018/19

Im Auftrag des VCD hat das unabhängige Qualitäts- und Marktforschungsinstitut Quotas einen Fragebogen entwickelt, der die Themenschwerpunkte Pünktlichkeit und Fahrgastrechte im Bahnverkehr untersucht.

Es wurde eine Online-Befragung mit einem bundesweit verteilten Online-Panel mit über 4.500 Teilnehmenden genutzt. Die Befragten wurden dahingehend selektiert, dass lediglich diejenigen, die innerhalb der letzten sechs Monate eine Zugreise im Fernverkehr der Deutschen Bahn unternommen haben, den entsprechenden Fragebogen ausfüllen konnten. Insgesamt wurde eine Netto-Stichprobengröße von  $n = 560$  erreicht. Der Untersuchungszeitraum betrug zwei Wochen im Oktober 2018.

In die Auswertung wurden lediglich vollständig ausgefüllte Fragebögen mit einbezogen. Die Ergebnisse wurden im Anschluss bevölkerungsrepräsentativ gewichtet.

## Transparent und einfach zugänglich

Wir möchten unsere Daten transparent machen und eine einfache Weiterverbreitung ermöglichen. Daher stehen die mit der Befragung des VCD Bahntests erhobenen Daten unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 3.0. Sie können unter Nennung der Quelle – VCD Bahntest 2018/19 – frei kopiert, bearbeitet und verbreitet werden.

Die Daten stehen **als Excel-Tabelle zum Download** bereit unter: [www.vcd.org/Bahntest](http://www.vcd.org/Bahntest)

Fragen, Kommentare, Anregungen an:  
Philipp Kosok, VCD-Referent für Bahnpolitik.  
Gerne auch über Twitter @PhilippKosok #Bahntest

VCD Verkehrsclub Deutschland e. V. | Wallstraße 58 | 10179 Berlin  
Fon 030/280351-0 | Fax 030/280351-10 | [mail@vcd.org](mailto:mail@vcd.org) | [www.vcd.org](http://www.vcd.org)

Text und Recherche: Philipp Kosok

Redaktion und Gestaltung: fairkehr GmbH/Valeska Zepp | Daniela Goldman (Grafik)  
Infografiken: Playground, Köln

Foto Titelseite: ViktorCap/istockphoto | Illustrationen Seite 5: Shutterstock, Seite 10/11: istockphoto

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers.

© VCD e. V. 12/2018





Foto: © VCD/Kajja Täubert

Wir machen die

# Verkehrswende

Damit es Raum zum Verweilen, Spielen, sich Begegnen und zum Durchatmen gibt. Statt Blech, Lärm und Enge. Machen Sie mit und steigen Sie bei uns ein: Spenden Sie oder setzen Sie als VCD-Mitglied dauerhaft ein Zeichen für die Verkehrswende.

[www.vcd.org](http://www.vcd.org)



**VCD e.V.** Wallstraße 58/59 | 10179 Berlin | Fon 030-280351-0 | Fax 030-280351-10 | [mail@vcd.org](mailto:mail@vcd.org)

Spendenkonto: GLS Gemeinschaftsbank e.G. | IBAN: DE78 4306 0967 1132 9178 01 | BIC: GENODEM1GLS

Gläubiger-ID: DE38ZZZ0000003019 Ihre **Spende für den VCD ist steuerlich abzugsfähig.** [www.vcd.org/jetzt-unterstuetzen](http://www.vcd.org/jetzt-unterstuetzen)