



Bundesnetzagentur

Ergebnisse der Endkundenbefragung 2020 im Schienenpersonenverkehr

Referat 702, Abteilung 7 - Eisenbahnregulierung
Dezember 2020



www.bundesnetzagentur.de

Gesetzliche Vorschrift nach § 67 Absatz 3 ERegG

„Die Regulierungsbehörde konsultiert regelmäßig, mindestens alle zwei Jahre, Vertreter der Nutzer von Dienstleistungen in den Bereichen Schienengütertransport und -personenverkehr und berücksichtigt ihre Ansichten zum Eisenbahnmarkt im Rahmen ihrer Ermessensausübung. Insbesondere sind anerkannte Verbraucherverbände im Sinne von § 66 Absatz 2 zu konsultieren.“

Methodisches Vorgehen

Die Tiefenbefragung wurde onlinebasiert (EUSurvey der EU-Kommission) im Zeitraum von Juni bis Juli durchgeführt.

Die folgenden Ergebnisse basieren auf den Antworten von 69 teilnehmenden Fahrgastverbänden.

In der Tiefenbefragung wurde klargestellt, dass die teilnehmenden Vertreter der Verbände die Meinung der Fahrgäste des Schienenpersonenverkehrs wiedergeben sollen und nicht ihre persönliche Einschätzung.

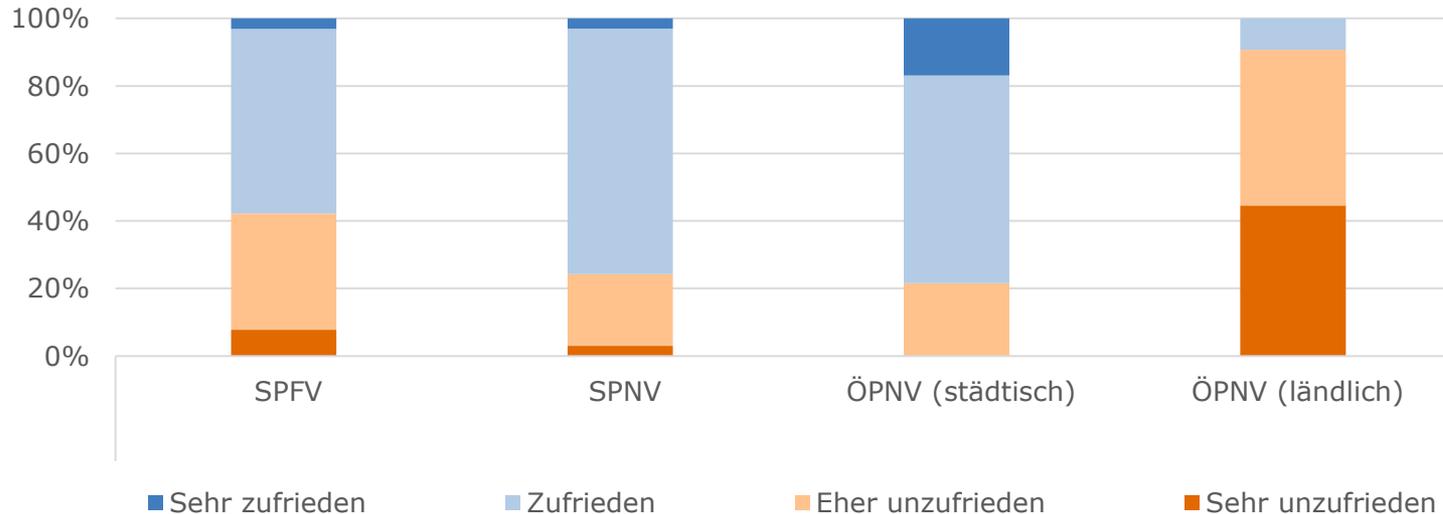
Deutschland-Takt

Ziel des Deutschland-Taktes ist es, Zug- und Buslinien, die in Deutschland den Schienenpersonenfernverkehr (SPFV), Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und den sonstigen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) bedienen, in einen integralen Taktfahrplan einzubinden, der möglichst flächendeckend Verbindungen mit guten und zuverlässigen Anschlussmöglichkeiten bietet. An Knotenpunkten sind die Fahrpläne der Zuglinien und des ÖPNV aufeinander abgestimmt, um einen Umstieg untereinander zu erleichtern und das Angebot zu erweitern.

Der Deutschland-Takt stößt bei den Befragten auf sehr positives Interesse, bei der Umsetzung sehen die Befragten jedoch insbesondere im Bereich Infrastruktur großen Handlungsbedarf.



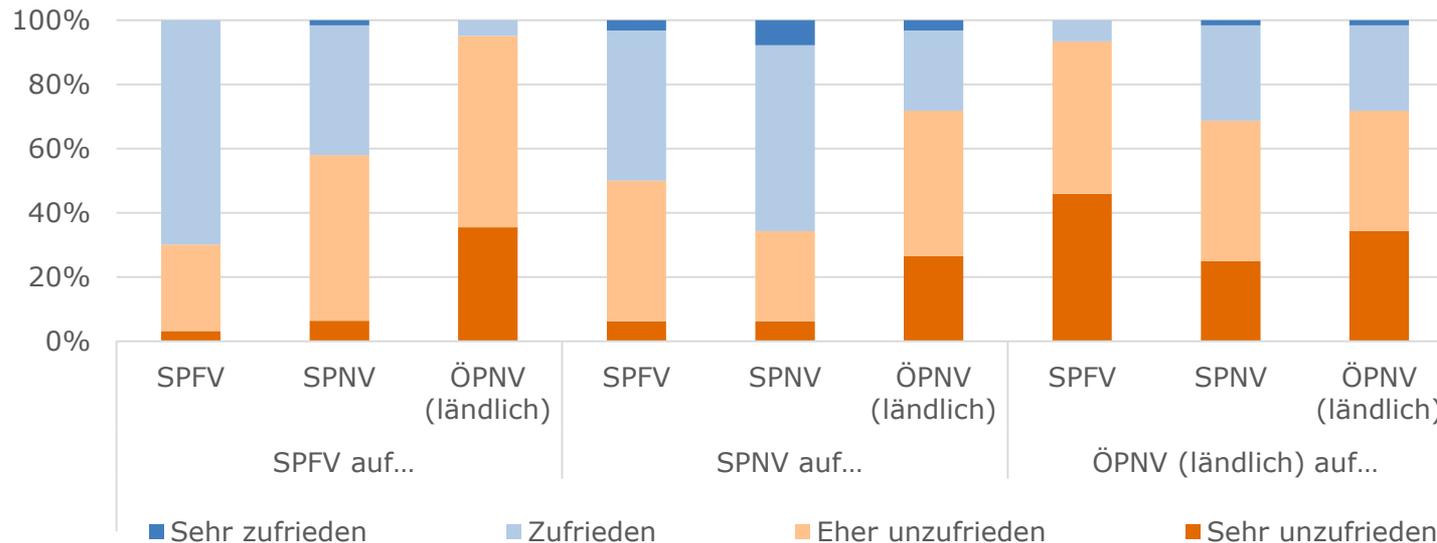
Im SPNV sowie im städtischen ÖPNV überwiegt die Zufriedenheit der Befragten. Im ländlichen ÖPNV sind hingegen 90% der Befragten mit der Häufigkeit unzufrieden bis sehr unzufrieden. Im SPNV liegt die Zufriedenheit etwas niedriger und ca. 40% der Befragten ist mit der Frequenz unzufrieden.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Frequenz (Häufigkeit der Fahrten) folgender Verkehrsdienste?



Ein großer Teil der Befragten ist mit den Anschlussmöglichkeiten des ländlichen ÖPNV eher unzufrieden. Bei Anschlüssen innerhalb des SPFV und des SPNV sind die Befragten eher zufrieden. Bei Anschlüssen zwischen Nah- und Fernverkehr ist jedoch eine deutliche Unzufriedenheit erkennbar.

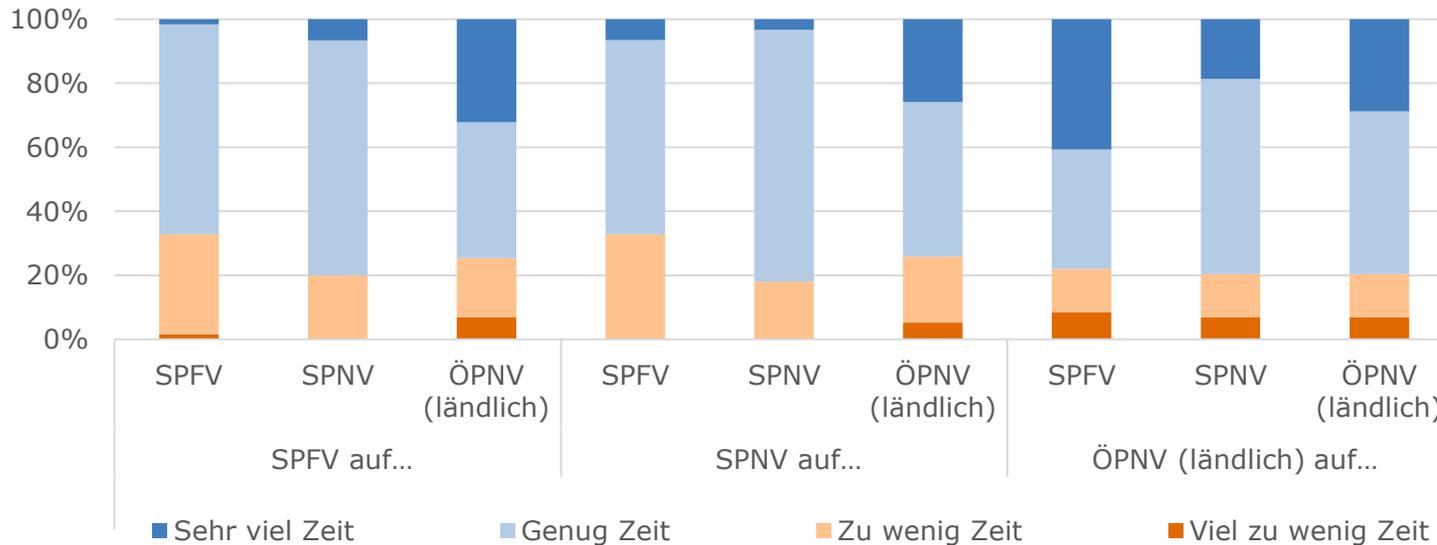


Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den Anschlussmöglichkeiten folgender Umsteigeszenarien?

Bestandsaufnahme: Überwiegend genug Zeit für das Umsteigen vorhanden



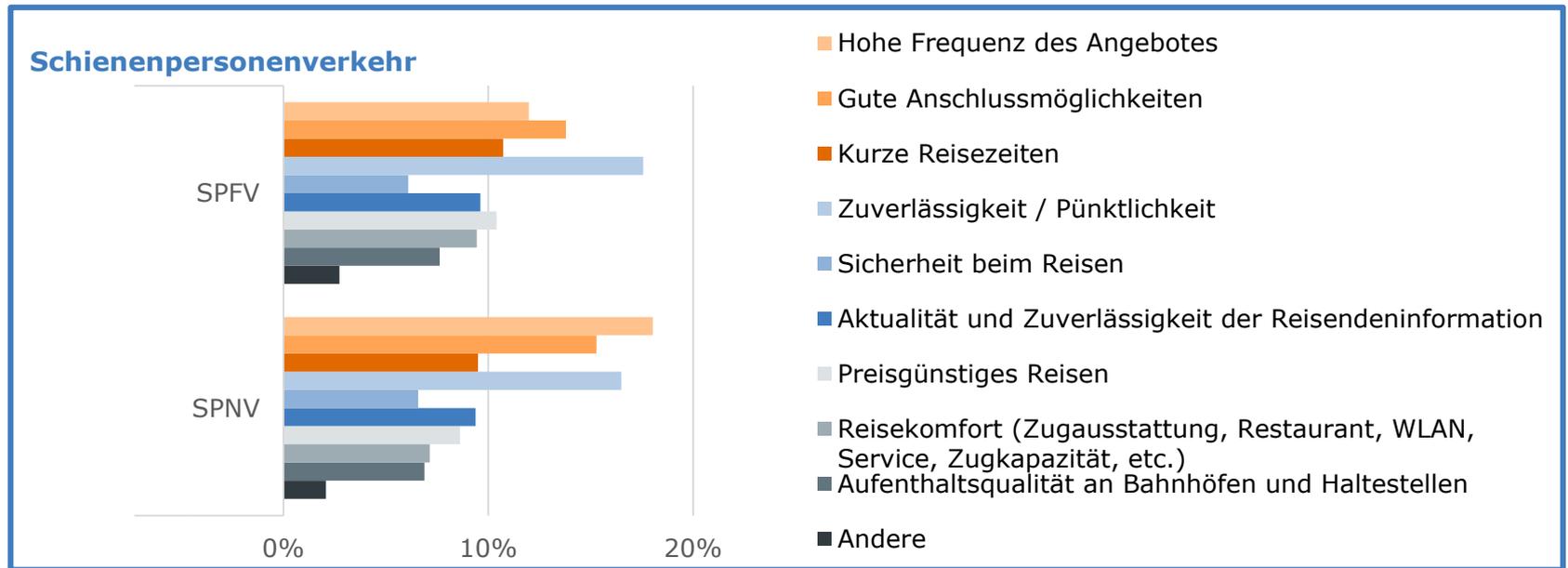
Die Mehrheit der Befragten gibt an, dass für den Umstieg zwischen SPNV und SPNV genug oder sehr viel Zeit vorhanden ist. Im Gegensatz dazu ist das Bild im ÖPNV gespalten. Beim Umstieg auf und vom SPNV scheint häufig sehr viel Zeit vorhanden zu sein. Jedoch wählten ~10% der Befragten „viel zu wenig Zeit“ als Antwort aus.



Wie bewerten Ihre Fahrgäste die typischen Umsteigezeiten folgender Umsteigeszenarien, ausgehend von pünktlichen Verkehrsmitteln?



Innerhalb des SPFV wird die Pünktlichkeit als wichtigster Faktor gesehen. Beim SPNV bewerten die Befragten eine hohe Frequenz als wichtigsten Faktor, dicht gefolgt von der Pünktlichkeit und guten Anschlussmöglichkeiten.

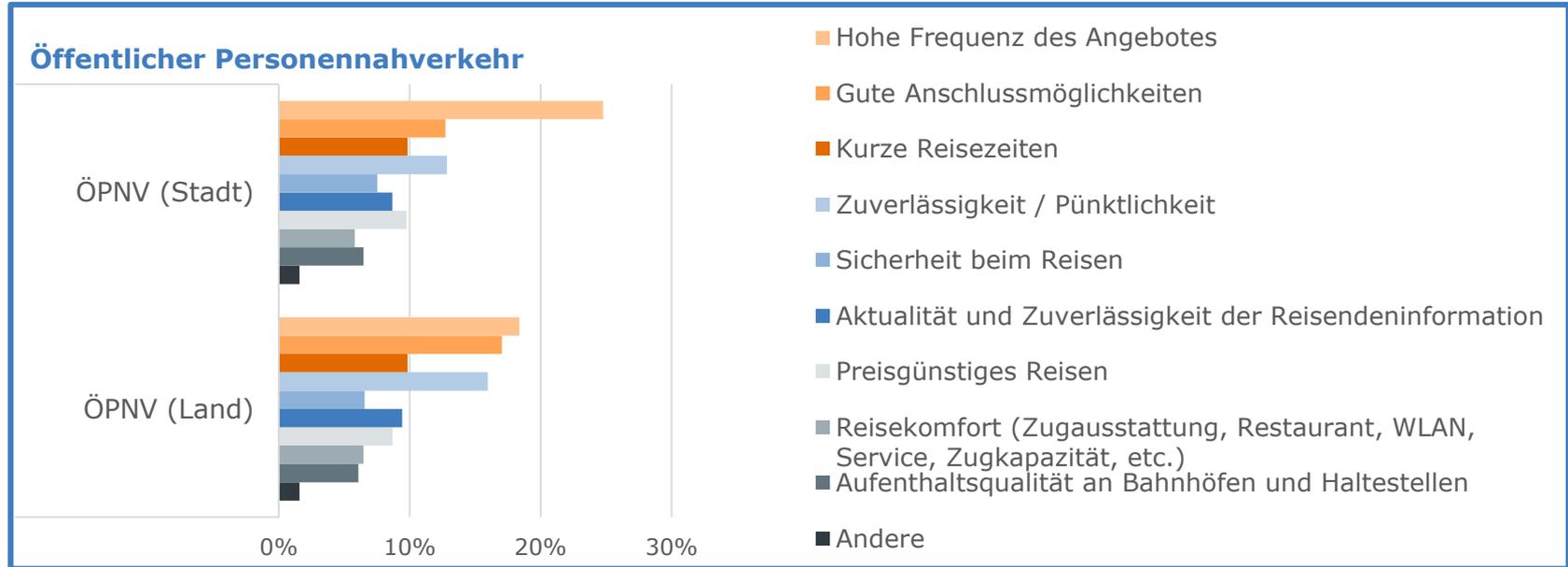


Andere: Kundenbetreuung, Unkomplizierter Tarif, Anwenderfreundlicher Fahrkartenkauf, Gute Umsteigebeziehungen, Möglichkeiten der Sitzplatzreservierungen, Zugang zu Toiletten, ...

Wie wichtig sind den Fahrgästen die folgenden Faktoren des Verkehrs?



Im Vergleich zum Schienenverkehr nimmt im städtischen und ländlichen ÖPNV eine hohe Frequenz des Angebotes die bedeutendste Rolle ein. Im ländlichen Nahverkehr werden gute Anschlussmöglichkeiten sowie die Pünktlichkeit als ähnlich wichtig bewertet.

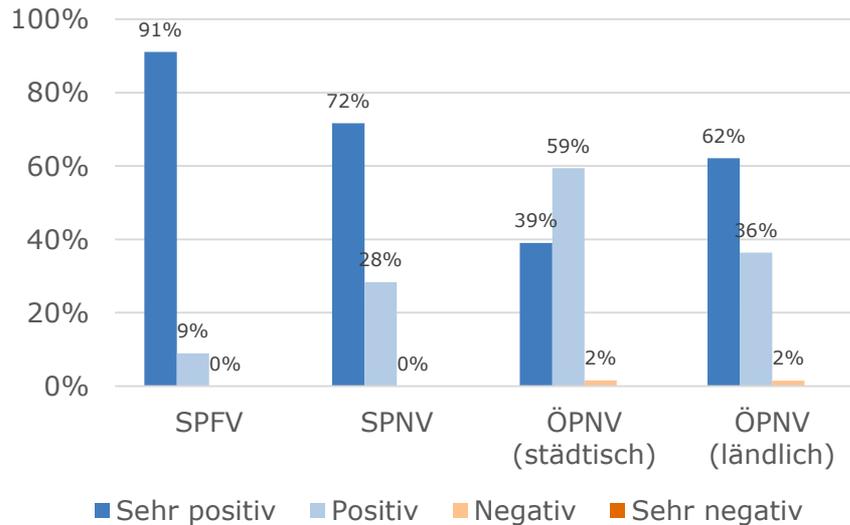


Andere: Kundenbetreuung, Unkomplizierter Tarif, Anwenderfreundlicher Fahrkartenkauf, Gute Umsteigebeziehungen, Möglichkeiten der Sitzplatzreservierungen, Zugang zu Toiletten, ...

Wie wichtig sind den Fahrgästen die folgenden Faktoren des Verkehrs?



Eine große Mehrheit der Befragten stehen der Einführung des Deutschland-Takts im SPFV und SPNV positiv oder sogar sehr positiv gegenüber. Sehr ähnlich ist diese Ansicht auch im Bereich des städtischen sowie ländlichen ÖPNV.



14,3 %

beträgt die von den Fahrgästen im Mittel akzeptierte Fahrzeitausdehnung, die eine Optimierung der Anschlüsse mit sich bringen könnte.

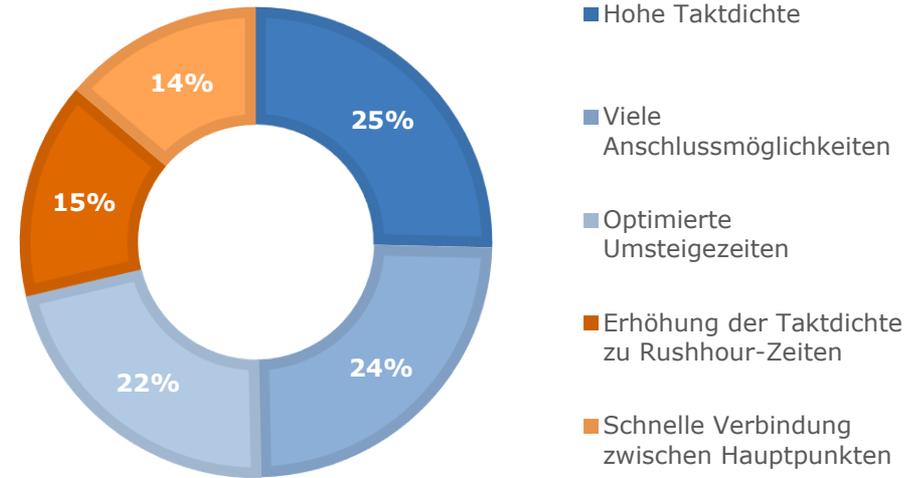
Wie ist aus Sicht Ihrer Fahrgäste die Einführung eines Deutschland-Takts anzusehen?

Welche Fahrzeitausdehnung zwischen den Hauptaufkommenspunkten würde aus Ihrer Sicht von den Fahrgästen akzeptiert?



Wichtigstes Ziel des Deutschland-Takts sollte laut den Befragten eine hohe Taktdichte mit vielen Anschlussmöglichkeiten sein. Dabei sollten auch Umsteigezeiten optimiert werden.

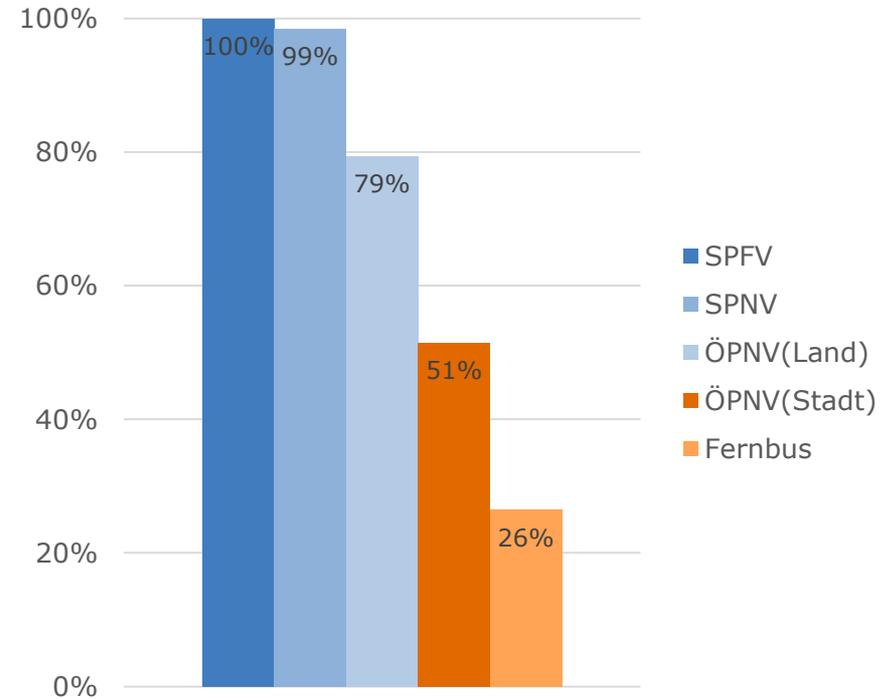
- Mehr Fahrzeit der Reisezeit und ein einfaches Merken des Fahrplans - die Ziele des Deutschland-Takts - finden sich auch in den Wünschen unserer Befragten wieder.
- Die schnelle Verbindung zwischen Hauptpunkten und eine Erhöhung der Taktdichte in den Hauptverkehrszeiten dürfen nicht vernachlässigt werden.



Wie wichtig sind die folgenden Aspekte bei der Realisierung des Deutschland-Taktes?



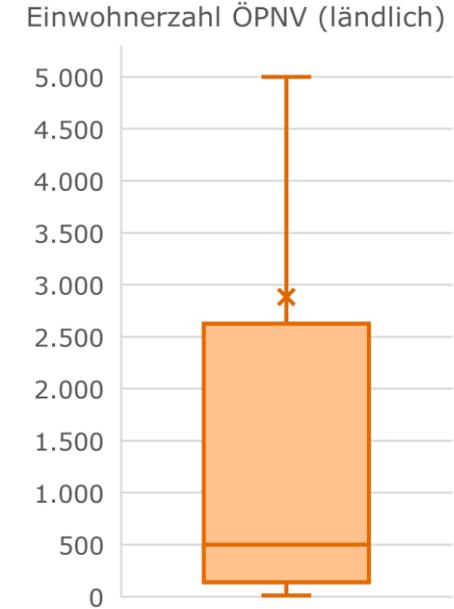
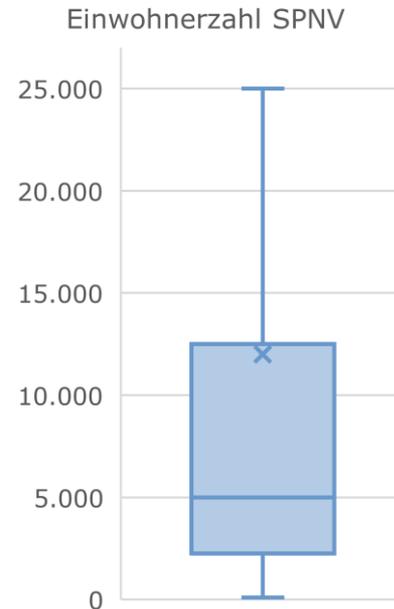
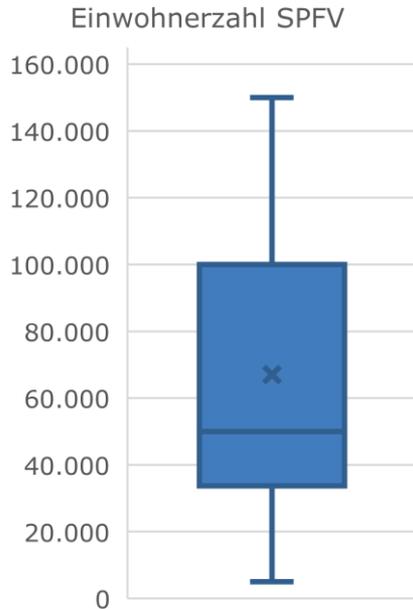
- Alle Befragten wünschen den Einbezug des SPFV, fast alle den des SPNV.
- Beim ÖPNV erscheint die Einbindung des ländlichen Raumes deutlich wichtiger als die des städtischen ÖPNV.
- Nur rund ein Viertel der Befragten sprechen sich für den Einbezug des Fernbusses in den Deutschland-Takt aus.



Welche der folgenden Verkehrsmittel sollten in den Deutschland-Takt einbezogen werden?



Im SPNV sollten Städte ab 50.000 Einwohnern in den Deutschland-Takt eingebunden werden. Der SPNV hingegen sollte Städte und Gemeinden bereits ab 5.000 Einwohnern und im ländlichen ÖPNV ab 500 Einwohnern einbeziehen.

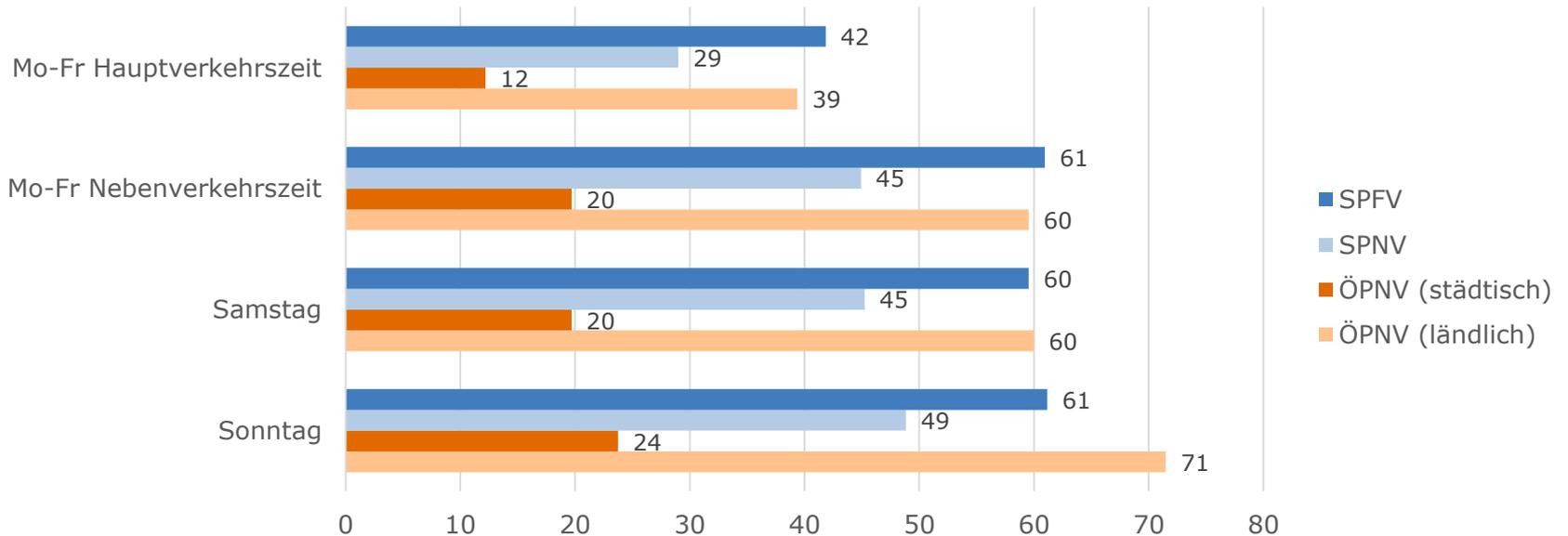


Aufbau des Boxplots: Äußere Antennen geben das untere und obere Quartil an, die horizontale Linie den Median und die Kreuzmarkierung den Mittelwert. Ausreißer sind zur optischen Darstellung ausgeblendet.

Welche Städte und Siedlungen, gemessen an ihrer Einwohnerzahl, sollte das integrale Taktsystem umfassen?



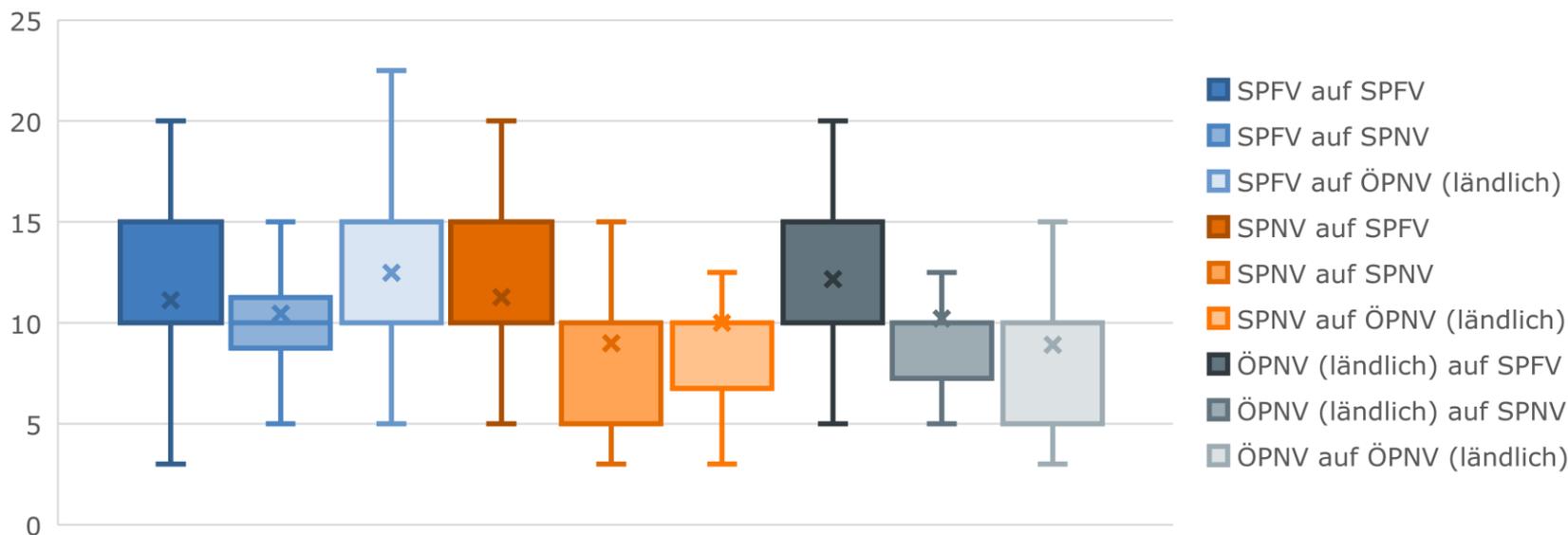
Bei Einbezug des städtischen ÖPNV wünschen sich die Befragten eine hohe Taktfrequenz zu allen Verkehrszeiten. Im SPNV sollte zweimal die Stunde ein Umstieg auf einen Nahverkehrszug möglich sein. Im SPNV grundsätzlich stündlich, ausgenommen in der Hauptverkehrszeit mit einem 45 Minuten-Takt.



Welche Mindest-Taktung sollten aus Ihrer Sicht im Deutschland-Takt zu verschiedenen Bedienungszeiten realisiert werden?
(dargestellt sind die Mittelwerte der Antworten)



Die Befragten wünschen sich im Median ungefähr 10 Minuten Umsteigezeit zwischen zwei Verkehrsträgern. Bei Umsteigen von und zum SPFV wird im Durchschnitt mehr Umsteigezeit verlangt. Mögliche Faktoren dabei sind die mitunter weiten Wege in Bahnhofsgebäuden oder auch ein benötigter Puffer für Verspätungen.

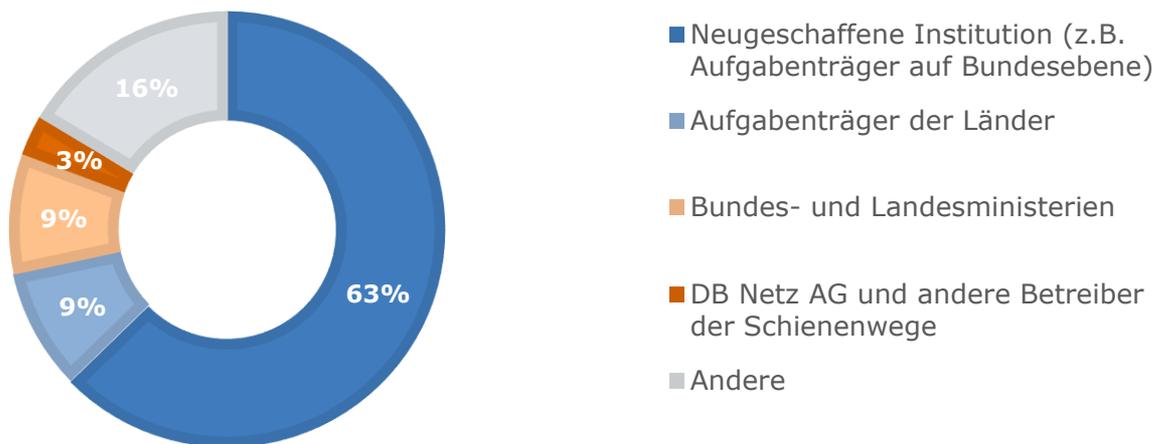


Aufbau des Boxplots: Äußere Antennen geben das untere und obere Quartil an, die horizontale Linie den Median (bei allen Verkehrsträgern 10 Min.), die Kreuzmarkierung den Mittelwert. Ausreißer sind zur optischen Darstellung ausgeblendet.

Wann sind aus Ihrer Sicht die zeitlichen Voraussetzungen für einen Umstieg zwischen zwei Verkehrsmitteln in der Regel gegeben?



Die Mehrheit der Befragten sieht die Verantwortung für die Organisation des Deutschland-Takts bei der öffentlichen Hand. Dabei ist ein Aufgabenträger auf Bundesebene vorstellbar, der unter Einbezug der verschiedenen Ebenen je nach Verkehrsträger wirkt (Bundesebene wirkt bei SPFV mit, Landesregierungen bei SPNV und Kommunen/Kreise bei ÖPNV.)

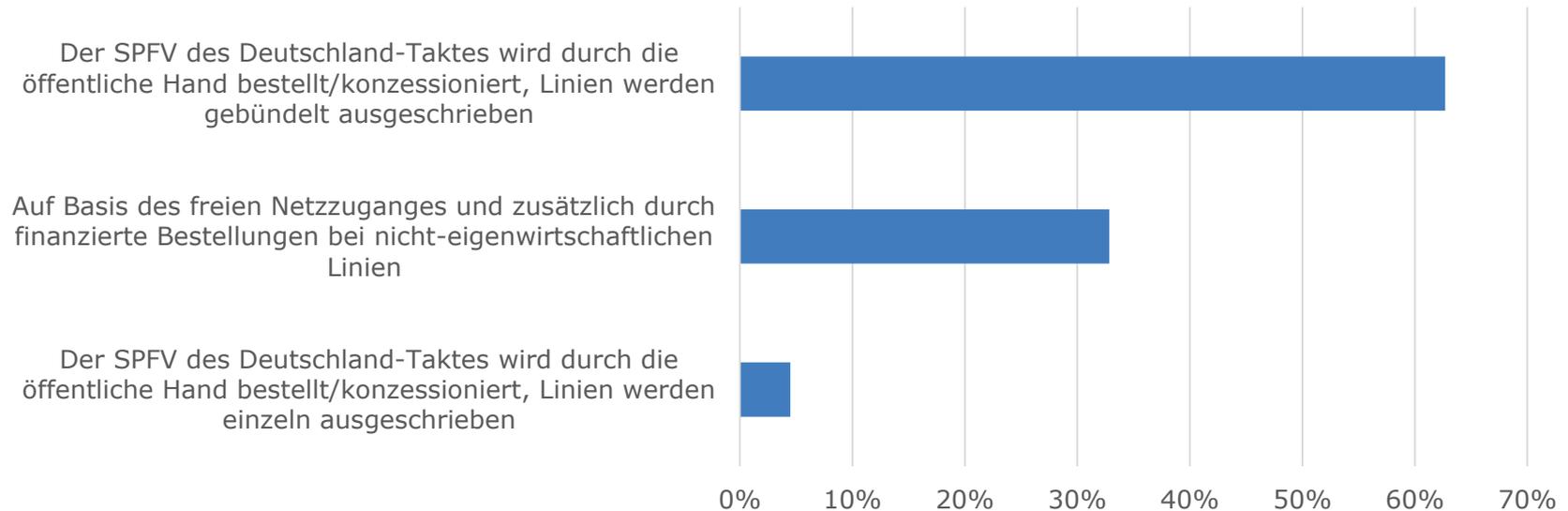


Andere: Gemeinsame Organisation, die zwischen den Ländern vermittelt, Einbezug von mehreren Ebenen, Aufgabenträger der Länder im Zusammenschluss mit Aufgabenträger auf Bundesebene, Kooperation zwischen den jeweiligen Aufgabenträgern der Länder.

**Ein deutschlandweiter Takt setzt einen Fahrplan voraus, der deutschlandweit ineinander verzahnt ist.
In wessen Hand sollte die Organisation eines solchen Plans liegen?**



Die Organisation des Deutschland-Takts in öffentlicher Hand umfasst für den SPFV eine Bestellung/Konzessionierung, in dem Linien gebündelt ausgeschrieben werden. Dafür sprechen sich über 60% der Befragten aus. Linien einzeln oder auf Basis des freien Netzzuganges auszuschreiben und nicht eigenwirtschaftliche Linien öffentlich zu finanzieren, erhält weniger Zuspruch.



Wie sollte der Deutschland-Takt im SPFV organisiert werden?



Bei Einführung des Deutschland-Takt stellt sich laut unserer Umfrage die begrenzten Kapazitäten der vorhandenen Infrastruktur als wichtiges Handlungsfeld heraus.

Weitere Anmerkungen der Befragten:

- Fahrplan ist an der Infrastruktur auszurichten und diese zur Erfüllung des integralen Taktfahrplans durch ausreichend Finanzmittel des Bundes auszubauen.
- Der Schienengüterverkehrs ist in integralen Taktfahrplan zu integrieren, um heutige Probleme bei der Trassenvergabe entgegenzuwirken.
- Heutiger Vorzug des SPFV sollte abgeschafft werden, alle Verkehrsdienste sind gleichberechtigt zu behandeln.
- Abgelegene Regionen sollten in den Fahrplan einbezogen werden. (siehe Schweiz)
- Abstimmung des Deutschland-Taktes mit den Nachbarstaaten ist erforderlich.
- Puffer für Verspätungen sind einzuplanen.
- Es sollte eine stufenweise Umsetzung des Deutschland-Taktes erfolgen.
- Eine integrierte Fahrplanauskunft mit Echtzeitdaten aller Verkehrsunternehmen sollte eingerichtet werden.

Hier haben Sie die Möglichkeit, Anmerkungen zum Deutschland-Takt zu tätigen. Von besonderem Interesse sind die Problemfelder, welche Sie bei der Einführung eines Deutschland-Takts identifizieren und welche Maßnahmen Sie als sinnvoll bzw. nicht sinnvoll erachten.

Deutschland-Tarif

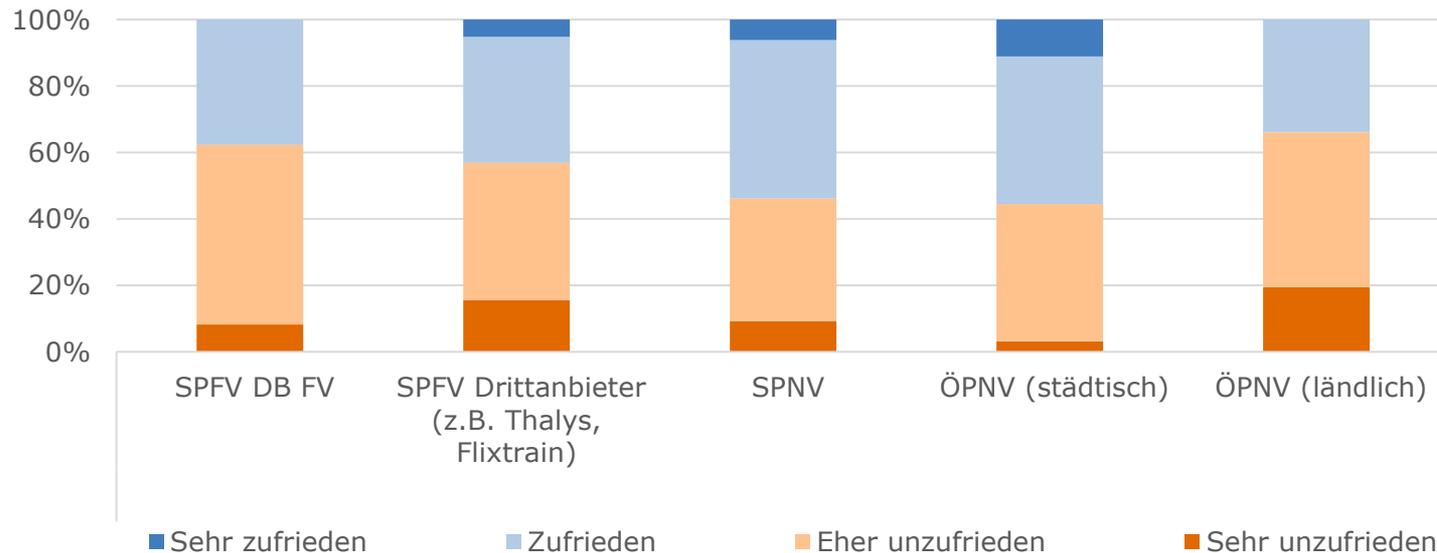
Ziel des Deutschland-Tarifs ist im Zusammenspiel mit dem Deutschland-Takt, für alle Verbindungen durchgehende Fahrkarten, Einzelfahrscheine und Abonnements zu realisieren, die zudem auch einfach gebucht werden können. Hierzu gehören ebenfalls die unterschiedlichen Vertriebswege.

Hinsichtlich des gegenwärtigen Tarifsystems erkennen die Befragten mehrere Problemfelder. Zudem gibt es keinen Konsens, ob im Rahmen des Deutschland-Tarifs ein Wettbewerb oder ein freier Fahrkartenverkauf sinnvoll wäre.

Geteilte Meinungen zu den gegenwärtigen Tarifsystemen im SPNV und ÖPNV



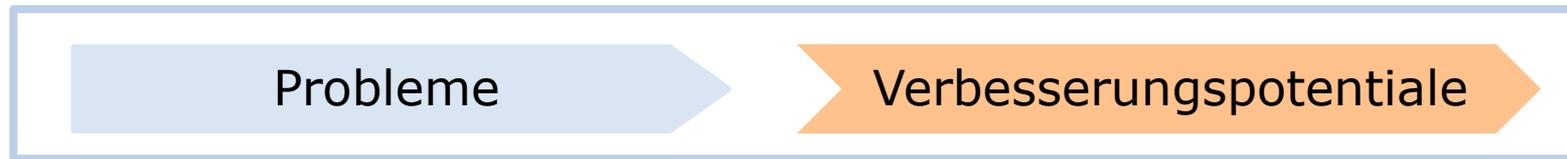
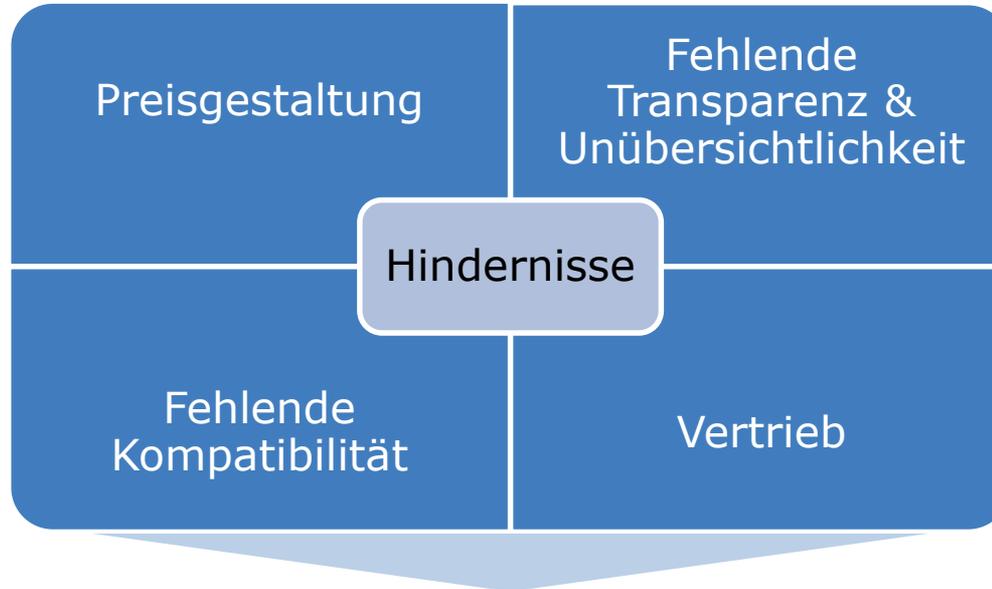
Die Befragten sind bezüglich der Tarifsysteme im SPNV sowie im städtischen ÖPNV geteilter Meinung. Die Tarifsysteme des Fernverkehrs (DB FV und Drittanbieter) sowie die des ländlichen ÖPNV werden mehrheitlich schlechter bewertet.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den gegenwärtigen Tarifsystemen?



Die Befragten identifizieren vier Problemfelder der gegenwärtigen Tarifsysteme:





Probleme

Preisgestaltung

- Übergangstarife, Kurzstrecken, Einzelstrecken und ländlicher ÖPNV zu teuer
- Extreme Preisunterschiede zwischen Normal- und Sparpreis

Unübersichtlichkeit

- Unklar, wo welcher Tarif gilt
- Keine bundeseinheitliche Regelung
- Zu großes Tarifangebot
- Fehlende Transparenz bei Verbundwechsel

Verbesserungspotentiale

- Fahrpreis entfernungsabhängig
- Einführung Bürgerticket
- Bestabrechnung sicherstellen
- Allgemein günstiger Grundtarif
- Keine Preisunterschiede zwischen Onlineangeboten und Barverkauf

- Vereinheitlichung der Tarifsysteme aller Regionen
- Flatrate für alle öffentlichen Verkehrsmittel



Probleme

Fehlende Kompatibilität

- Flickenteppich: unterschiedliche Tarife zwischen Bus und Bahn
- Konflikte bei Schnittstellen zwischen ÖPNV und SPFV (und SPVFV Drittanbieter)

Fahrkartenvertrieb

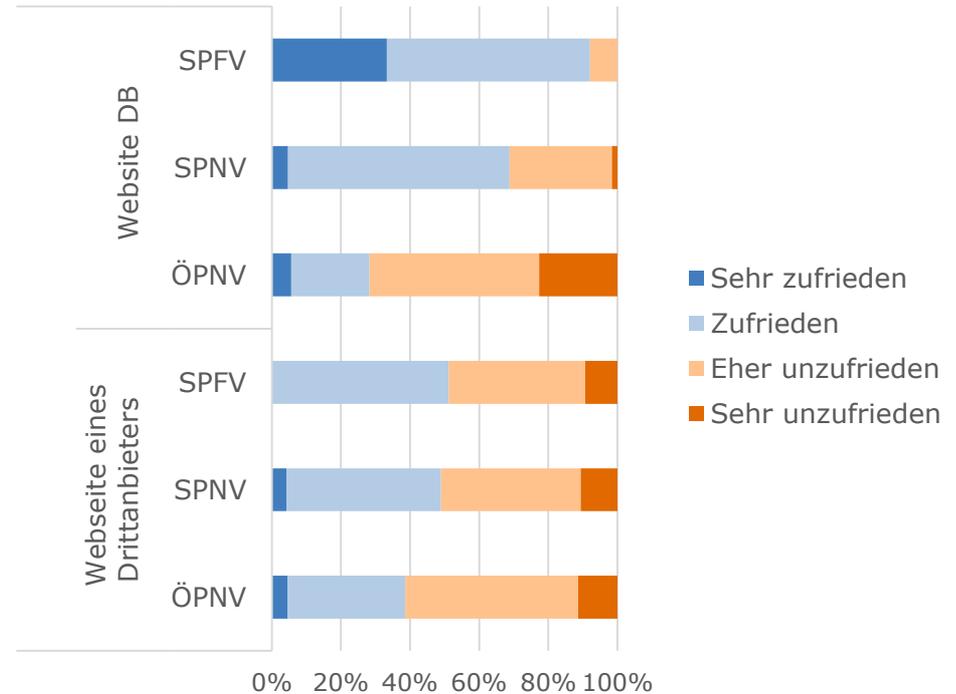
- Kein Verkauf in Verkehrsmittel im Verbundbereich
- Verbundautomaten bieten kein volles Fahrkartensortiment (Vertrieb privater EVU nur auf ihren Strecken)

Verbesserungspotentiale

- Vollständige Integration aller öffentlichen Verkehrsmittel
- „Vorbild“: Schweiz und Niederlande
- Deutschlandweiter Vertrieb durch offene Strukturen für alle Mobilitätsanbieter, der jederzeit für alle verfügbar ist
- DB Navigator für Branche regulieren
- Einheitliches Automatenystem



- Die Befragten sind mit der Webseite der DB im SPFV und SPNV wesentlich zufriedener als mit den Webseiten der Drittanbieter.
- Im ÖPNV überzeugt die Seite der DB nicht die Webseiten der Drittanbieter schneiden besser ab

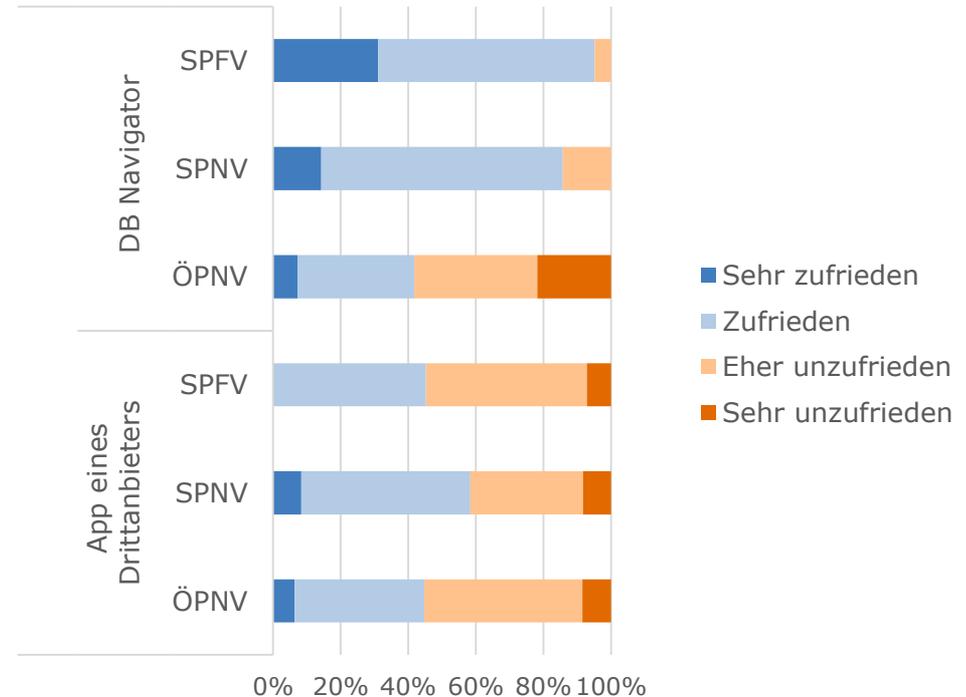


Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den folgenden Vertriebswegen für Fahrausweise?

Befragte mit DB Navigator im Schienenverkehr zufriedener als mit Apps der Drittanbieter



- Die Befragten sind mit der App der DB als Vertriebsweg für Fahrausweise im Schienenverkehr mit fast 90% der Stimmen wesentlich zufriedener als mit den Apps der Drittanbieter.
- Im SPFV schneiden die Apps der Drittanbieter deutlich schlechter ab. Lediglich im ÖPNV werden die Apps ähnlich bewertet.
- Verglichen mit den Webseiten (vorherige Folie) sind die Befragten mit den Apps im Nahverkehr etwas zufriedener.

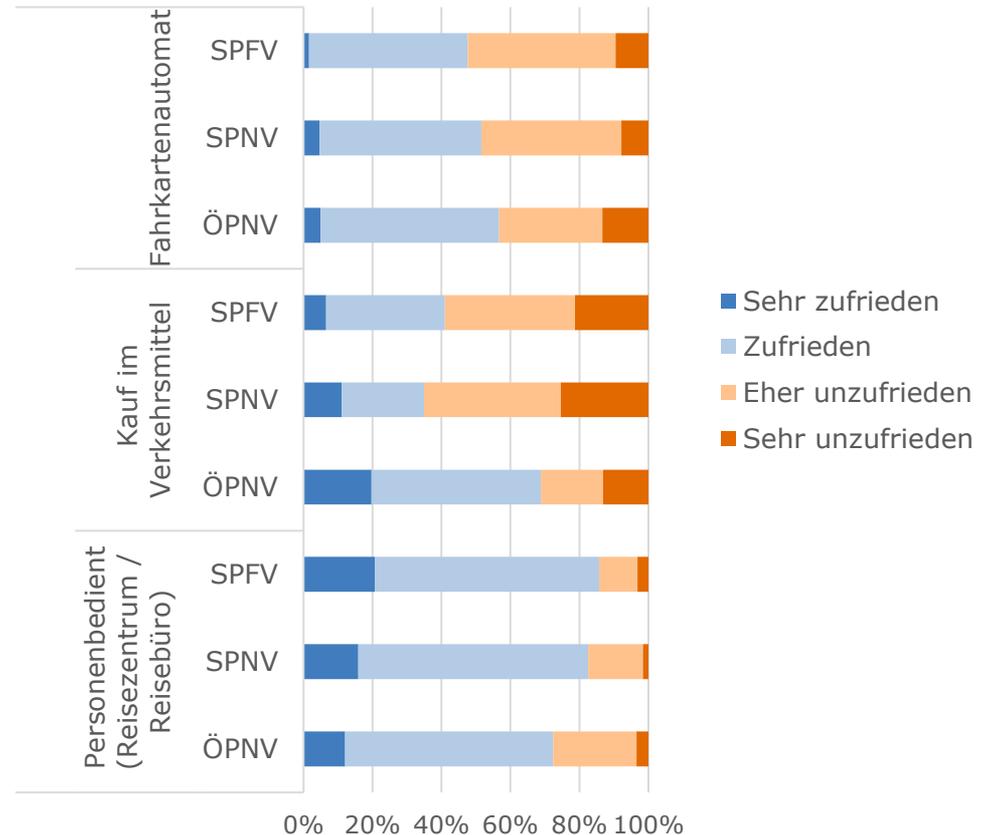


Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den folgenden Vertriebswegen für Fahrausweise?

Verkauf der Fahrscheine im Zug nicht zufriedenstellend



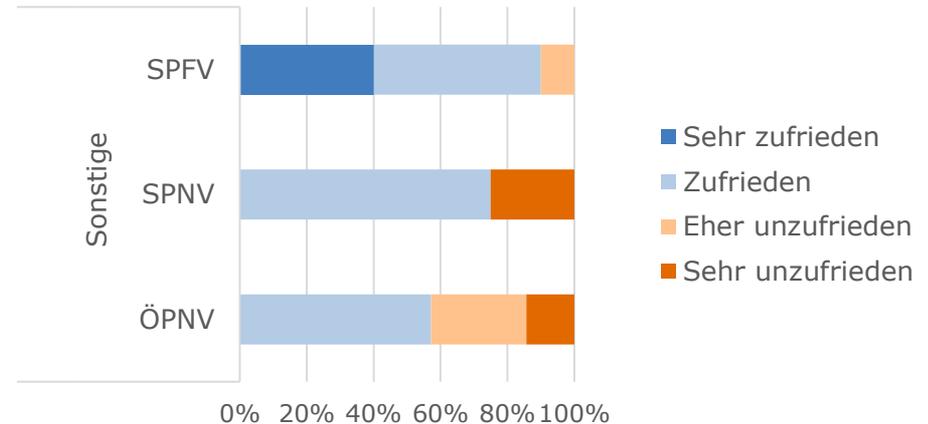
- Lediglich 30% bis 40% der Befragten sind mit dem Verkauf der Fahrscheine im Verkehrsmittel innerhalb des Schienenverkehrs zufrieden. Der Fahrkartenvertrieb am Automat hingegen spaltet das Stimmungsbild.
- Im Gesamtvergleich sind die Befragten mit dem personenbedienten Verkauf am zufriedensten, unabhängig vom Verkehrsdienst/-träger.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den folgenden Vertriebswegen für Fahrausweise?



- Die Befragten sind mit fast 90% der Stimmen mit den sonstigen Vertriebswegen im SPFV zufrieden; im SPNV sind es knapp über 70%.
- In der Gesamtansicht sind die Befragten im Schienenverkehr insbesondere mit der App oder Webseite der DB zufrieden.
- Im ÖPNV wird der Vertrieb im Fahrzeug und der personenbediente Vertrieb am besten bewertet wird.

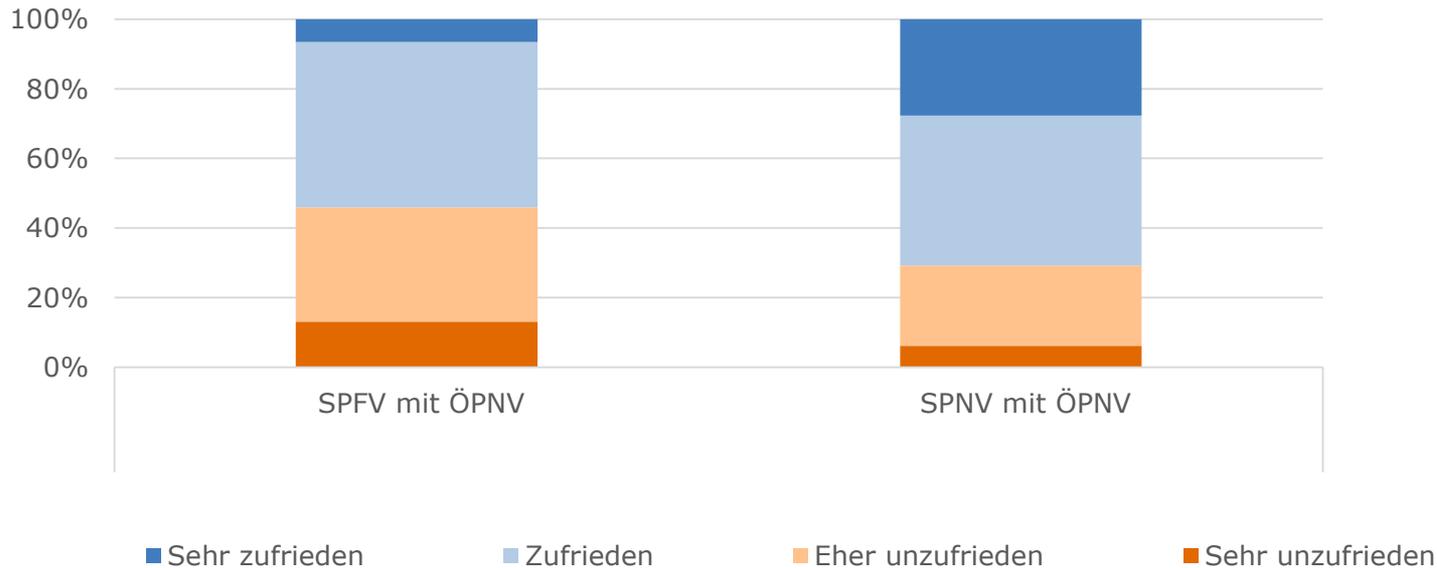


Andere: Bahnagenturen, Verkauf im Zusammenhang mit der Unterkunft, Fahrkartenautomat von Drittanbietern, Aktionen (z. B. LIDL-Ticket), DB Videoreisezentrum, Verkaufsstellen der einzelnen Verkehrsunternehmen,...

Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit den folgenden Vertriebswegen für Fahrausweise?



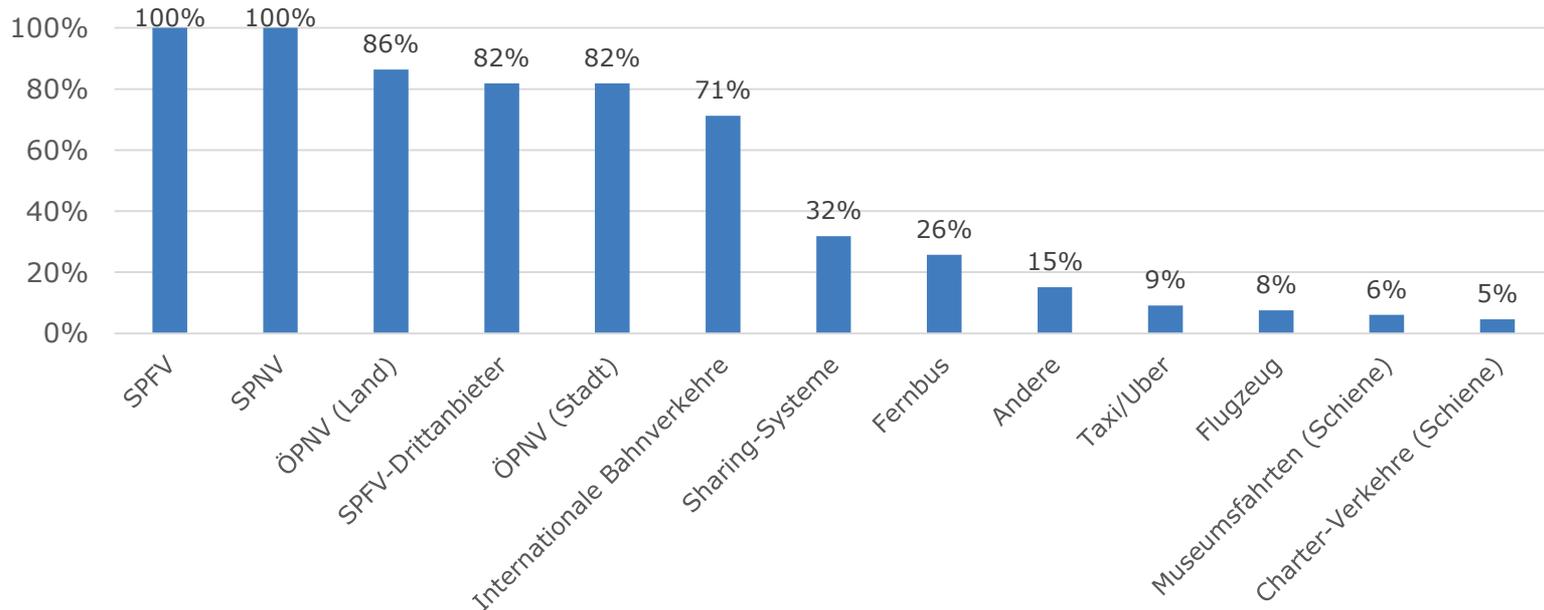
Bezüglich der Integration verschiedener Verkehrsmittel in einem Fahrausweis ist die Hälfte der Befragten im Fernverkehr gleichermaßen zufrieden und unzufrieden. Im Vergleich wird die Integration der Verkehrsmittel im Nahverkehr besser bewertet. Fast 70% sind hier zufrieden bis sehr zufrieden.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der gegenwärtigen Integration verschiedener Verkehrsmittel in einem Fahrausweis?



Die Befragten sind sich einig, dass der komplette SPNV und SPFV vom Deutschland-Tarif umfasst werden soll. Die Mehrheit sieht den ländlichen und städtischen ÖPNV sowie Drittanbieter im SPFV und internationale Bahnverkehre vom Deutschland-Tarif umfasst.



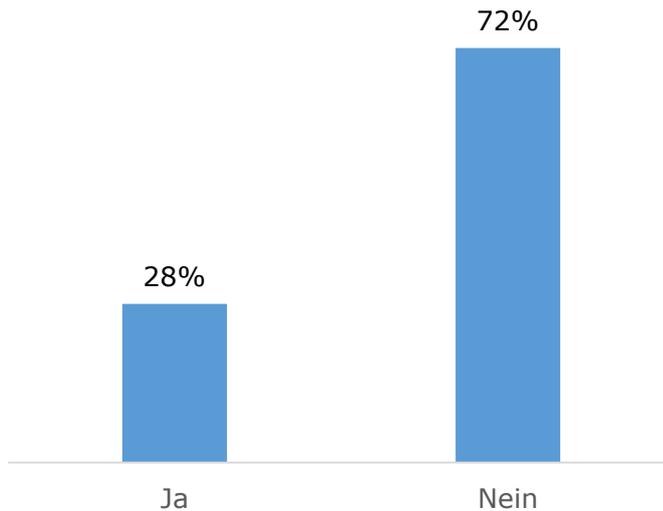
Andere: Fahren, Radausleihe, Anruf-Sammel-Taxis/Busse,...

Welche der folgenden Verkehrsmittel sollten vom künftigen Deutschland-Tarif umfasst werden?

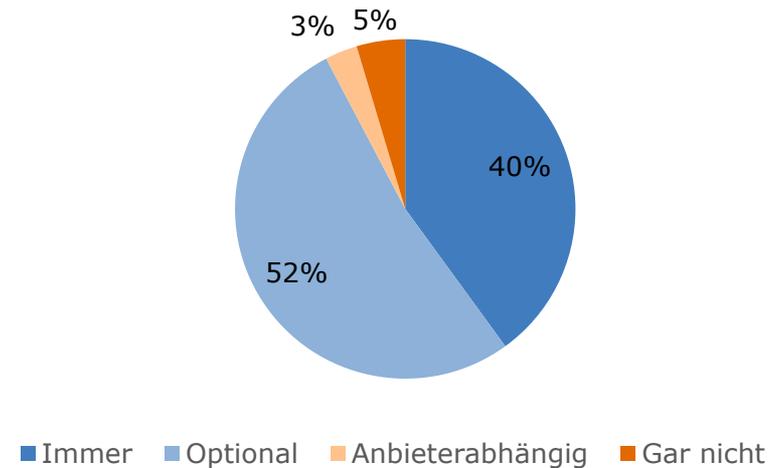
Befragte gegen Zuschläge im Fernverkehr, jedoch für Sparpreise im Deutschland-Tarif



Knapp $\frac{3}{4}$ der Befragten sind sich einig, dass bei der Nutzung von Fernverkehrszügen keine Zuschläge erhoben werden sollten. Gleichzeitig sollten weiterhin mindestens optionale Angebotspreise in den Deutschland-Tarif eingebunden werden.



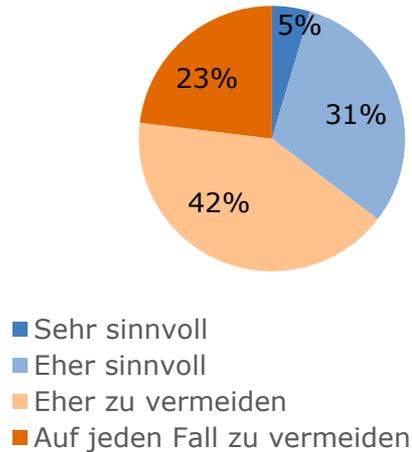
Sollten bei der Nutzung von Fernverkehrszügen Zuschläge erhoben werden?



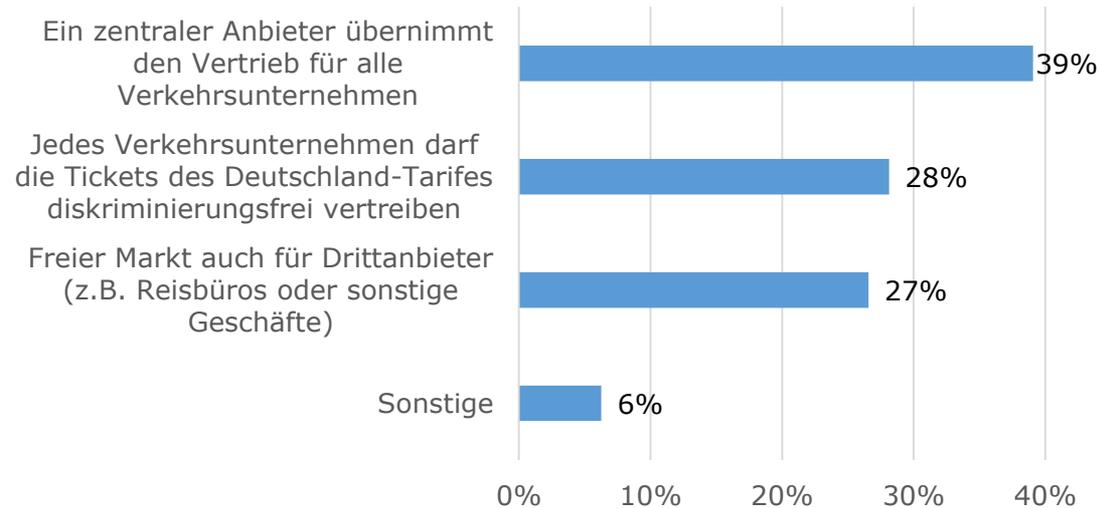
Sollten Angebotspreise/Sparpreise aus Ihrer Sicht in den Deutschland-Tarif eingebunden werden?



Mehr als die Hälfte der Befragten würde einen Wettbewerb im Verkauf von Fahrkarten vermeiden wollen. Jeder dritte Befragte hält einen Wettbewerb hingegen für sinnvoll. Fast 40% der Befragten würden den Fahrkartenvertrieb zentral für alle Verkehrsunternehmen gestalten. Die andere Hälfte hingegen stimmt für einen freien Vertrieb.



Sollte ein Wettbewerb im Verkauf von Fahrkarten des Deutschland-Tarifes stattfinden?



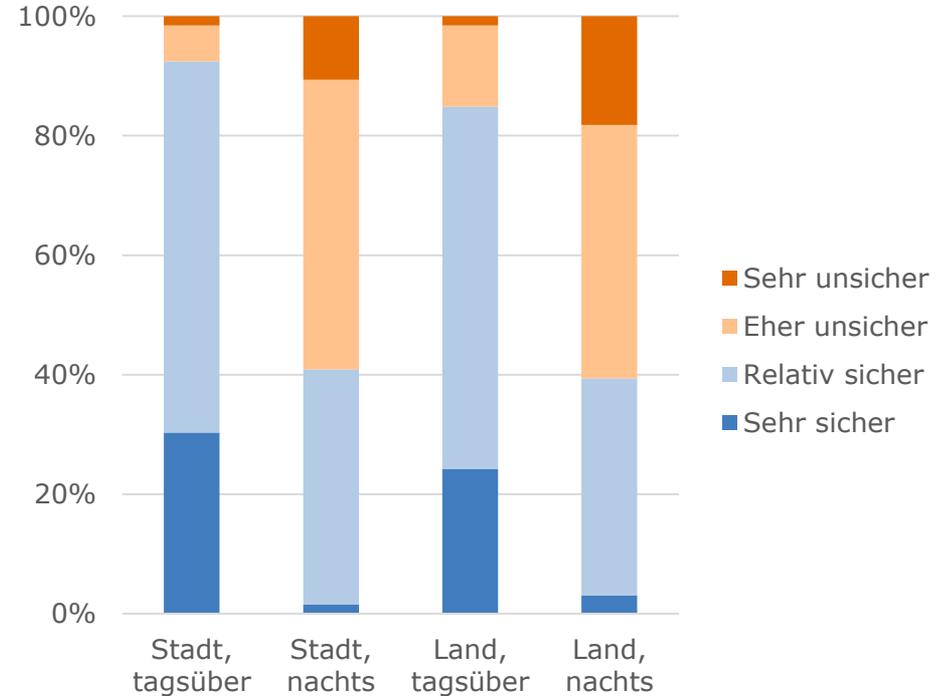
Wie sollte der Vertrieb der Tickets des Deutschland-Tarifes am Bahnhof organisiert werden?

Sicherheit der Fahrgäste

Im Bereich Sicherheit sehen die Befragten großen Handlungsbedarf, empfinden viele mögliche Maßnahmen als sinnvoll und sind zudem bereit, über eine Ticketpreisanpassung für die Umsetzung dieser Maßnahmen.



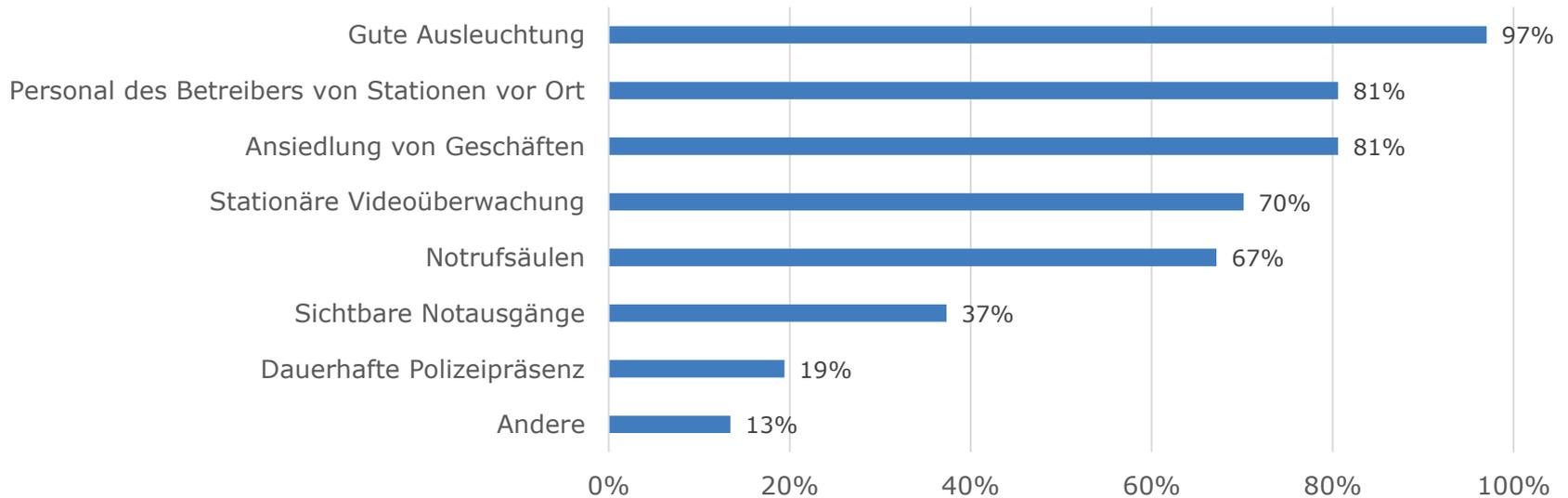
- Tagsüber empfinden die Befragten den Aufenthalt an Bahnhöfen und Bahnhofsumfeld wesentlich sicherer als in den Abendstunden bzw. der Nacht.
- Tagsüber fühlen sich im städtischen Bereich mehr als 92% sicher, nachts lediglich 41%.
- Schlechter ist die Situation im ländlichen Bereich. Hier fühlen sich bereits tagsüber über 15% der Befragten unsicher. Nachts steigt diese Zahl auf über 60%.



Wie bewerten Sie die allgemeine Sicherheit an Bahnhöfen und im Bahnhofsumfeld?



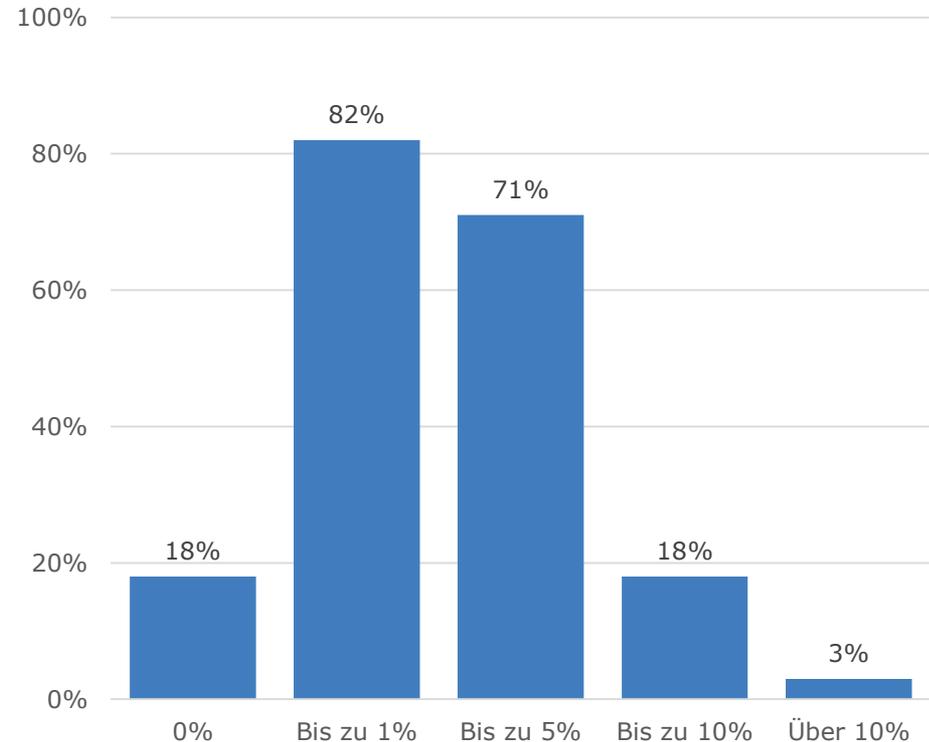
Für die Erhöhung der Sicherheit wird der Einsatz von mehr Personal des Bahnhofsbetreibers oder die Ansiedlung von Geschäften als ausreichend angesehen. Eine erhöhte Polizeipräsenz ist weitaus seltener gewünscht. Verbesserungspotenziale sahen die Befragten auch in der Instandhaltung der Bahnhöfe. Eine verwinkelte Bauweise soll vermieden werden, Bauwerke hell gestaltet werden und durch stetige Sauberkeit gepflegt erscheinen.



Mit welchen Mitteln sollte aus Ihrer Sicht die Sicherheit an den Bahnhöfen gewährleistet werden?



- Für den Einsatz von mehr Personal oder den Ausbau der stationäre Videoüberwachung ist der Großteil der Befragten bereit, bis zu 5 Prozent des Ticketpreises zusätzlich zu zahlen.
- Lediglich 18% sind nicht bereit, für mehr Sicherheit zu zahlen.
- 3% der Befragten würden sogar mehr als 10 Prozent des Ticketpreises für mehr Sicherheit aufwenden.



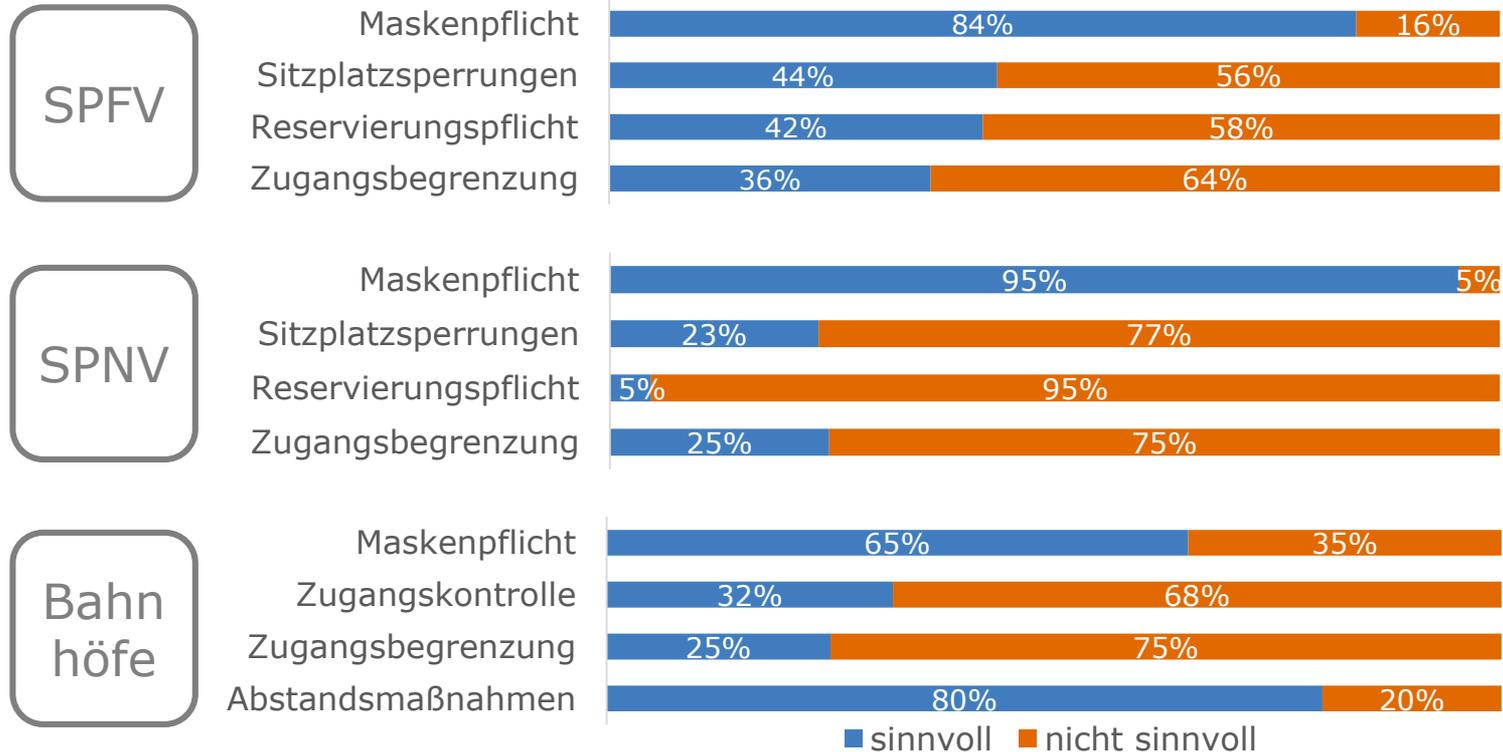
Wie hoch schätzen Sie die Zahlungsbereitschaft der Fahrgäste für Maßnahmen, die zu einer Erhöhung der Sicherheit führen würden?

Sicherheit der Fahrgäste – Covid-19

Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie, hat der Gesetzgeber zur Erhöhung der Sicherheit im Frühjahr eine Maskenpflicht eingeführt, weitere Maßnahmen wären je nach Infektionsgeschehen denkbar. Dabei werden Maßnahmen grundsätzlich als weniger sinnvoll empfunden, woraufhin sich Nutzung der Verkehrsdienste verringert.



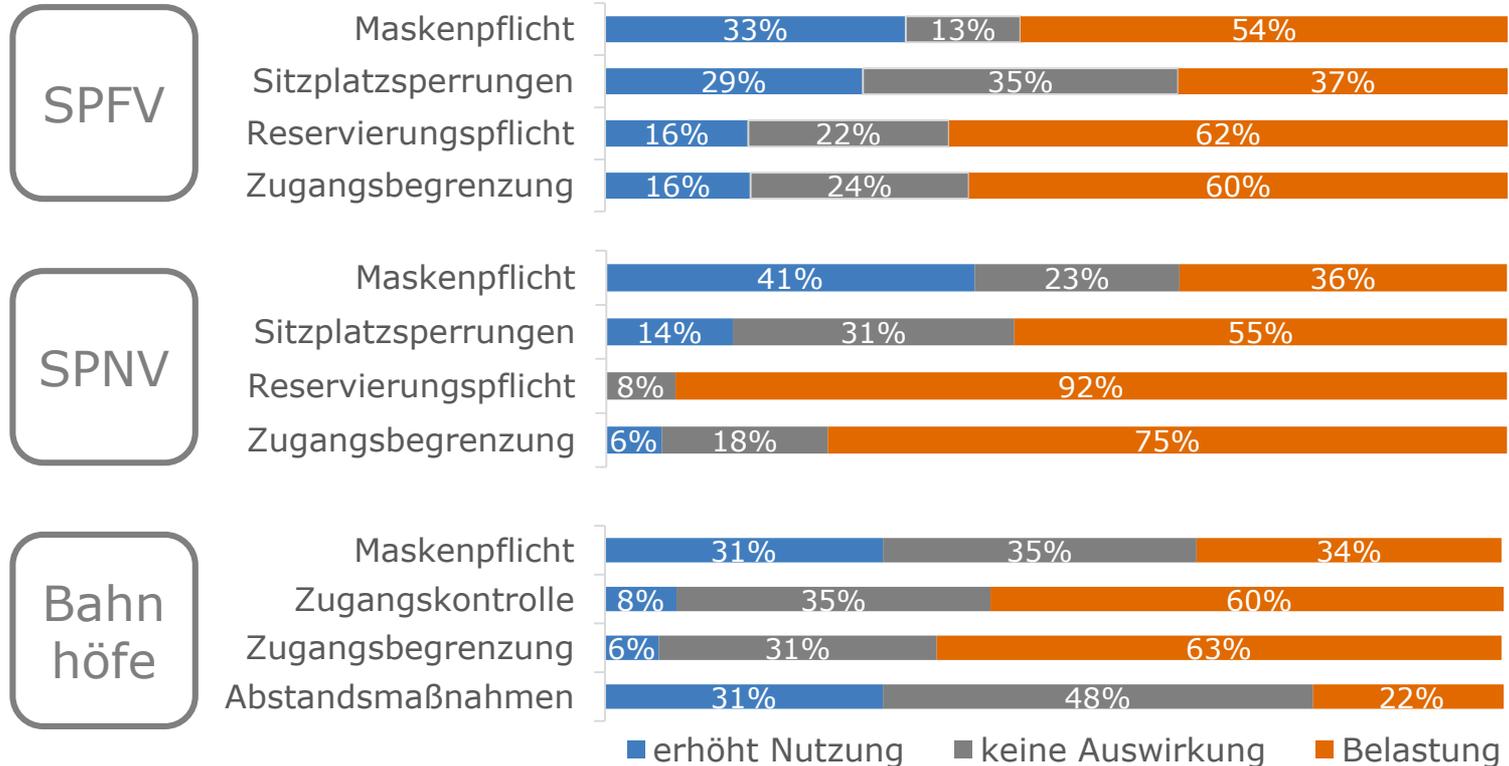
Die Maskenpflicht erachten die Befragten über alle Verkehrsdienste hinweg als sinnvoll. Weitere Maßnahmen erhalten weniger Zuspruch.



Halten Sie im Rahmen der Covid-19-Pandemie folgende Maßnahmen für sinnvoll?



Obwohl die Maskenpflicht das Sicherheitsgefühl erhöhen wird, verringert sie, wie nahezu alle weiteren Maßnahmen die Nutzung der Bahnen.



Wie wirken die getroffenen bzw. potenziellen Maßnahmen auf die Attraktivität der Nutzung der Bahn durch die Fahrgäste?



Über die bereits getroffenen und vorgeschlagenen Maßnahmen, gab es seitens der Fahrgastverbände weitere Maßnahmenvorschläge:

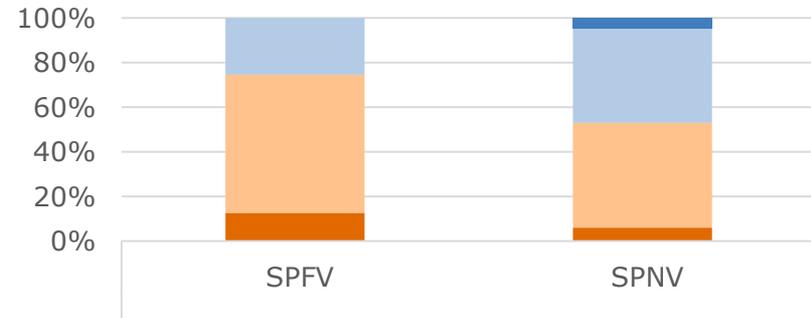
- Mehr Abteile, längere Züge mit mehr Sitzplätzen, Überdimensionierung der Züge
- Stärkere Kontrolle der Einhaltung der Maßnahmen (z.B. Maskenpflicht), Erhöhung des Personals
- Stärkere, häufigere Reinigung/Desinfektion der Züge, Technische Auslegung der Klimatechnik wie im Flugzeug
- Automatisch öffnende Türen, bessere Belüftung des Zuges

Zufriedenheit im Eisenbahnmarkt

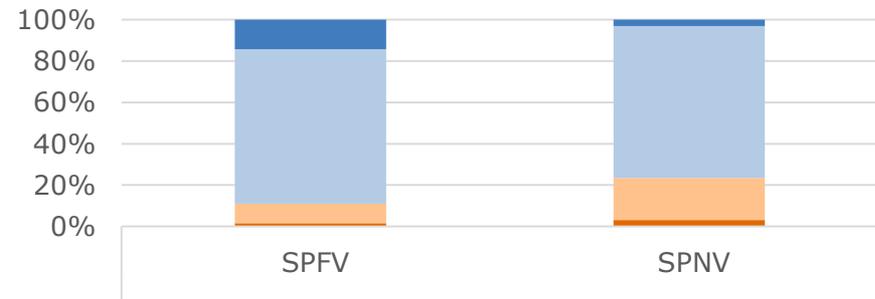
In den folgenden Folien wird die allgemeine Zufriedenheit im Eisenbahnmarkt dargestellt. Hierbei werden u.a. einige Fragestellungen der Tiefenbefragung aus dem Jahr 2018 wiederholt, damit Entwicklungen über die Jahre hinweg erkannt und abgebildet werden können.



- Die Befragten sind mit der Zuverlässigkeit/Pünktlichkeit der Züge im SPFV mehrheitlich unzufrieden.
- Uneinig sind sich die Befragten mit der Bewertung der Pünktlichkeit im Nahverkehr.
- Die deutliche Mehrheit ist im SPNV sowie im SPFV mit der Reisezeit zufrieden.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Züge?

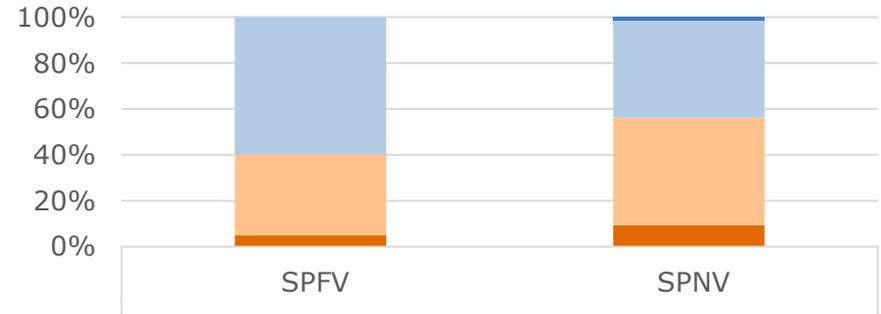


Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Reisezeit im Schienenverkehr?

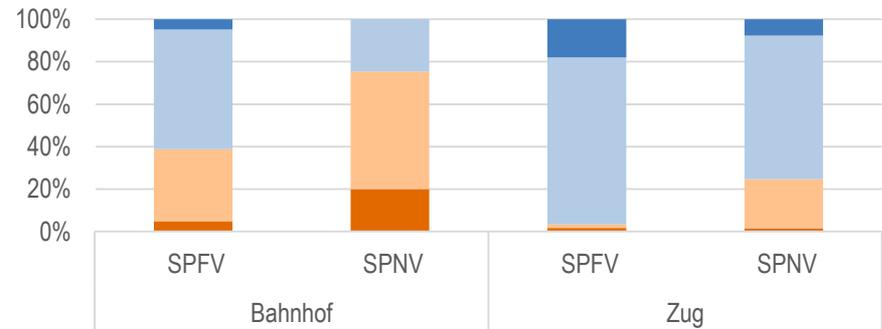
- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden



- Die Befragten sind mit dem Preisniveau der Fahrkarten im Fernverkehr mit ca. 60% zufriedener als im Nahverkehr mit ca. 40 %.
- Die Aufenthaltsqualität im Zug bewerten die Befragten deutlich besser als am Bahnhof.
- Insbesondere im SPNV sind fast 80% der Befragten mit der Aufenthaltsqualität am Bahnhof unzufrieden.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit dem Preisniveau der Fahrkarten im Schienenverkehr?

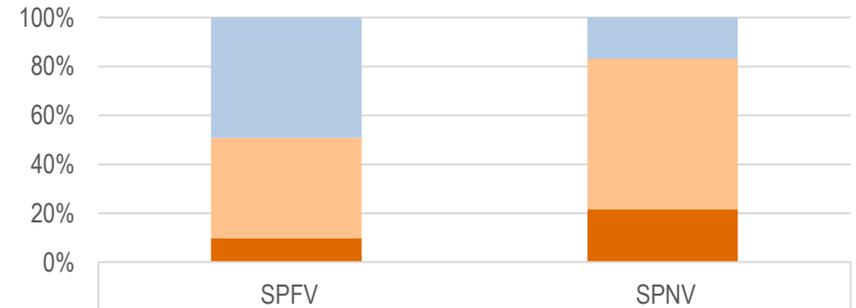


Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Aufenthaltsqualität am Bahnhof und im Zug?

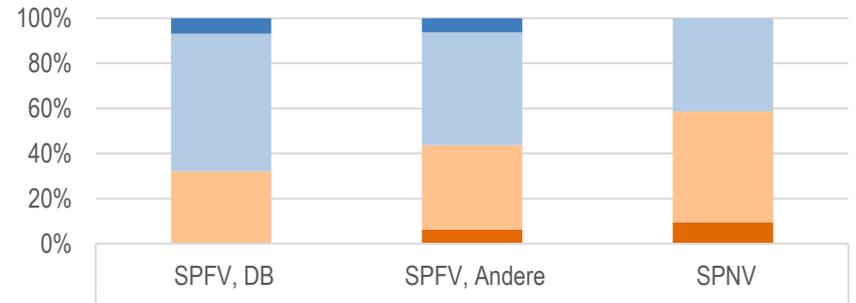
- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden



- Die Befragten sind mehrheitlich mit der Abwicklung der Baumaßnahmen im SPNV eher unzufrieden.
- Jeder zweite Befragte ist ebenfalls mit der Abwicklung im Fernverkehr unzufrieden.
- Fast 70% der Befragten bewerten die Kulanzregelungen im SPNV (DB) positiv.
- Im Nahverkehr bewerten lediglich 40% der Befragten die Kulanzregelungen und deren Abwicklungen positiv.



Wie zufrieden sind Ihre Fahrgäste mit der Abwicklung des Verkehrs bei Baumaßnahmen?



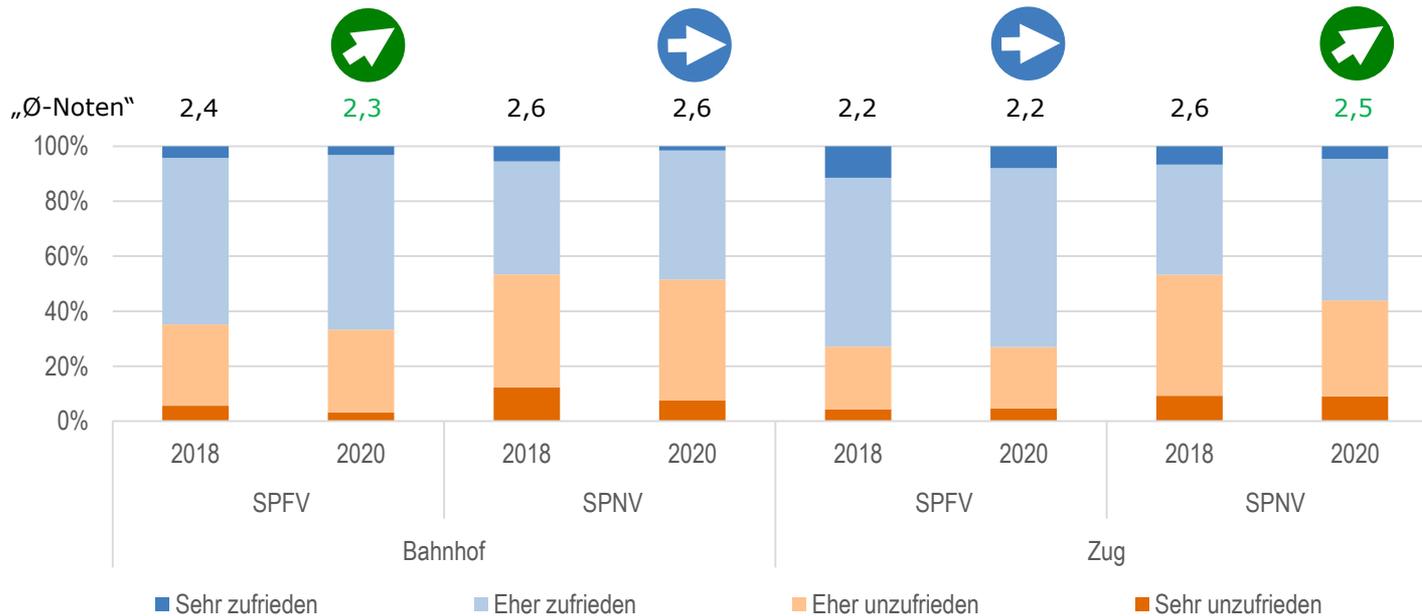
Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit Kulanzregelungen und deren Abwicklung?

- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden

Zufriedenheitsabfrage zum Informationsangebot im Jahresvergleich



Deutlich ist, dass das Informationsangebot im Fernverkehr besser bewertet wird als im Nahverkehr. Insbesondere mit den Informationen am Bahnhof im SPNV sind die Befragten eher unzufrieden. Lediglich am Bahnhof im SPFV und im Zug im SPNV sind im Jahr 2020 leichte positive Änderungen der Durchschnittsnoten erkennbar.



Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit dem Informationsangebot am Bahnhof vor Antritt ihrer Reise oder im Zug während ihrer Reise?

Zufriedenheitsabfrage zur Qualität der Lösungen bei Baustellenplanung im Jahresvergleich



Mit der Qualität der Lösungen für die Fahrgäste bei der Baustellenplanung sind die Befragten mehrheitlich eher unzufrieden. Diese Einschätzung hat sich im Jahresvergleich geringfügig verbessert.



Wie schätzen Sie die Qualität der Lösungen für die Fahrgäste bei der Baustellenplanung der Eisenbahninfrastrukturunternehmen ein?



Bundesnetzagentur

Referat 702 - Ökonomische Grundsätze der Eisenbahnregulierung, Marktbeobachtung und Statistik

E-Mail: marktbeobachtung.schiene@bnetza.de