

VCD Hintergrund

VCD Bahntest 2013

Qualität und Service im
Fernverkehr – Winterhalbjahr



Inhalt

Einleitung	3
Anlass und Ziel der Untersuchung.....	3
Hintergrund.....	3
Methodik.....	5
Ergebnisse	6
Forderungen und Konsequenzen	13

Einleitung

Der ökologische Verkehrsclub VCD macht sich stark für eine umwelt- und sozialverträgliche, sichere und gesunde Mobilität. Dazu gehört, die Belastung von Mensch und Natur durch Klimagase, Schadstoffe und Verkehrslärm zu verringern und den hohen Flächen- und Landschaftsverbrauch durch immer mehr Verkehrsinfrastruktur zu bremsen. Um diese Ziele zu erreichen, muss der Verkehr von umweltbelastenden auf umweltschonende Verkehrsmittel verlagert und unnötige Wege und Transporte vermieden werden.

Das Fahren mit Bussen und Bahnen ist die bessere Alternative zum Autofahren und Fliegen. Bei guter Auslastung ersparen die öffentlichen Verkehrsmittel der Umwelt Lärm, Schadstoffe und Treibhausgase. Ziel des VCD ist es daher, den öffentlichen Personennverkehr so attraktiv wie möglich zu machen, damit er von möglichst vielen Menschen genutzt wird.

Der VCD Bahntest untersucht seit dem Jahr 2000, was getan werden muss, damit die Menschen vom eigenen Auto oder dem Flugzeug auf die Bahn umsteigen. Die Test und seine Ergebnisse tragen dazu bei, die Bahn und das Bahnangebot zu verbessern und für Reisende attraktiver zu machen. Der Test hat jedes Jahr einen anderen Schwerpunkt. Nach den Themen:

- Überprüfung der Beratungsqualität für Reisen mit der Bahn mit unterschiedlichen Schwerpunkten,
- Befragung zu den Mobilitätsbedürfnissen von BahnfahrerInnen und NichtbahnfahrerInnen,
- Ermittlung von Zugangshindernissen zur Nutzung des öffentlichen Verkehrs,
- Untersuchung von Fernverkehrsreisen im Hinblick auf Qualität und Service im Sommer 2011,
- Bahn-Flug-Kostencheck,

folgt nun die Untersuchung von Fernverkehrsreisen im Hinblick auf Qualität und Service im Winterhalbjahr.

Anlass und Ziel der Untersuchung

Der erste VCD Bahntest zur Qualität des Fernverkehrs hat in den Sommermonaten stattgefunden. Der VCD wiederholt nun diesen Test in den Wintermonaten, da in dieser Jahreszeit witterungsbedingt besondere Herausforderungen und Probleme im Fernverkehr zu meistern sind.

Folgende Fragen sollen mit dem Bahntest 2013 beantwortet werden:

- Fällt die Beurteilung des Fernverkehrs durch die Reisenden 2012/2013 besser oder schlechter aus als 2011?
- Sind die Probleme im Fernverkehr im Winter andere als im Sommer?
- Ist die Deutsche Bahn mit ihren besonderen Vorkehrungen ausreichend vorbereitet auf den Winter?

Aus den Ergebnissen der Qualitätsprotokolle des Wintertests entwickelt der VCD konkrete Forderungen und Verbesserungsvorschläge. Diese werden der DB AG nach der Veröffentlichung zur Verfügung gestellt. So kann das Unternehmen seine Bemühungen um mehr Qualität und Service im Bahnverkehr gezielt verstärken.

Hintergrund

Im September 2010 hat die Deutsche Bahn AG (DB AG) eine groß angekündigte Kunden- und Qualitätsinitiative gestartet. Dafür will sie bis zum Jahr 2015 330 Millionen Euro ausgeben. Mit dieser Initiative sollen die Bereiche „Verlässlichkeit“, „Qualität und Service“ und „Informationen“ verbessert werden.

Vorangegangen waren massive Probleme und damit Einschränkungen für Bahnreisende im Fernverkehr der DB AG: defekte Radachsen, nicht funktionierende Klimaanlage, marodes Wagenmaterial, vernachlässigte Schienen und mehr. Mit der Kunden- und Qualitätsinitiative will die DB AG zudem die Probleme reduzieren, die es im Zuge der eingeschränkten Fahrzeugflotte nach eigenen Angaben noch mindestens bis Ende 2014 geben wird.

Ein weiterer Grund für die Kunden- und Qualitätsinitiative war der harte Winter 2010. Die DB AG war auf die Witterungsverhältnisse nur unzureichend vorbereitet, es kam zu chaotischen Verhältnissen im Bahnverkehr. Deswegen sollten die ersten Maßnahmen der Initiative möglichen wetterbedingten Störungen vorbeugen. Die DB AG investierte in Enteisungsanlagen, Weichenheizungen, Werkstattkapazitäten und in mehr Personal für die Schneeräumung. Außerdem wurden verstärkt Äste und Bäume an den Schienenstrecken beschnitten.

Trotzdem kam es im Winter 2010/2011 erneut zu Problemen, laut DB AG „wegen der wechselhaften Witterungslage“, gegen die auch die beste Vorbereitung nicht geholfen habe. Probleme gab es aber auch bei anderen Verkehrsträgern. Flugausfälle in ganz Europa, kilometerlange Staus auf den Autobahnen und Lkw-Fahrverbote waren an der Tagesordnung.

Neben den harten Witterungsbedingungen waren

fehlende Reservezüge das größte Problem der DB AG. Dieses Problem konnte bis heute nicht gelöst werden, Reservezüge fehlen noch immer. Zumindest sollten zum Fahrplanwechsel im Dezember 2012 acht von 16 ICE-3-Züge, die die DB AG 2008 bestellt hatte, zum Einsatz kommen und als Reservezüge dienen, falls bei extremer Witterung fahrplanmäßig verkehrende Züge ausfallen. Diese Züge konnten aber nicht geliefert werden.

VCD Bahntest 2011: Qualität und Service – Wie gut ist der Fernverkehr der Deutschen Bahn AG?

Der ökologische Verkehrsclub VCD hat bereits im Sommer 2011 über einen Zeitraum von fünfeinhalb Monaten den Fernverkehr der DB AG von Reisenden beurteilen lassen. Dazu befragte das Forschungsinstitut Quotas aus Hamburg in einer Online-Panel-Befragung rund 4.000 Personen. 1.404 Fahrten wurden protokolliert, davon 945 Fahrten mit ICE und 459 Fahrten mit IC/EC.

Die wichtigsten Ergebnisse 2011:

- Der DB-Fernverkehr wurde grundsätzlich positiv bewertet. Die insgesamt schlechteste Schulnote im Bahntest war eine 3,2.
- Kompetenz und Freundlichkeit des Personals in Bahnhöfen und Zügen wurden mit gut bis sehr gut beurteilt. Fahrten mit IC/EC wurden schlechter beurteilt, da hier seltener Servicepersonal verfügbar war. Reisende vergaben hier die Note 2,5.
- Auch bei der Bewertung der Ausstattung und der Sauberkeit der Züge schnitten die IC/EC-Züge schlechter ab als der ICE. Das betraf insbesondere die Toiletten in diesen Zügen. Sie erhielten die Note 3,1.
- In 25% der beurteilten Reisen gab es Abweichungen vom Fahrplan bereits am Abfahrtsbahnhof. Gründe dafür waren Verspätungen, geänderte Wagenreihungen, geändertes Abfahrtsgleis und Zugausfälle. Die Informationen zu den Abweichungen beurteilten Reisende als nicht ausreichend. Sie vergaben dafür die Note 3,1.
- Abweichungen vom Fahrplan während der Reise gab es in 33% der protokollierten Reisen. Gründe dafür waren Verspätungen, Fahrtunterbrechungen und Umleitungen. Nur in 60% der Fälle informierte die DB ausreichend über die Gründe der Fahrplanabweichungen. Diese mangelhaften Informationen

erhielten mit der Note 3,2 die insgesamt schlechteste Bewertung im VCD Bahntest 2011.

- Die Informationen im Zug bei vorausszusehender verspäteter Ankunft am Zielbahnhof wurden mit der Note 2,7 bewertet.
- Bei Abfahrt waren im Schnitt 17,9% der Züge verspätet, bei Ankunft im Schnitt 32,8%. Zweidrittel der Reisenden erreichten aber ihre Anschlusszüge trotz der Verspätungen.

Methodik

Dem VCD Bahntest 2013 liegt eine mehrmonatige Online-Panel-Befragung zugrunde. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen des Panels sind bundesweit verteilt und wurden nach bestimmten Strukturmerkmalen wie regionale Verteilung, Alter und Geschlecht postalisch angeworben. Insgesamt umfasst das Panel rund 4.000 Personen. Sie wurden aufgefordert ihre Fahrten im Fernverkehr der Bahn in der Zeit vom 15. November 2012 bis zum 15. März 2013 zu bewerten. In die Bewertung der unterschiedlichen Aspekte wurden der Abfahrtsbahnhof und die Zugfahrtstrecke einbezogen.

In dem über vier Monate dauernden Untersuchungszeitraum wurden insgesamt 1.035 gültige Fahrten protokolliert, davon 668 Fahrten mit ICE und 367 Fahrten mit IC/EC. Die Ergebnisse dieser Protokolle sind die Grundlage des VCD Bahntests 2013. Die wenigen Berichte über Fahrten mit dem französischen TGV und dem InterConnex, also Fernverkehrszüge, die nicht zur DB AG gehören, wurden nicht berücksichtigt.

Die Qualitätsberichte über 1.035 Fernverkehrsfahrten sind nicht repräsentativ, es handelt sich hier um eine gesicherte Stichprobe.

Die Panelteilnehmer hatten die Aufgabe, anhand eines detaillierten Fragebogens einen umfangreichen Qualitätsbericht zu erstellen. Der Fragebogen enthielt folgende Themenblöcke:

Bahnhof

- Abfahrtsbahnhof (Sauberkeit, Ansagen, Fahrpläne)
- Abweichungen vom Fahrplan

Zugfahrt

- Zugbegleiter (Freundlichkeit, Kompetenz)
- Servicepersonal für Speisen und Getränke (Verfügbarkeit, Freundlichkeit)
- Zug (Sauberkeit, Temperatur, Ausstattung, Auslastung)
- Abweichung vom Fahrplan
- Ansagen im Zug
- Sonstige Bemerkungen

Erläuterungen

Pünktlichkeit

Für die Pünktlichkeitsauswertungen wurde die Definition der Deutschen Bahn angewandt. Demnach gilt ein Zug ab einer Verspätung von sechs Minuten als unpünktlich.

Haupt- und Nebenverkehrszeiten

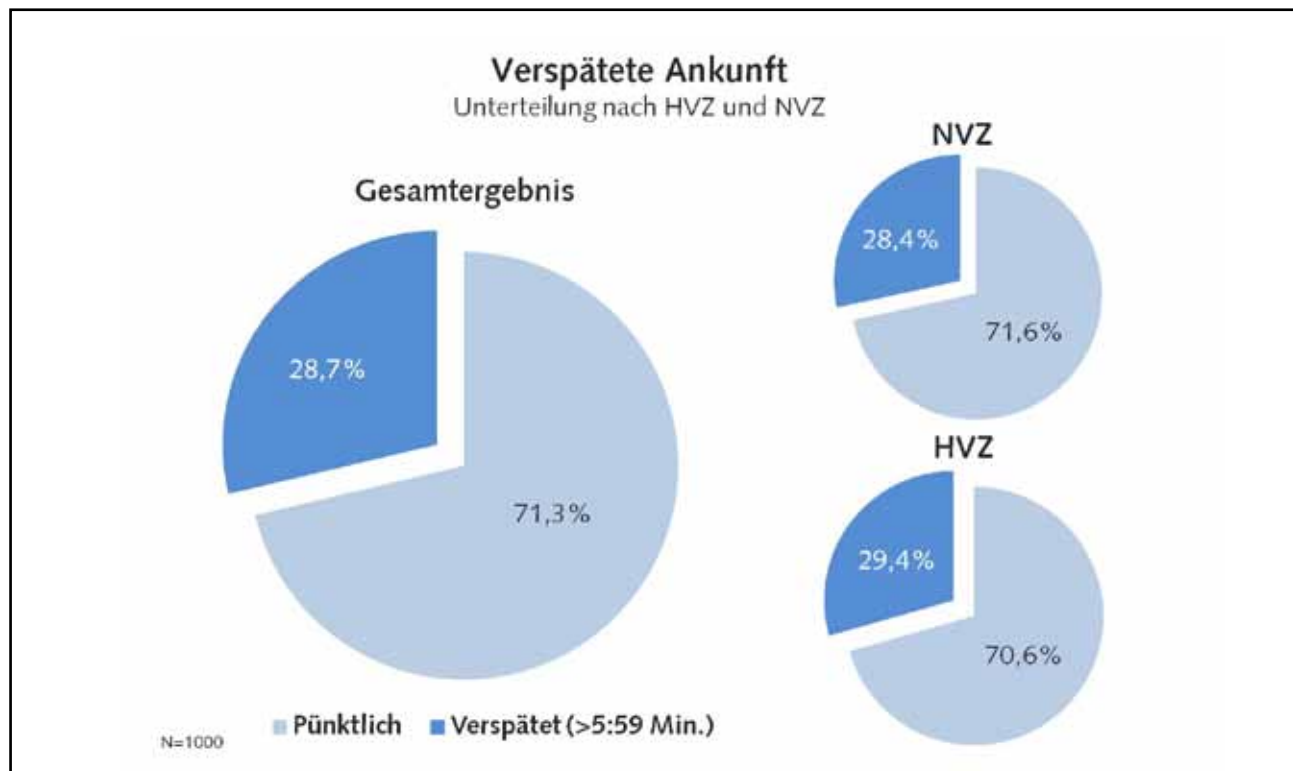
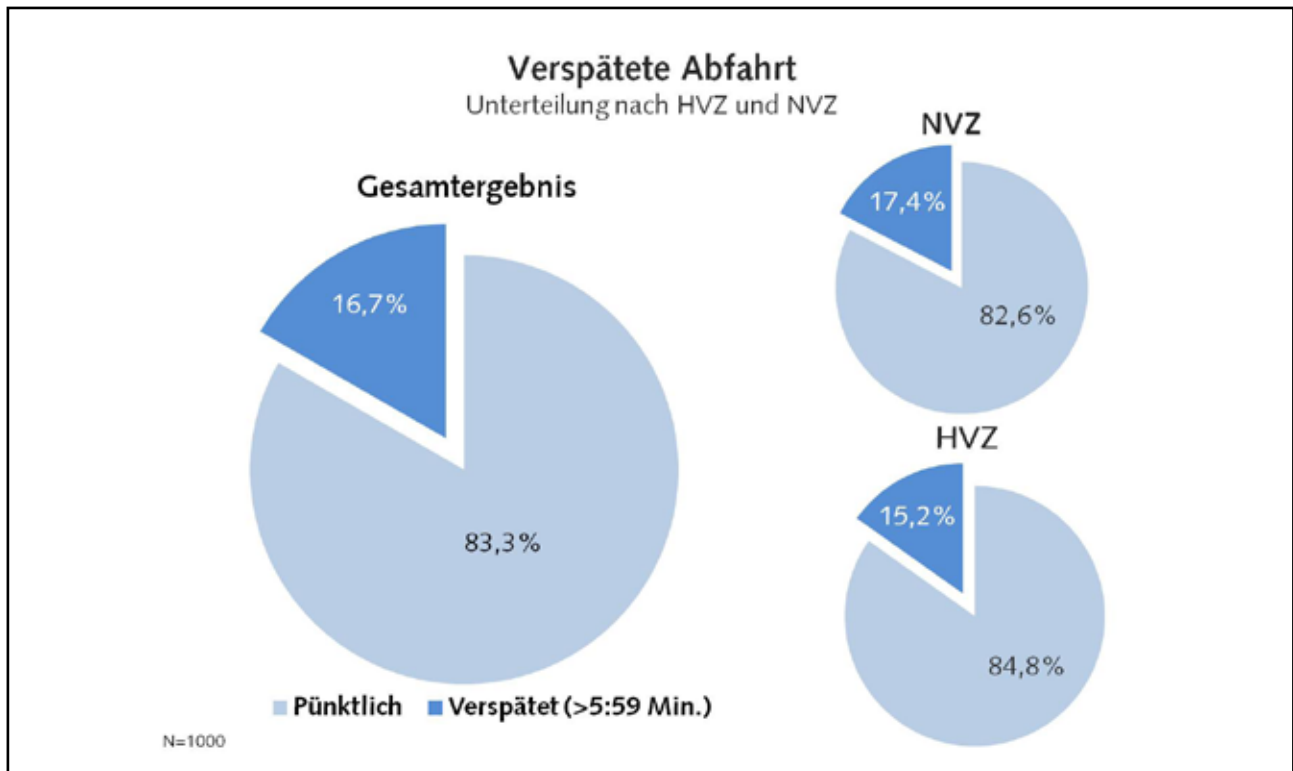
Hauptverkehrszeit (HVZ) bei der DB sind die Zeiten freitags ab 13 Uhr, sonntags ab 15 Uhr und montags bis 12 Uhr. Alle anderen Tage und Zeiten fallen unter die Bezeichnung Nebenverkehrszeit (NVZ).

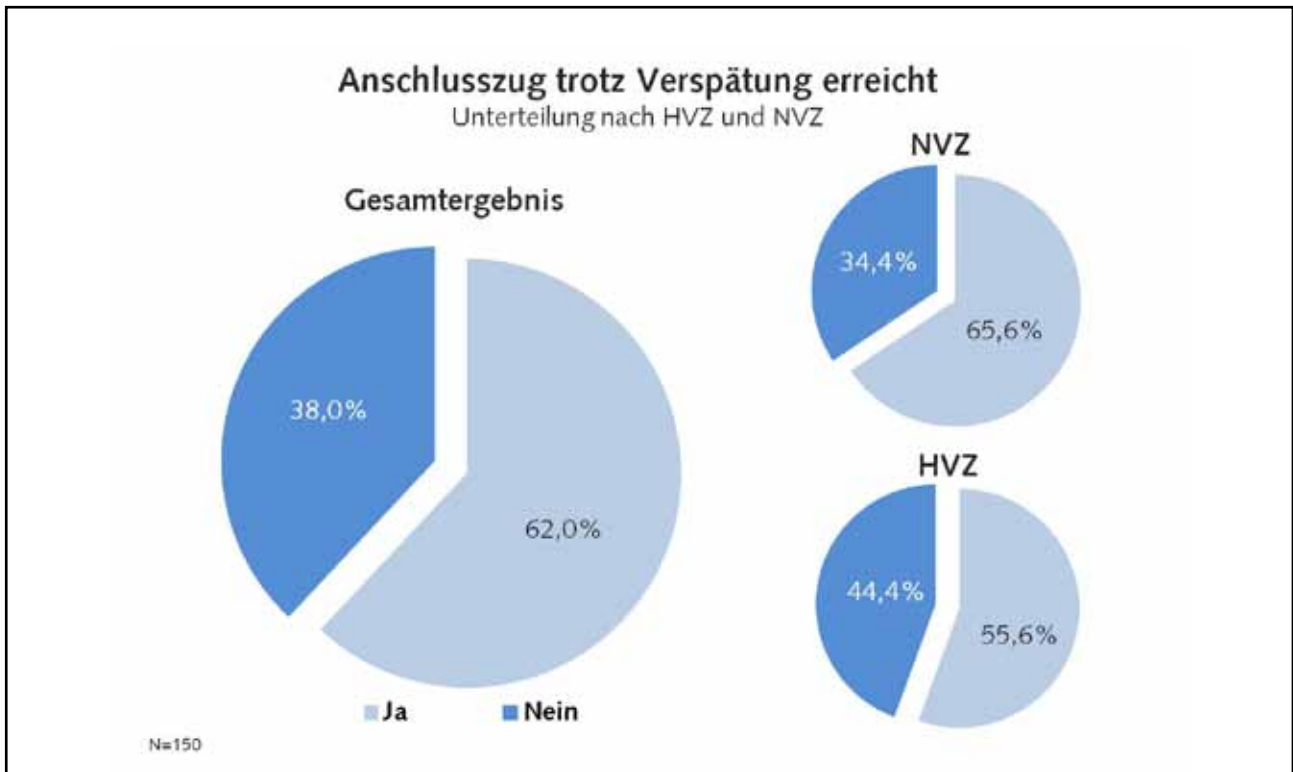
Aufteilung Bahnhöfe

Norden:	Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen und Niedersachsen
Westen:	Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Hessen und Saarland
Osten:	Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen und Berlin
Süden:	Bayern und Baden-Württemberg

Ergebnisse

Zugverspätungen und Folgen



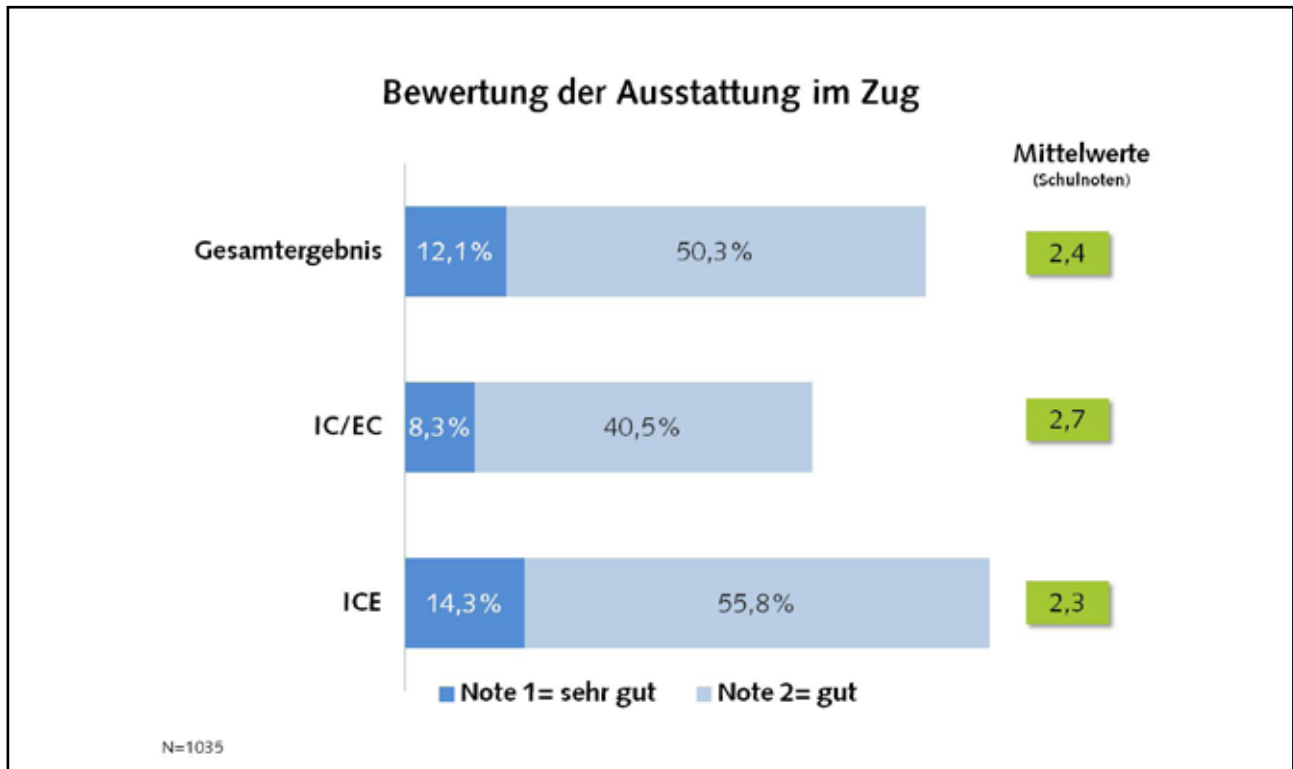


Von den 1000 protokollierten Fahrten waren bei der Abfahrt 16,7% verspätet, bei der Ankunft 29%. Wegen Zugverspätung haben 38% (57 von 150 Fahrten) der Reisenden ihren Anschlusszug nicht erreicht. Besonders hoch ist die Zahl der nicht erreichten Anschlusszüge in den Hauptverkehrszeiten – 44,4%.

Verglichen mit den Ergebnissen aus 2011 haben die Verspätungen sowohl bei der Abfahrt als auch bei der Ankunft abgenommen. 2011 waren 17,9% der protokollierten Reisen bei der Abfahrt verspätet, bei der Ankunft 32,8%.

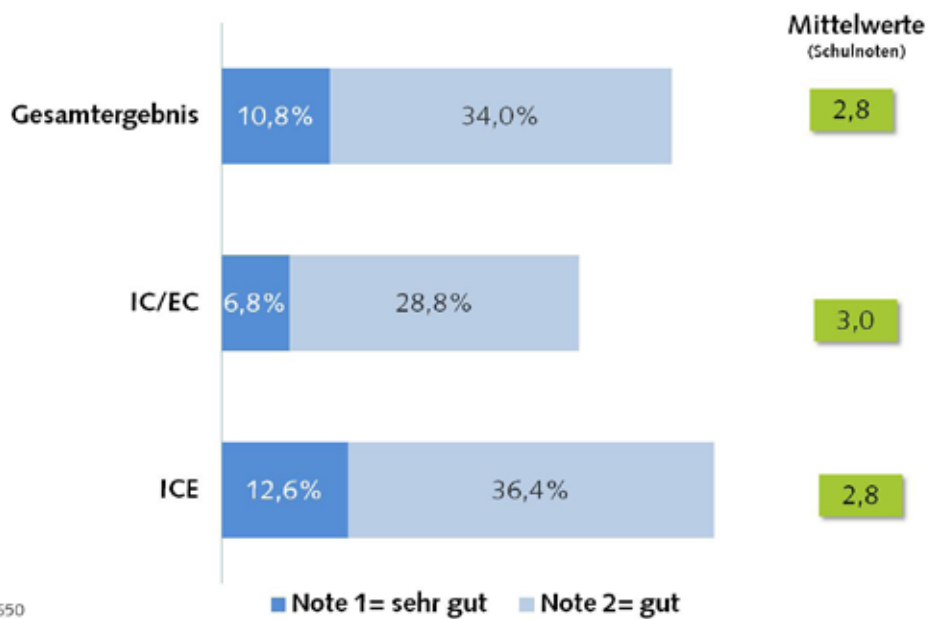
Trotz besserer Pünktlichkeitswerte gegenüber der Befragung 2011 wurden im Winterhalbjahr 2012/13 die Anschlusszüge seltener erreicht, 30,5% in 2011 gegenüber 38% in 2013.

Ausstattung und Sauberkeit der Züge



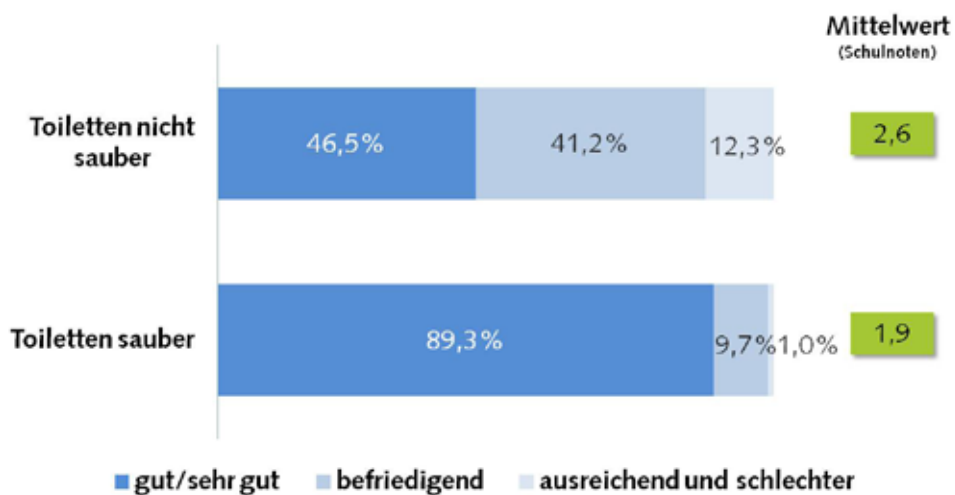
Der Zustand der Züge wird je nach Zuggattung unterschiedlich beurteilt. Die IC/EC fallen in allen abgefragten Kategorien hinter die ICE zurück: bei der Sauberkeit des Zuges, der Sauberkeit des Sitzplatzes, bei der Ausstattung des Zuges und dem Zustand der Toiletten. Während die Ausstattung der ICE im Schnitt die Note 2,3 erhält, bekommen IC/EC nur die Note 2,7.

Bewertung der Sauberkeit der Toiletten im Zug

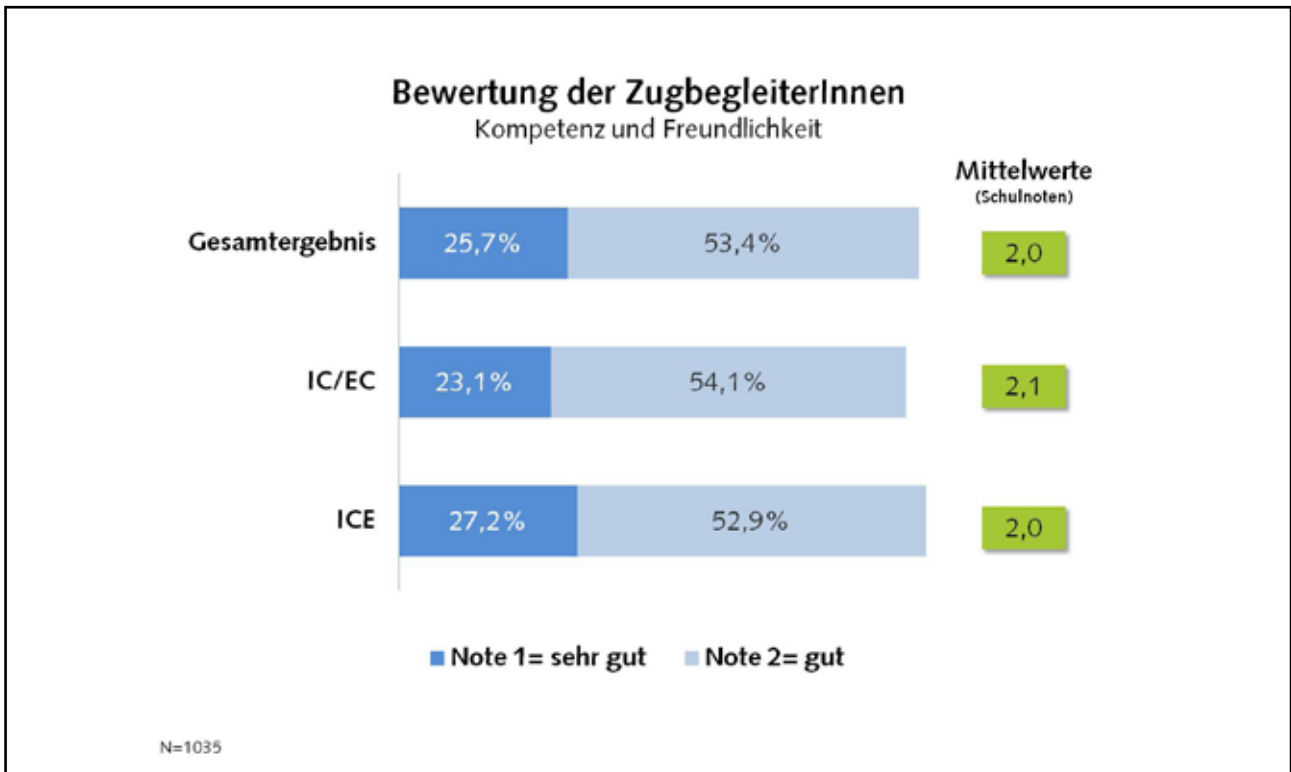


Lediglich die Hälfte aller Toiletten in den DB-Fernverkehrszügen wird als sauber beurteilt. Insbesondere der Zustand der Toiletten in IC/EC-Zügen ist nicht zufriedenstellend. Nur bei 35,6% der untersuchten IC-Fahrten wird die Sauberkeit nicht bemängelt. Die Toiletten erhalten deswegen nur die Note 3,0.

Bewertung des Zuges in Abhängigkeit von der Sauberkeit der Toiletten

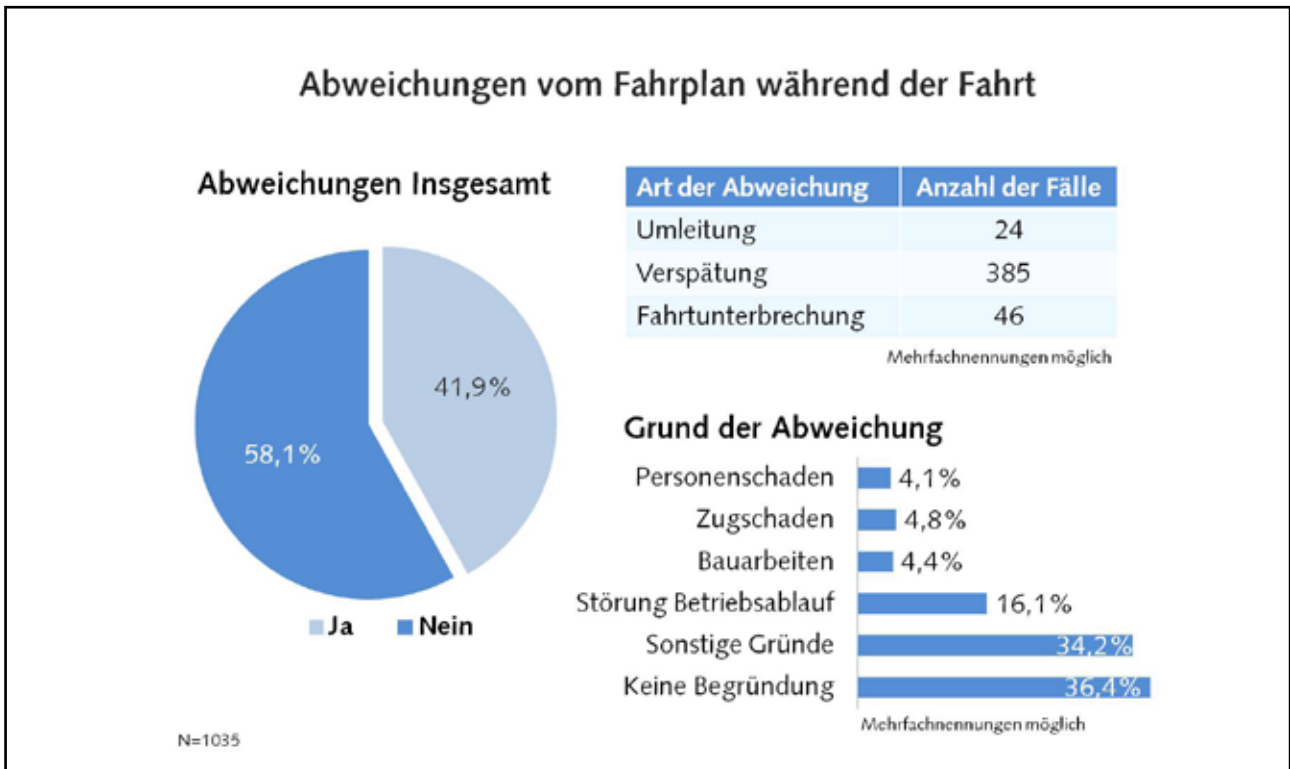


Werden die Toiletten von den Bahnreisenden als unsauber bewertet, wirkt sich das mit der Note 2,6 negativ auf die Gesamtbewertung des Zuges aus.

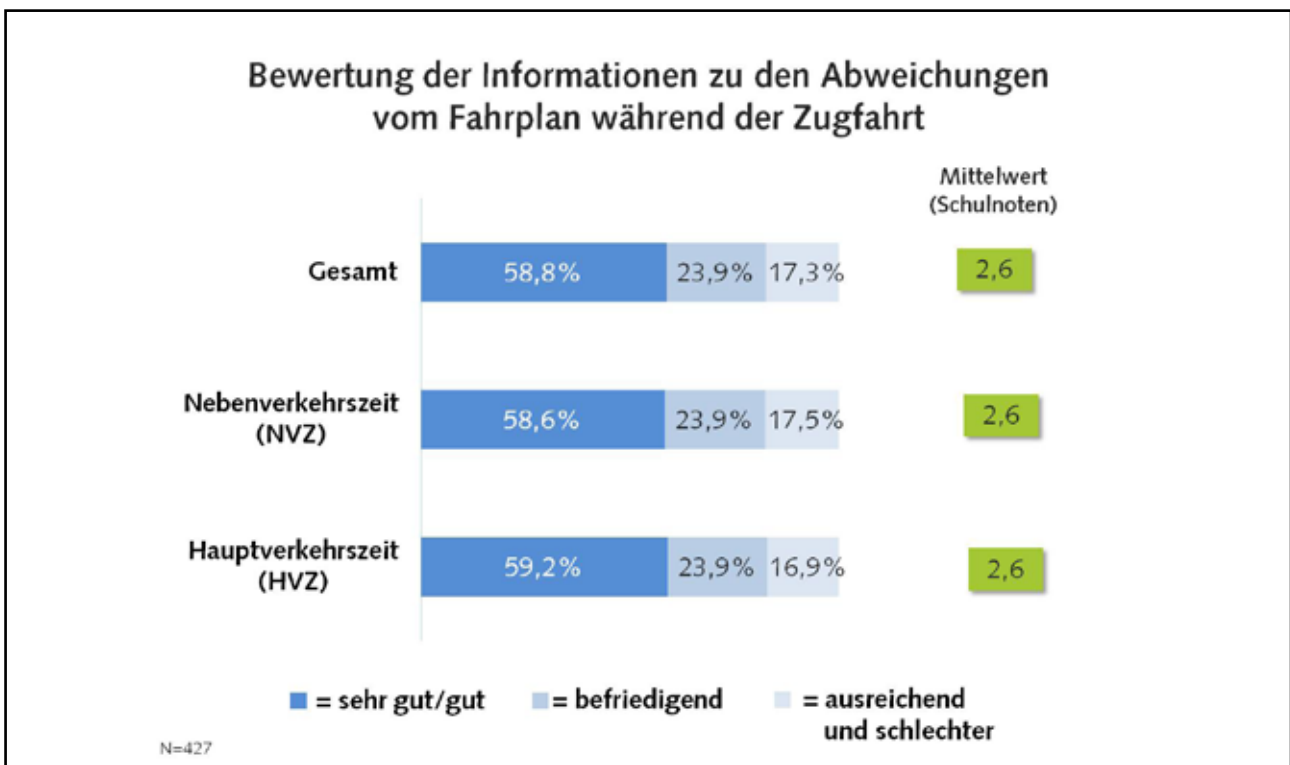


Kompetenz und Freundlichkeit der Zugbegleiter und Zugbegleiterinnen werden insgesamt mit gut beurteilt.

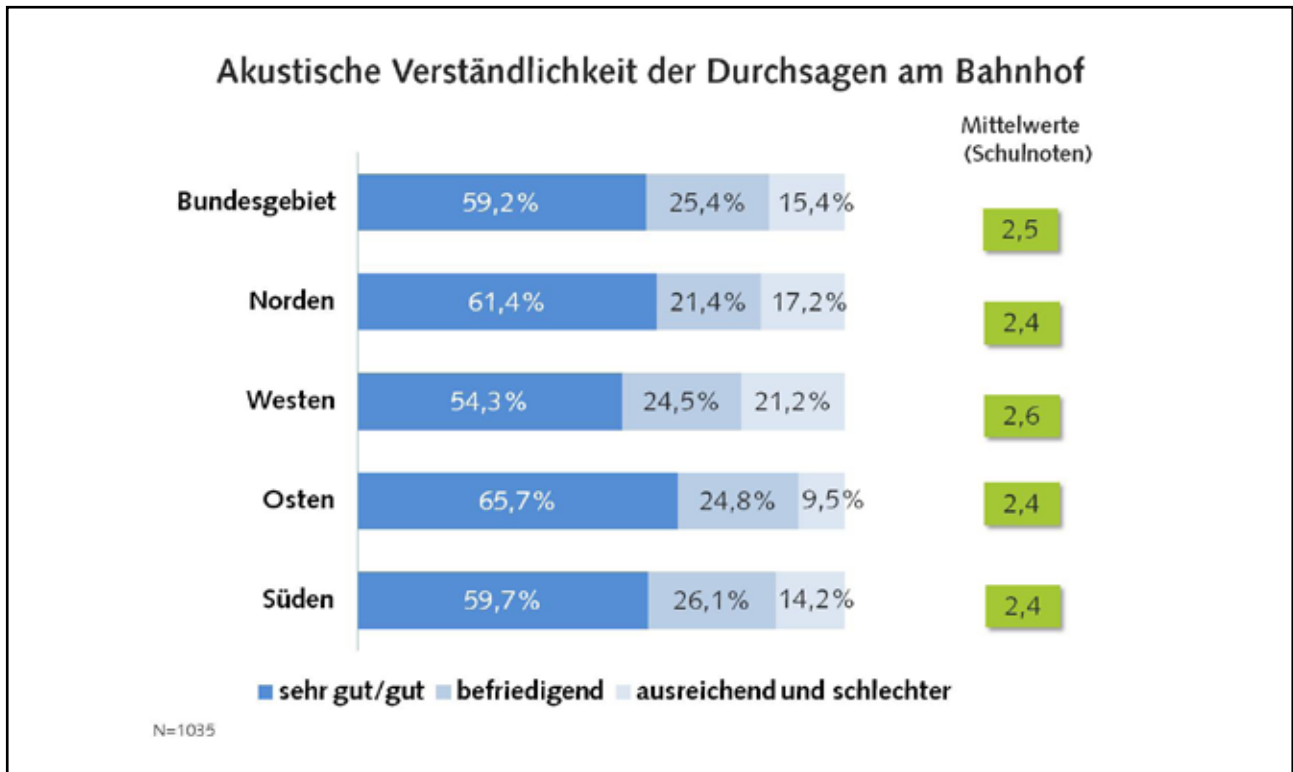
Abweichungen vom Fahrplan während der Fahrt



Bei 41,9% der protokollierten Fahrten gab es eine Abweichung vom Fahrplan, in den meisten Fällen waren es Verspätungen. In 64% der Fälle informiert das Zugpersonal über die Gründe der Abweichung. Die Informationen zu den Abweichungen bekommen die Durchschnittsnote 2,6.



Im Vergleich zum Bahntest 2011 haben die Abweichungen vom Fahrplan zugenommen. Damals waren es 35,5%. Allerdings informiert die DB jetzt häufiger über die Gründe der Störung, 64% gegenüber 60% in 2011. Auch die Bewertung der Informationen hat sich dadurch verbessert von 3,2 auf 2,6.



Die Durchschnittsnote für die Verständlichkeit der Durchsagen am Abfahrtsbahnhof ist 2,5. Die Akustik in den Bahnhöfen ist also noch optimierbar.

Forderungen und Konsequenzen

Guter Fernverkehr ohne erkennbare Winterprobleme

Wie schon in 2011 wird der Fernverkehr der Deutschen Bahn von den Reisenden überwiegend positiv beurteilt. Die schlechteste Note des VCD Bahntests 2013 ist eine 3,0, gegeben für die Sauberkeit der Toiletten in den IC/EC-Zügen. Alle anderen Beurteilungen fallen besser aus.

Darüber hinaus lassen die Ergebnisse des VCD Bahntests auf keine speziellen Winterprobleme schließen. Anders als in den Jahren zuvor wurde im Winterhalbjahr 2012/13 auch in den Medien wenig über Störungen im Bahnverkehr durch Eis und Schnee berichtet. Probleme machte der Winter hingegen dem Flugverkehr, und auch auf den Straßen gab es wetterbedingte Unfälle und Staus.

Offensichtlich zeigen die Maßnahmen der von der DB AG im Jahr 2010 gestarteten Kunden- und Qualitätsinitiative inzwischen Wirkung. Die Investitionen in Enteisungsanlagen, Weichenheizungen, Werkstattkapazitäten und in mehr Personal für die Schneeräumung scheinen sich gelohnt zu haben.

Auch die vorsorgliche Reduzierung der Geschwindigkeit der Hochgeschwindigkeitszüge bei Eis und Schnee auf 200 Kilometer pro Stunde sorgte vermutlich für weniger Zugausfälle aufgrund der Witterung.

1. Zugverspätungen und Folgen

Die Zugverspätungen, die im Rahmen des Bahntests protokolliert wurden, haben gegenüber 2011 abgenommen, bei der Abfahrt um einen Prozentpunkt und bei der Ankunft um vier Prozentpunkte. Trotz der besseren Pünktlichkeitswerte wurden jedoch die Anschlusszüge seltener erreicht, der Unterschied beträgt fast acht Prozentpunkte. Besonders hoch mit rund 44% ist die Zahl nicht erreichter Anschlüsse in den Hauptverkehrszeiten.

Die Zahl der verspätet ankommenden Züge ist mit fast 29% immer noch viel zu hoch. Besonders deswegen, weil Anschlusszüge nicht erreicht werden. Ein Grund für die Verspätungen ist die vorsorglich reduzierte Zuggeschwindigkeit im Winter, um Zugausfällen vorzubeugen.

Forderungen des VCD

- Kontinuierliche Instandhaltung der Züge und der Infrastruktur
- Einsatz von robusten und wetterunabhängigen Zügen

- Vorhalten von einer genügenden Anzahl von Reservezügen, damit die Reduzierung der Zuggeschwindigkeit im Winter überflüssig wird

2. Ausstattung und Sauberkeit der Züge

Bei der Bewertung der Fernverkehrszüge schneidet der ICE in allen Kategorien besser ab als der IC/EC. Das überrascht nicht, sind doch die Intercityzüge teilweise über 40 Jahre alt, und es werden immer noch alte Interregiowagen eingesetzt. Die Unzufriedenheit der Reisenden mit der Ausstattung der Züge und dem Zustand der Toiletten wird bleiben, solange veraltete und nicht überholte Fernverkehrszüge eingesetzt werden.

Forderungen des VCD

- Der Gesamteindruck, den die Züge bei den Fahrgästen hinterlassen, ist nicht immer gut. Deswegen ist es umso wichtiger, Toiletten, Sitzplätze und Abteile häufiger zu reinigen, auch während der Fahrt.

3. Besser informieren bei Störungen

Akustik verbessern

Bei der Bewertung der Bahnhöfe bekommt die Akustik der Durchsagen die schlechtesten Noten von allen abgefragten Kriterien. Das war auch bei der Untersuchung in 2011 der Fall und hat sich bis heute nicht verbessert.

Bei Störungen während der Reise besser informieren

Die Abweichungen vom Fahrplan während der Fahrt haben um fast sieben Prozentpunkte gegenüber der Befragung in 2011 zugenommen. In den meisten Fällen waren es Verspätungen. Allerdings informiert die DB AG jetzt häufiger über die Gründe der Störung, 64% gegenüber 60% in 2011.

Forderungen des VCD

- Durchsagen machen nur Sinn, wenn sie verstanden werden. Deswegen darf an der Optimierung der Akustik in den Bahnhöfen nicht gespart werden. In Fällen von Störungen und Abweichungen vom Fahrplan muss außerdem mehr Personal am Bahnsteig zu Verfügung stehen, das zeitnah, kompetent und freundlich Auskünfte erteilen kann.
- Reisende müssen über die Gründe der Fahrplanabweichung informiert werden. Das liegt auch im Interesse des Unternehmens, denn

Reisende haben mehr Verständnis dafür, wenn sie wissen, warum ihr Zug auf freier Strecke hält, eine Umleitung fährt oder verspätet ans Ziel kommt. Die Umsetzung dieser Forderung kostet kein Geld, setzt aber voraus, dass das Zugpersonal über die Gründe informiert ist und die Informationen an die Fahrgäste weiter gegeben werden.

Neue Züge – rechtzeitig bestellen, fristgerecht bauen und zügig zulassen

Vorsorglich reduzierte Zuggeschwindigkeiten im Winter, Verspätungen, verpasste Anschlusszüge und ein schlechter Gesamteindruck vom Zugmaterial - diese Probleme stehen im Zusammenhang mit fehlenden Fernverkehrszügen. Entspannung ist laut DB AG nicht vor Ende 2014 zu erwarten. Erst dann werden neue Züge in ausreichender Zahl zum Einsatz kommen können.

Verantwortlich für diesen Missstand ist nicht nur das Unternehmen DB AG, das viel zu spät neue Züge bestellt hat. Auch die Bahnindustrie trägt dazu bei, da sie die bestellten Züge nicht fristgerecht liefert, und außerdem das Eisenbahn-Bundesamt durch Verzögerungen bei der Zulassung.

Forderungen des VCD

- Die Deutsche Bahn AG muss rechtzeitig neue Züge bestellen.
- Die Bahnindustrie muss fristgerecht liefern.
- Für die Zulassung von Zügen muss es ausreichend Personal im Eisenbahn-Bundesamt geben.
- Die Haftung für die Genehmigung neuer Züge darf nicht bei einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern liegen.
- Die Anforderungen der Zulassungsbehörde an die Hersteller der Züge müssen transparent und praktikabel sein.
- Bahnindustrie, Deutsche Bahn, Eisenbahn-Bundesamt und Politik müssen sich auf einfachere, schnellere und zeitgemäße Zulassungsregeln einigen, ohne dass die Sicherheit im Zugverkehr leidet. Handlungsbedarf besteht hier in erster Linie beim Gesetzgeber.
- Angestrebt werden muss ein einheitliches Zulassungsverfahren in ganz Europa. Die Bundesregierung muss die EU-Kommission bei diesem Vorhaben unterstützen.

Kontakt

VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.

Heidi Tischmann, Referentin für Verkehrspolitik

Rudi-Dutschke-Straße 9

10969 Berlin

Fon 030/280351-36

Fax 030/280351-10

heidi.tischmann@vcd.org

www.vcd.org

Quotas GmbH, Qualitätsforschungsinstitut

Thomas Krautscheid

Holstenplatz 20

22765 Hamburg

Fon 040/410969-24

Fax 040/410969-95

t.krautscheid@quotas.de

www.quotas.de

Herausgeber

VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 9

10969 Berlin

Fon 030/280351-0 • Fax -10

mail@vcd.org • www.vcd.org

100 % Recyclingpapier (RAL-UZ 14), Papier und Druck CO₂-neutral

Titelbilder

oben: © Claudia Hautumm / PIXELIO

mitte: © Danny König / PIXELIO

unten: © LP12inch / PHOTOCASE

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers

© VCD e.V. 05/2013

Ökologisch mobil mit dem VCD

Auf reibungslosen Autoverkehr konzentrieren. Steuergelder für prestigeträchtige Großprojekte verschwenden. Klimaschonende Mobilität vernachlässigen. Das ist kurz gedachte Verkehrspolitik von gestern.

Ein sinnvolles und konfliktfreies Miteinander der verschiedenen Verkehrsmittel fördern. Ein kundenfreundliches, ausgereiftes Bus- und Bahnangebot fordern. Sich für Fußgängerinnen und Radfahrer starkmachen. Das ist sinnvolle Mobilitätspolitik von heute und für die Zukunft.

Der VCD macht sich seit 1986 als gemeinnützige Organisation stark für eine umweltverträgliche, sichere und gesunde Mobilität. Wir kämpfen auf politischer Ebene. Und wir helfen Verbraucherinnen und Verbrauchern.

60 000 Mitglieder und Förderer unterstützen unsere Arbeit und profitieren von dem umfangreichen Service, den wir ihnen bieten. Bei uns sind alle umweltbewusst und clever mobile Menschen gut aufgehoben.

VCD – der ökologische Verkehrsclub.

