

# Die Zukunft des Bahnverkehrs aus Verbrauchersicht

Dr. Holger Krawinkel,  
Verbraucherzentrale Bundesverband,  
Leiter des Fachbereichs Bauen, Energie, Umwelt

2. März 2009

- 1. Verbrauchererwartungen an den Bahnverkehr**
- 2. Entwicklungsperspektiven des Bahnverkehrs**
- 3. Verbraucherpolitische Konsequenzen**

## Thema 1:

# Verbrauchererwartungen an den Bahnverkehr

- **Studie des iges** im Auftrag des vzbv zu Verbrauchererwartungen an den Bahnverkehr
- **Metastudie**, d.h. Auswertung öffentlich zugänglicher Untersuchungen
- **Ergebnisse:**
  - Wissensstand über Verbraucherinteressen lückenhaft, v.a. zum Fernverkehr
  - Verbraucherinteressen und deren qualifizierte Erhebung spielen in der bahnpolitischen Debatte eine geringe Rolle
- Download unter [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

# Was ist Verbrauchern wichtig?

verbraucherzentrale

Bundesverband

## Qualitätsdimension

## Anteil Nennung als "Wichtig"

Fahrtkosten	50,5 %
Schnelligkeit	42,6 %
Pünktlichkeit	38,6 %
Reisekomfort	16,8 %
Schutz vor Witterungseinflüssen	11,9 %
Sauberkeit	9,9 %
Einfache Gepäckmitnahmemöglichkeit	9,9 %
Freundliche Betreuung durch Mitarbeiter	9,9 %
Leichte Informationsbeschaffung	3,0 %

Die Stimme der Verbraucher

# Was ist Verbrauchern wichtig?

verbraucherzentrale

Bundesverband

Meta-Kriterien	Modul-Kriterien	Merkmalsbedeutung	
		Modul	Kriterium
Service	<b>Sauberkeit</b>	<b>26,3 %</b>	<b>10,1 %</b>
	<b>Betreuung</b>	<b>25,3 %</b>	
	<b>Verpflegung</b>	<b>41,1 %</b>	
	<b>Sicherheitskräfte</b>	<b>7,4 %</b>	
Ausstattung	<b>Sitzkomfort</b>	<b>34,6 %</b>	<b>9,8%</b>
	<b>Unterhaltungsangebot</b>	<b>15,7 %</b>	
	<b>Gepäckaufbewahrung im Reisewagen</b>	<b>15,3 %</b>	
	<b>Arbeitsmöglichkeit am Sitzplatz</b>	<b>14,3 %</b>	
	<b>Spezialabteile</b>	<b>20,1 %</b>	
Preis			<b>41,2 %</b>
Reisezeitaufwand	<b>Taktfrequenz</b>	<b>12,8 %</b>	<b>30,6 %</b>
	<b>Verbindung</b>	<b>31,0 %</b>	
	<b>Verspätung</b>	<b>20,2 %</b>	
	<b>Reisegeschwindigkeit</b>	<b>23,2 %</b>	
	<b>Anbindung an ÖPNV</b>	<b>12,8 %</b>	
Sozialer Nutzen	<b>Verbrauchsmaterialien</b>	<b>25,3 %</b>	<b>8,3 %</b>
	<b>Bahntechnologie</b>	<b>26,9 %</b>	
	<b>Abfallentsorgung</b>	<b>17,4 %</b>	
	<b>Berücksichtigung Interessen Behinderter</b>	<b>30,4 %</b>	

Die Stimme der Verbraucher

## **Unterschiedliche Erwartungen von**

- Geschäftsreisenden (zeitsensitiv)
- Pendlern (preis- und zeitsensitiv)
- Gelegenheitsfahrern (preissensitiv)
- Urlaubern (komfortsensitiv)

## **Spezielle Anforderungen,**

z.B. von Familien, Älteren, Reisegruppen

## **Konkurrierende Verkehrsträger:**

- Flugzeug
- Auto
- zunehmend: Linienbus

## **Branchenindex SPNV**

- d. h. vergleichende Gegenüberstellung der Leistungen der Unternehmen aus Verbrauchersicht

## **Erhebung zu den Verbrauchererwartungen an die Bahn,**

- mit besonderem Akzent auf Nichtnutzer
- Zielrichtung: verbraucherpolitische Fundierung der Bahnpolitik



## Thema 2:

# Entwicklungsperspektiven des Bahnverkehrs

## Gesellschaftliche Megatrends:

- Urbanisierung
- Individualisierung
- Differenzierung (funktional, horizontal, vertikal)

## Konsequenzen für den Bahnverkehr:

- Wachsende Verkehrsströme, v.a. zwischen Metropolen
- ausdifferenzierte Mobilitätsbedürfnisse
- **Feste Linien und Fahrpläne passen hierzu schlecht!**

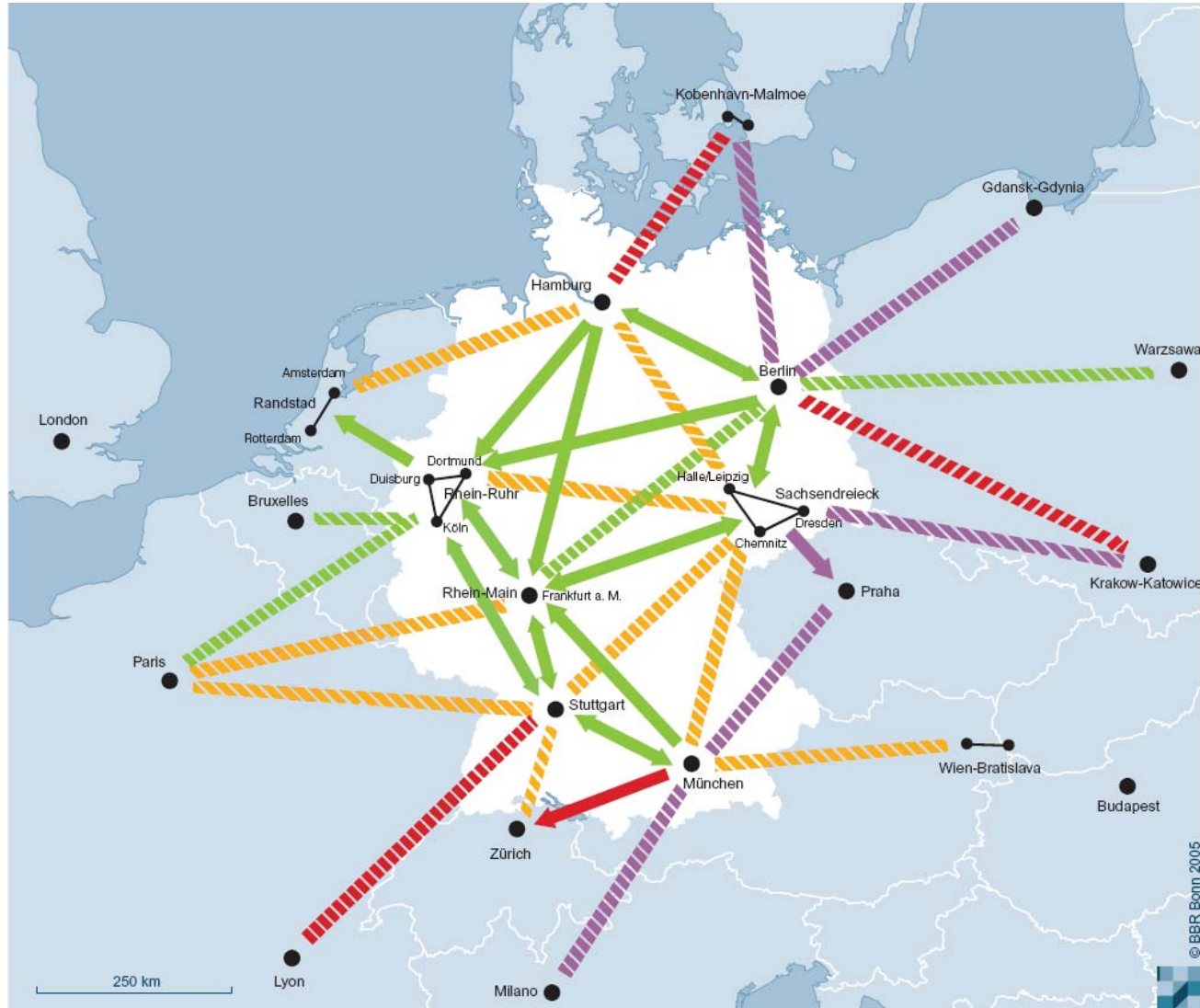
Zukunftsaussichten für den Personenverkehr auf der Schiene:

- zwischen **Metropolen** (auch international): **sehr gut**
- zwischen **Mittelzentren**: **gut**
- im **ländlichen Raum**: unterschiedlich
- positiv: Stadt-Land-Verbindungen, touristische Regionen,
- schwierig: strukturschwache Gebiete

# Verbindungsqualität zwischen Metropolregionen

verbraucherzentrale

Bundesverband



Die Stimme der Verbraucher

# Verbindungsqualität zwischen Mittelzentren

verbraucherzentrale

Bundesverband



Die Stimme der Verbraucher

## Zukunftsperspektive:

- Das Prinzip “Fahren ohne nachzudenken” auch für den öffentlichen Verkehr
- Das Prinzip “umfassender Service” auch für den Autoverkehr

## Die Herausforderung:

- umfassendes EDV-gestütztes Bediensystem für den öffentlichen Verkehr einschließlich des “öffentlichen Autos”

Intermodalität wird **marktreif**:

- Neue Nutzungsmodelle für Elektromobilität
- einfachere Handhabung durch Fortschritte der Informationstechnologie (Handy als Ticket)

**Barrieren:**

- Regionale Gliederung des ÖPNV-Marktes
- Erfordernisse des Datenschutzes

## Thema 3:

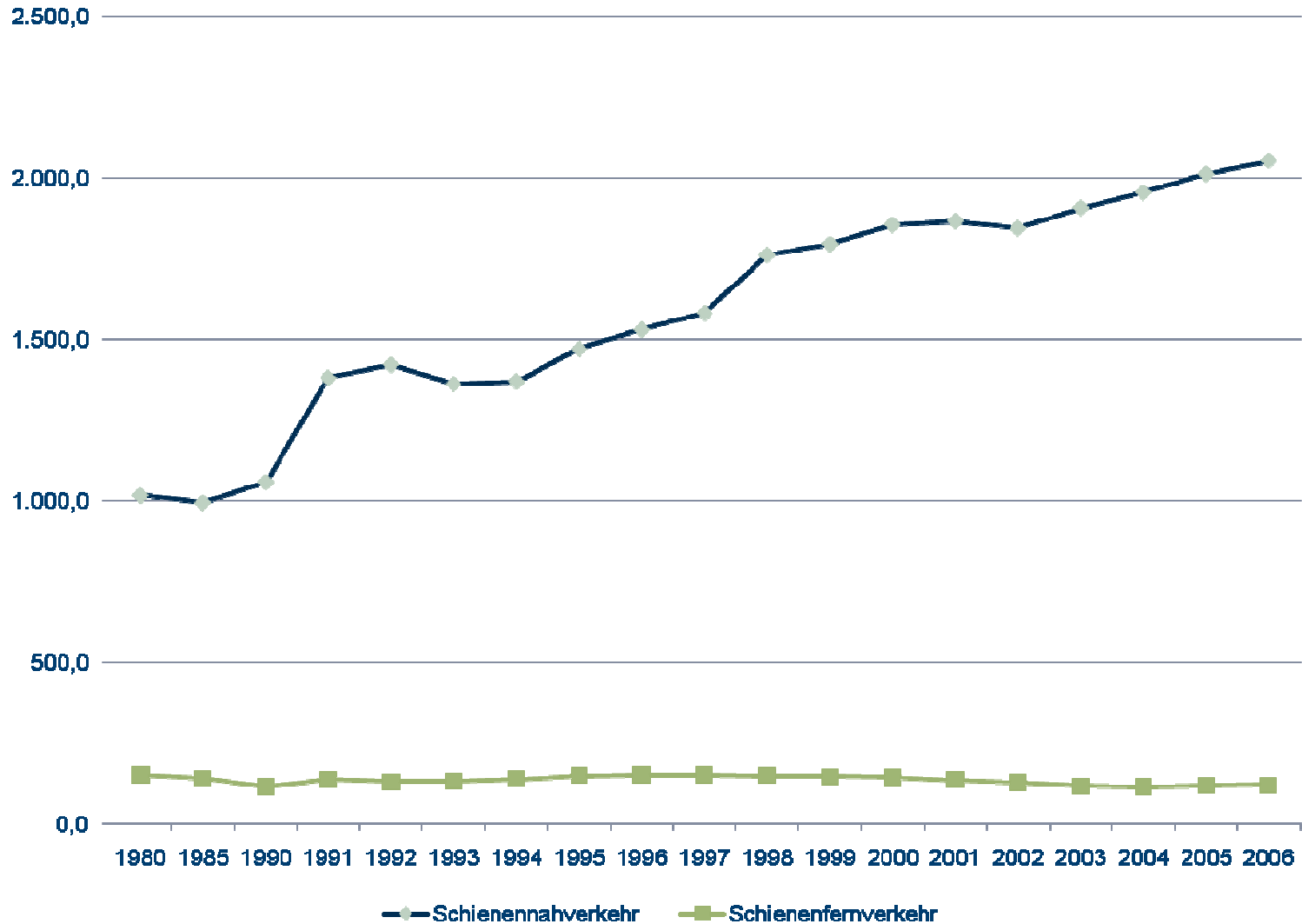
# Verbraucherpolitische Forderungen



# Verkehrsaufkommen im Schienenpersonenverkehr

verbraucherzentrale

Bundesverband



- **Verbraucherinteressen als Basis der Bahnpolitik**
- **Investitionssicherheit durch einen Masterplan Schiene**
- **Integraler Taktfahrplan**
- **Der Bahnverkehr muss individuell werden,  
der Autoverkehr muss öffentlich werden!**

- **Klare Kostenzuordnung**
- **Ggfs. Ausschreibung wie beim SPNV**  
**(im Falle von Kostenunterdeckung nach Ende möglicher Quersubventionierungen)**

- **Direkter Zugriff des Bundes auf Schieneninfrastruktur**
- **Infrastrukturministerium (alle Netze)**
- **Ggfs. gemeinsame Infrastrukturgesellschaften**

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Dr. Holger Krawinkel  
Fachbereichsleiter Bauen, Energie Umwelt  
Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv**

**Tel: 0049 30/25800-312**

**Email: [krawinkel@vzbv.de](mailto:krawinkel@vzbv.de)**