



Bundesnetzagentur

# Ergebnisse aus der Endkundenbefragung 2022 im Schienenpersonenverkehr

Referat 702, Abteilung 7 - Eisenbahnregulierung  
Dezember 2022



[www.bundesnetzagentur.de](https://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.“*

Die Bundesnetzagentur führt die Konsultationen inzwischen jährlich im Wechsel zu Themen des Schienengüterverkehrs und des Schienenpersonenverkehrs durch. Im Jahr 2022 wurden die Vertreter der Nutzer des Schienenpersonenverkehrs befragt.



Die Themensetzung und die Auswahl der Fragen erfolgte unabhängig durch die Bundesnetzagentur. Ziel war die Erstellung eines Stimmungsbildes zu den aktuellen Themen des Schienenpersonenverkehrs. Hierzu wurden die Themenfelder Deutschlandtakt/-tarif, Klimaschutz und Kapazitätsbewirtschaftung identifiziert. Hinzu kamen regelmäßig alle zwei Jahre bei den Endkundenkonsultationen gestellte Fragen zur Bewertung des Marktes, mit denen eine Analyse von zeitlichen Entwicklungen erfolgen kann.

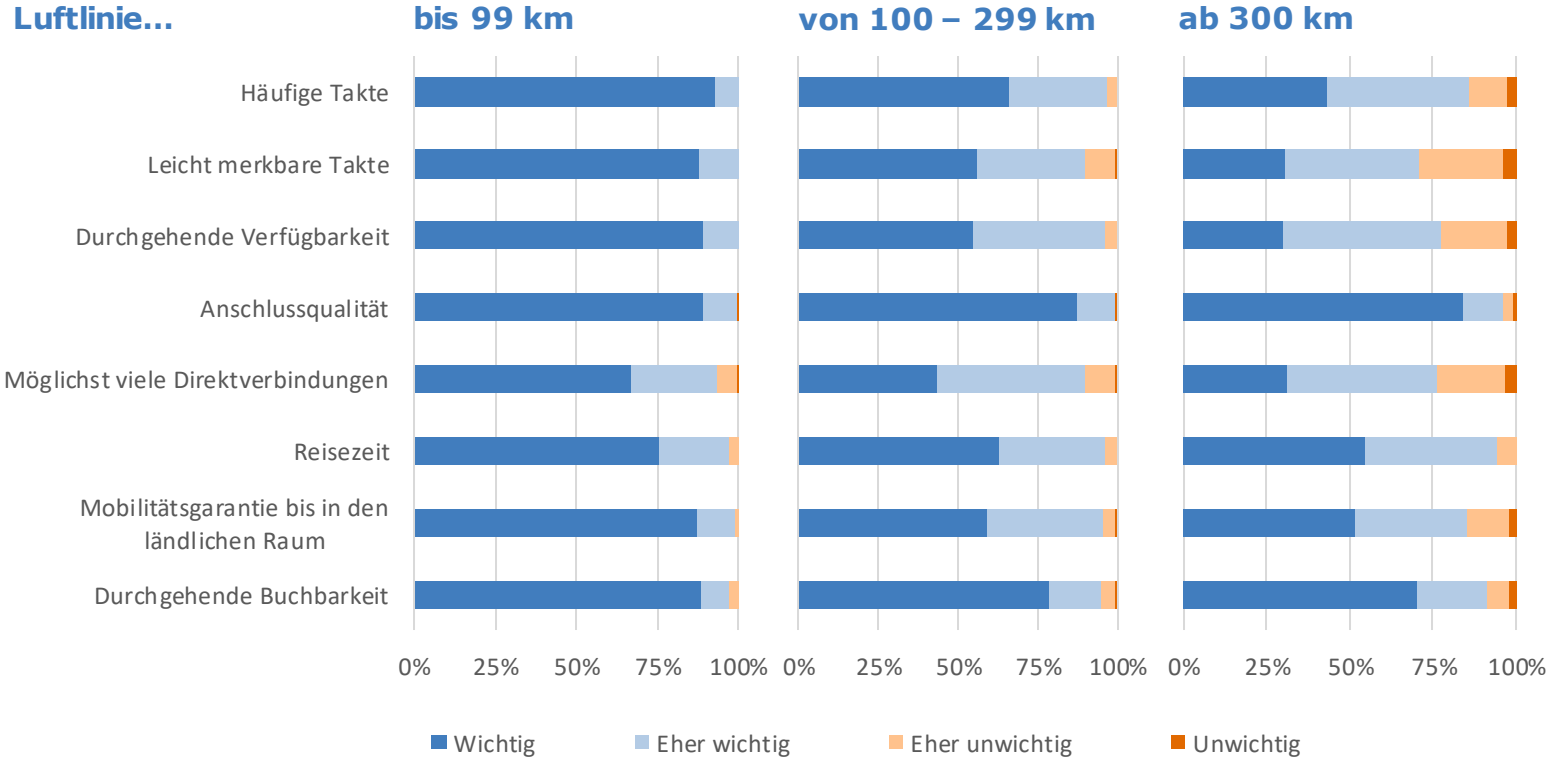
Die folgenden Ergebnisse basieren auf den Antworten (Erhebungszeitraum: Juli-Oktober 2022) von 127 teilnehmenden Vertretern von Verbraucher- und Fahrgastverbänden und Fahrgastbeiräten sowie 21 von Aufgabenträgern des Schienenpersonennahverkehrs. Die Ergebnisse werden aggregiert dargestellt. In einigen Fällen waren deutliche Unterschiede der Antworten der Vertreter der Verbraucher- und Fahrgastverbände gegenüber denen der Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs festzustellen. In diesen Fällen erfolgt eine separate Darstellung der Ergebnisse.

Die Ergebnisse der Befragung wurden seitens der Bundesnetzagentur kommentiert, um eine Einordnung in die Gesamtbetrachtung der aktuell diskutierten Themen im deutschen Schienenpersonenverkehr zu ermöglichen.

Die Ergebnisse können nicht als repräsentativ für die Meinung aller Nutzer des deutschen Schienenpersonenverkehrs angesehen werden, geben aber ein Indiz für deren Stimmungsbild. Bei einigen Themen und besonders einschlägigen Antworten lässt sich daraus die Notwendigkeit ableiten, sich tiefergehend mit der Thematik zu befassen und ggf. bisherige Annahmen sowie Entscheidungen zu überdenken.

# Deutschland-Takt und Deutschlandtarif

**Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Aspekte für die Auswahl der Bahn als Verkehrsmittel für eine Reise mit einer Luftlinie bis zu 99 km / 100 km - 299 km / ab 300 km?**



# Unterschiede bei der Auswahl der Bahn als Verkehrsmittel je nach Reiseweite

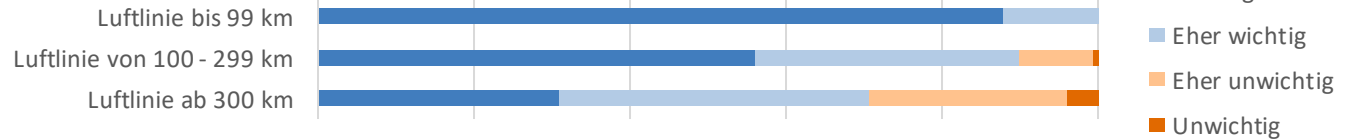


Nachfolgend werden aus der zuvor genannten Frage drei Aspekte ausgewählt, bei denen sich die Einschätzung bei größer werdenden Reisedistanzen besonders stark verändert.

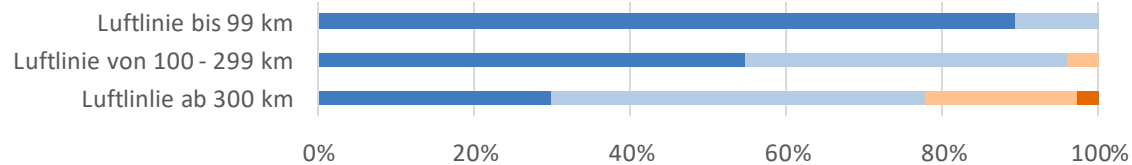
## Häufige Takte



## Leicht merkbare Takte



## Durchgehende Verfügbarkeit

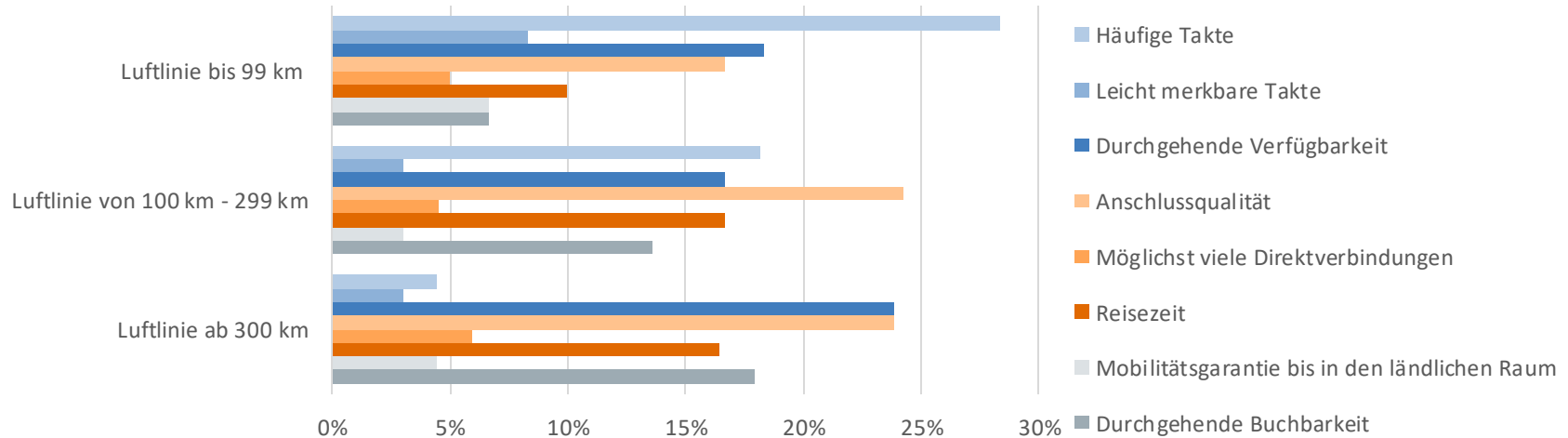


Bei kürzeren Reiseweiten sind häufige und leicht merkbare Takte sowie eine durchgehende Verfügbarkeit wichtige Aspekte. Bei längeren Distanzen nimmt die Relevanz dieser Aspekte jedoch ab, wobei alle drei Aspekte auch bei weiteren Reisen immer noch größtenteils mindestens als „eher wichtig“ betrachtet werden.

### **Kommentar der BNetzA:**

*Je kürzer die Strecke, desto kürzer und leichter merkbar sollte der Takt sein: Wer kurz reist, will nicht lange warten. Offenkundig ein wichtiges Merkmal eines attraktiven SPNV. Längere Reisen werden hingegen stärker hinsichtlich ihrer Abfahrtszeit geplant.*

**Anschließend wurden die Befragten gebeten, aus der zuvor genannten Frage die aus ihrer Sicht wichtigsten Aspekte auszuwählen.**



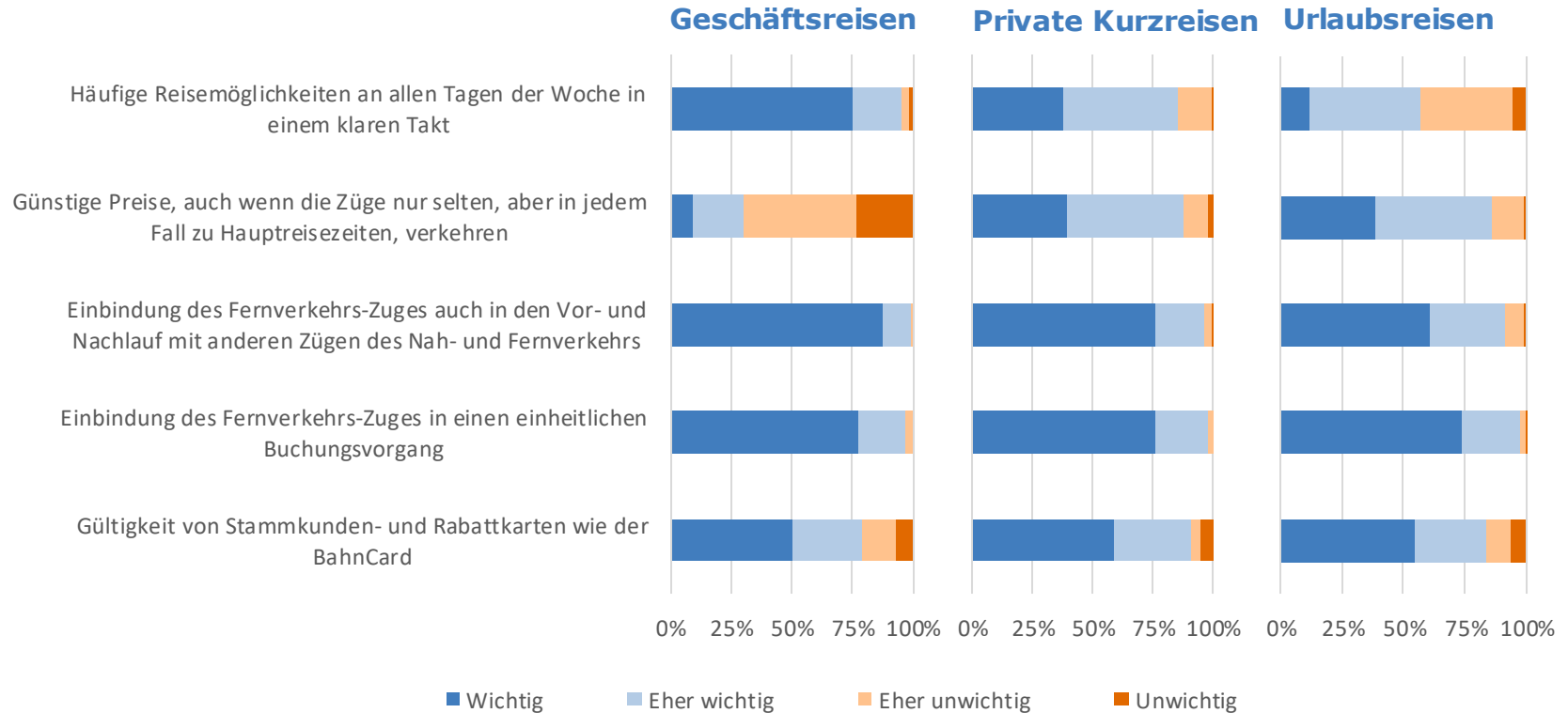
Bei einer Priorisierung der wichtigsten drei Aspekte bei der Auswahl der Bahn als Verkehrsmittel dominieren bei kürzeren Reiseweiten häufige Takte und bei längeren Reiseweiten die Anschlussqualität. Die Reisezeit spielt eine eher untergeordnete Rolle. Hervorzuheben ist auch die höhere Priorisierung einer durchgehenden Buchbarkeit bei weiteren Reisen.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Die vorherige Folie wird hier bestätigt, ergänzt mit der Information, wie wichtig gerade bei längeren Reisen die Anschlussqualität ist. Wenn man schon lange unterwegs ist, sollte es nicht zu Problemen vor allem beim Umsteigen kommen. Interessant ist zudem, dass die Reisezeit nicht an erster Stelle steht.*



**Geben Sie an, wie wichtig die folgenden Aspekte für Sie bei der Auswahl des Verkehrsunternehmens im Fernverkehr auf einer Strecke mit mehreren Anbietern sind.**





# Unterschied bei geschäftlichen und privaten Reisen bezgl. der Auswahl des Anbieters im SPFV

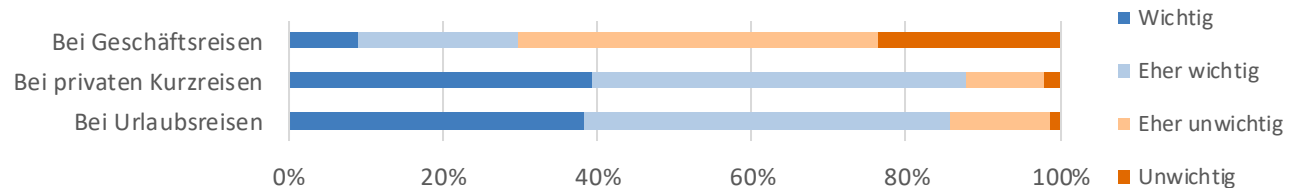


*Nachfolgend werden aus der zuvor genannten Frage zwei Aspekte ausgewählt, bei denen die Einschätzung besonders stark variiert.*

## Häufige Reisemöglichkeiten



## Günstige Preise (Züge verkaufen seltener)



Geschäftsreisende priorisieren bei der Auswahl des Anbieters im SPFV häufige Reisemöglichkeiten und nehmen höhere Preise in Kauf. Bei privaten Kurzreisen sind häufige Reisemöglichkeiten immer noch wichtig, bei Urlaubsreisen nicht mehr. Privatreisende sind preissensibler.

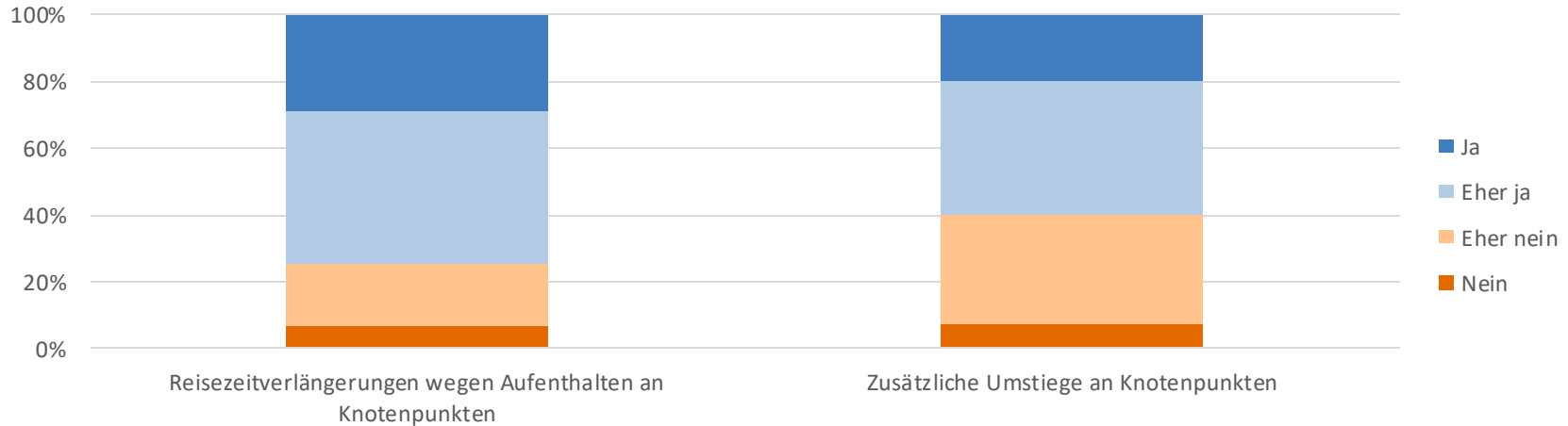
### **Kommentar der BNetzA:**

*Die Interessen von geschäftlich und privat reisenden Fahrgästen verlaufen diametral unterschiedlich. Es ist eine Herausforderung, bei der Planung und Umsetzung des Deutschland-Takts von Fahrplan bis Fahrpreis für alle Fahrgastgruppen ein zielgerichtetes und attraktives Angebot zu erstellen.*

# Akzeptanz von Aufenthaltszeiten und Umstiegen in Integralen Taktfahrplänen



**Sind Sie bereit, zugunsten eines Integralen Taktfahrplans mit kurzen Anschlüssen in definierten Knotenpunkten folgende Einschränkungen gegenüber dem Status Quo zu akzeptieren?**



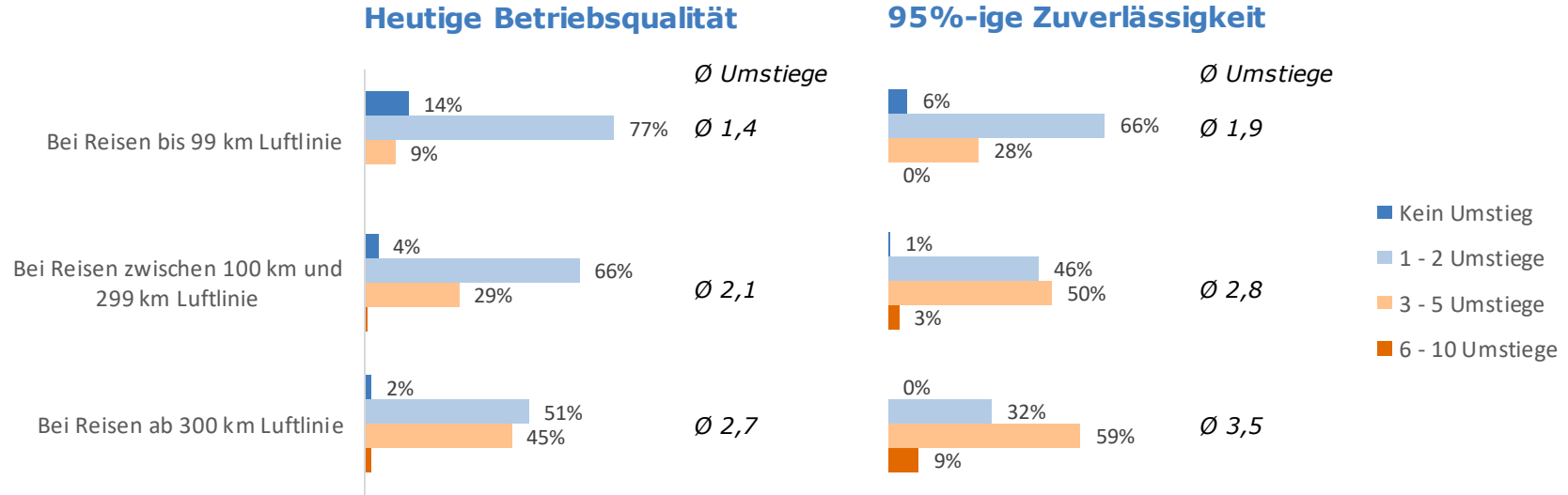
Eine Reisezeitverlängerung wegen der Aufenthalte an den Knotenpunkten würden die Befragten eher in Kauf nehmen, als zusätzlich in Knotenpunkten umsteigen zu müssen. Von den Befragten gaben 40% an, „nicht“ oder „eher nicht“ zusätzliche Umstiege in Knoten zu akzeptieren, die in der Umsetzung eines Integralen Taktfahrplans begründet sind.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Eigentlich sind die Unterschiede zwischen beiden Positionen nicht sehr groß. Auch wenn das Umsteigen einfach ist und klappt, scheinen Direktverbindungen größere Akzeptanz zu finden. Dass zusätzliche Umstiege keine größere Akzeptanz erreichen, ergibt sich möglicherweise aus aktuellen Reiseerfahrungen.*



**Zu wie vielen Umstiegen bei einer Reise mit der Bahn sind Sie bereit, wenn die Umsteigezeiten zukünftig z. B. im Rahmen des Deutschland-Takts an definierten Knotenpunkten kurz sind?**



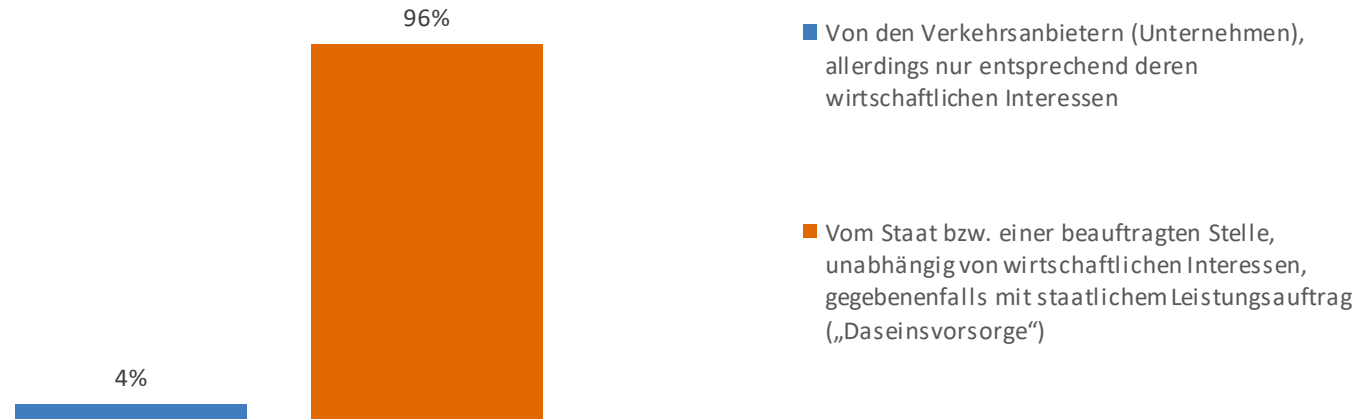
Unter Anbetracht der heutigen Betriebsqualität sind bei Kurzstrecken ¾ der Befragten bereit, ein- bis zweimal umzusteigen. Bei längeren Strecken würden die Befragten im Mittel zwei- bis dreimal umsteigen; bei einer 95%-igen Zuverlässigkeit sogar drei- bis viermal.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Klappt ein D-Takt überhaupt bei heutiger Betriebsqualität? Die Verbandsvertreter antworten wohl eher „umsteigefreundlicher“ als Menschen, die selten(er) mit der Bahn fahren. Eine hohe Betriebsqualität fördert gleichwohl die Umsteigebereitschaft, die bei positiven Erfahrungen deutlich höher sein dürfte.*



**Unter einer „Mobilitätsgarantie“ wird die differenzierte Bedienung SPFV – SPNV – ÖPNV – on-Demand-Verkehre bis in den ländlichen Raum an allen Tagen 5-24 Uhr verstanden. Wie sollte das Grundangebot einer „Mobilitätsgarantie“ verantwortet werden?**



Die Befragten sind sich nahezu einig, dass die Mobilitätsgarantie vom Staat bzw. einer beauftragten Stelle verantwortet werden soll.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Die Befragten votieren nahezu einstimmig für die Verantwortung beim Staat. Eine bundesweite Mobilitätsgarantie muss den Fernverkehr mit einbeziehen. Das derzeitige Marktmodell des SPFV ohne staatliche Steuerung des Verkehrsangebots sieht eine Mobilitätsgarantie nicht vor.*



## **Welche durch den Deutschland-Takt angestrebten Verbesserungen sind besonders dringlich?**

**Punktevergabe von 1 „Keine Relevanz“ bis 5 „Sehr hohe Relevanz“**

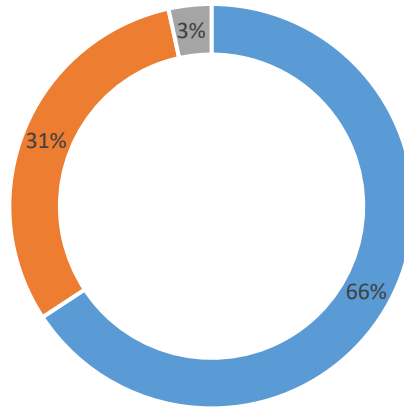


Im Nahverkehr stufen die Befragten die kürzeren Takte sowie die spürbare Entlastung der Bundesfernstraßen im Güterverkehr als besonders dringlich ein. Mehr Sprinterzüge und Beschleunigungen im Fernverkehr werden hingegen im Schnitt nahezu neutral bewertet.

### **Kommentar der BNetzA:**

*Die Befragten erhoffen sich vom D-Takt eine Stärkung des SGV, die zur Entlastung der Straßen führt. Verbesserungen im SPNV werden z.T. als relevanter gegenüber den Themen des SPFV gesehen. Gehen die bisherigen D-Takt-Konzepte in die richtige Richtung?*

**Wie sollte der Schienenpersonenfernverkehr auf schwach nachgefragten und damit für die Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht wirtschaftlich betreibbaren Relationen finanziert werden?**



- Finanzierung aus Steuermitteln, ähnlich wie heute im SPNV
- Querfinanzierung aus Fahrgeldeinnahmen von ertragsstarken Strecken
- Keine Finanzierung notwendig. Einen Schienenpersonenfernverkehr auf "Zitronenstrecken" bzw. zu Schwachlastzeiten soll es nur geben, wenn er (eigen-) wirtschaftlich betrieben werden kann.

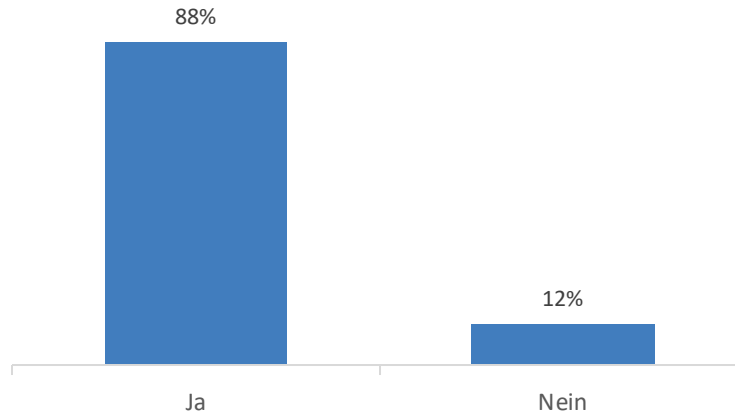
Die Mehrheit der Befragten stimmt für die Finanzierung aus Steuermitteln. Jeder Dritte befürwortet eine Querfinanzierung aus Fahrgeldeinnahmen von ertragsstarken Strecken und somit ggf. dort notwendigen höheren Fahrpreisen. Nur 3% stimmen für einen rein eigenwirtschaftlichen SPFV auch auf nachfrageschwachen Strecken.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Die Antworten auf diese Frage zeigen deutlich, dass eine Diskussion über das Marktmodell im SPFV geführt werden sollte. Entweder bedarf es direkter staatlicher Finanzierung oder/und einer Finanzierung von „Zitronen-“ durch „Rosinen-Verbindungen“. Dabei ist auf eine wettbewerbsgerechte Gestaltung zu achten.*

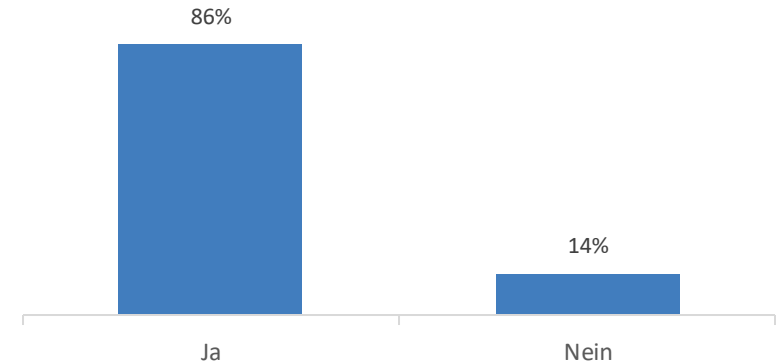
**Sollten Taktzüge des Deutschland-Takts Vorrang gegenüber anderen Zügen genießen, die außerhalb des Deutschland-Takts verkehren?**

Bei der Fahrplanerstellung



Die Befragten sind sich einig, dass sowohl bei der Fahrplanerstellung als auch bei Betriebsstörungen Taktzügen Vorrang gewährt werden sollte.

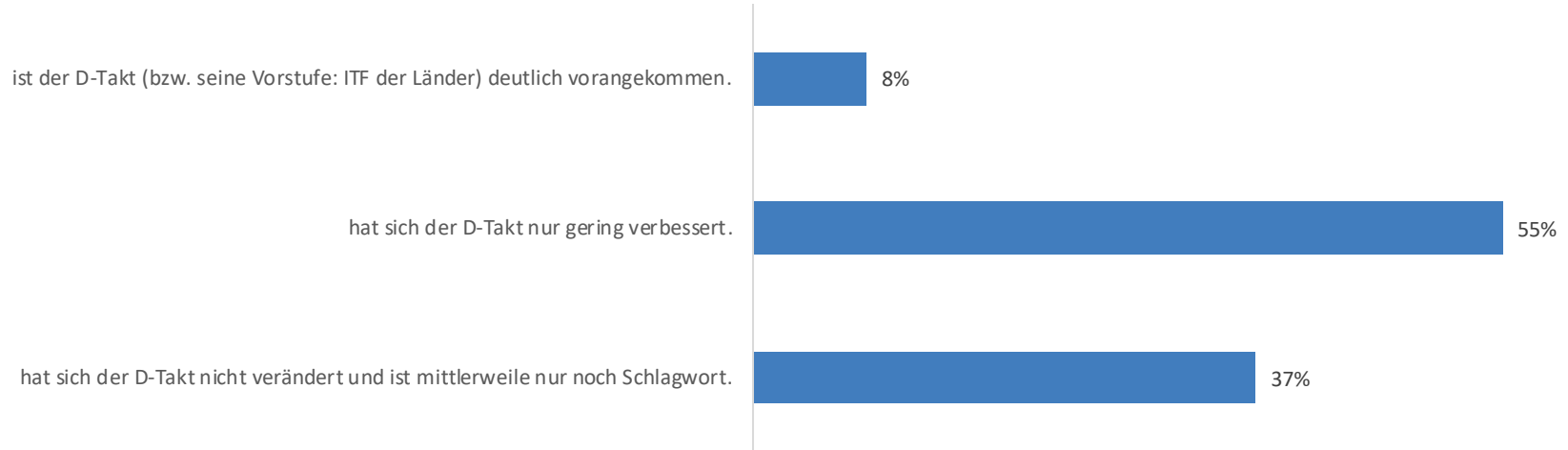
Im laufenden Betrieb, z. B. bei Betriebsstörungen



**Kommentar der BNetzA:**

*Pünktliche Taktzüge bedeuten nicht nur die Vermeidung von Wartezeiten an Bahnhöfen und Haltepunkten, sondern auch Anschlusssicherung, sind also Kernelemente für einen attraktiven Schienenverkehr und einen gut funktionierenden D-Takt. Passen dazu die derzeitigen Dispositionsziele?*

## **Als Weiterentwicklung für die Schiene in Deutschland in den vergangenen vier Jahren...**



Jeder Zweite sieht in den letzten vier Jahren kaum Verbesserungen bei der Umsetzung des Deutschlandtakts. Jeder Dritte sagt sogar, dass der Deutschlandtakt nur noch ein Schlagwort sei und sich nichts verändert habe.

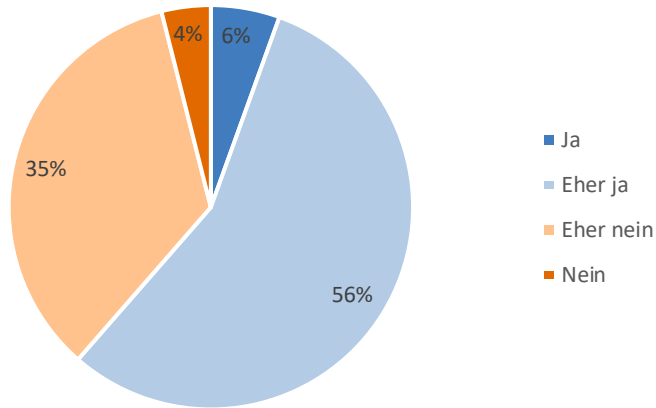
### **Kommentar der BNetzA:**

*Offensichtlich wurde der D-Takt in der vergangenen Wahlperiode häufig als Schlagwort wahrgenommen: Die Befragten sehen ganz überwiegend aktuell keine nennenswerten Fortschritte. Gerade wegen der hohen Akzeptanz des Ziels D-Takt gibt es großen Druck, künftig größere Fortschritte zu generieren.*



**Sind die von Ihnen vertretenen Fahrgäste bereit, für eine Beschleunigung der Umsetzung des Deutschlandtakts starke Einschränkungen im Bahnverkehr durch Baustellenfahrpläne zu akzeptieren?**

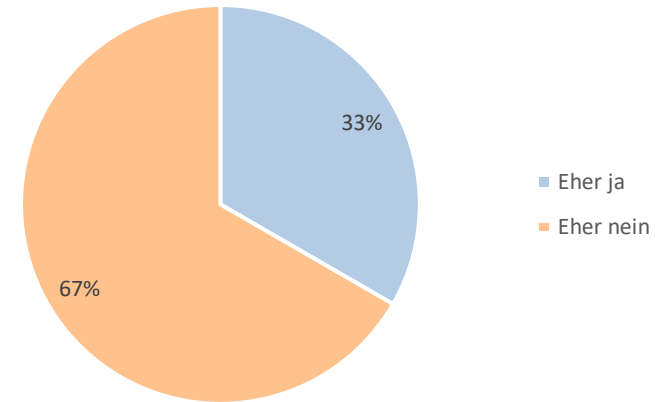
Antworten der **Fahrgastverbände**



Die Mehrheit von 62% der befragten Vertreter von Fahrgastverbänden antworten bzgl. der Akzeptanz Einschränkungen im Bahnverkehr zur beschleunigten Umsetzung des Deutschland-Takts mit „ja“ oder „eher ja“.

Bei den Aufgabenträgern antworteten hingegen 67% mit „eher nein“.

Antworten der **Aufgabenträger**

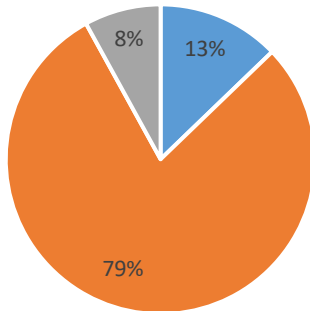


## **Kommentar der BNetzA:**

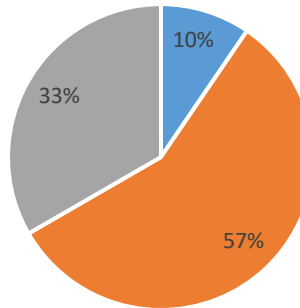
*Eine überraschend unterschiedliche Einschätzung, zumal Vertreter der Verbände und der Aufgabenträger nicht nach ihrer eigenen Meinung, sondern explizit nach jener der von ihnen vertretenen Fahrgäste gefragt wurden. Setzen die Aufgabenträger hier die richtigen Prioritäten?*

**Die Eisenbahninfrastruktur muss instandgehalten werden. Während der Instandhaltung können keine Züge verkehren. Fest eingeplante Instandhaltungszeiträume vereinfachen die Instandhaltung und können auch für kleinere Baumaßnahmen genutzt werden. Was ist aus Sicht der von Ihnen vertretenen Fahrgäste sinnvoller?**

Antworten der  
Fahrgastverbände



Antworten der  
Aufgabenträger



- Feste Instandhaltungsfenster auch tagsüber zu Schwachlastzeiten (z. B. von 09:00 bis 12:00 Uhr) und dadurch kurzzeitige Einstellung des Zugverkehrs, dafür aber deutlich weniger Baustellenfahrpläne.
- Feste Instandhaltungsfenster auch nachts auch am Wochenende in Zeiten von „Partyverkehr“ (z. B. von 01:00 Uhr bis 04:00 Uhr) und dadurch kurzzeitige Einstellung des Zugverkehrs, dafür aber deutlich weniger Baustellenfahrpläne.
- Keine Instandhaltungsfenster. Die Züge sollen immer fahren und dann lieber in abgegrenztem Zeitraum bei Baustellenfahrplänen ausfallen.

Die deutliche Mehrheit von 79% der befragten Vertreter der Fahrgastverbände und der Aufgabenträger schätzt feste Instandhaltungsfenster (nachts und an Wochenenden) als sinnvoll ein. Ein Drittel der befragten Vertreter der Aufgabenträger lehnen hingegen Instandhaltungsfenster grundsätzlich ab.

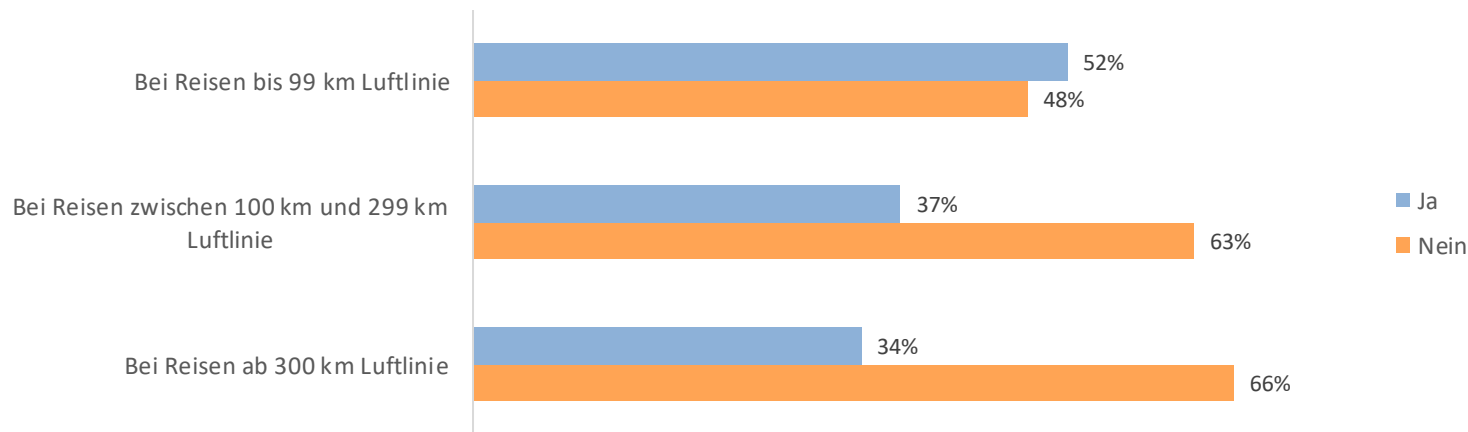
## **Kommentar der BNetzA:**

*Auch hier überrascht, dass ein größerer Anteil der Aufgabenträger andere Lösungen favorisieren als die Fahrgastverbände. Weniger Baustellenfahrpläne werden von diesen als wichtiger angesehen als das Verkehren von in der nächtliche Nahverkehrszügen.*

# Akzeptanz von Totalsperrungen gegenüber längeren Baustellenfahrplänen



***Sind aus Ihrer Sicht kürzere Baustellenzeiträume mit Totalsperrungen und umfangreichem Schienenersatzverkehr (Umleitungen, Busse) vorzuziehen gegenüber längeren Baustellenzeiträumen mit geringeren, aber dafür länger dauernden Fahrplanänderungen?***



Bei Kurzstrecken sind sich die Befragten uneinig, ob kurzzeitige Totalsperrungen den längerfristigen Fahrplanänderungen vorzuziehen sind. Bei längeren Strecken befürworten knapp zwei Drittel längere Baustellenzeiträume mit geringeren Fahrplanänderungen.

## ***Kommentar der BNetzA:***

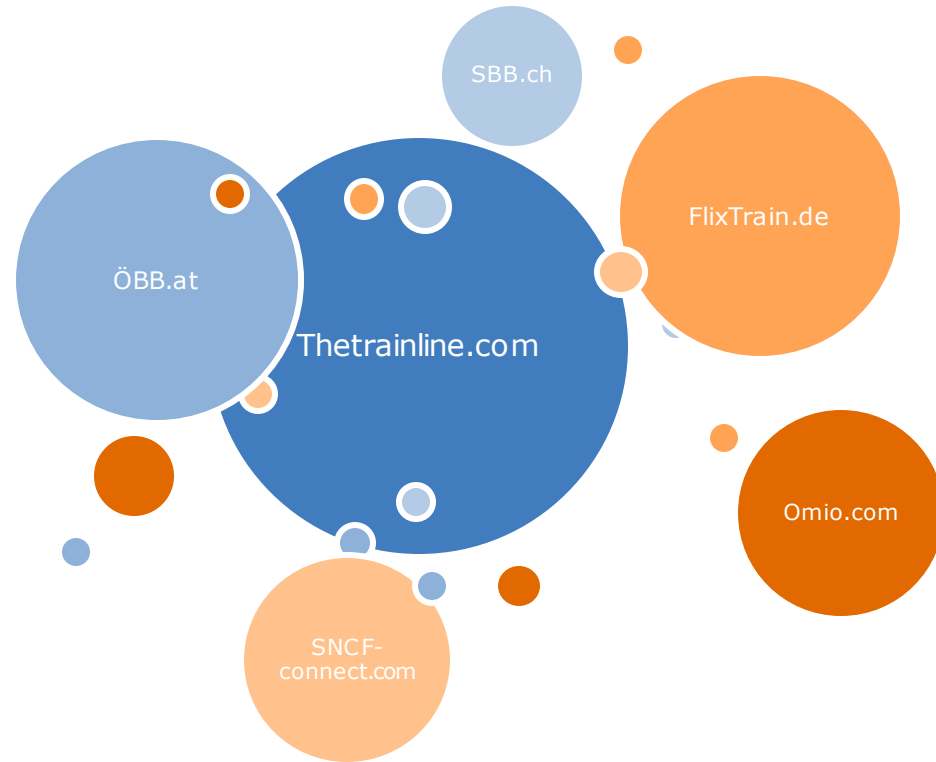
*Insbesondere im Fernverkehr festigt sich die bereits festgestellte Erkenntnis, dass die Reisezeit nicht das entscheidende Kriterium bei der Auswahl des Verkehrsmittels ist. Es ist zudem wichtiger, dass die Züge überhaupt fahren. Totalsperrungen mit Ausfall ganzer SPFV-Linien sind dafür nicht zuträglich.*

**Welche Apps und Online-Anwendungen kennen Sie neben den Systemen der DB (DB-Navigator, bahn.de) zur Buchung von nationalen und internationalen Fahrscheinen im SPFV innerhalb oder von/nach Deutschland?**

Nur etwa 16 % aller Befragten nannten thetrainline.com als Anwendung für die Buchung von nationalen und internationalen Fahrscheinen, andere Anwendungen wurden noch seltener genannt. Neben den rechts abgebildeten Anwendungen wurden Apps verschiedener Verkehrsverbünde genannt.

Die geringe Nennung von Anwendungen zur Buchung von Fahrscheinen jenseits der Systeme des DB-Konzerns zeigt, dass die Systeme der DB den Markt im Fahrscheinvertrieb dominieren.

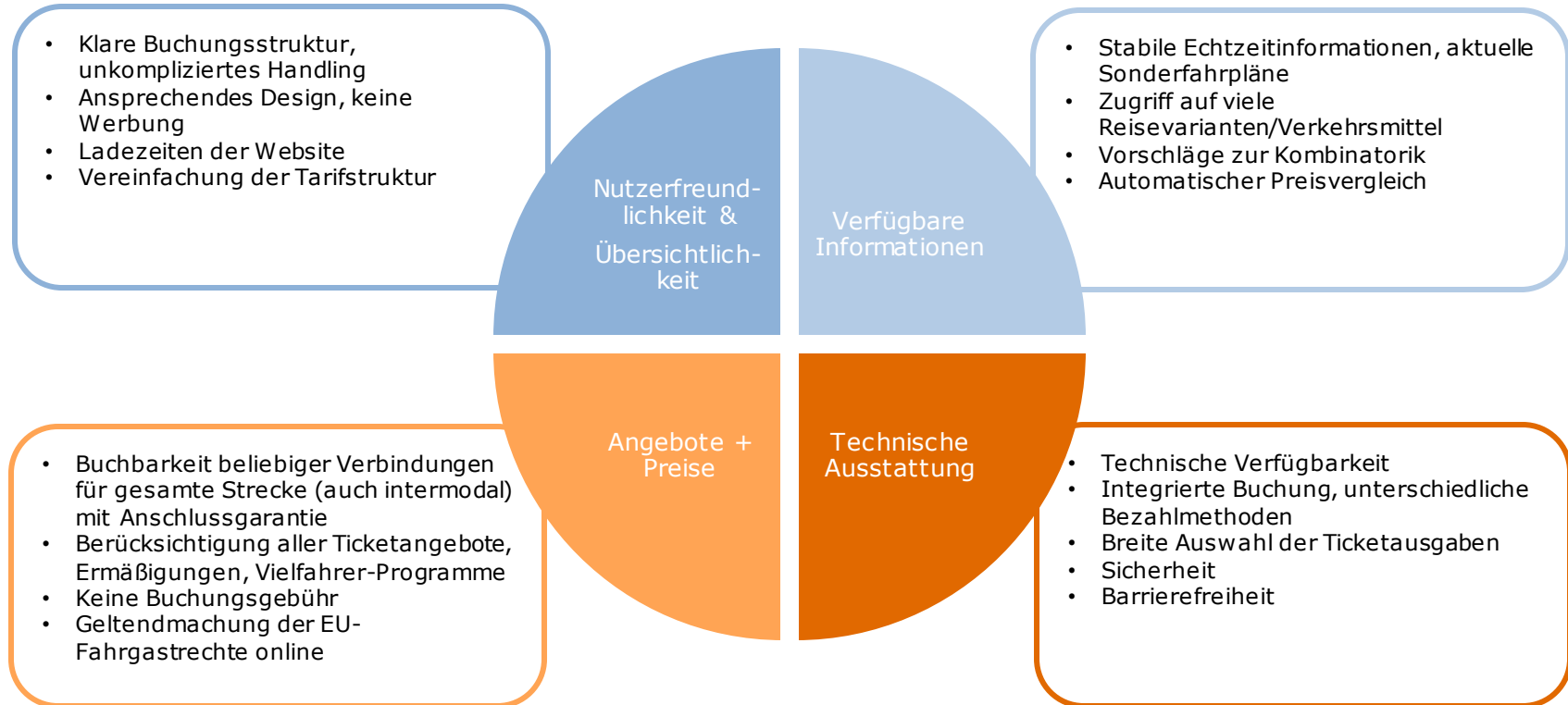
Die Etablierung neuer Angebote im SPFV erscheint wegen des Vertriebs der Fahrscheine als ein bedeutendes Wettbewerbshemmnis. Auch dies ist ein Indiz für eine ggf. notwendige Diskussion des Marktmodells im SPFV.





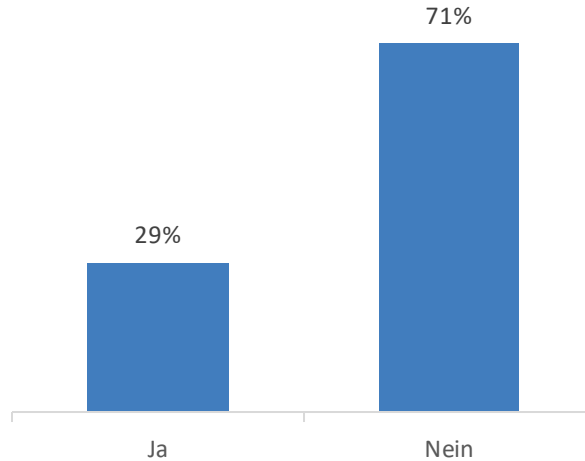
## **Was sind für Sie bei einer Online-Buchung von Fahrscheinen die wichtigsten Aspekte bei Auswahl der App oder der Website?**

In der Grafik dieser Folie werden die häufigsten Antworten zusammengefasst.



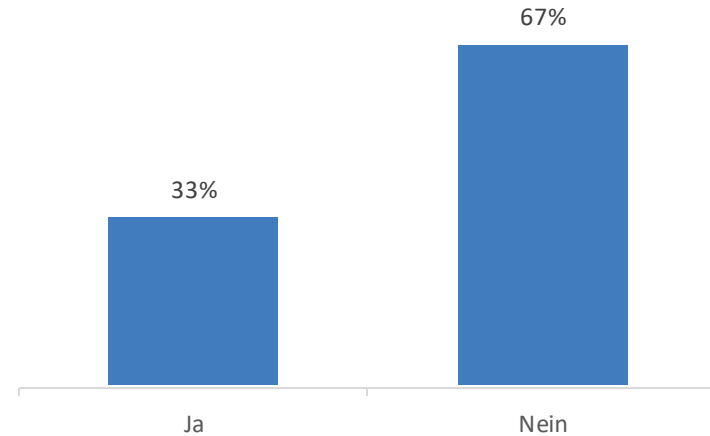
## ***Ist aus Ihrer Sicht ein stärkerer Wettbewerb beim Fahrscheinvertrieb vorteilhaft?***

Antworten der **Fahrgastverbände**



Knapp zwei Drittel der befragten Fahrgastverbände und der Aufgabenträger sehen in einem stärkeren Wettbewerb beim Fahrscheinvertrieb keinen Vorteil.

Antworten der **Aufgabenträger**



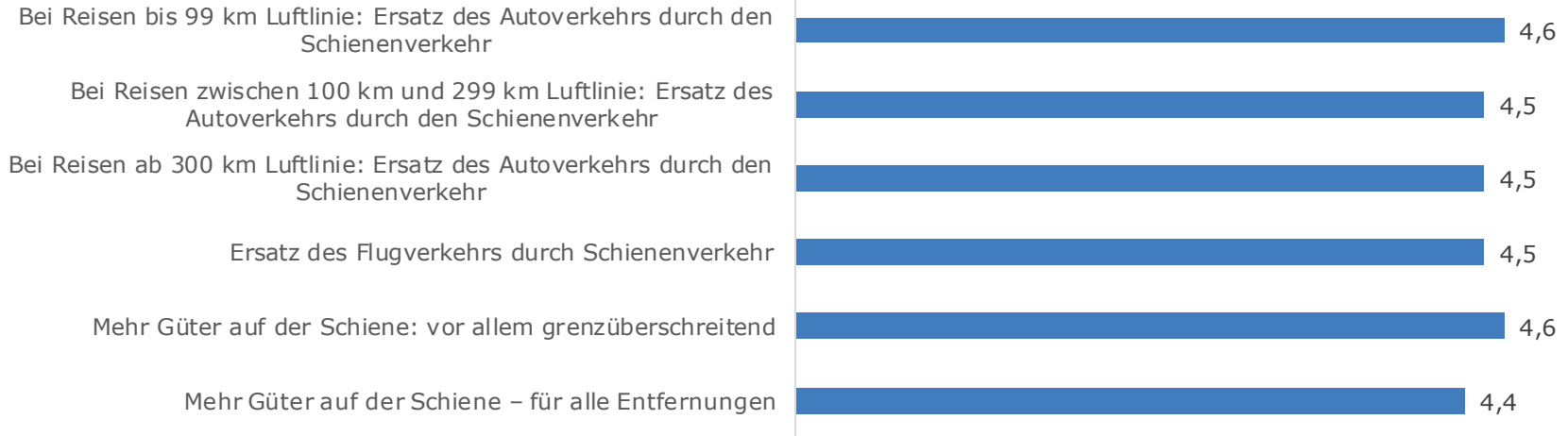
### ***Kommentar der BNetzA:***

*Es ist erstaunlich, dass 67% der befragten Vertreter der Aufgabenträger die Antwort „nein“ gaben, obgleich diverse von den Aufgabenträgern und/oder Verkehrsverbünden entwickelte Apps mit eigenem Fahrscheinvertrieb im Einsatz sind.*

# Klimaschutz und Kapazitätsbewirtschaftung

## Wie wichtig ist der Schienenverkehr im Hinblick auf Klimaschutz und Verkehrswende?

**Punktevergabe von 1 „Keine Relevanz“ bis 5 „Sehr hohe Relevanz“**



Die Befragten sahen in allen zur Auswahl stehenden Antwortmöglichkeiten eine große Relevanz. Eine eindeutige Präferenz ist nicht festzustellen. Wichtig ist hierbei zu beachten, dass es sich um eine Befragung von Vertretern der Fahrgastverbände und Aufgabenträger handelt, die ohnehin einen engen Bezug zur Bahn haben.

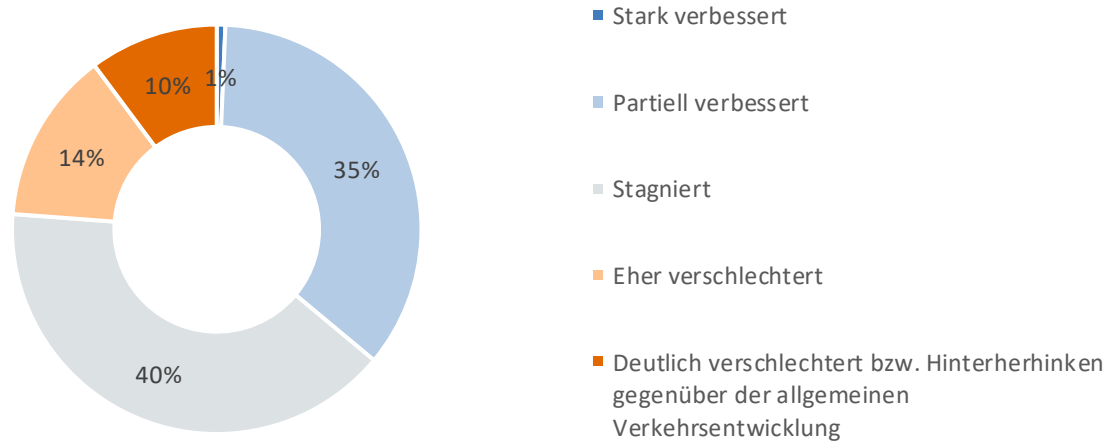
### **Kommentar der BNetzA:**

*Aus Sicht der Befragten ist für den Klimaschutz der Schienenverkehr für kürzere Strecken ebenso relevant wie für längere. Für den Klimaschutz erscheint eine Stärkung des Schienenverkehrs in möglichst allen Verkehrssegmenten zielführend.*





**Wie hat sich aus Sicht der von Ihnen vertretenen Fahrgäste der Schienenverkehr in den letzten vier Jahren im Hinblick auf Klimaschutz und Verkehrswende und im Vergleich zum Straßen- und Luftverkehr entwickelt?**



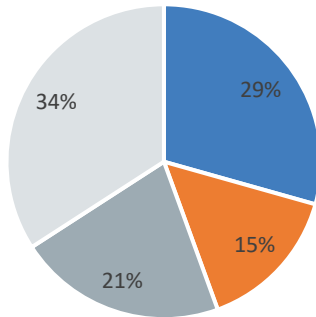
Etwa 64 % der Befragten sehen keine Verbesserungen des Schienenverkehrs bezogen auf den Beitrag zum Klimaschutz und die Verkehrswende. Etwa 24% sehen eine Verschlechterung im Vergleich zum Straßen- und Luftverkehr. Nur ein gutes Drittel der Befragten erkennt Verbesserungen.

## **Kommentar der BNetzA:**

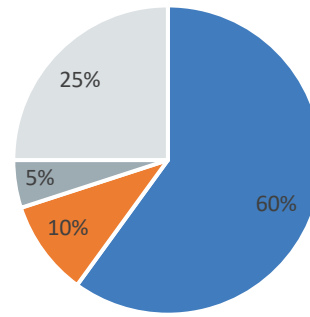
*Die Befragten haben einen Bezug zur Bahn, daher lässt sich für sie eine eher positive Einstellung zur Bahn vermuten. Dennoch werden mehrheitlich keine Fortschritte oder sogar Rückschritte gesehen. Wahrnehmbare Schritte hin zu einer Verkehrswende scheinen bei den Befragten bisher nicht angekommen.*

**Welche Maßnahme halten Sie für die wichtigste, um die Fahrgastzahlen im SPNV zu steigern?**

Antworten der  
**Fahrgastverbände**



Antworten der  
**Aufgabenträger**



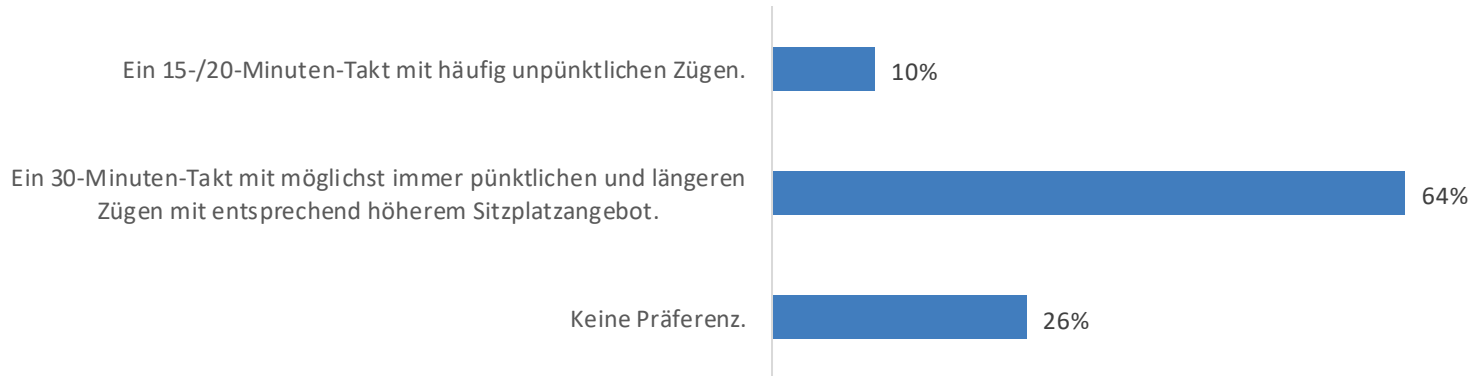
- Die Takte sollten verdichtet werden (z. B. statt 20- neu 15 Minuten-Takte).
- Die Zahl der Sitzplätze sollte bei gleicher Zugzahl erhöht werden, so dass Kapazitätsengpässe vermieden werden und die Bahn als Verkehrsmittel dadurch attraktiver wird.
- Senkung der Fahrpreise.
- Der Deutschland-Takt soll möglichst schnell und konsequent umgesetzt werden.

Die knappe Mehrheit der befragten Vertreter der Fahrgastverbände sieht vor allem in der schnellen Um-setzung des Deutschland-Taktes eine Chance, die Fahrgastzahlen zu erhöhen. Hingegen werden bei den Aufgabenträgern generell dichte Takte als Lösung angesehen. Die Erhöhung der Zahl der Sitzplätze gilt kaum als Lösung.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Häufige Takte im SPNV sind vor allem den Aufgabenträgern wichtiger als der Deutschlandtakt – wohl weil das in ihren Kompetenzbereich fällt. Erstaunlich, für wie wenig wichtig die Fahrpreise gehalten werden: Häufige Fahrten erscheinen Fahrgastvertretern, mehr noch den Aufgabenträgern, als wichtiger.*

**Auf überlasteten Schienenwegen kommt es durch hohe Zugzahlen und vor allem durch „Mischverkehr“ häufig zu einer schlechten Betriebsqualität und damit zu mehr Unpünktlichkeit. Könnte man die Zugzahlen verringern, so dürfte sich das häufig verbessernd auf die Betriebsqualität auswirken. Was ist deshalb aus Sicht der von Ihnen vertretenen Fahrgäste besser?**



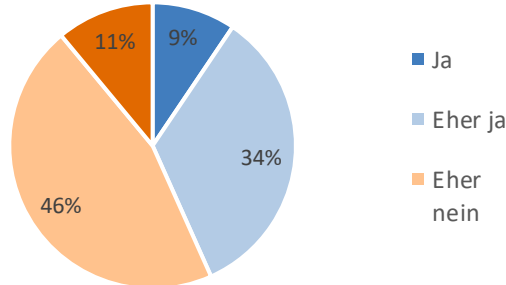
Von den Befragten sehen ca. 64% in einem 30-Minuten-Takt mit möglichst immer pünktlichen Zügen das bessere Angebot für die Fahrgäste, sofern die Sitzplatzkapazität ausreichend ist. Führen dichtere Takte zu einer großen Unpünktlichkeit, würde nur eine Minderheit von 10% dies bevorzugen.

## **Kommentar der BNetzA:**

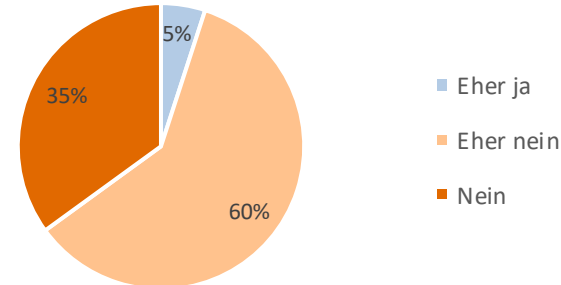
*Da die Frage einfach gestellt war, könnte sich bei Nennung anderer Taktfrequenzen das Ergebnis ändern. Trotz der in der vorherigen Frage festgestellten Tendenz zu dichteren Takten scheint es bei überlasteten Schienenwegen die Einsicht zu geben, weniger statt mehr Züge seien ggf. besser.*

***Ist es aus Sicht der von Ihnen vertretenen Fahrgäste denkbar, auf überlasteten Schienenwegen in Schwachlastzeiten weniger SPNV-Züge zu fahren, um mehr Kapazität für den Schienengüterverkehr zu schaffen?***

Antworten der  
Fahrgastverbände



Antworten der  
Aufgabenträger



Eine Ausdünnung des SPNV auf überlasteten Schienenwegen in Schwachlastzeiten zugunsten des Güterverkehrs wird überwiegend abgelehnt, wobei die Vertreter der Fahrgastverbände bei den Fahrgästen eine deutlich höhere Zustimmung vermuten als die Aufgabenträger.

## ***Kommentar der BNetzA:***

*Die knappe Hälfte der Fahrgastverbände sehen bei den Fahrgästen Akzeptanz für eine stärkere Berücksichtigung des Güterverkehrs außerhalb der Hauptverkehrszeiten. Die Aufgabenträger sehen dies jedoch deutlich anders. Aus ihrer Sicht ist ein durchgehendes Taktangebot im SPNV wichtiger.*



***Ist der Schienenpersonenverkehr in anderen Ländern besser als in Deutschland? Nennen Sie maximal fünf Staaten mit maximal drei entscheidenden Angebotsmerkmalen, in denen der Schienenpersonenverkehr deutlich besser ist.***

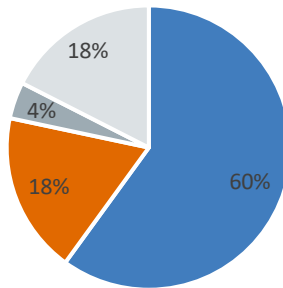
Auf dieser Folie werden die am häufigsten genannten Ländern mit den am häufigsten genannten Angebotsmerkmalen genannt. Es handelt sich nicht um objektive, sondern subjektive Einschätzungen. Es überrascht daher nicht, dass unmittelbare Nachbarländer möglicherweise schon allein deshalb besser abschneiden, weil deutsche Einwohner in ihnen häufiger unterwegs sind.



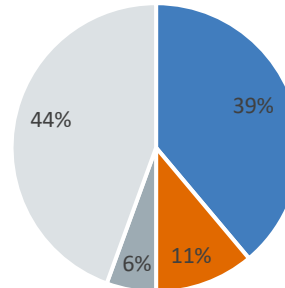


**Wenn im Fall von Personalmangel Züge ausfallen müssen: Auf welche Züge würden die von Ihnen vertretenen Fahrgäste am ehesten verzichten?**

Antworten der  
**Fahrgastverbände**



Antworten der  
**Aufgabenträger**



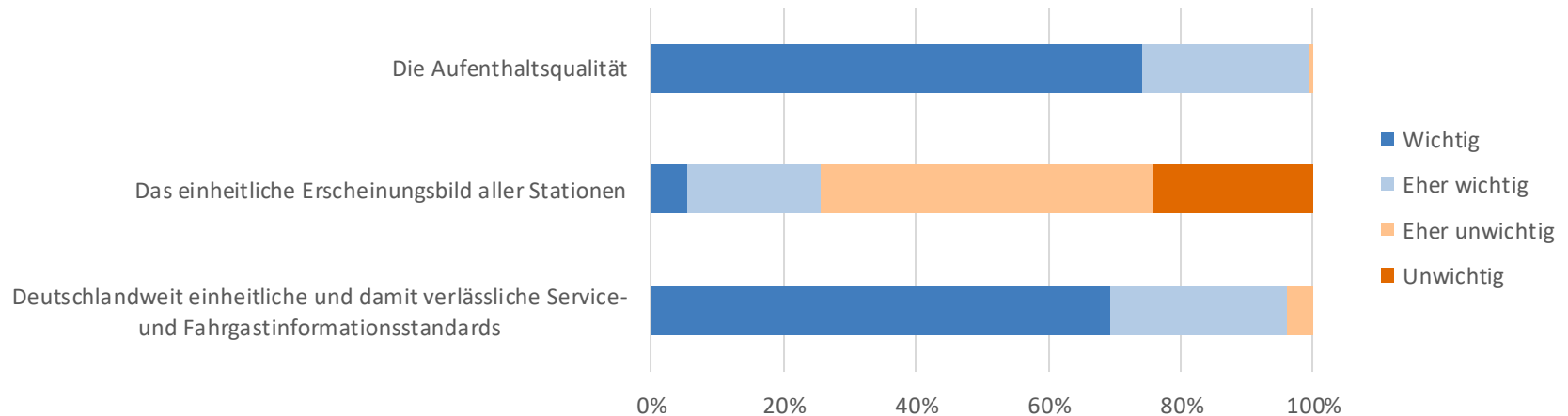
- Gleichmäßige Ausdünnung des Taktes über den gesamten Betriebstag
- Wochenende
- Hauptverkehrszeit
- Umstellung von Nebenstrecken auf Schienenersatzverkehr

Ca. 60% der Vertreter der Fahrgastverbände vermuten bei den von ihnen vertretenen Fahrgästen eine Präferenz zur gleichmäßigen Ausdünnung und nur 18% die Umstellung von Nebenstrecken auf SEV. Bei den Aufgabenträger gibt es eine gegenteilige Tendenz.

## **Kommentar der BNetzA:**

*Der Unterschied der Antworten zwischen Fahrgastverbänden und Aufgabenträgern ist erstaunlich, zumal hier explizit nach den vertretenen Fahrgästen gefragt wurde. Dennoch stellt sich im Fall von Personalmangel die Frage, was überhaupt noch möglich ist (z.B. Verfügbarkeit von Bussen).*

## Wofür sollte bei Bahnhöfen am dringendsten investiert werden?



Die Mehrheit der Befragten sieht gleichermaßen in der Aufenthaltsqualität sowie in den Informationsstandards am Bahnhof Investitionsbedarf. Das einheitliche Erscheinungsbild aller Stationen wird hingegen nicht als relevant erachtet, einheitliche Service- und Fahrgastinformationsstandards hingegen schon.

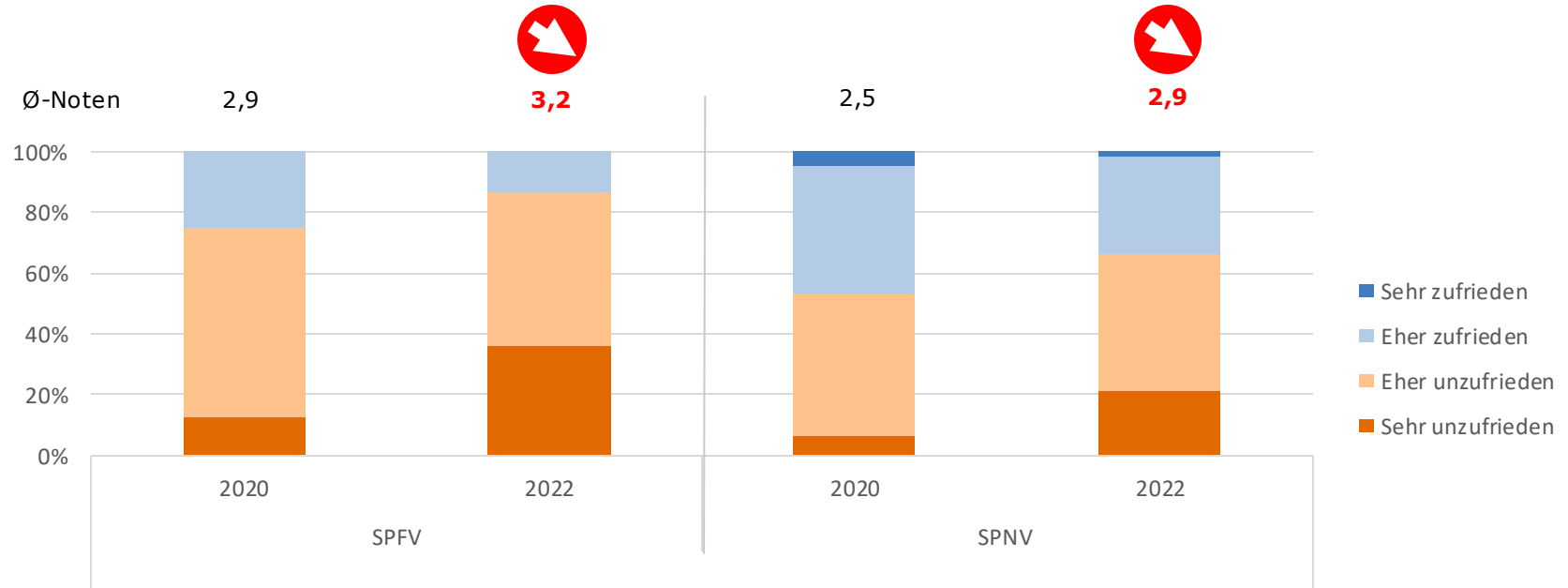
### **Kommentar der BNetzA:**

*Die nicht vorhandene Relevanz bezogen auf ein einheitliches Erscheinungsbild darf nicht verwechselt werden mit dem einheitlichen Standard bei der Fahrgastinformation. Hier bedürfen die regional unterschiedlichen Layouts und technischen Anzeiger einer Vereinheitlichung.*

# Bewertung des Eisenbahnmarktes

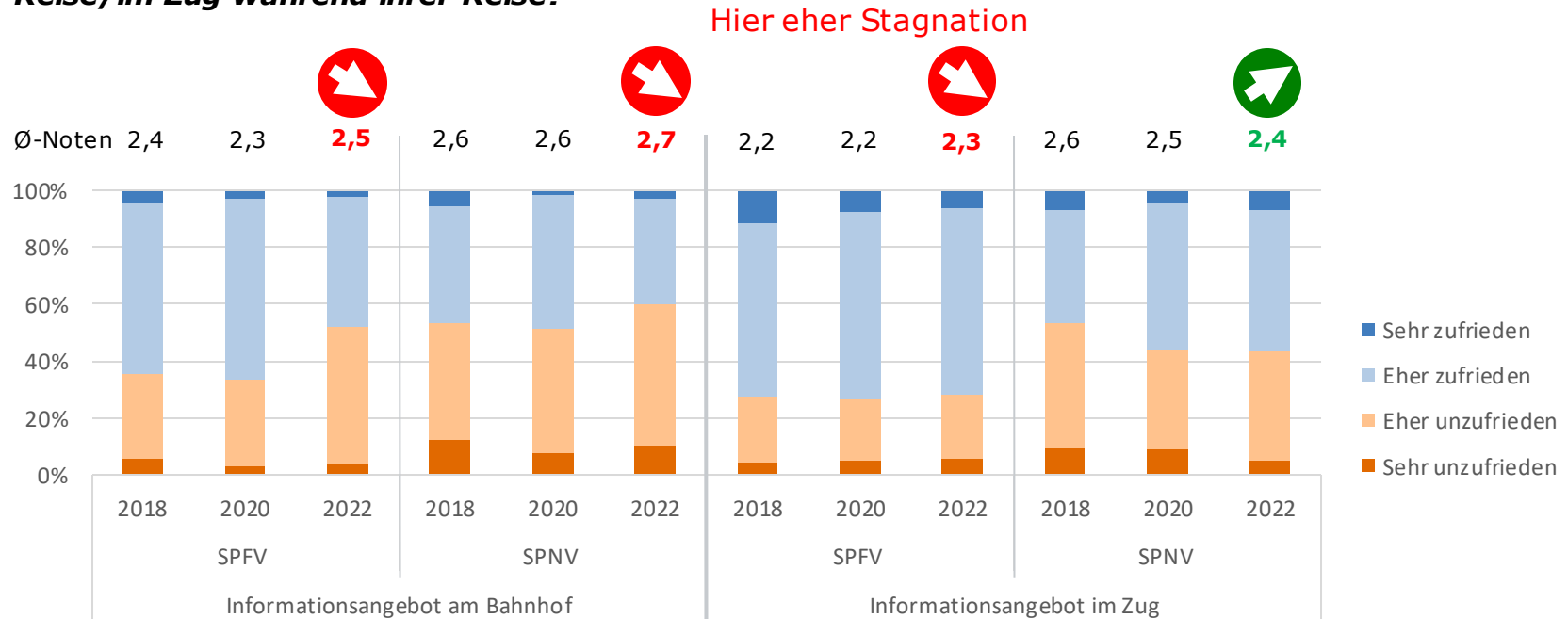


## Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Züge?



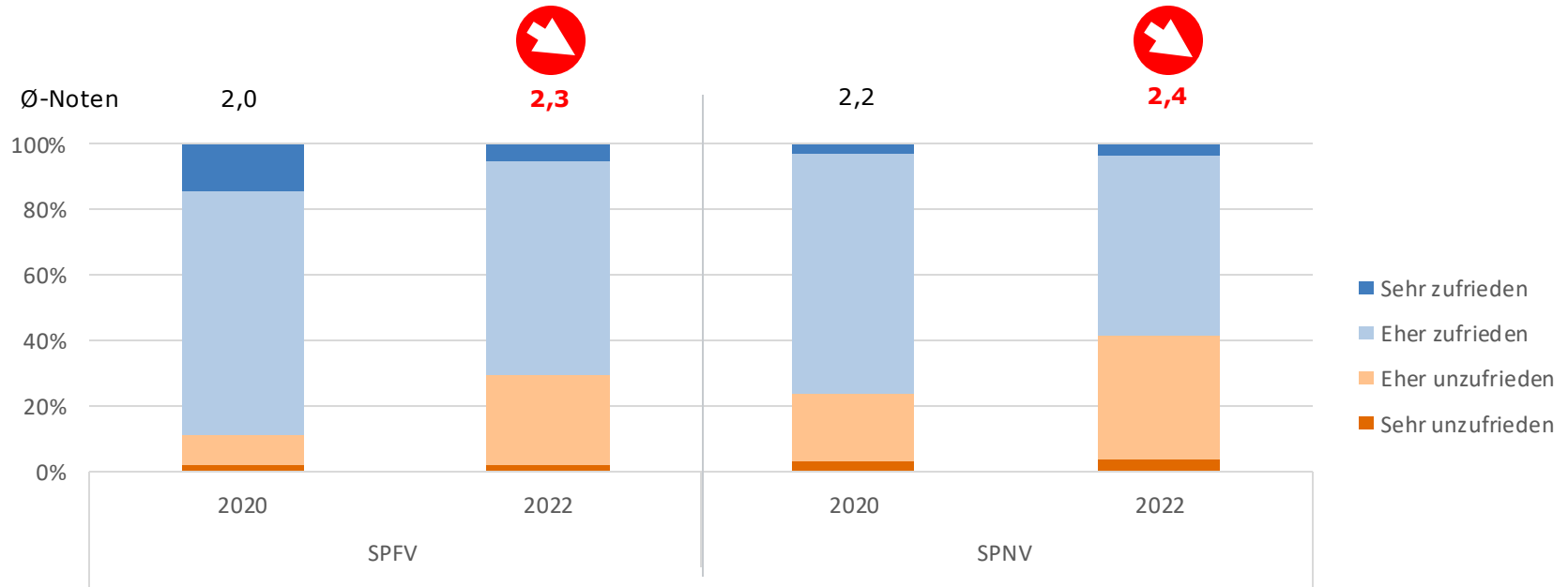
Die Zufriedenheit mit der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Züge ist insbesondere im SPFV gering. Zudem lässt sich gegenüber der Befragung aus dem Jahr 2020 bei beiden Verkehrsarten (SPFV und SPNV) eine weiter abnehmende Zufriedenheit feststellen. Besonders die aktuelle Einschätzung der Fernverkehrszüge ist besorgniserregend.

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



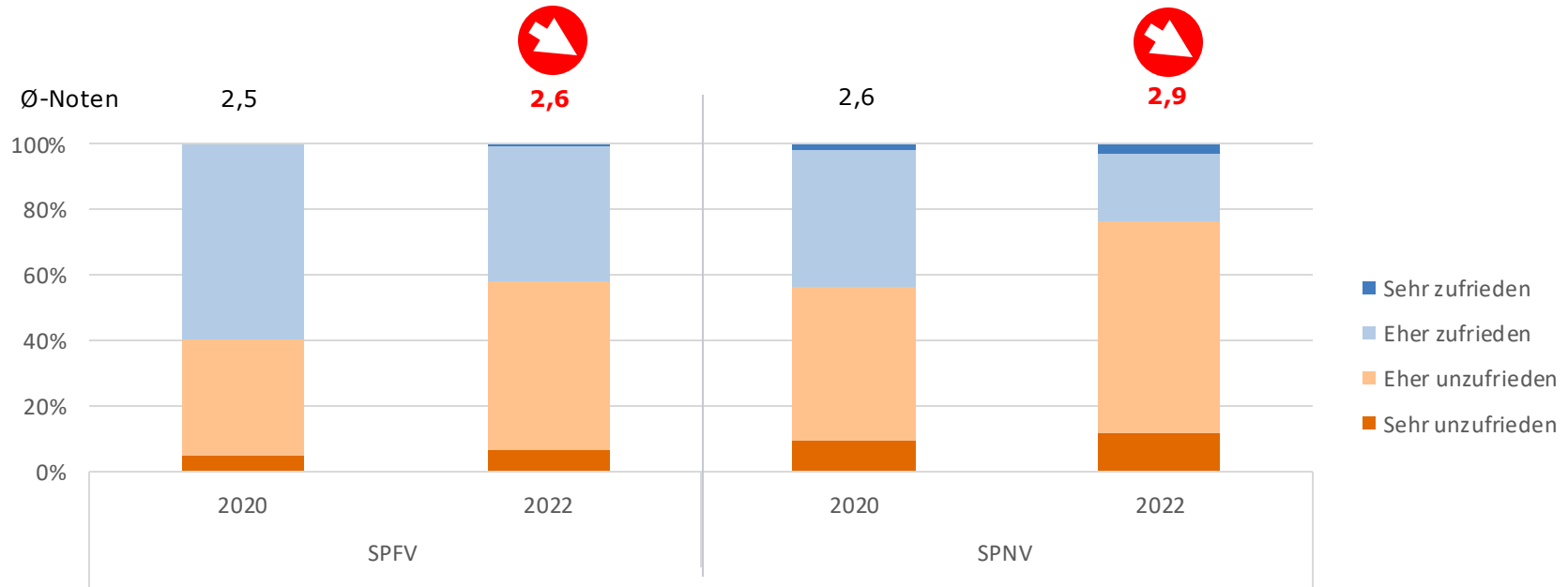
Bei der Informationsqualität lassen sich bzgl. der Zufriedenheit wenig Änderungen gegenüber den vorherigen Befragungen erkennen. Allerdings hat sich die tendenzielle Unzufriedenheit über den Fernverkehr auf den Bahnhöfen verschlechtert. Positiv hervorzuheben ist hingegen die konstant besser werdende Zufriedenheit des Informationsangebots in SPNV-Zügen.

## Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit der Reisezeit im Schienenverkehr?



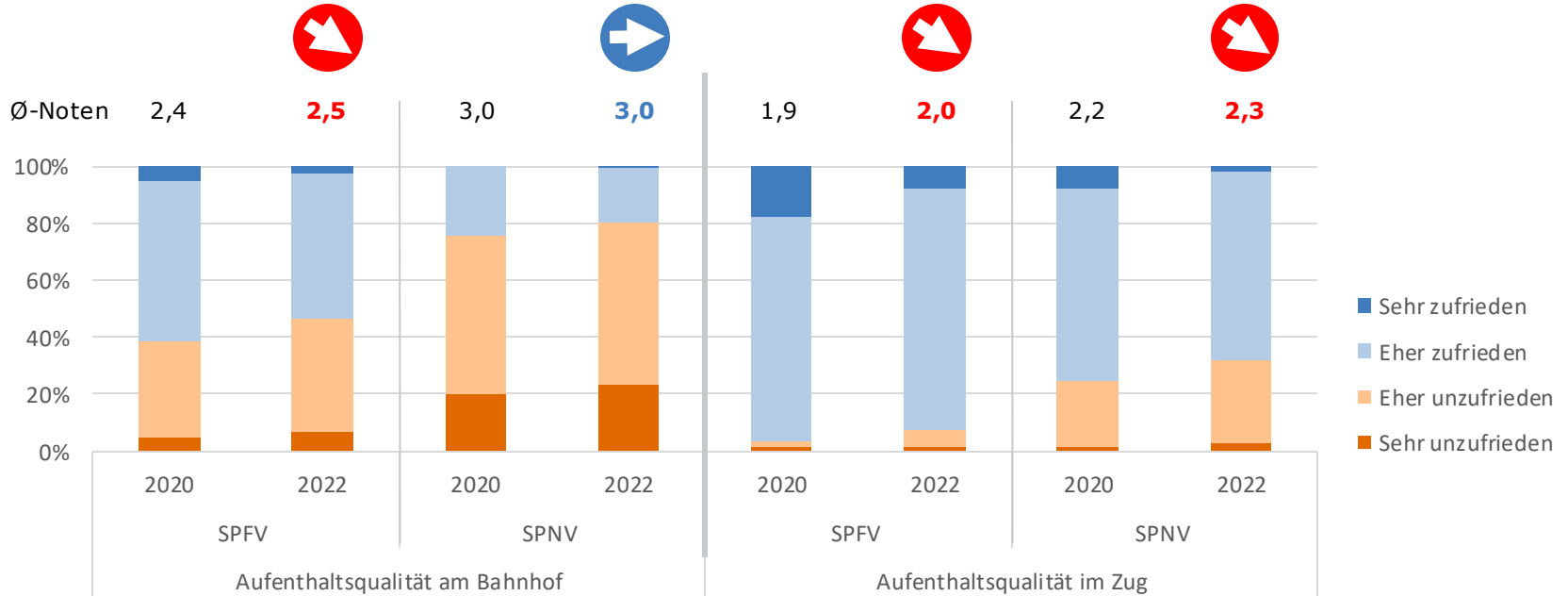
Die Zufriedenheit Befragten bzgl. der Reisezeit ist vergleichsweise groß, im SPFV gegenüber dem SPNV geringfügig größer. Grundsätzlich lauten die Antworten mehrheitlich „sehr zufrieden“ oder „eher zufrieden“. Allerdings wächst die Unzufriedenheit. Dies könnte auf die sich derzeit häufenden Verspätungen zurückzuführen sein.

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



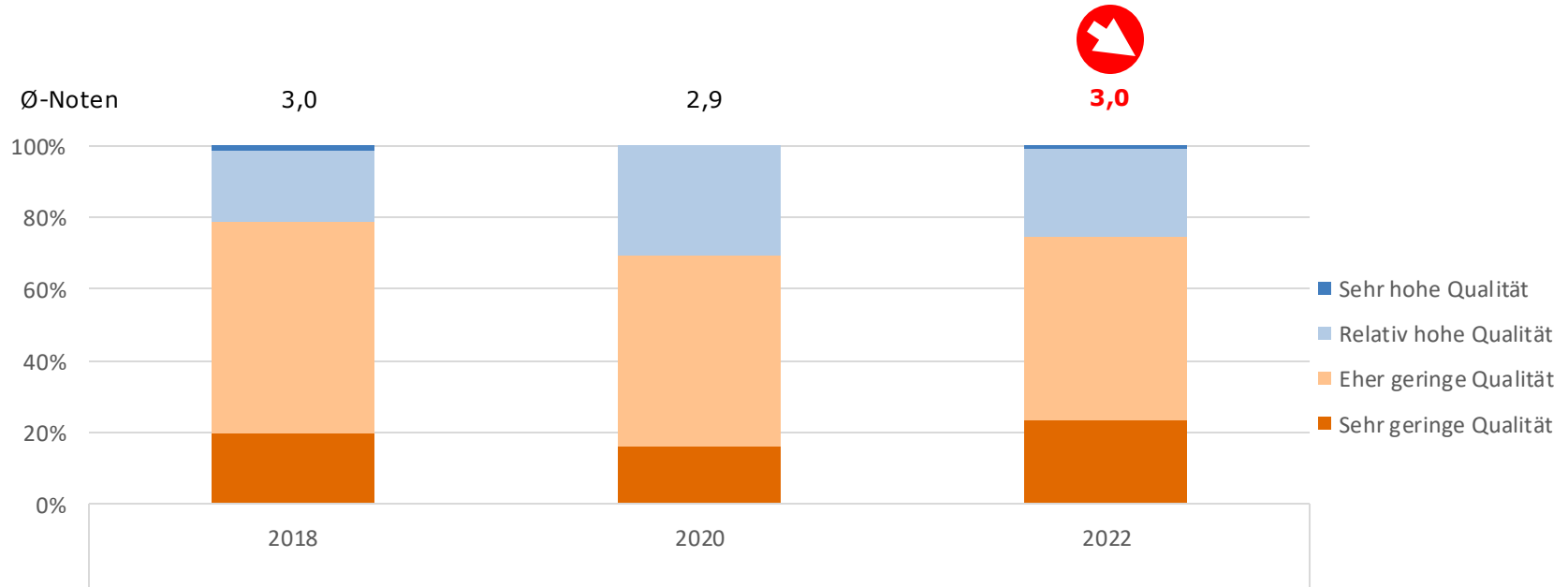
Verglichen mit der vorherigen Befragung sind deutlich mehr Befragte mit dem Preisniveau der Fahrkarten im SPNV unzufrieden, sogar stärker im SPNV als im SPFV. Effekte durch das 9-Euro-Ticket können hier nicht erkannt werden bzw. die Antwortenden haben das 9-Euro-Ticket als Ausnahmeangebot erkannt; das 9-Euro-Ticket war zum Zeitpunkt der Befragung zwar bekannt, eine Verlängerung oder eine Nachfolge wurde zu dem Zeitpunkt aber noch nicht intensiv diskutiert.

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



Mit der Aufenthaltsqualität im Zug sind die Betroffenen grundsätzlich eher zufrieden, wobei der SPFV besser bewertet wird als der SPNV. Deutlich schlechter bewertet wird jedoch die Aufenthaltsqualität am Bahnhof. So sind hiermit etwa 80 % der Befragten im SPNV eher unzufrieden, davon ist fast jeder Vierte sehr unzufrieden. Es zeigt sich, dass hier dringend für eine erfolgreiche Verkehrswende Verbesserungen notwendig sind. Möglicherweise ist der Zustand der Zugangsstellen für potenzielle Reisende sogar ein Grund, den Schienenverkehr nicht zu nutzen und doch eher mit einem anderen Verkehrsmittel zu fahren.

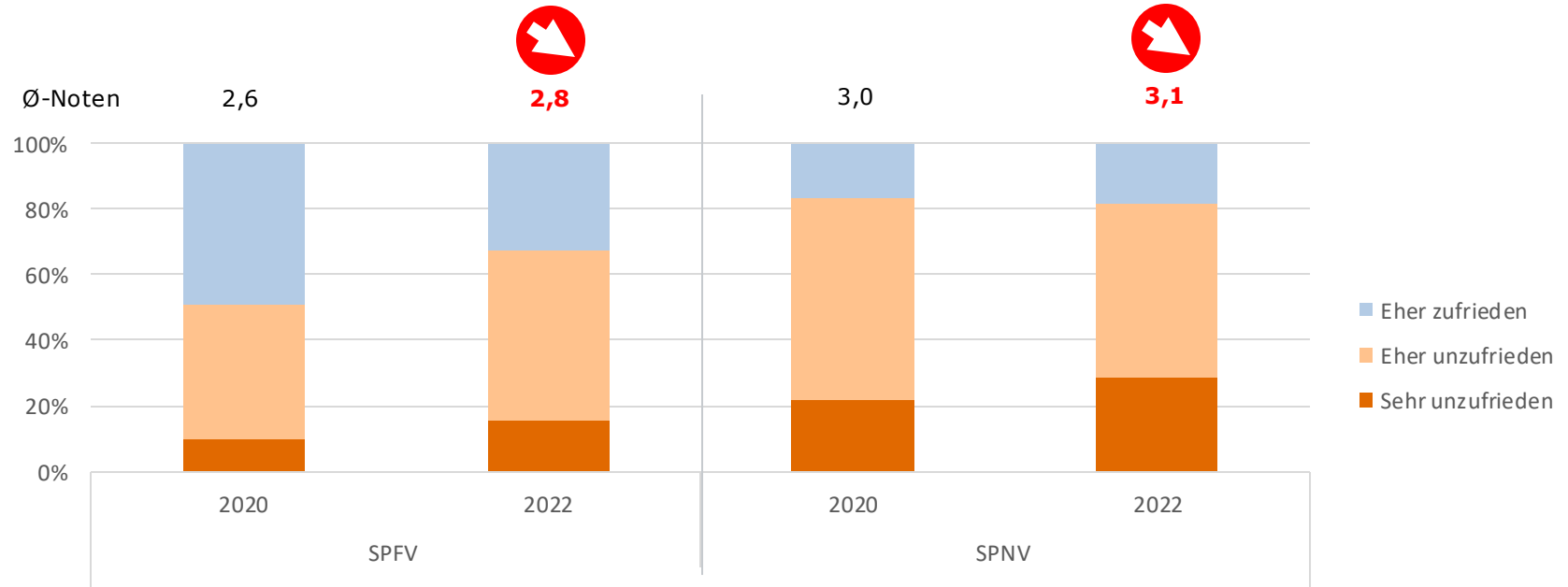
## **Wie schätzen Sie die Qualität der Lösungen für die Fahrgäste bei der Baustellenplanung der Eisenbahninfrastrukturunternehmen ein?**



Seit 2018 zeigen sich mindestens  $\frac{3}{4}$  der Befragten mit der Qualität der Lösungen bei der Baustellenplanung eher unzufrieden. Über die Jahre hinweg gibt es nur wenig Schwankungen.

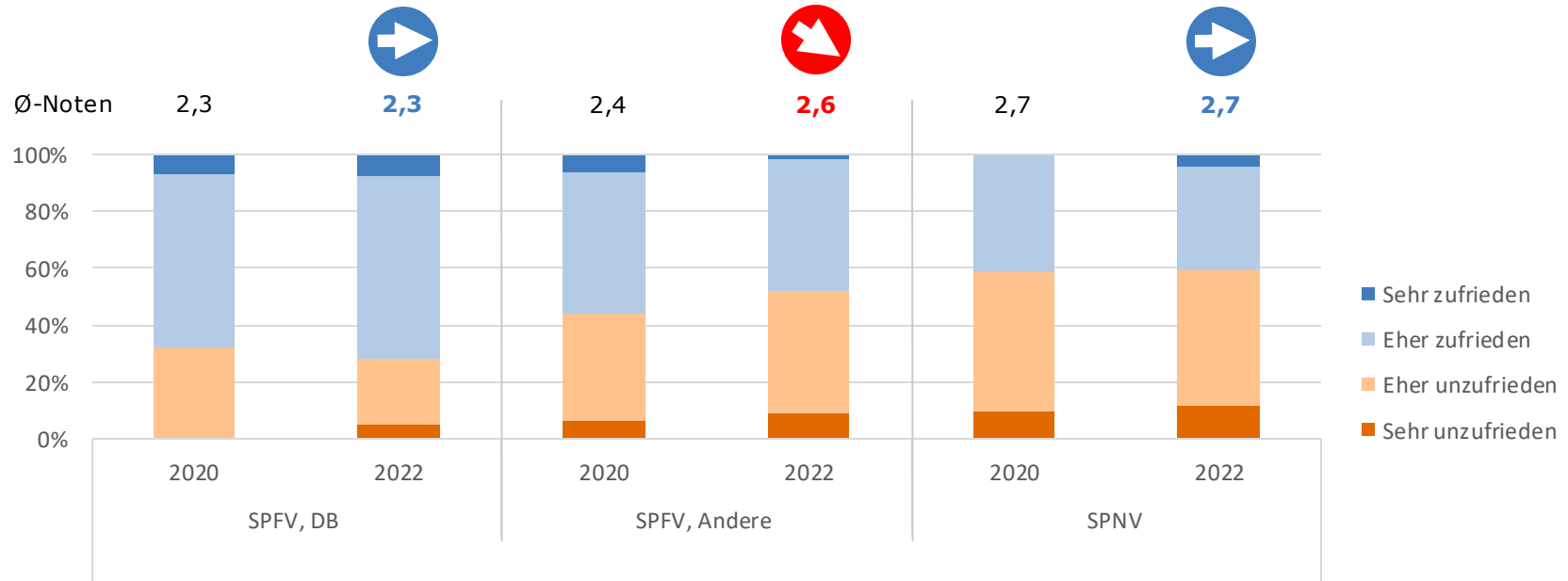
In den vorherigen Fragen konnte weder bei Fahrgastvertretern noch den Aufgabenträgern eine eindeutige Präferenz gefunden werden, wie Baustellenfahrpläne besser gestaltet werden können.

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



Insbesondere im Nahverkehr sind immer noch mehr als 80 % der Befragten mit der Verkehrsabwicklung bei Baumaßnahmen (eher) unzufrieden. Auch im Fernverkehr nimmt die Unzufriedenheit mit der Verkehrsabwicklung im Jahr 2022 zu.

## Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit Kulanzregelungen und deren Abwicklung?



Die Bewertungen der Kulanzregelungen im Fernverkehr (DB) und Nahverkehr sind seit 2020 gleichbleibend und im Fernverkehr positiver als im Nahverkehr. Die Abwicklung bei anderen Fernverkehrsunternehmen hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert.





# Die Ergebnisse der Endkundenkonsultation regen teilweise zu einer tiefergehenden Diskussion an.

Bundesnetzagentur – Abteilung 7

Referat 702 - Referat 702 „Technische Grundsätze der Eisenbahnregulierung, Digitalisierung im Eisenbahnbereich; Marktbeobachtung, Statistik“