

Umfrage der Schlichtungsstelle Nahverkehr

zur Nutzung elektronischer Ticketsysteme und der elektronischen Fahrplanauskunft

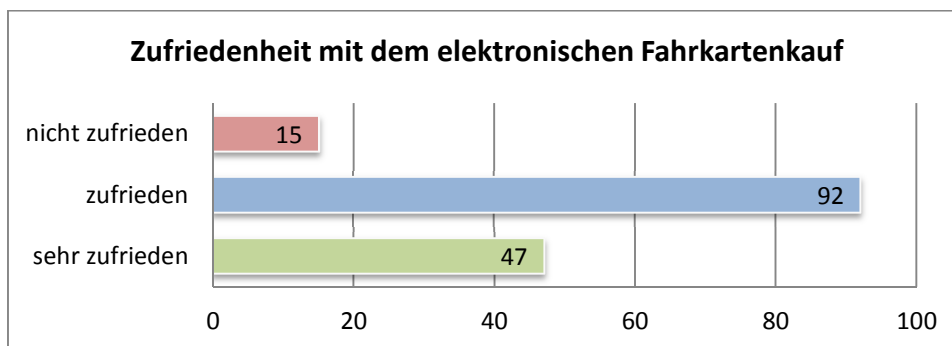
Das Stichwort Digitalisierung ist in aller Munde. Anlässlich der europäischen Woche der Mobilität hat die Schlichtungsstelle eine Umfrage an Nutzer des öffentlichen Personenverkehrs gerichtet. Im Kern ging es darum, wie hoch insgesamt die Zufriedenheit mit den digitalen Angeboten an Fahrkarten und Information im öffentlichen Personenverkehr ist. Gefragt wurde bei zwei Infoständen mittels einer Postkartenabfrage sowie über ein Online-Formular auf der Webseite der Schlichtungsstelle www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de.

Gefragt wurde

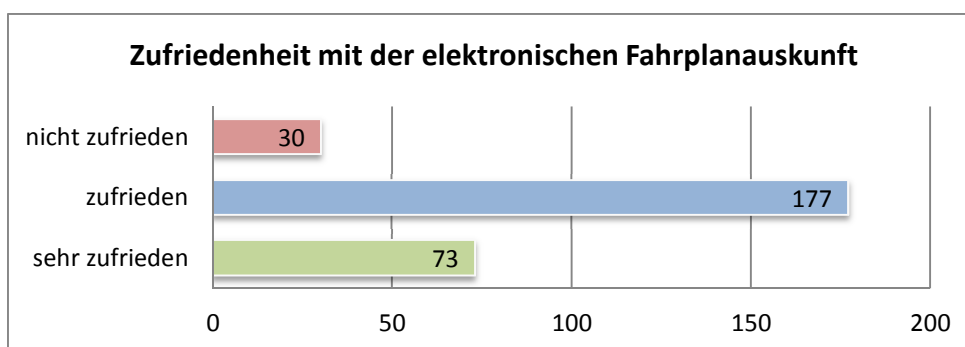
- Kaufen Sie Ihre Fahrkarten schon per Smartphone oder online?
- Nutzen Sie mit elektronischen Tickets den Nahverkehr oder den Fernverkehr?
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrkartenkauf über eine APP?
- Bitte nennen Sie uns einen Grund für Ihre Bewertung

- Nutzen Sie die elektronische Fahrplanauskunft?
- Wie zufrieden sind Sie mit der elektronischen Fahrplanauskunft?
- Bitte nennen Sie uns einen Grund für Ihre Bewertung

An der Umfrage nahmen 301 Fahrgäste teil. Zwei Drittel der Befragten gaben an, ihr Ticket per Smartphone oder online zu kaufen. Insgesamt waren knapp über 90 % mit der Nutzung zufrieden bis sehr zufrieden.



94 % der Umfrageteilnehmer erklärten, die elektronische Fahrplanauskunft bereits zu nutzen. Davon gaben nur 11 % an, mit den Apps nicht zufrieden zu sein, 63 % sind grundsätzlich zufrieden und 26 % sind sogar sehr zufrieden mit der elektronischen Fahrplanauskunft.



Weitere Einzelheiten differenziert nach Nah- und Fernverkehr und die Gründe, die für die jeweilige Bewertung angegeben wurden, sind im Folgenden detailliert ausgewertet.

Umfrage zum elektronischen Ticketkauf

Ticketkauf per Smartphone oder online	Nutzung elektronischer Tickets im Nah- oder/und Fernverkehr	Zufriedenheit mit elektronischem Ticketkauf	Grund für die Bewertung	Ticketkauf per Smartphone oder online
ja		10	nicht zufrieden	10
	sehr zufrieden		- immer verfügbar - keine zusätzlichen Wege - funktioniert DB-APP anwenderfreundlich / Klappt in der Regel problemlos dienstlich muss ich die Fahrkarten immer noch ausdrucken / einfacher und schneller Fahrkartenkauf Durchweg reibungsloser Ablauf und unkompliziert. Einkauf ist zu jeder Zeit und überall möglich Funktioniert zuverlässig, ich habe alle relevanten Tickets an einem Ort, ich spare Papier und Druckkosten Unkompliziert und zeitlich flexibel / geht schnell, kein Papier Hat bisher alles bestens geklappt! Sogar Check-In bei Sitzplatzreservierung ohne spätere Kontrolle hat geklappt. Keine Ausdrücke der Fahrkarten mehr / schnell und unkompliziert	16
	Fernverkehr	zufrieden	Auf die App wurde das Hinfahticket doppelt geschickt, die Rückfahrt gar nicht - letztendlich musste ich dies mit einem Papierausdruck überbrücken Bislang nur wenige per App gekauft. In der Regel online am PC, das klappt sehr gut. Die Übersicht ist noch gewöhnungsbedürftig. Oft kann man nicht, wie am PC, oben sehen, wie viele Schritte es noch bis zur Buchung sind, oder dort einen Schritt zurückgehen. Da fehlt manchmal der Überblick. Da ziehe ich bei teuren Tickets immer noch die Buchung am PC vor. eigentliche Antwort: weder noch. Ich kaufe nicht oft Fahrkarten für den Fernverkehr. Ich finde die Möglichkeit gut, fühle mich aber nicht so wohl dabei, bei der bahn-App auf dem Handy angemeldet zu sein (Stichwort Datenschutz) Es kann nur eine bestimmte Fahrt ausgewählt werden. Käufe kurz vor Fahrtantritt sind nicht möglich. Bei der Bahnapp keine Privatanmeldung möglich, wenn schon ein Businessaccount eingerichtet ist. Sonst sehr gut Es sind auch spontane Fahrten möglich, weil man die Fahrkarte noch schnell am Bahnsteig kaufen kann. flexibel / funktioniert / geht schnell / gute Aufstellung im Online-Bereich Geht über die DB-App gut von unterwegs. Etwa wenn auf einer Dienstreise der Rückfahrttermin noch nicht feststeht. Ich kaufe nicht über eine App sondern über www.bahn.de Ich nutze ausschließlich den DB Navigator. Dort gibt es nur 2 Aspekte, die nicht so richtig klappen: Einlösen von Bahn bonus/Comfort für Tickets und Storno von Tickets. Klappt im Fernverkehr der Bahn gut, im Nahverkehr nicht.	50

Umfrage zum elektronischen Ticketkauf

		<p>Komfortabel mit Selbstaussdruck / Zeitsparend und kurzfristig möglich. manchmal schwierig, die Untermenüs (welche Beförderungsart ICE/IC, Umsteigezeit etc.) aufzurufen bzw. die Menüstruktur schnell zu verstehen.</p> <p>Nur "zufrieden", weil ich im Nahverkehr Zugriff auf die App auf haben muss und bei Systemproblemen / Akku / Netz ohne Ticket unterwegs wäre (ein Nachweis im Nachhinein wird ja nicht akzeptiert)</p> <p>Online am PC ist alles übersichtlich. Über das Smartphone wickele ich keine Geldgeschäfte ab, daher lasse ich mir Tickets dort per App zwar anzeigen, aber der Kauf erfolgt über den PC.</p> <p>Problem mit der DB Navigator App auf Huawei Handy (bisher keine Lösung gefunden)</p> <p>schnell, einfach, meistens unkompliziert</p> <p>schnelle Buchung möglich - aber nur, wenn auch ein Netz/WLAN vorhanden ist. Im Nahverkehr oft beides nicht da.</p> <p>umständlicher als am Schalter / zu langes Suchen</p> <p>Wenn ich genau weiß, welches Ticket ich benötige, dann funktioniert der Kauf</p>	
		<p>Bisher nicht über App sondern am PC gekauft, sonst Monatsticket-Nutzung</p> <p>Ich kaufe Fahrkarten nicht über eine App sondern online über Bahn.de. Ich bin sehr zufrieden damit.</p> <p>Ich nutze die VRR-App, um den Fahrplan einzusehen.</p> <p>keine Angabe, weil bisher wenig genutzt bzw. als pdf-Download oder Anhang-Datei des Online-Kaufs. Wichtig wäre aus meiner Sicht wegen der Wettbewerbsgleichheit: entsprechende Apps (z.B. Android-apks) nicht nur über den Google-Play-Store sondern auch über alternative Plattformen bereit zu stellen (wie APKpure oder FDroid) oder auf der Seite des Verkehrsunternehmens als apk-Download anzubieten.</p> <p>lass es über Freunde machen, da keine Kreditkarte vorhanden</p> <p>nutze lediglich online Kauf ohne die App</p>	
	Fernverkehr	76 Bewertungen	108
		1	nicht zufrieden
Nahverkehr	sehr zufrieden	<p>Bisher hat alles reibungslos funktioniert. Es ist nicht mehr nötig das passende Kleingeld zu haben.</p> <p>Enorme Zeitersparnis / kein Bargeld nötig</p> <p>Ich nutze ein günstiges 10er-Ticket, das es nur online gibt. Kauf und Entwertung klappen problemlos. Ich muss nur darauf achten, dass der Akku genügend Kapazität hat und ich brauche eine Internet-Flat, die ich sonst evtl. nicht hätte.</p> <p>klappt alles problemlos; allerdings ist es gut, die "Fahrkarte" per Screenshot aufrufen zu können</p> <p>KVB-APP</p> <p>Nicht auf den Fahrkartenautomat bzw. Stempelautomat angewiesen, der insbesondere auf kleineren Bahnhöfen gerne mal defekt ist.</p> <p>Rheinbahn App: Es geht schnell. Zehner Einzeltickets sind vergünstigt. Man hat keine Rennerei zur Verkaufsstelle. Außerdem fehlt oft das Kleingeld für den Kauf am Automaten.</p> <p>Ticketkauf bequem von zu Hause oder unterwegs, übersichtlich, einfache Handhabung</p>	11
	zufrieden	<p>... habe Sicherheitsbedenken bei der Zahlung</p> <p>App oft umständlich / Funktioniert nicht immer!</p>	17

Umfrage zum elektronischen Ticketkauf

		<p>Bargeldlos, jedoch noch Optimierungen möglich, um den Prozess schneller zu gestalten (Paypal, Voreinstellungen Speichern, Fingerabdruck, 1-Klick-Kauf etc...)</p> <p>Gut: Es geht schnell. Unabhängig vom Fahrkartenautomat. Schlecht: Bei einer Kontrolle wurde der Zeitpunkt falsch eingeschätzt, wann das Ticket per App gekauft wurde. Obwohl die Uhrzeit draufsteht. Auch doof: In der App muss ich jedes mal den gleichen Ort auswählen. "Favoriten" funktioniert nicht. Zu Beginn zwei Mal abschreckend: 1) Die Registrierung war umständlich. 2) Der Kauf von Tickets auf der 10er Karte ist missverständlich formuliert. Ich habe es nur dank einer Freundin durchgeführt und bin dabei geblieben.</p> <p>Ich nutze Handy-Ticket Deutschland und den DB-Navigator. Gut finde ich, dass die DB inzwischen auch VRR- und VRS-Tickets verkauft. Bei der Handy-Ticket-App fehlen noch einige Gebiete, für die ich damit kein Ticket bekomme; insbesondere der Übergang nach Rheinland-Pfalz ist für mich unbefriedigend. Technisch finde ich alles ok; da hatte ich so gut wie nie Probleme.</p> <p>Nicht immer klappt der Kauf reibungslos. / oft Unklarheit über den richtigen Tarif</p> <p>Persönliche Daten wie eine Bahncard müssen häufig trotz Anmeldung über das entsprechende Konto neu eingegeben werden.</p> <p>positiv: günstiger, kein Bargeld nötig - negativ: stürzt öfter ab, ohne Netz kein Ticket</p>	
	5	ohne Bewertung	5
Nahverkehr		29 Bewertungen	34
Nahverkehr / Fernverkehr	4	nicht zufrieden	4
	sehr zufrieden	<p>- schneller, bargeldloser Kauf (das Suchen von passenden Münzen entfällt) - Sparen von Papier (umweltfreundlicher)</p> <p>einfach, schnell, klappt ohne Kleingeld, kein Papier "rumschleppen" / Buchung und Bezahlung geht flott</p> <p>Es ist einfach und man muss nicht mehr zum Schalter. / Es ist praktisch, hat immer geklappt und funktioniert</p> <p>In der App kann ich Favoriten anlegen und so auch Kurzstreckentickets mit wenigen Klicks kaufen, ohne jedes Mal den Namen der Haltestelle eingeben zu müssen. / Der Kauf ist sehr unkompliziert und geht schnell.</p> <p>kurzfristige Käufe vor baldiger Zugabfahrt umweltfreundlich, Druck entfällt / Keine Wartezeiten am Schalter, Automaten</p> <p>Nutze Handy-Ticket ohne Probleme und es gibt günstige 10'er-Karten, die man am Automaten nicht erhält</p>	20
	zufrieden	<p>Bedienung braucht einige Übung und im Funkloch ist man ohne Ticket.</p> <p>Bisher hatte ich keine Probleme mit dem Kauf über folgende Apps: KVB, RMV, Deutsche Bahn</p> <p>Da wo es keinen Empfang gibt - auch an abgelegenen Bahnhöfe - wird der Erwerb bzw. die Aktivierung schwierig</p> <p>Die Tickets der einzelnen Verkehrsverbünde sind oft nicht verfügbar, am Fahrkartenautomaten jedoch schon. Beispielsweise wenn ich von Düsseldorf nach Bonn fahren möchte. So kann ich immer nur Teilstrecken im Voraus buchen und bin am Reisetag auf die Funktionsfähigkeit der Automaten angewiesen.</p> <p>Doppelte Buchung bei Verbindungsfehlern; Keine Rückerstattung (Nahverkehr) / Selten zeitlich begrenzter Ausfall der App</p> <p>Es kam beim Kauf z.B. von 10er-Tickets häufig zu einer versehentlichen Entwertung, da man anstatt nachzuschauen, wie viele Fahrten noch verfügbar sind sofort das nächste Ticket einlöste.</p> <p>Für Besitzer von BahnCards sind Nahverkehrstickets teilweise teurer als die Fernverkehrstickets, da diese auch den Rabatt beinhalten. Die dann günstigeren Tickets werden nicht als Option bei der Buchung angezeigt, wenn Verbindungen mit RE, S-Bahn etc. bucht.</p> <p>Für einige Verkehrsverbünde kann man die Tickets nur über die eigene App kaufen, einfacher wäre der Kauf über die DB App</p>	25

Umfrage zum elektronischen Ticketkauf

		<p>geht schnell, aber Risiko Akku leer / Drucke die Karte meist noch aus (sicherheitshalber)</p> <p>Grundsätzlich ist der Kauf über eine App sehr praktisch, mit kleinen Einschränkungen (Was ist, wenn die Batterie leer ist?, Ausdruck für Abrechnungen beruflicher Fahrten ist kompliziert)</p> <p>Im Verkehrsverbund übergreifenden Nahverkehr (z.B. Düren-Düsseldorf) muss man grundsätzlich zunächst Uhrzeiten auswählen, einfach ein Schöner-Tag-Ticket buchen für eine bestimmte Verbindung geht nicht.</p> <p>In den meisten Fällen läuft die Abwicklung über die Bahn App sehr einfach Handy ticket finde ich nützlich aber nicht so zufriedenstellend von der Handhabung und auch der Tarifgestaltung. (Bsp. rechnet der VRS die Mehrfahrtenkarten durch eine Reduktion des letzten Tickets ab. Beim VRR muss man im Vorfeld Mehrfahrtenkarten kaufen, um die Reduzierung zu nutzen.</p> <p>kein Anstehen, Ticket liegt sofort vor, kein Bargeld notwendig</p> <p>Manchmal ist die Batterie vom Handy leer oder kein Netz. Dann fährt man trotz Karte schwarz und tritt in einen umständlichen, lästigen Nachweisprozess ein um sich zu entlasten</p> <p>Meist ist die Menüführung übersichtlich und gut gestaltet. Es gibt aber Web-Seiten und APPs die verbessert werden könnten.</p> <p>mobile Nutzung komfortabel, Menüführung teilweise kompliziert</p>	
	ohne Bewertung	<p>Ich kaufe meine Fahrkarten nicht über eine App., sondern über PC. Nutze die Möglichkeit die Tickets zu Hause auszudrucken.</p> <p>Ich kaufe Tickets online, drucke Sie aber aus. Das Handyticket ist mir noch zu neu.</p>	11
	Nah- / Fernverkehr	49 Bewertungen	60
ja	154 Bewertungen		202
nein		<p>bisher keine Erfahrung. Einmal online Fahrkarten in Verbindung mit einer Reise gebucht - ameropa lastminute</p> <p>die freundliche Auskunft bei der Bahn kann das besser als ich</p> <p>Ich traue der Sicherheit nicht. Außerdem kann ja mal der Akku leer sein. Dann steht man da ohne Ticket.</p> <p>Keine Nutzung elektr. Tickets Keine Nutzung irgendwelcher App's</p> <p>Mein Smartphone ist zu alt, es eignet sich nicht für den digitalen Ticketkauf</p> <p>zu wenig Vertrauen in Elektronik</p>	
nein			99
Gesamtergebnis			301

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

Nutzung der elektronischen Fahrplanauskunft	Zufriedenheit mit der elektronischen Fahrplanauskunft?	Bitte nennen Sie uns einen Grund für Ihre Bewertung	Nutzung der elektronischen Fahrplanauskunft
ja	nicht zufrieden	<p>Nicht alle Verbindungen angezeigt. - Die Angaben sind oft fehlerhaft: auf die Verspätungsangaben kann man sich nicht verlassen, teils kommen die Züge deutlich später als angegeben, manchmal aber auch früher, so dass ich schon Züge verpasst habe, wenn ich mich auf die Infos verlassen habe.</p> <p>aktuelle Auskünfte nicht zuverlässig (z.B. Zug lt. Auskunft fast in A, steht tatsächlich aber noch in B)</p> <p>Auch die elektronische Fahrplanauskunft ist nicht immer zuverlässig</p> <p>Bei Verspätungen und Zugausfällen unbrauchbar</p> <p>die Angaben sind manchmal nicht zutreffend. Es werden z.B. 3 verschiedene Bahnsteige angezeigt. Online, im Bahnhof auf der Anzeigetafel und auf dem ausgehängten Fahrplänen. Der richtige wurde vom DB Personal am Bahnsteig genannt.</p> <p>Es werden nicht alle Busse, speziell von Subunternehmen, angezeigt.</p> <p>Habe noch keine verlässliche App für Vorhersagen gefunden und gehe über den Browser, der eine Abfrage bei IRIS (offene Datenbank der DB) macht, das funktioniert noch immer am zuverlässigsten. Beispiel: Duisburg HBF nach Essen HBF: https://dbf.finalrewind.org/Duisburg%20Hbf?via=Essen+Hbf&admode=dep&show_realtime=1</p> <p>Hohe Verspätungszeiten werden oftmals erst 2-5 Minuten vor Abfahrt durchgegeben, dann bin ich aber schon losgegangen zum Bahnhof und muss dort warten, anstatt im Büro noch was machen zu können. Gleiswechsel werden auch unzuverlässig angezeigt. Teils decken sich bei größeren Verspätungen die Tafelanzeigen am Bahnhof nicht mit der Anzeige in der App.</p> <p>Ich benutze die App, dort sind die Informationen leider nicht immer aktuell, sodass ich mich nicht abschließend darauf verlassen kann. Das Absurde: Die App ist genau dazu da, Fahrplanaktualisierungen in Echtzeit zu liefern, stattdessen ist die Webseite bahn.de teilweise aktueller (z.B. wenn es um Zugausfälle geht).</p> <p>im Nahverkehr "auf dem Land" (HSK) sehr unübersichtlich und man muss lange suchen. schlechte Preisinformation. Im Fernverkehr ist das übersichtlicher, allerdings sucht man dann lange nach Verbindungen ins Umland</p> <p>Ist nicht immer aktuell - liegt evtl. am Smartphone, dauert zu lange bis Fahrpläne zu sehen sind</p> <p>Je nach App unterscheiden sich die Angaben der Fahrpläne. Alleine bei der DB gibt es mehrere Apps, die teilweise Züge (insb. von Drittanbietern) gar nicht auflisten und sich in den Angaben unterscheiden. Aktuelle Angaben, wie Verspätungen und Ausfälle sind ebenfalls oft gewürfelt.</p> <p>Kurze Verspätungen werden entweder angezeigt, obwohl sie nicht da sind (z.B. 3 Minuten Verspätung, Zug kommt aber pünktlich) oder gar nicht angezeigt, trotz Verspätung. Ausfälle werden erst sehr spät angezeigt, obwohl am Bahnhof selbst schon seit 10 Minuten feststeht, dass der Zug ausfallen wird.</p>	30

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

	<p>Ob DB, VRR, Rheinbahn: die Apps sind langsam. Funkloch hallo. Die Gleise stimmen oft nicht überein. Haltestellen haben nicht die identischen Namen (Hochdahl / Hochdahl Millrath). Oft werden nur ausschließlich komplizierte Verbindungen angezeigt, obwohl direkte Verbindungen ja eigentlich auch immer mit ausgeworfen werden müssten. Je nach Anbieter werden Verbindungen von Externen gar nicht angezeigt. In der Regel muss man sich vorher online informieren, und während der Reise lokale, regionale und überregionale Apps parallel sichten und die Informationen vergleichen, um eine verlässliche Verbindung zu erhalten.</p> <p>öfters gab es unterschiedliche Auskünfte, je nach dem ob Smartphone oder online oder Aushang oftmals nicht zutreffend</p> <p>Oftmals sind die Angaben oder Zeitverspätungen nicht akkurat angegeben. Einige Bahnen zur Arbeit habe ich verpasst, da sie mir in der App als verspätet angezeigt wurden dann jedoch pünktlich kamen und ich mich nach der in der App angezeigten Zeit richtete</p> <p>Preise oft nicht transparent; Verspätungen werden zu kurzfristig angezeigt; aktuell zeigt die Bahn zwar an, dass in den Herbstferien wg. Bauarbeiten einige Linien ausfallen und dafür zusätzliche Pendelzüge eingesetzt werden, man findet aber keine Uhrzeiten dazu.</p> <p>Verspätungen werden nicht richtig oder gar nicht angezeigt!</p> <p>Viele Informationen stimmen nicht weder in der App noch die Durchsagen der Bahn. Es fällt ein Zug aus und kommt auf einmal doch.</p> <p>rs-App schlecht gemacht, nicht nutzerfreundlich, teilweise riesige Umwege angezeigt, wenn man die Haltestelle nicht genau kennt! Klappt über DB-App!</p> <p>Will ich eine neue Strecke günstig fahren, ist die Auskunft sehr unbefriedigend. Zu viele nicht gut durchschaubare Angebote wird nicht hinreichend aktualisiert</p> <p>zeigt Verspätungen oder Ausfälle zu spät oder gar nicht an</p> <p>Züge der Eurobahn werden oftmals nicht angezeigt - daher unvollständige Auskunft</p>	
sehr zufrieden	<p>Aktualisierung ist sehr gut geworden. Elektronische Angaben manchmal besser als Infos am Bahnsteig oder beim Zugpersonal.</p> <p>Aktuelle Hinweise und Alternativplanung vorhanden. Ziemlich genaue Verspätungsmeldung alles auf einen Blick / Aktuellere Information über Verspätungen als an den Bahnhöfen selber.</p> <p>Als BC 100 Inhaber benötige ich keine Tickets, aber die Fahrplanauskunft finde ich genial. Ärgerlich sind natürlich Abweichungen bei Problemen. berücksichtigt z.T. auch aktuelle Situation, wie Verspätungen, Ausfälle etc.</p> <p>Da ich als Bahnpendlerin sehr viele verschiedene Strecken nutze, dient mir die elektr. Auskunft vor allem um Alternativen zu finden, wenn mein Zug ausfällt oder sich verspätet</p> <p>Die Angaben über z.B. Zugverspätungen waren bisher immer korrekt.</p> <p>Die Auskunft über die App ist genauer als die Bahnsteiganzeige und zeigt mir bei Verspätungen die Anschlüsse für die weiteren Verbindungen an.</p> <p>Die elektronische Auskunft der Bahn funktioniert gut und auch die elektronische Auskunft der BVG in Berlin, die ich nutze</p> <p>Die elektronische Fahrplanauskunft spart mir Zeit, die ich früher am Bahnsteig gewartet habe. Ich kann mich auf Ausfall oder Verspätung besser einstellen. Und auch alternative Bahnverbindungen schnell raus suchen.</p> <p>Die Verbindungen werden sehr zuverlässig korrekt angezeigt.</p> <p>Einfach in der Handhabung / funktioniert ohne Probleme / elektronische Auskunft oft aktuell</p> <p>einfache Anwendung / immer aktuelle Infos</p> <p>Gemeint ist nur die Fahrplanauskunft der deutschen Bahn. Die ist fast immer mit aktuellen Daten angereichert, z.B. Verspätungen. Führt mit Alternativen ans Ziel. Hilft auch auf dem letzten Km Fußweg noch weiter.</p>	73

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

	<p>Ich nutze den DB Streckenagent um Verspätungen angezeigt zu bekommen. Ist meistens schneller und genauer als die Anzeige am Bahnsteig.</p> <p>Ich nutze die Fahrplanauskunft der DB und die ist richtig gut, versehen mit allen wichtigen Infos. Auch die elektronische Bestellung über die Seiten der DB sind hervorragend. Mit App habe ich keine Erfahrung.</p> <p>Klappt in der Regel problemlos / Trifft fast immer zu / Zuverlässig.</p> <p>Man kann aktuell schauen wann und überhaupt ob die Züge fahren.</p> <p>Man kann unterwegs spontan die beste Route wählen, meistens stimmen auch die Angaben zu Verspätungen.</p> <p>nutze ich sehr häufig. War nur ganz selten unzufrieden: Umsteigezeiten zu kurz bei längeren Zugfahrten. Seitdem die Karten der Umsteigeumgebung aufzurufen sind, selten Probleme den Bus- oder Straßenbahnhalt beim Umsteigen zu finden. Duisburg Hbf !!!</p> <p>schnelle Auskunft über Verbindungen/Verspätungen / Sie ist immer aktuell</p> <p>spart Papier und ich habe sie mit dem Smartphone immer dabei / mobile Nutzung komfortabel</p> <p>spart viel Zeit und beseitigt die Unsicherheit, im falschen Tarif (Kurzstrecke oder A, A oder B, B oder C) unterwegs zu sein</p> <p>Man hat alle nötigen Infos zur Hand / Übersichtliche Seite, Verspätungen werden angezeigt</p> <p>Verspätungen werden gut angezeigt. Manchmal sind die vorgeschlagenen Alternativen nicht sinnvoll.</p> <p>VRR ist besser als Bahn. VRR ist sehr aktuell auch was Verspätungen angeht.</p> <p>z.T. erhält man hier schneller oder mehr Informationen zu Verspätungen oder Ausfälle, einfacher als am Automaten</p> <p>Zugausfall, -verspätung vorab bequem checken</p>	
zufrieden	<p>- meist funktionieren die Apps gut. Nur gelegentlich gibt es Abstürze. Des Öfteren hakt es aber auch, aber das kann auch an meinem Smartphone liegen.</p> <p>Ab und zu gibt es Fehlinfos, z.B. wenn Fernzüge an wenigen Tagen im Jahr ausfallen. Dies wird nicht immer eingepflegt. Derzeit habe ich manchmal Probleme mit der Detailauskunft, die sich nicht öffnen lässt.</p> <p>Aktualisierung nicht immer einheitlich. Bei Verspätungen stehen am Bahnhof teilweise andere Daten als in der App</p> <p>Aktuelle Meldungen über Verspätungen finde ich gut und hilfreich</p> <p>Änderungen werden oft gar nicht oder zu spät eingestellt. Verbindungen, die in der Vergangenheit gestartet wurden, werden nicht mehr angezeigt, so dass man schlecht umdisponieren kann.</p> <p>Angaben, die kurz vor Fahrbeginn als pünktlich ausgewiesen sind, stimmen öfter nicht. Zug hat dann doch deutliche Verspätung. Eine zeitnahe Aktualisierung wäre sinnvoll.</p> <p>App ist z.T. nicht stabil, wird ohne Ankündigung beendet (Windows Phone). Wenn sie funktioniert, ist die Auskunft gut</p> <p>App oft umständlich, Verbindung häufig gestört und langsam</p> <p>Auf den Seiten der Bahn werden Züge z. T. nicht angezeigt, wenn sie bereits ausgebucht sind; sonst sehr zufrieden</p> <p>Auskunft stimmt nicht immer. / App stürzt oft ab.</p> <p>Bei DB weitgehend aktuell; bei VRR bzw. ZÄPP (= App der Ruhrbahn) leider nicht ganz so aktuell.</p> <p>Bei der DB finde ich die Auskunft sehr gut, bei der Rheinbahn eher unübersichtlich.</p> <p>benutze die Bahn-App, die funktioniert nicht immer richtig</p> <p>Die Angaben in der DB App sind häufig nicht aktuell, Verschiedene Apps geben oft nicht die gleichen Verbindungsdaten für ein und dieselbe Anfrage</p> <p>Die App könnte besser sein; leider wird sie häufig aktualisiert, so dass z.B. Favoriten erneut eingerichtet werden müssen. Manchmal dauert das Aufrufen lang; oder die Auskunft über App ist nicht erreichbar. Das ist gerade dann ärgerlich, wenn man schnell eine Information möchte.</p>	177

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

	<p>Die Auskünfte sind je nach Verbund sehr unterschiedlich. Bei der Rheinbahn wird beispielsweise oft nicht angezeigt, wenn Verspätungen vorliegen. Beim VRR ist die Darstellung sehr unübersichtlich.</p> <p>Die Datenbank der Fahrplanauskunft ist schnell überlastet, so dass zwischenzeitlich keine Abfrage möglich ist. Allerdings ist dies besser geworden.</p> <p>Die eher geringe Zufriedenheit beruht eher auf der generellen Informationskatastrophe bei der DB. Verspätungen sind oft leicht geschönt.</p> <p>Fahrplanauskunft, Durchsagen, Infos vom Personal und Anzeigetafeln sind teilweise widersprüchlich. Insbesondere an chaotischen Tagen.</p> <p>Die Suchfunktion könnte noch verbessert und dadurch komfortabler werden. Konkret ist die Suche hin und wieder umständlich und fehlerhaft bei der Suche nach einer konkreten Adresse. Außerdem ist es auch schwierig, wenn man im Eingabefeld eine neue Teilsuche - z. B. mit einem neuen Ausgangs- oder Zielpunkt - starten will. Da muss man als Nutzerin immer von vorne anfangen, was manchmal stressig ist, wenn man während einer Fahrt nach Fahralternativen sucht. Darüber hinaus werden auch nur begrenzte Fahralternativen bei einer Suche angegeben. Hier könnte der Service optimiert werden.</p> <p>Die Verbindlichkeit der Verspätungsaussagen fehlt. Ein Zug wird mit 40 Minuten Verspätung angezeigt und fährt mit 10 Minuten Verspätung ab. Wenn man sich auf die Aussagen in der Anzeige verlässt, verpasst man den Zug</p> <p>Die Verspätungen sind nicht immer angegeben.</p> <p>eigentlich sehr praktisch, aber z.T. nicht aktuell genug, die Straßenbahnen kommen dann doch nicht pünktlich</p> <p>Eine konkrete Haltestellenangabe die nur in Teilen angegeben wird, wird häufig vom System falsch interpretiert obwohl zum Beispiel die zugehörige Stadt korrekt eingegeben wurde. Dabei gibt es Unterschiede ob ich die Seite efa.vrr.de nutze oder die Smartphone-App (die im übrigen für mich in der neueren Version schlecht gestaltet ist und ich daher nicht mehr nutze). Bei der DB-App und Online-Auskunft funktioniert dies besser. Beispiel: Haltestelle in Hagen (Westf.) "Siedlerstr. HVG"</p> <p>Es werden nicht alle verfügbaren Verbindungen angezeigt (Wenn man eine bestimmte Linie nutzen möchte). Bezieht sich auf die VRR-App für Android und Windows Phone.</p> <p>Es werden nicht oder erst sehr spät immer alle Änderungen im Fahrplan erfasst.</p> <p>für allgemeine Fahrzeitauskunft ausreichend und übersichtlich</p> <p>geht schnell, immer möglich, wenn ich mich auf einer Strecke auskenne finde ich sehr schnell bei Bedarf Alternativen (vor allem auch unterwegs)</p> <p>Grundsätzlich gute Informationen, aber die vorgeschlagenen Verbindungen erscheinen manchmal nicht optimal bzw. gute Alternativen werden nicht angezeigt.</p> <p>Haltestellen werden oft nicht gefunden, wenn nicht der Name zu 100 % richtig eingegeben wird. Eingabe am Smartphone sehr "fummelig". Genutzte Auskunft: efa.vrr</p> <p>Hinweise aktuell, man kann sich fast immer darauf verlassen.</p> <p>Im Allgemeinen zuverlässig und besonders wichtig, wenn man spontan neue Wege suchen muss. Nicht gut, wenn aktuelle Ereignisse zu spät angezeigt werden</p> <p>Im Großen und Ganzen gut, aber Störungen / Verspätungen werden oft zu spät angezeigt.</p> <p>Im Hinblick auf Nutzerfreundlichkeit variieren die Apps unterschiedlicher Nahverkehrsunternehmen. Ich finde es aber allgemein sehr angenehm, einen Start- und Zielpunkt eingeben zu können und die Fahrzeiten sowie Umstiege genannt zu bekommen, ohne sie mir auf Karten und über Fahrpläne heraussuchen zu müssen.</p> <p>In der Bahn-App sind private Züge nicht enthalten</p> <p>In der Regel zutreffend, aber mit Verspätungen belastet.</p>	
--	---	--

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

	<p>insgesamt doch recht zuverlässig! / jederzeit flexibel möglich!!!</p> <p>Ist gut nutzbar wenn alles normal läuft. Bei größeren Störungen liefert die App aber auch keine klaren Informationen.</p> <p>ist nicht immer 100% zuverlässig</p> <p>ist nicht immer aktuell, aber hilft meist bei der Vorbereitung auf eine Reise</p> <p>Ist oft nicht aktuell. Verspätung wird angezeigt, obwohl Zug pünktlich ist.</p> <p>Ist oftmals nicht aktuell, Verspätungen oder Zugausfälle werden nicht angezeigt</p> <p>ist schneller als die Informationen die am Bahnhof vorliegen.</p> <p>Leider funktioniert die Anzeige von Verspätungen nicht immer korrekt. Erst diese Woche stand ich pünktlich am Bahnhof, weil die elektronische Auskunft sagte der Zug sei pünktlich, ab Gleis erfuhr ich dann, dass es eine Verspätung von über 25 Minuten gibt.</p> <p>leider sind Verspätungen nicht Zeitnah abgebildet.</p> <p>Man erhält schnell Informationen zu einer konkreten Fragestellung; aber nicht zu evtl. Alternativen</p> <p>Man kann jederzeit den Fahrplan einsehen, auch Ausfälle und Störungen werden dort angezeigt</p> <p>Manche Sachen sind leider nicht vermerkt. So verkehrt meine S-Bahn oftmals als Kurz-Zug und ist doppelt so voll. Dies erfährt man aber erst am Gleis. Und: verspätete Züge, mit denen man noch fahren kann, werden nicht angezeigt, weil die Verbindung dann in der Vergangenheit liegt...</p> <p>manchmal gibt die APP keine Ausfälle oder Verspätungen bekannt</p> <p>Manchmal ist die elektronische Fahrplanauskunft ungenau: es wird nicht die beste Verbindung angezeigt, wenn man eine Adresse und nicht eine Haltestelle als Zielort angibt.</p> <p>manchmal keine Verspätungen ersichtlich, oder zu spät / Möglichkeiten zum Ausdruck variieren oft</p> <p>manchmal nicht aktuell, in der Regel aber besser als die Informationen am Bahnhof</p> <p>manchmal nicht ganz aktuell, z.T. aber aktueller als in Anzeige im Bahnhof :-), vor allem Zugausfälle von Bahnen, die nicht zur DB gehören, werden auf der DB-App nicht oder zu spät angezeigt</p> <p>meist passend, manchmal zu spät aktualisiert, nicht alles eingepflegt</p> <p>Meist stimmen die Angaben bei Verspätungen, manchmal aber erst zu spät aktualisiert - passiert ebenso offline</p> <p>Meistens nützlich. Verspätungen werden aber oft gar nicht oder viel zu kurzfristig in der App angezeigt - quasi wenn man schon am Gleis steht und der Zug schon hätte kommen müssen. Vor allem bei länger andauernden Störungen wird man über die App oft sehr schlecht informiert und wartet dann viel zu lang unnötig am Gleis während mehrere Züge nacheinander ausfallen.</p> <p>Mitunter nicht aktuell genug bei Abweichungen im Fahrplan</p> <p>nicht immer aktuell fehlende Begründung erst kleine Verspätung, dann große Verspätung und anschließend Zug fällt aus.</p> <p>nicht immer ganz aktuell, Verspätungen werden falsch angezeigt</p> <p>Nicht immer perfekt, da Verspätungen und daraus resultierende Alternativverbindungen manchmal falsch oder gar nicht angezeigt werden, insgesamt aber zuverlässig.</p> <p>Nicht immer werden die optimalen und preisgünstigsten Verbindungen angezeigt</p> <p>Orientierungsschwierigkeiten- der Fahrplan ist so aktuell - dass die eigentliche Abfahrtszeit nicht zu erkennen ist- dass verwirrt</p> <p>Positiv da von unterwegs geschaut werden kann bzgl. Verspätungen, oder wenn man doch früher oder später fahren will als geplant. Nervend ist, dass die APP oft nur einen Streckenverlauf nutzt, Alternativen müssen in Etappen gesucht werden</p>	
--	---	--

Umfrage zur elektronischen Fahrplanauskunft

	<p>Preisauskünfte sind nicht immer eindeutig, vor allem was die Mitnahme der eigenen Kinder angeht. Push-Up Meldungen funktionieren meist eher schlecht. relativ verlässliche Informationen / -übersichtlich -Verspätungen werden direkt angezeigt Rheinbahn: sehr zufrieden bis zufrieden Schade ist, dass das System eine Vorauswahl trifft und für mich entscheidet, was sinnvoll ist und was nicht. Es werden also nicht alle Verbindungen genannt, sondern nur solche, bei denen nicht zu viel Zeit zwischen den einzelnen Umstiegen liegt. schneller, ständiger Zugriff möglich allerdings Verspätungsangaben, Zugausfälle, etc. häufig zu spät aktualisiert oder fehlerhaft. Sie ist genauer, als jede Ansage am Bahnsteig. Nachteilig ist aber, dass an Alternativvorschlägen gespart wird. Man muss die Linienwege oft kennen, um wirklich die beste Verbindung zu finden, weil teilweise Verbindungen gar nicht angezeigt werden. Stimmt meist. Oft werden Verspätungen etc. verlässlich angezeigt. Teilweise erscheinen die Verspätungen nicht zeitnah, so dass man erst vor Ort die Verspätung mitgeteilt bekommt. Teilweise falsche Echtzeitangaben und es werden umständliche Verbindungen angezeigt teilweise unübersichtlich aber nützlich teilweise werden nicht direkt die Daten übernommen, die eingegeben wurden, z.B. die Uhrzeit teilweise werden Verspätungen nicht oder erst dann, wenn der Zug eigentlich schon abfahren sollte, angezeigt. Trotz zeitgenauer Anzeige der elektronischen Auskunft, stimme nicht alle Angaben mit dem tatsächlichen Umständen überein. Z.B. erlebt am 19.09.: Online-Anzeige der Zug sei bereits am nächsten Bahnhof, de facto war der Zug aber noch nicht am ursprünglichen Bahnhof eingefahren. Korrektur der Online-Auskunft erst ca. 10 Minuten später. unabhängig von Aushängen, Planung Strecke vorab planbar, auch Alternativen, Abfahrtsmonitor negativ: verspätete Busse / Straßenbahnen werden nicht angezeigt, Verbindungen z.T. falsch oder stimmen nicht mit Abfahrtsmonitor an Haltestelle überein Verspätungen und Alternativzüge können von unterwegs aus geprüft werden Verspätungen werden nicht immer angezeigt. / zu komplizierte Übersicht / Unterschiedliche Angaben auf verschiedenen Apps Verspätungen werden oft nicht zeitnah nachgepflegt / Zu viele Felder, die ausgefüllt werden müssen. VRS-Auskunft oft umständlich, z.B. unbekannte Strecke?-> mit welchem Bus/Bahn muss ich fahren? Haltestellen sind wo? Zeigt öfter mal Verbindungen, die vor dem gesuchten Zeitraum liegen und manche Buslinien sind manchmal wie vom Erdboden verschluckt, obwohl sie doch fahren. Ansonsten aber praktisch. Zeiten stimmen oft mit den endgültigen Verspätungsanzeigen der Bahn auf dem Bahnsteig nicht überein. Zeitweise sind Verspätungen zu spät angezeigt. Ich gucke vorher immer nach Verspätungen. Des Öfteren passierte es, dass ich am Bahnsteig bin und die Bahn verspätet oder nicht eintrifft. Ob Kurz-Züge fahren ist eigentlich nie ersichtlich. Zumindest im Nahverkehr ist die Angabe der möglichen Verbindungen oft unvollständig. Mit der DB-Auskunft bin ich sehr zufrieden.</p>	
ja		283
nein		18
Gesamtergebnis		301