

Der ÖPNV und das 9-Euro-Ticket

Eine repräsentative Befragung der Schlichtungsstelle Nahverkehr
im Juni bis September 2022

Melanie Schliebener
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809 346
melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw

Inhaltsübersicht

Einführung 3

Befragungsdesign 3

Schlichtungsstelle Nahverkehr 4

Ergebnisse: Repräsentative Befragung der Bevölkerung 4

 Kundenerwartungen an den ÖPNV 4

 Künftige Mobilitätsplanung 7

 Kenntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien 9

 Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen 10

Befragung 9-Euro-Ticket-Nutzer 11

 Anlass zur Beschwerde 11

 Beschwerdegründe 12

 Kritikpunkte am 9-Euro-Ticket 13

Fazit 14



Einführung

Der Sommer 2022 soll für den öffentlichen Personennahverkehr bundesweit unvergesslich werden. Kurzfristig beschließt die Bundesregierung im späten Frühjahr 2022 mit einer Entlastungsmaßnahme nie dagewesenen Ausmaßes den öffentlichen Personennahverkehr in den Mittelpunkt aller Diskussionen zu rücken:

Für nur monatlich 9 Euro kann das gesamte Bundesgebiet mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereist werden.

Tarifstrukturen und Verbundgrenzen werden für drei Monate ausgeblendet. Noch nie war es so einfach, eine Fahrkarte zu kaufen und ÖPNV zu fahren. Für drei Monate sammeln viele Millionen Bürgerinnen und Bürger Erfahrungen mit Bus und Bahn. In Zeiten sehr hoher Energiekosten und erheblicher Klimabelastungen durch den motorisierten Individualverkehr quasi ein einzigartiger Feldversuch.

Befragungsdesign

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat unter den für die drei Monate vereinfachten Rahmenbedingungen von Preis und Tarifgebiet untersucht, was den Fahrgästen bei einer Reise im ÖPNV besonders wichtig war und ob sie ihre Rechte und deren mögliche Durchsetzung kennen. Sie beauftragte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut Civey während des Aktionszeitraumes mit einer repräsentativen Befragung der Bevölkerung. Zuerst wurden vier Fragen an die Gesamtbevölkerung gestellt. Hier ging es darum

- was ihnen bei der Nutzung des ÖPNV besonders wichtig ist,
- ob sie planen, den ÖPNV ab September weiter zu nutzen
- ob sie die Fahrgastrechte kennen und
- ob sie Fahrgastrechte schon einmal geltend gemacht haben.

Im Nachgang der 9-Euro-Ticket-Aktion gingen drei Fragen an 1.000 Nutzerinnen und Nutzer des 9-Euro-Tickets vom 2. bis 11.9.2022. Hier wurde gefragt,

- ob sie in der Aktionszeit Anlass zur Beschwerde hatten
- zu welchem Thema sie Anlass zur Beschwerde hatten und
- wie sie Ihre Fahrten während des Aktionszeitraumes wahrgenommen haben.

Da insbesondere die Sicherstellung eines Nahverkehrsangebotes auch im ländlicheren Raum eine besondere Herausforderung ist, legt die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei allen Auswertungen einen besonderen Schwerpunkt auf die Bevölkerungsdichte. Die Antworten werden deshalb immer auch hinsichtlich der Besiedlungsstruktur gesondert betrachtet.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wird in einer Kooperation vom dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen und der Verbraucherzentrale NRW seit über 15 Jahren in Nordrhein-Westfalen betrieben. Sie hat den Auftrag, bei Streitigkeiten zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen im ÖPNV im Wege der Streitschlichtung einen Interessenausgleich herbei zu führen. Sie ist eine nach Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannte Schlichtungsstelle. Mit 2000 bis 3000 Schlichtungsverfahren jährlich trägt sie zur Qualität des ÖPNV-Angebotes und zur Zufriedenheit der Fahrgäste im Land NRW bei.

Überraschenderweise sind die Fallzahlen in der Schlichtungsstelle Nahverkehr in der Zeit des 9-Euro-Tickets weitgehend unverändert geblieben, Fahrgäste rufen die Schlichtungsstelle offenbar weitgehend unabhängig vom Preis des Tickets an. Dies könnte dafür sprechen, dass Pünktlichkeit, verlässliche Umstiege und ein enger Takt für viele Reisende mehr Gewicht haben, als der Preis an sich.

Weitere Informationen unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de.

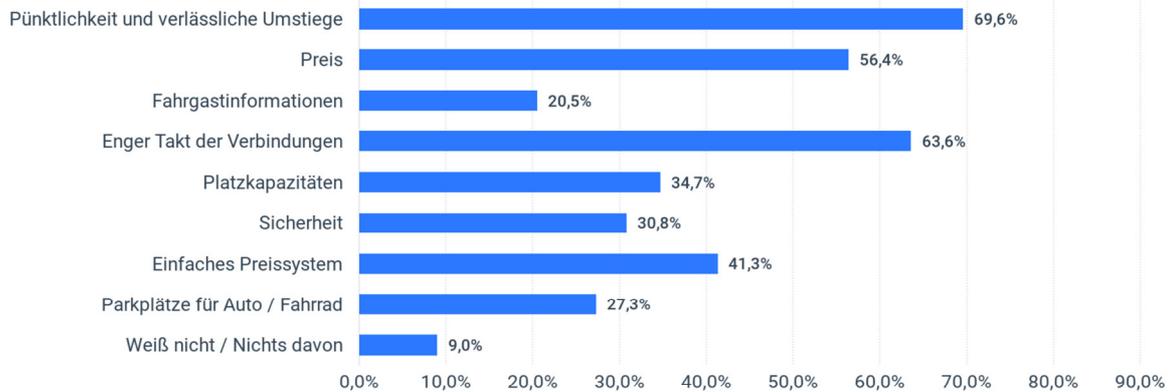
Ergebnisse: Repräsentative Befragung der Bevölkerung

Gefragt wurden laufend 2500 Personen in einem Monitoring vom 03.06.bis 06.09.2022.

Kundenerwartungen an den ÖPNV

- Fast 2/3 der Befragten sind Pünktlichkeit und verlässliche Umstiege bei der ÖPNV-Nutzung besonders wichtig.
- Weitere wichtige Aspekte sind der Preis, ein enger Takt der Verbindungen und ein einfaches Preissystem. Diese drei Aspekte gewannen während der Gültigkeit des 9-Euro-Tickets etwas an Bedeutung.
- In urbanen Regionen haben die Platzkapazitäten insgesamt eine etwas höhere Bedeutung als in weniger dicht besiedelten Regionen.

Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?

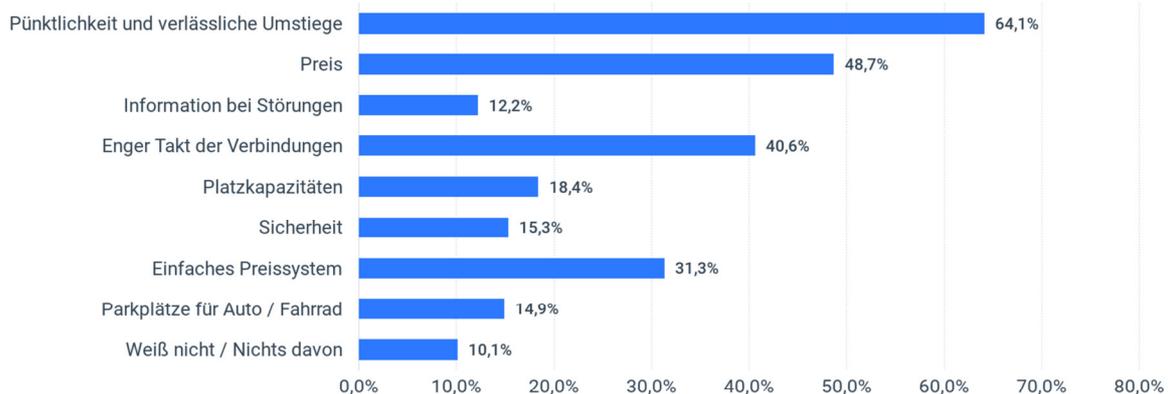


Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,3% | Stichprobengröße: 2.517 | Befragungszeitraum: 03.06.22 - 01.07.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Ab 01.07. wurde die Fragestellung modifiziert und nicht mehr allgemein nach Fahrgastinformationen sondern konkreter nach Informationen bei Störungen gefragt:

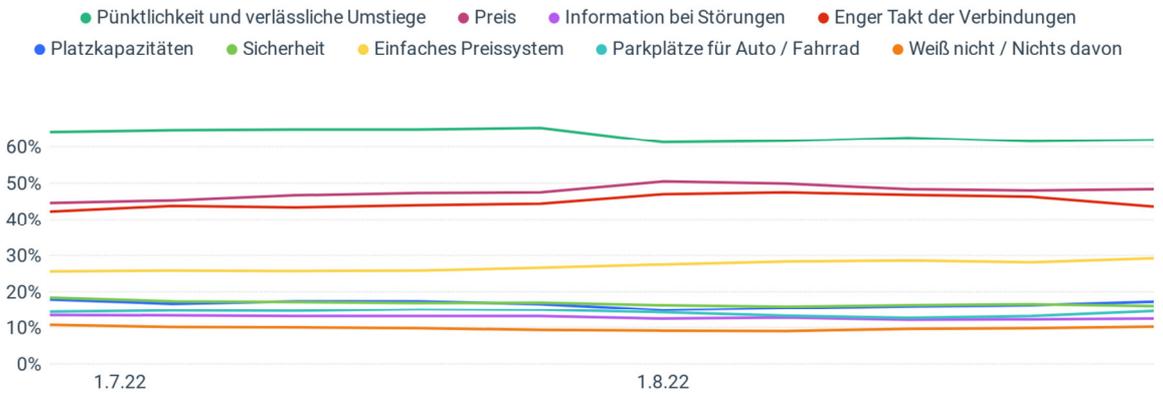
Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

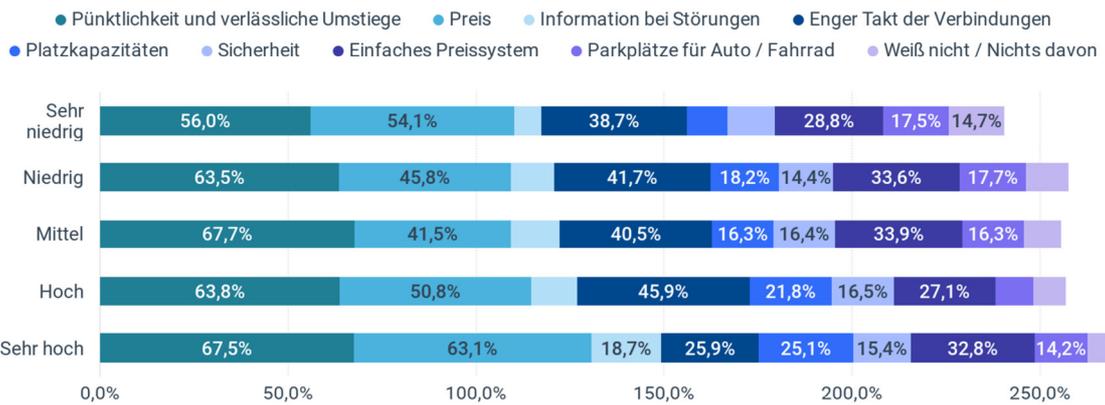


Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 01.07.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Kalenderwoche | Daten bereitgestellt von Civey

Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

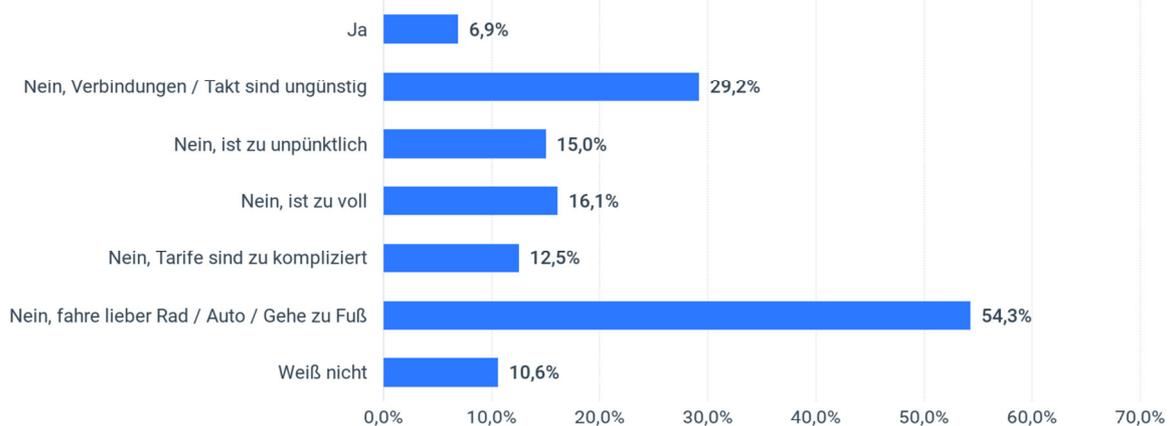


Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Künftige Mobilitätsplanung

- Zum Start des 9-Euro-Tickets gaben ca. 8% der Befragten an, ab September den ÖPNV häufiger nutzen zu wollen. Dieser Wert hat sich nur geringfügig verändert.
- Von den Personen, die nicht vorhatten, den ÖPNV häufiger zu nutzen, gaben die meisten als Grund an, dass sie lieber das Rad oder das Auto benutzen bzw. lieber zu Fuß gehen. Dieser Anteil ist während der Laufzeit des 9-Euro-Tickets um rund 10 Prozentpunkte gestiegen.
- In weniger dicht besiedelten Gebieten sind ungünstige Verbindungen deutlich häufiger ein Grund, nicht den ÖPNV zu nutzen als in urbanen Regionen.

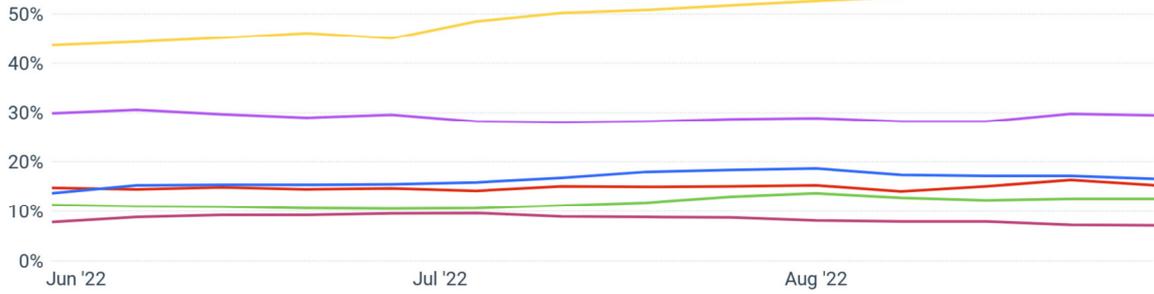
Planen Sie, den öffentlichen Personennahverkehr ab September häufiger zu nutzen als bisher?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,5% | Stichprobengröße: 2.502 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Planen Sie, den öffentlichen Personennahverkehr ab September häufiger zu nutzen als bisher?

- Ja
- Nein, Verbindungen / Takt sind ungünstig
- Nein, ist zu unpünktlich
- Nein, ist zu voll
- Nein, Tarife sind zu kompliziert
- Nein, fahre lieber Rad / Auto / Gehe zu Fuß
- Weiß nicht

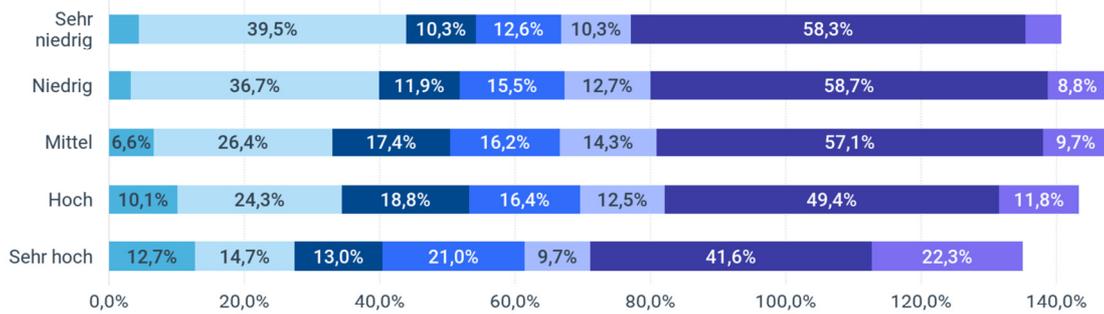


Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,5% | Stichprobengröße: 2.502 | Befragungszeitraum: 03.06.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Kalenderwoche | Daten bereitgestellt von Civey



Planen Sie, den öffentlichen Personennahverkehr ab September häufiger zu nutzen als bisher? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

- Ja
- Nein, Verbindungen / Takt sind ungünstig
- Nein, ist zu unpünktlich
- Nein, ist zu voll
- Nein, Tarife sind zu kompliziert
- Nein, fahre lieber Rad / Auto / Gehe zu Fuß
- Weiß nicht



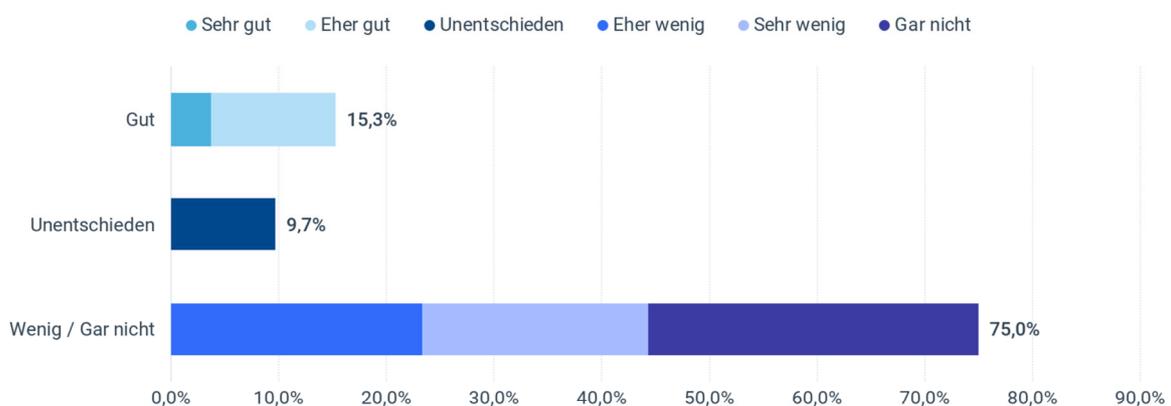
Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,5% | Stichprobengröße: 2.502 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Kennntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien

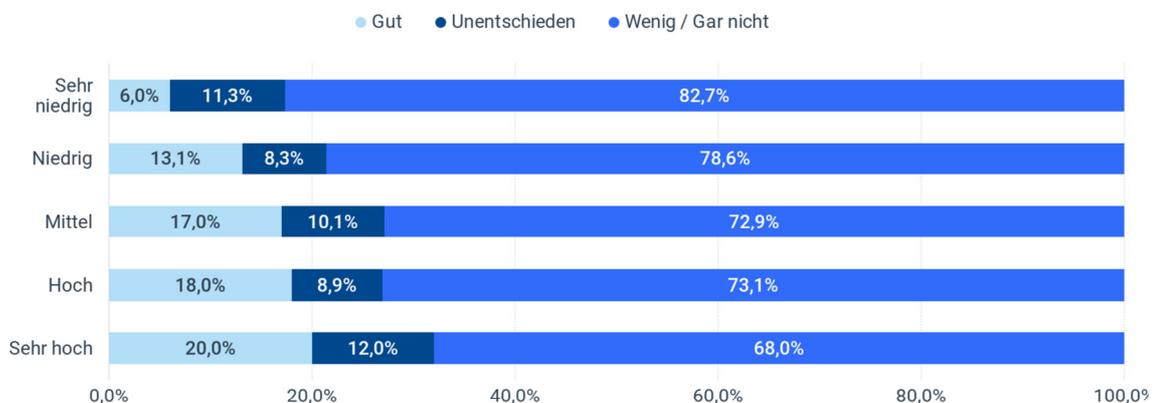
- Etwa jeder dritte Befragte kennt nach eigenen Angaben die Fahrgastrechte und Kundengarantien gar nicht, 44 Prozent kennen sie nur wenig und etwa 15 kennen sie gut.
- An diesen Angaben hat sich in den Monaten Juni, Juli, August kaum etwas verändert.
- Befragte in weniger dicht besiedelten Gebieten kennen die Fahrgastrechte und Kundengarantien deutlich seltener gut als Befragte in dichter besiedelten Gebieten.

Wie gut kennen Sie Ihrer Einschätzung nach die Fahrgastrechte / Kundengarantien, die für Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs gelten?



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Wie gut kennen Sie Ihrer Einschätzung nach die Fahrgastrechte / Kundengarantien, die für Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs gelten? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

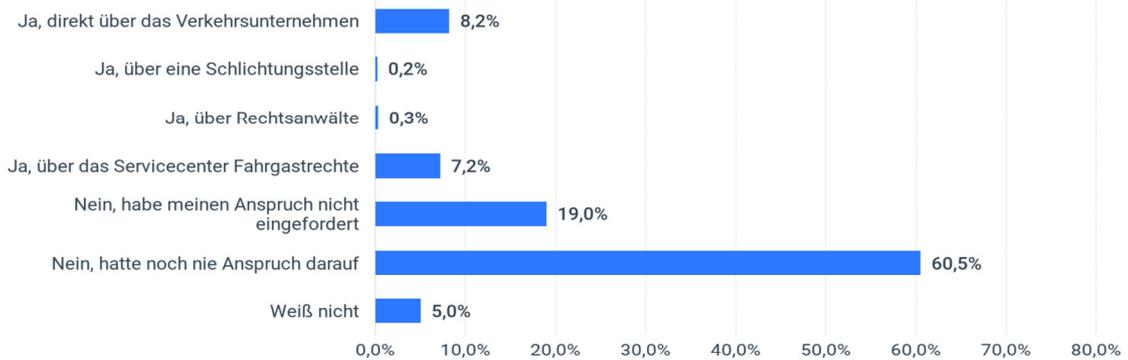


Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen

- 60 Prozent der Befragten hatten nach einer Fahrt mit dem ÖPNV noch nie Anspruch auf Entschädigung.
- Ca. 16 Prozent hatten bereits einen Anspruch und haben diesen auch geltend gemacht - am häufigsten über das Verkehrsunternehmen oder über das Servicecenter Fahrgastrechte.
- Etwa jeder Fünfte hatte nach einer Fahrt Anspruch auf Entschädigung, hat diesen aber nicht geltend gemacht.
- Entschädigungsansprüche sind häufiger in dicht besiedelten Regionen entstanden und geltend gemacht worden.

Haben Sie nach einer Fahrt mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereits einmal einen Anspruch auf Entschädigung geltend gemacht?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.500 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Haben Sie nach einer Fahrt mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereits einmal einen Anspruch auf Entschädigung geltend gemacht? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte



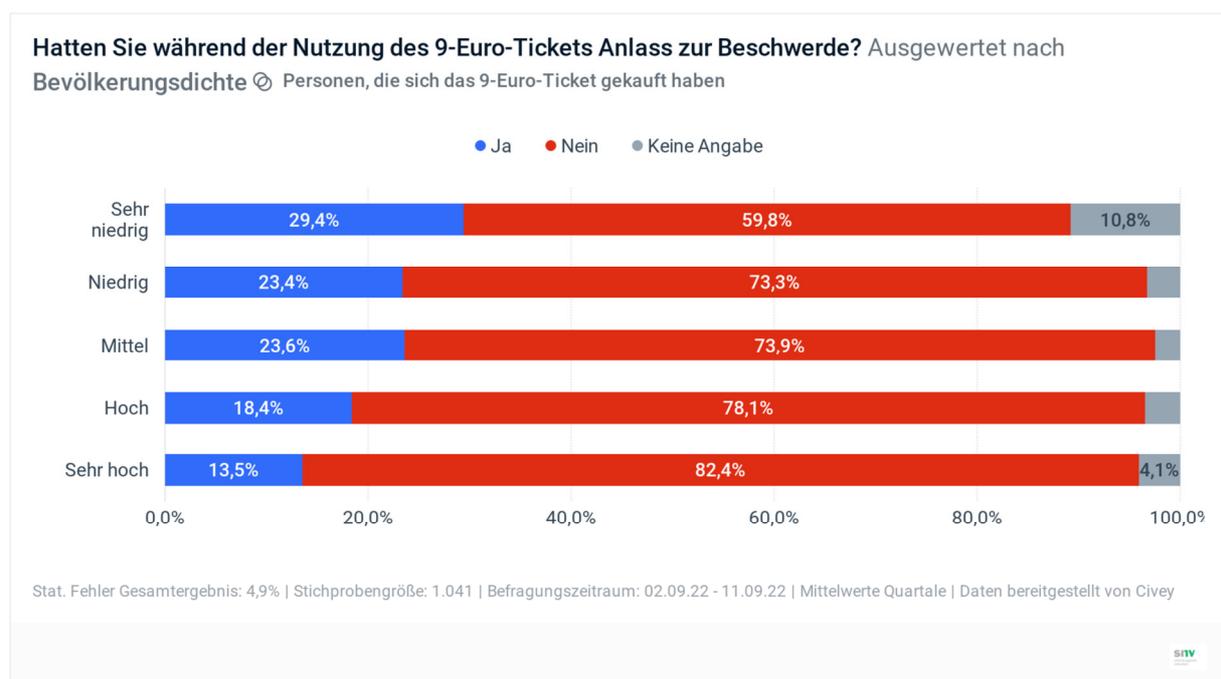
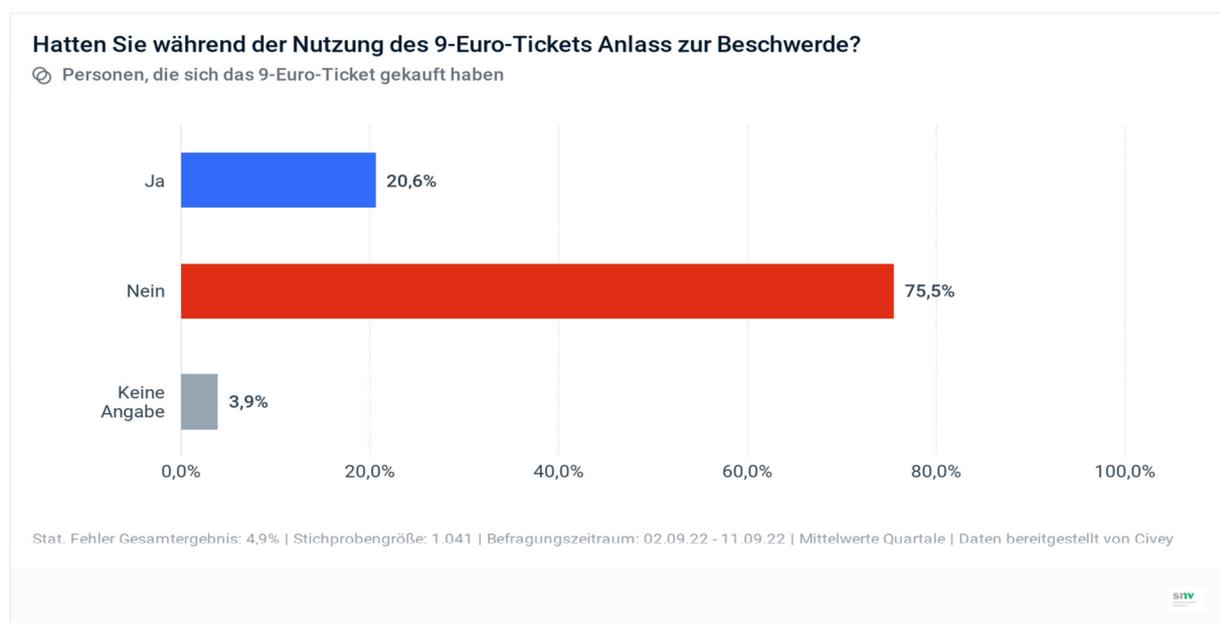
Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.500 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Befragung 9-Euro-Ticket-Nutzer

Gefragt wurden nach Ablauf der Aktion jetzt 1000 Nutzer*innen des 9-Euro-Tickets zu ihren Erfahrungen.

Anlass zur Beschwerde

- Rund jeder fünfte befragte Nutzer des 9-Euro-Tickets hatte Anlass zur Beschwerde.
- Insbesondere betraf dies die Nutzer in weniger dicht besiedelten Gebieten.



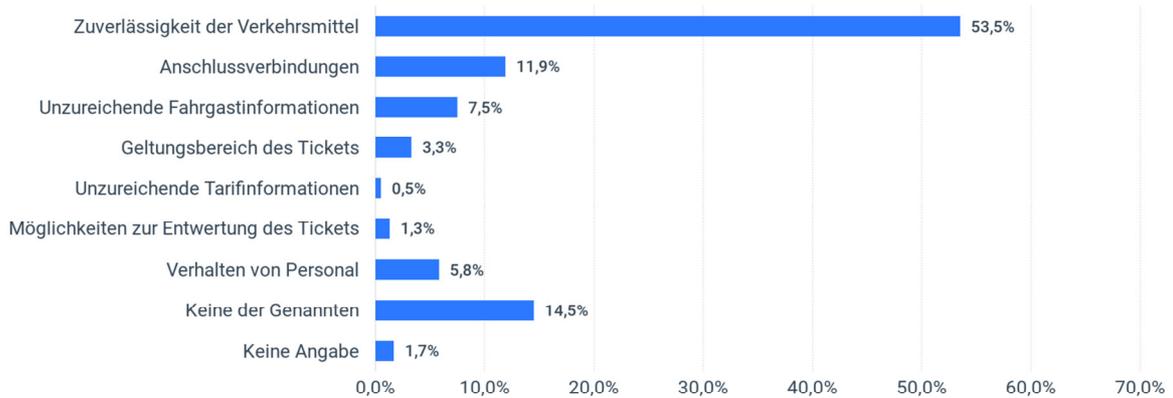
Beschwerdegründe

12

- Bei den Nutzern, die Anlass zur Beschwerde sahen, war die Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel die Hauptursache für ihre Unzufriedenheit.
- Weiterhin wurden v.a. die Anschlussverbindungen und unzureichende Fahrgastinformationen bemängelt.

Zu welchen dieser Themen hatten Sie während der Nutzung des 9-Euro-Tickets Anlass zur Beschwerde?

Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben und Anlass zur Beschwerde hatten



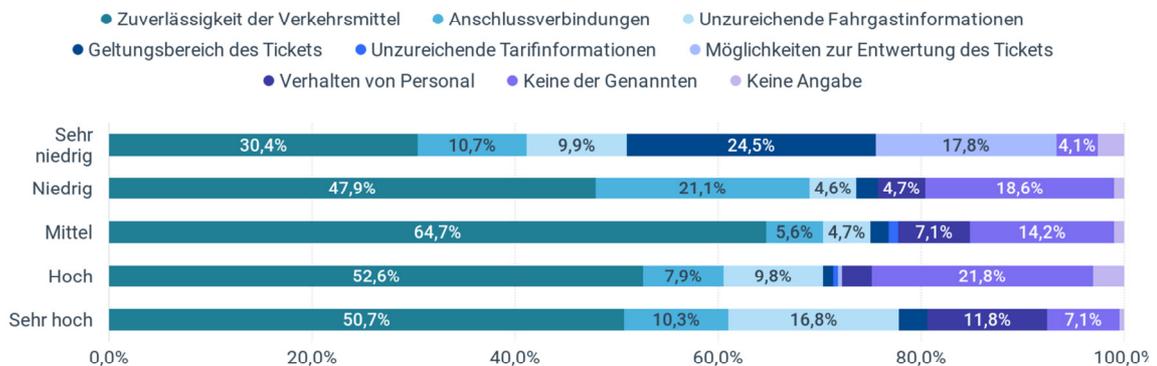
Stat. Fehler Gesamtergebnis: 8,1% | Stichprobengröße: 503 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 11.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Zu welchen dieser Themen hatten Sie während der Nutzung des 9-Euro-Tickets Anlass zur Beschwerde?

Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben und Anlass zur Beschwerde hatten



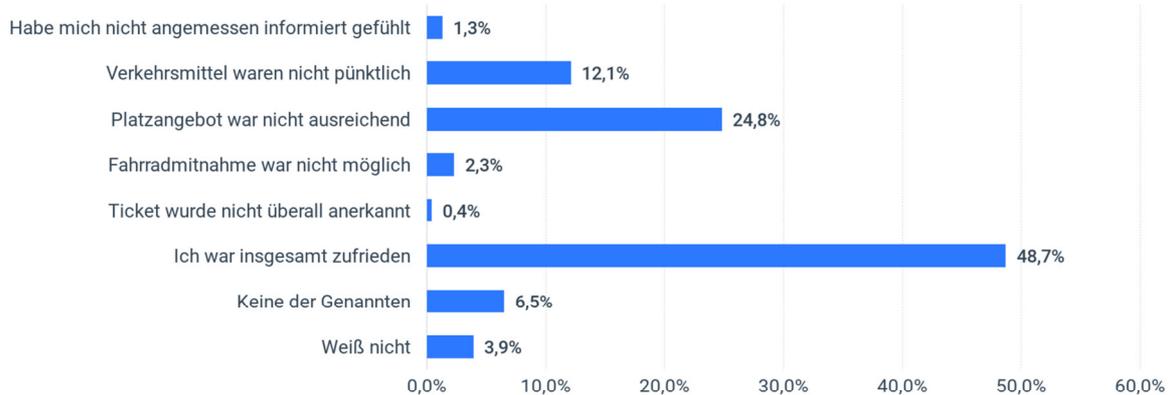
Stat. Fehler Gesamtergebnis: 8,1% | Stichprobengröße: 503 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 11.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Kritikpunkte am 9-Euro-Ticket

- Jeder Zweite war insgesamt zufrieden mit seinen Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket.
- Jeder vierte befragte Nutzer des 9-Euro-Tickets bemängelt das unzureichende Platzangebot, jeder achte die Unpünktlichkeit der Verkehrsmittel.

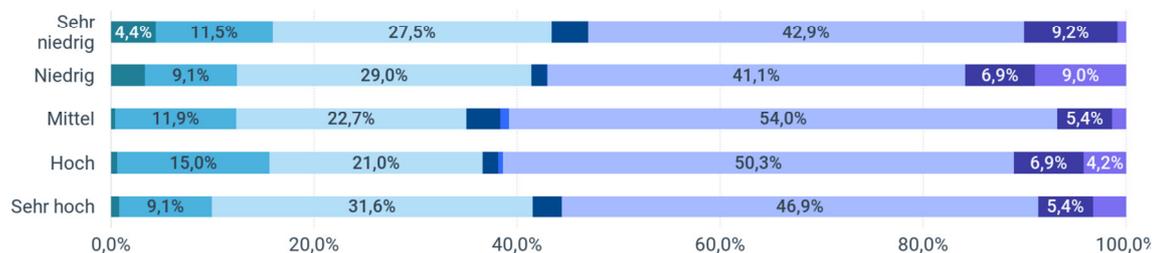
Welche dieser Aussagen treffen im Allgemeinen auf Ihre Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket während der letzten drei Monate zu? Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 6,0% | Stichprobengröße: 1.001 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 10.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Welche dieser Aussagen treffen im Allgemeinen auf Ihre Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket während der letzten drei Monate zu? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben

- Habe mich nicht angemessen informiert gefühlt
- Verkehrsmittel waren nicht pünktlich
- Platzangebot war nicht ausreichend
- Fahrradmitnahme war nicht möglich
- Ticket wurde nicht überall anerkannt
- Ich war insgesamt zufrieden
- Keine der Genannten
- Weiß nicht



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 6,0% | Stichprobengröße: 1.001 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 10.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Fazit

Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr aus den Schlichtungsverfahren zeigen, dass die Verlässlichkeit des ÖPNVs von sehr vielen Faktoren abhängig ist und auch bei al-
14 lem Bemühen nicht immer so gewährt werden kann, wie die Fahrgäste dies erwarten dürfen.

Auch im Zeitraum der Aktion waren die Verkehre häufig bis an die Grenzen ausgelastet und es kam zu Verzögerungen und Ausfällen. Insgesamt wurde das von den Fahrgästen oft hin-
genommen und man kann annehmen, dass der günstige Ticketpreis dabei von Bedeutung war. Insbesondere die Einfachheit des Angebotes hat die Nutzerinnen und Nutzer ganz wesentlich angesprochen.

Kenntnisse der Fahrgäste von ihren Rechten und den gültigen Kundengarantien, wie z.B. der Mobilitätsgarantie NRW sind kaum vorhanden. Um auch bei höheren Fahrpreisen zufriedene Fahrgäste zu halten und zu werben dürfte es umso wichtiger sein, auch an dieser Stelle klarer zu informieren und darauf hinzuweisen, dass der Fahrgast auch im Störfall häufig Unterstützung in Anspruch nehmen kann.

Düsseldorf, 14.09.2022

Melanie Schliebener / Streitmittlerin

Leiterin Schlichtungsstelle Nahverkehr