

# Das Deutschlandticket

## Eine Betrachtung der Schlichtungsstelle Nahverkehr mit den Ergebnissen einer nichtrepräsentativen Befragung

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

## Inhaltsübersicht

2

Einführung.....	3
Rahmenbedingungen des Deutschlandtickets.....	3
Schlichtungsverfahren rund um das Deutschlandticket.....	4
Ticket trotz Buchung nicht rechtzeitig erhalten.....	4
Fehler im Buchungsprozess.....	5
Abbuchungen trotz Kündigung.....	6
Umfrage der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	7
Ergebnisse der Befragung.....	9
Zufriedenheit mit dem Angebot des Deutschlandtickets.....	9
Abonutzung.....	11
Verbesserungswünsche.....	11
Veränderung des Mobilitätsverhaltens.....	12
Fazit.....	15



## Einführung

Nach einem sensationell erfolgreichen Sommerticket, das im Zeitraum von Juni bis August 2022 für monatlich neun Euro angeboten wurde, begannen die Planungen für ein dauerhaftes Angebot eines bundesweit gültigen Nahverkehrstickets. Das neun Euro-Ticket hatte einen enormen Zulauf zum Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) gebracht. Trotz voller Züge und Busse, gab es vergleichsweise wenige Beschwerden seitens der Kunden.

3

Was die Fahrgäste an dem Angebot besonders begeisterte, war neben dem Preis von neun Euro pro Monat die einfache und unkomplizierte Nutzung des Nahverkehrs. Plötzlich waren Preisstufen, Übergänge und Tarife unwichtig. Neben dem Berufsverkehr, der als eine wesentliche Säule des Nahverkehrs gilt, nahm auch der Freizeitverkehr mit Bus und Bahn deutlich zu.<sup>1</sup> Der ÖPNV begeisterte plötzlich die Massen und machte den meisten Fahrgästen Spaß.

Die Erkenntnisse und Erfahrungen waren Impulsgeber für Politik und Verkehrswirtschaft, sich mit der dauerhaften Einführung eines völlig neuen Ticketmodells auseinanderzusetzen. Entwickelt wurde das **Deutschlandticket**, das im April 2023 in den Vorverkauf und schließlich zum 1. Mai als gültige Fahrkarte für 49,- Euro auf den Markt kam.

## Rahmenbedingungen des Deutschlandtickets

- Das Ticket erlaubt dem Fahrgast die bundesweite Nutzung aller Nahverkehrsmittel.
- Der Preis liegt zunächst bei 49,- Euro monatlich, von Anbeginn an werden aber mögliche Preiserhöhungen nicht ausgeschlossen.
- Soweit die Arbeitgebenden einen Anteil von wenigstens 12,50 Euro des Ticketpreises übernehmen, reduziert sich der Abonnementpreis um 5 Prozent.
- Das Ticket wird ausschließlich als monatlich kündbares Abonnement ausgegeben. Die Kündigung muss zum 10. des Vormonats erfolgen.
- Es handelt sich um ein persönliches und nicht übertragbares Ticket.
- Das Ticket wird in der Anfangszeit auch als Chipkarte ausgegeben. Geplant ist, es mittelfristig als ausschließlich volldigitales Ticket anzubieten.
- Unternehmen und Verbände haben ihren Abonnent:innen eine einfache, unkomplizierte Überführung des bisherigen Abonnements in ein Deutschlandticket angeboten.
- An Angeboten für Schüler:innen und Studierende wird gearbeitet. Das Deutschlandticket für Schüler:innen gibt es für 29,- Euro, soweit zunächst die Länder und dann auch deren Kommunen und Schulträger eine Einführung beschließen.
- Viele Verkehrsunternehmen bieten in Verbindung mit der Nutzung einer Chipkarte Zusatznutzen in ihrem Geltungsbereich an, z.B. eine Leihradnutzung

---

<sup>1</sup> <https://www.spiegel.de/auto/fahrkultur/9-euro-ticket-erweist-sich-laut-umfrage-als-freizeitticket-a-77af7e4e-a6b6-476a-ace9-4b0425d422d7>

- Ergänzend zum Deutschlandticket wird den Fahrgästen vielerorts eine Abonnementerweiterung zum Beispiel für die Nutzung der ersten Klasse, für die Fahrradmitnahme ebenfalls als Abonnement im jeweiligen Verbundgebiet angeboten.
- Seit Mitte August gilt das Deutschlandticket als stark ermäßigtes Ticket, was bedeutet, dass die Fahrgastrechte gegenüber sonstigen Nahverkehrskunden eingeschränkt sind. Weicht der Fahrgast nach 20 Minuten Verspätung am Abfahrtsort auf einen höherwertigen Zug aus, werden die zusätzlichen Kosten nicht mehr erstattet.
- Bei Buchungen von Reisen mit Nah- und Fernverkehrsanteilen kann das Deutschlandticket nicht berücksichtigt werden. Wird der Nahverkehrsanteil dann nicht zusätzlich gebucht, liegt keine Reisekette im Sinne der Fahrgastrechte vor.

## Schlichtungsverfahren rund um das Deutschlandticket

Noch vor Beginn der Gültigkeit startete der Verkauf der Deutschlandtickets und die Umstellung der Abonnements wurde umgesetzt. Kurz darauf erreichten die ersten Schlichtungsanträge zum Deutschlandticket die Schlichtungsstelle Nahverkehr. Seither ist der Eingang der Schlichtungsanträge konstant deutlich höher als in den Vorjahren. Während das Thema „Abonnements“ in den vergangenen Jahren in der Schlichtungsarbeit von untergeordneter Bedeutung war, nimmt es jetzt eine wesentliche Rolle neben erhöhten Beförderungsentgelten und Zuverlässigkeit/Pünktlichkeit ein. Es konnten im Wesentlichen drei Problemfelder ausgemacht werden:

- Ticket trotz Buchung nicht rechtzeitig erhalten
- Fehler im Buchungsprozess, in der Folge unter Umständen Mehrfachbuchungen, teilweise bei verschiedenen Verkehrsunternehmen
- Abbuchungen trotz Kündigung

## Ticket trotz Buchung nicht rechtzeitig erhalten

Beispiel aus der Praxis:

„Ich habe das Deutschlandticket am 10. Mai gebucht, am 16. Mai per Lastschrift bezahlt, aber kein entsprechendes Ticket erhalten.“

➤ Hier konnte erreicht werden, dass der Kundin kurzfristig ein Ticket zugestellt wurde.

Einige Kund:innen haben ihr Deutschlandticket nicht wie gewünscht zum 1. des Monats erhalten oder konnten es in ihrer App nicht laden. In diesen Fällen kam erschwerend hinzu, dass die Servicecenter vieler Verkehrsunternehmen gerade am Anfang völlig überlastet und kaum erreichbar waren. Kund:innen, die ihr Anliegen kurzfristig telefonisch oder per E-Mail klären wollten, blieben oftmals erfolglos und haben – aus der Not heraus – ihr Deutschlandticket dann bei einem anderen Unternehmen gekauft. Auch hier lief die Rückabwicklung des

ersten, nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellten Tickets nach Intervention der Schlichtungsstelle Nahverkehr überwiegend erfolgreich ab.

## Fehler im Buchungsprozess

### Beispiele aus der Praxis:

- I. „Ich habe am 25.04. versucht, das Deutschlandticket zu abonnieren. Es wurde mehrfach auf der Seite angezeigt, dass der Vorgang abgebrochen wurde und somit kein Abo zu Stande gekommen ist. Es gelang mir dann, das Abo über ein anderes Unternehmen zu buchen. Nach einiger Zeit sah ich, dass von meinem Konto für zwei Abos abgebucht wurde.“
  - Im Schlichtungsverfahren konnte eine Erstattung des über ein Deutschlandticket hinausgehenden Geldbetrags erreicht werden.
  - „Ich habe Ende April über die App versucht ein Deutschlandticket zu erwerben. Die Seite war ziemlich instabil, sodass meine Kaufversuche abgebrochen wurden. Ich habe dies immer wieder versucht und keine Bestätigung erhalten. Da mir der Kauf nicht gelungen ist, habe ich das Ticket über einen anderen Verkehrsverbund gekauft. Drei Tage später hat mir das erste Unternehmen mitgeteilt, dass ich fünf (!! ) Deutschlandtickets gekauft hatte.“ Im Schlichtungsverfahren konnte eine Erstattung des Geldes erwirkt werden, die Abbuchungen wurden eingestellt und alle überzähligen Tickets storniert.

Oftmals wurden im Online-Buchungsprozess keine Bestätigungen ausgegeben. Die Kund:innen erhielten teilweise aber auch die Meldung, dass die Buchung wegen eines Systemfehlers nicht beendet werden konnte. Das führte nicht selten dazu, dass die Kund:innen eine oder mehrere erneute Buchungen veranlassten in der Annahme, dass kein Abonnement zustande gekommen sei.

Hatten die Kunden:innen versehentlich mehrere Buchungsvorgänge bei demselben Unternehmen abgeschlossen, wurden die überzähligen Buchungen nach Intervention der Schlichtungsstelle Nahverkehr in aller Regel problemlos storniert und etwaige Überzahlungen erstattet.

Hatten die Kunden:innen nach einer Fehlermeldung im Buchungssystem des einen Unternehmens ihr Deutschlandticket schließlich bei einem anderen Unternehmen gebucht, war die Ausgangslage zunächst schwieriger. Auch hier konnten die Fälle jedoch bisher im Rahmen einer Schlichtung geklärt werden; insbesondere die Deutsche Bahn als große Anbieterin des Tickets war sich der Anfangsschwierigkeiten sehr bewusst und kulant in der Abwicklung.

## Abbuchungen trotz Kündigung

Beispiel aus der Praxis:

„Ich habe für den Monat Juni mein Deutschlandticket abgeschlossen und es umgehend gekündigt und auch eine Kündigungsbestätigung per Mail bekommen. Das Verkehrsunternehmen bucht dennoch weiter jeden Monat ( Juli und August bisher ) fleißig bei mir Geld ab. Ich habe mehrfach Mails gesendet, war vor Ort am Bahnhof und habe mich telefonisch an das Unternehmen gewandt - doch niemand konnte mir weiterhelfen oder fühlte sich zuständig.“

- Im Schlichtungsverfahren konnte eine Erstattung des Geldes erwirkt werden, die Abbuchungen wurden eingestellt.

Wegen der geschilderten Buchungsprobleme kam häufiger zu Kündigungen des Deutschlandtickets bereits nach kurzer Zeit. Aufgrund der hohen Anzahl von Reklamationen und Nachfragen konnten auch diese Kündigungen oft nicht zeitnah bearbeitet werden; es kam daher zu weiteren Abbuchungen.

Spätestens die zweite unberechtigte Abbuchung wollten viele Kund:innen nicht mehr hinnehmen und haben die entsprechenden Lastschriften zurückgezogen. Das wiederum führte seitens der Verkehrsunternehmen dazu, dass ein automatisiertes Mahnverfahren gestartet wurde; im ungünstigsten Fall bis hin zur Einschaltung eines Inkassounternehmens. Auch hier konnten die Schlichtungsstelle Nahverkehr in den meisten Fällen auf eine Stornierung der Kosten und Verzicht auf die Inkassokosten hinwirken.

Nach wie vor laufen nicht alle Buchungs- und Kündigungsprozesse rund um das Deutschlandticket störungsfrei, die Zahl der Schlichtungsanträge zu den genannten Problematiken ist bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr konstant hoch.

## Umfrage der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Im Juni, Juli und August 2022 begleitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr das Neun-Euro-Ticketangebot mit einer repräsentativen Befragung durch das Marktforschungsunternehmen Civey.<sup>2</sup> Hier ging es schwerpunktmäßig um die Zufriedenheit mit dem Angebot, aber auch um die Bekanntheit der Fahrgastechte und deren Durchsetzungsmöglichkeiten.

7

Naturgemäß wenden sich Fahrgäste an die Schlichtungsstelle Nahverkehr, die bei ihren Fahrten im ÖPNV keine guten Erfahrungen gemacht haben. Das galt auch für das Deutschlandticket. Hier gab es in den Monaten seit Mai 2023 viele Eingaben, die sich auf den Ticketkauf, Stornierungen und Abbuchungen bezogen (siehe oben). Durch die Überlastung der Buchungssysteme kam es zu Doppelbuchungen, die dann sofort wieder gekündigt wurden. Dies führte zu einer unvorhersehbaren Beanspruchung der Vertriebssysteme, so dass die Kündigungen nur zeitversetzt berücksichtigt wurden und es somit auch zu einer Mehrfachzahlung des Deutschlandtickets kam und Rückzahlungen eingefordert wurden. Kündigungsbestätigungen blieben aus und Kund:innen warteten unverhältnismäßig lange auf die Beantwortung ihrer Beschwerden.

Diese Anfangsschwierigkeiten führten zu Irritationen bei den Fahrgästen und zu teilweise erheblichen Bearbeitungsrückständen bei den Unternehmen. In aller Regel konnten die Probleme im Rahmen der Schlichtungsverfahren zufriedenstellend gelöst werden.

Gerade vor dem Hintergrund dieser kritischen Fahrgasteingaben, interessierte sich die Schlichtungsstelle besonders für die grundsätzliche Zufriedenheit in der Bevölkerung mit dem neuen Ticketangebot.

Im August 2023 startete die Schlichtungsstelle Nahverkehr deshalb erneut eine Umfrage, diesmal mit dem Focus auf dem Deutschlandticket und den Wechsel vom Verbundangebot auf das Deutschlandticket. Die Befragung erfolgte über die Homepage der Schlichtungsstelle Nahverkehr<sup>3</sup> und wurde in den sozialen Medien beworben. Sie ist nicht repräsentativ.

Weil die Schlichtungsstelle Nahverkehr seit je her zu einem großen Anteil von Berufspendler:innen angerufen wird, legte sie auf Abonent:innen, deren Ticket umgestellt wurde, bei der Befragung einen besonderen Schwerpunkt. Die Umfrage wurde deutlich am häufigsten von Arbeitnehmer:innen beantwortet:

---

<sup>2</sup> <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/sites/default/files/2023-08/jahresbericht-2022.pdf>

<sup>3</sup> [www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

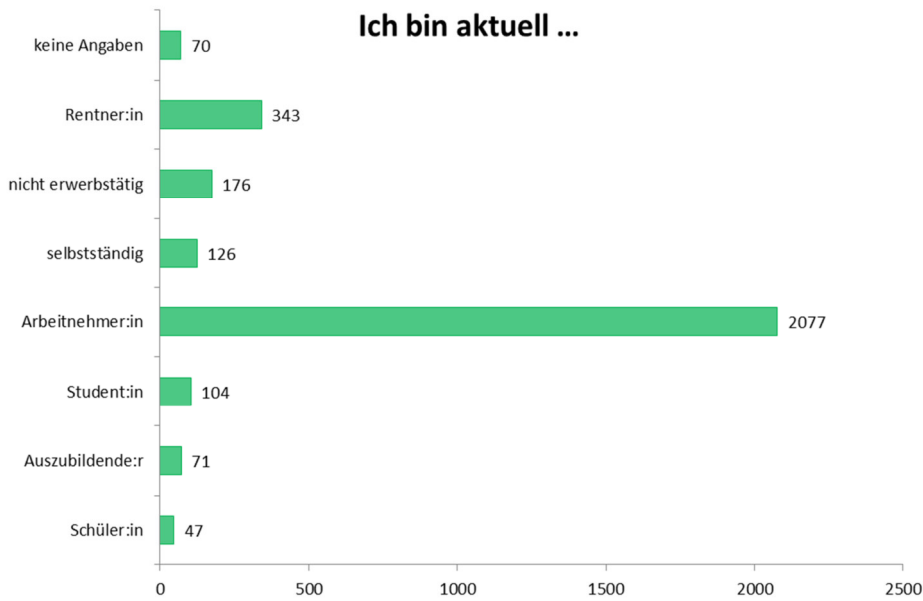


Abbildung 1 - Erwerbsstatus

Der überwiegende Teil der Rückmeldungen kommt von Menschen, die im städtischen Raum leben.

Beantwortet haben die Umfrage in der Zeit vom 24.08.2023 bis 26.09.2023 insgesamt 3014 Teilnehmer:innen. Davon sind 85 Prozent (2544) Abonent:innen eines Deutschlandtickets. 15 Prozent, das entspricht 460 Menschen, haben kein Deutschlandticket abonniert. Weniger als 1 Prozent der Personen beantworteten die Frage nicht (10).



Abbildung 2 - Wohnumfeld

Von den 2544 aktuellen Abonent:innen des Deutschlandtickets hatten 54 Prozent (1374) schon vor Einführung des Tickets ein ÖPNV-Abonnement (im folgenden „Altabonent:innen), 46 Prozent (1170) sind Neuabonent:innen. Von den 1374 Altabonent:innen haben 95 Prozent, das sind in Zahlen 1305, ihr Abonnement auf das Deutschlandticket umgestellt.

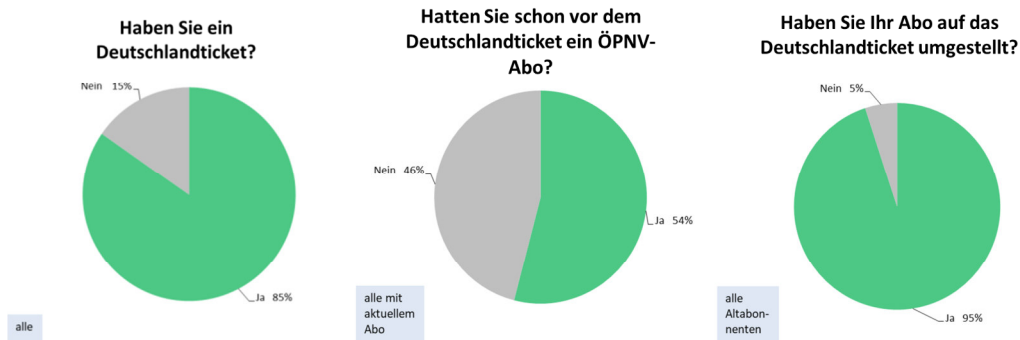


Abbildung 3 - Abonnement



## Ergebnisse der Befragung

### Zufriedenheit mit dem Angebot des Deutschlandtickets

Hier fallen die Rückmeldungen erwartungsgemäß sehr positiv aus. Die Schlichtungsstelle ließ diesen Punkt mit bis zu fünf Sternen bewerten: **42 Prozent** der Abonnent:innen gaben dem Angebot **fünf Sterne**, **vier Sterne** gab es von weiteren **35 Prozent** und zumindest drei Sterne haben 15 Prozent der befragten Abonnent:innen angegeben. 5 Prozent wählten zwei Sterne aus. Nur 3 Prozent der Abonnent:innen haben das Angebot mit einem Stern bewertet.

Anders sieht es bei den 460 **Nichtabonnent:innn** also Umfrageteilnehmer:innen, die zum Zeitpunkt der Befragung kein Deutschlandticket hatten, aus. Dort gab es **fünf Sterne** von **8 Prozent**, **vier Sterne** von **11 Prozent** und drei Sterne von 28 Prozent Bewerter:innen. Mit zusammen 47 Prozent liegt damit der befriedigende bis sehr positive Teil nur knapp unter den 20 Prozent mit zwei Sternen und 32 Prozent Kund:innen, die nur einen Stern gaben.

In dieser Gruppe sind 37 Studierende enthalten, für die an einem passenden Deutschlandticketangebot derzeit noch gearbeitet wird.

### Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot des Deutschlandtickets?

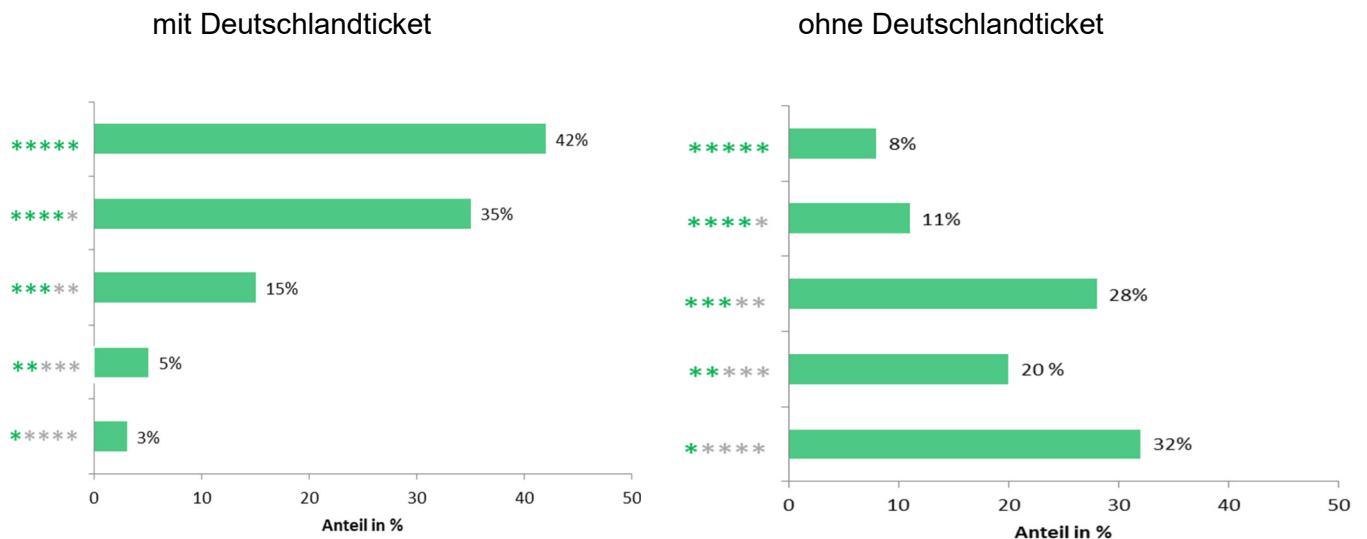


Abbildung 4 - Zufriedenheit mit dem Angebot

### Kosten des Angebotes

Immer wieder wird der Preis des Deutschlandtickets kritisch diskutiert. Hier interessierte die Schlichtungsstelle, wie viel die Befragten, die ihr Abonnement umgestellt haben, zuvor für die Monatskarte gezahlt haben. Die Frage wurde von insgesamt 1267 Befragten beantwor-

tet: 88 Prozent dieser Kund:innen mussten für ihre Monatskarte mehr als 49,-- Euro bezahlen. Sie sparen also durch das Abonnement teilweise viel Geld ein. Zu beachten sind dabei wenigstens zwei Aspekte:

10

- dass für etwaige Zusatznutzen des früheren Abonnements wie Mitnahmeregelung, 1.Klassezuschlag bei Senientickets, Übertragbarkeit oder ähnliches, die zugunsten der deutschlandweiten Gültigkeit weggefallen sind, möglicherweise Kosten anfallen, die hier nicht aufgeführt sind.
- dass viele Abonnements des Deutschlandtickets für die Nutzer:innen weniger als 49,- Euro kosten, wenn das Ticket als Jobticket bezogen werden kann.

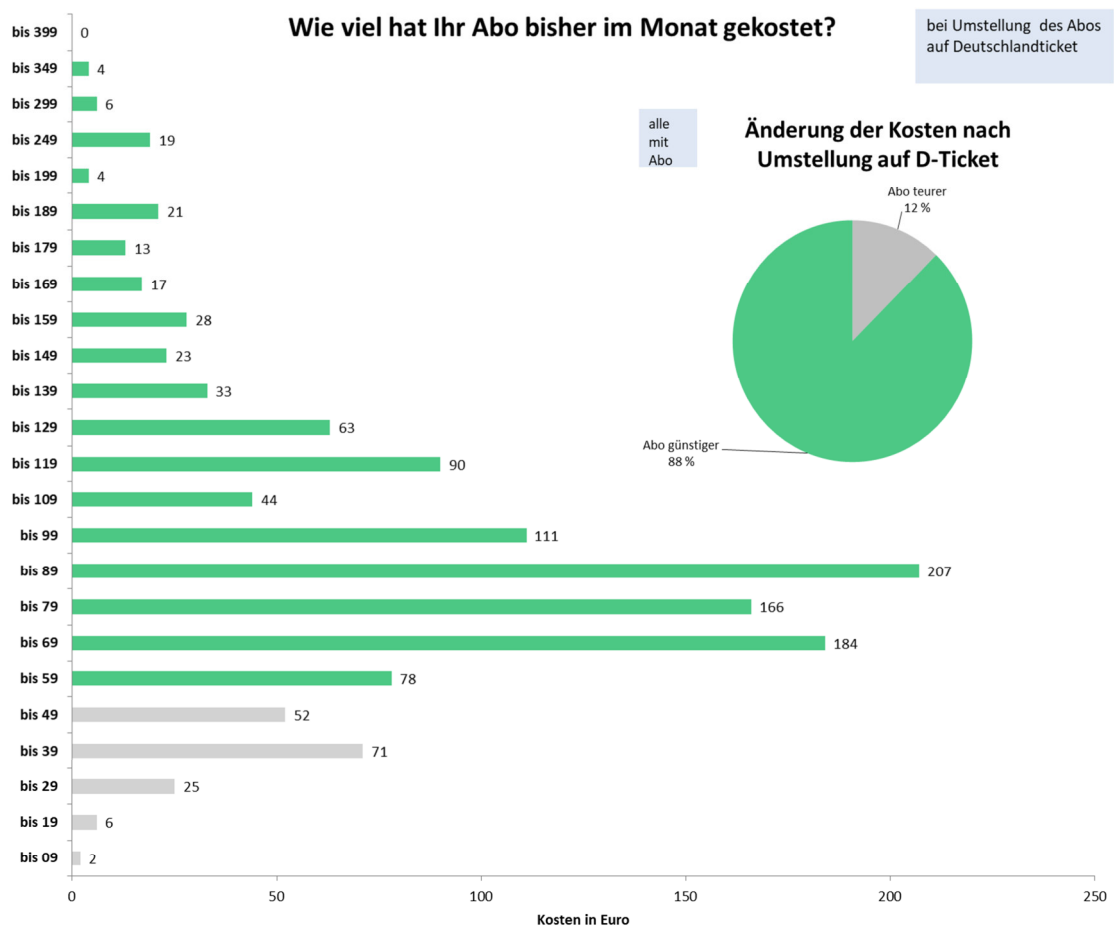


Abbildung 5 - Kosten des bisherigen Abonnements

In diesem Zusammenhang ist interessant, dass zu der Frage, wie könnte das Angebot noch besser werden, 41 Prozent der Abonnent:innen und 59 Prozent der Nichtnutzer:innen des Deutschlandtickets einen niedrigeren Preis gewünscht haben. Zu beachten ist dabei, dass diese Frage nicht unbedingt für das eigene Abonnement beantwortet wurde, sondern im Rahmen einer allgemeinen Bewertung des Ticketangebotes gestellt wurde.

## Abonutzung

Im Vorfeld der Einführung des Tickets wurde die Beschränkung des Angebotes auf ein Abonnement kritisch gesehen. Das Deutschlandticket wurde nun als monatlich kündbares Abonnement eingeführt und ist damit flexibler als die meisten bisherigen Abonnements, die eine längere Vertragslaufzeit vorsahen. Für Gelegenheitsnutzer:innen kann es auf der anderen Seite von Nachteil sein, dass eine langfristige Bindung vorgesehen ist.

Die Schlichtungsstelle fragte deshalb, ob die Nutzer:innen planen, regelmäßig von der Kündigungsmöglichkeit Gebrauch zu machen. Diese Option hat bisher ein vergleichsweise geringer Teil der Befragten für sich geplant.



Abbildung 6 - Abonnementnutzung

## Verbesserungswünsche

Die Befragten wurden weiterhin nach ihren Wünschen an das Angebot gefragt. Dabei wurden Antwortmöglichkeiten vorgeschlagen.

Hierbei wurde auch die häufig in Diskussionen genannte Kritik am ÖPNV-Angebot und der Leistung (Verlässlichkeit) an sich mit aufgenommen, obgleich das kein spezifisches Kriterium eines Tickets ist, sondern das Angebot insgesamt betrifft. Sowohl ein verlässlicheres Angebot als auch ein dichter Takt waren zu dieser Frage tatsächlich die am häufigsten genannten Punkte.

In der Beantwortung waren Mehrfachnennungen möglich. Im Vergleich zwischen dem städtischen und ländlichen Raum ergibt sich eine recht ausgewogene Antwortverteilung.

## Wie könnte das Deutschlandticket noch besser werden?

12

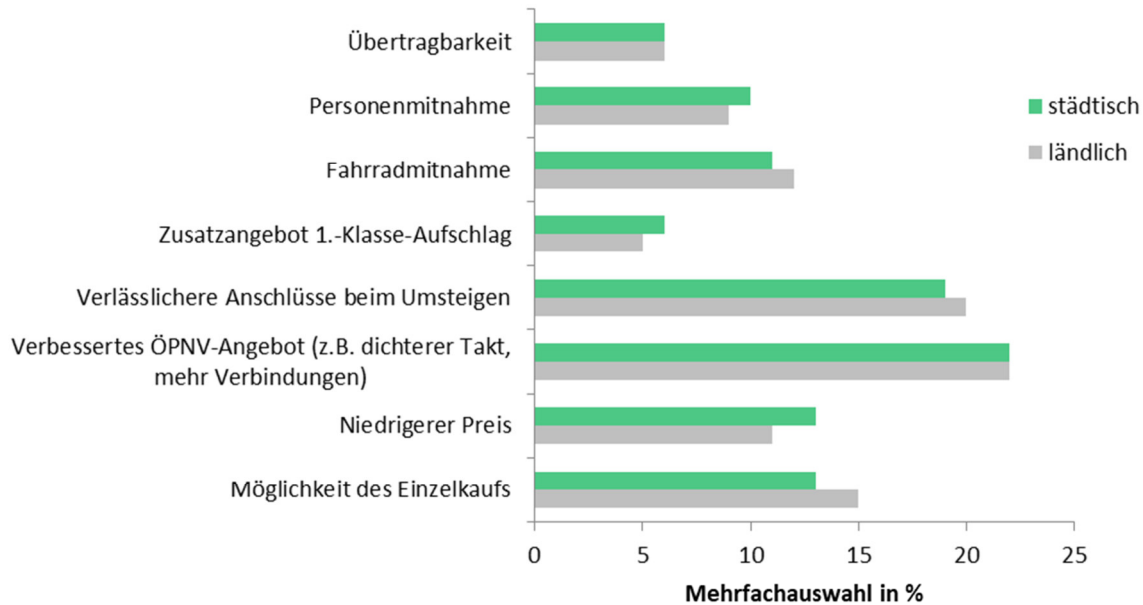


Abbildung 7 - Verbesserungswünsche

### Veränderung des Mobilitätsverhaltens

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wollte wissen, ob sich das Mobilitätsverhalten der Abonent:innen durch den auf Deutschland erweiterten Nutzungsbereich ihres Abonnements schon verändert hat. Hier geben knapp die Hälfte (48 Prozent) an, ihr Verhalten nicht geändert zu haben.

52 Prozent der Befragten haben ihr Verhalten modifiziert (682). Diese Gruppe soll hier näher betrachtet werden: Hinsichtlich der Verlagerung waren Mehrfachantworten möglich. Es geben 49 Prozent an, tatsächlich weniger mit dem Auto zu fahren. Dieser Teil der Antwortenden wohnt ganz überwiegend im städtischen Raum. Damit liegt die Vermutung nahe, dass weitere Fahrtstrecken im ländlichen Raum weiterhin eher mit dem Auto unternommen werden.

Die meisten Antwortenden teilen mit, dass sie insgesamt mehr Fahrten unternommen haben (66 Prozent), die Kund:innen geben an, insgesamt mobiler geworden zu sein und auch private Kontakte werden von 60 Prozent der Befragten häufiger mit Bus und Bahn erreicht.

Einen eher nachteiligen Gesundheitsnutzen durch das Ticket erklären 6 Prozent, die seltener Fahrrad fahren und 10 Prozent, die weniger zu Fuß gehen.

Das deutet darauf hin, dass eine Verlagerung der Verkehre - jedenfalls im städtischen Raum - durch das Deutschlandticket möglich ist und die Nutzer:innen von dem erweiterten Geltungsbereich profitieren. Demnach ist es möglich, dass ein messbarer Schritt hin zu einer Verhaltensänderung bei der Verkehrsmittelwahl durch das Angebot erreicht werden kann.

bei Umstellung  
 des Abos auf  
 D-Ticket

### Hat sich durch das Deutschlandticket Ihr Mobilitätsverhalten geändert?

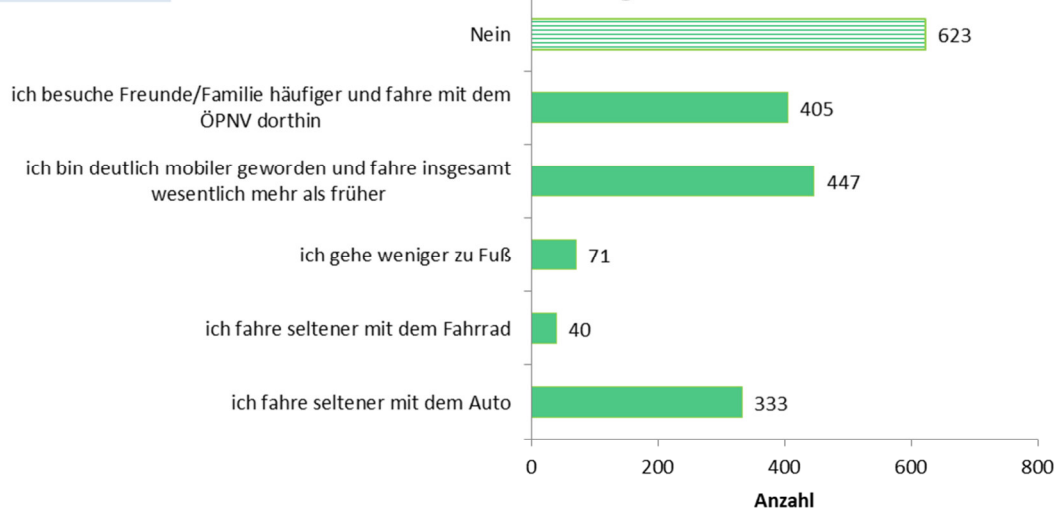


Abbildung 8 - Änderung des Mobilitätsverhaltens

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wollte etwas genauer wissen, wofür das Deutschlandticket von den Befragten, die bereits zuvor schon ein Abo hatten, genutzt wird und hat eine Auswahl vorgegeben. Hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Es zeigt sich, dass der Reisezweck von Ausflügen, über Alltagswege, Freizeitverkehr und den Weg zur Arbeit ausgewogen ist. Hier ist zu beachten, dass diese Frage mit 78 Prozent zu einem ganz überwiegenden Teil von Arbeitnehmer:innen (1001 von 1282 Antworten) ausgefüllt wurde.

bei Umstellung  
des Abos auf  
D-Ticket

### Wofür nutzen Sie das Deutschlandticket?

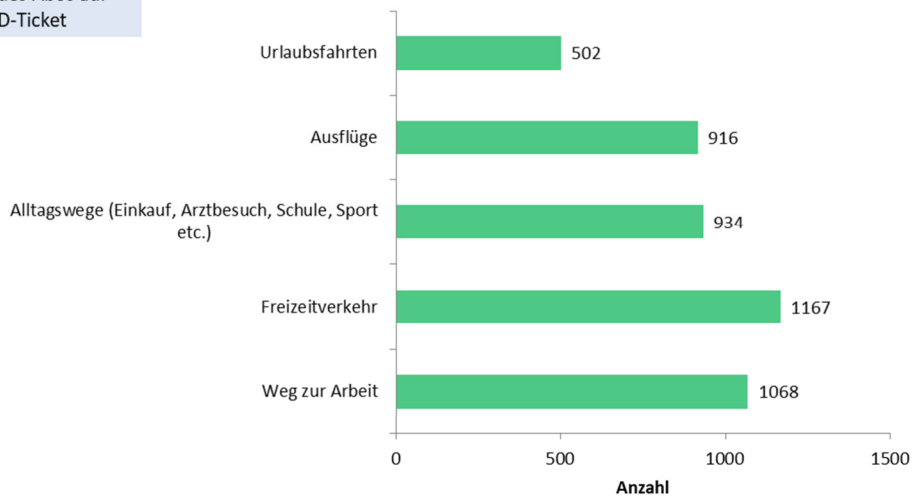


Abbildung 9 - Nutzung des Deutschlandtickets

Mehr als die Hälfte der Befragten, die zuvor bereits ein Abo hatten, nutzt jetzt auch für längere Fahrten trotz der Notwendigkeit von Umstiegen häufiger nur Nahverkehrsverbindungen.

In diesem Kontext ist zu beachten, dass das Ticket bislang bei Buchungen von Fernverkehrsreisen keine ergänzende Berücksichtigung findet. Fahrgäste, die ein Deutschlandticket haben und deshalb nur isoliert die Fernverkehrsdistanz buchen, können dann keine Reisekette nachweisen, auch wenn sie planmäßig den Nahverkehr als Zu- oder Abbringer nutzen. Verpassen sie dann beispielsweise den gebuchten Zug, weil der Zubringer sich verspätet, dann stehen ihnen unter Umständen keine Erstattungen nach den Fahrgastrechten zu.

Die Umfrage der Schlichtungsstelle Nahverkehr durch Civey im Jahr 2022 zeigte, dass diese Aspekte den Reisenden wenig bekannt sind. Die Deutsche Bahn weist in ihrem Buchungssystem seit Einführung des Deutschlandtickets auf die Problematik ausdrücklich hin.

bei Umstellung  
 des Abos auf  
 D-Ticket

**Nutzen Sie durch das Deutschlandticket öfter den Nah- als den Fernverkehr, auch wenn Sie öfter umsteigen müssen?**

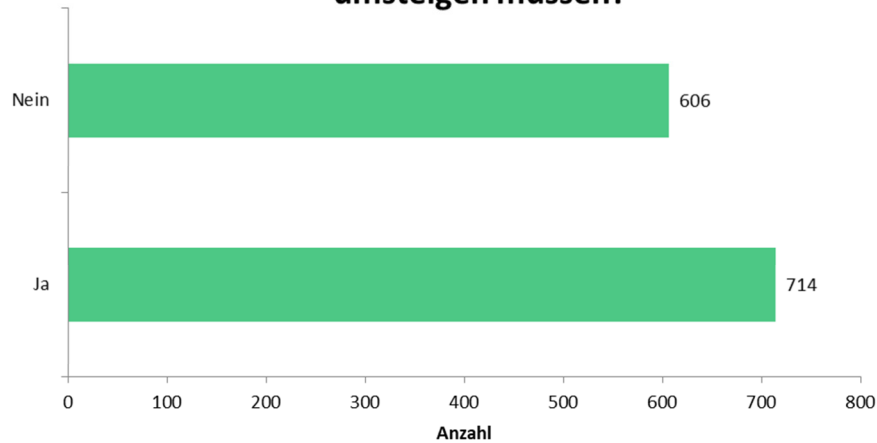


Abbildung 10 - Umstieg Nah- auf Fernverkehr

**Fazit**

In der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind in der Zeit seit Einführung des Deutschlandtickets über 650 Anträge eingegangen, die die Bestell- und Abbuchungsprozesse rund um das Ticket betreffen. Hier konnte in den in mehr als 85 Prozent der Fälle bereits eine Klärung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens herbeigeführt werden.

Die Umfrage der Schlichtungsstelle – durchgeführt drei Monate nachdem das Deutschlandticket am Markt ist - bestätigt den positiven Eindruck eines guten Preis-Leistungsverhältnisses des neuen Angebotes. Verbesserungen wünschen sich die Nutzer:innen ganz überwiegend für das ÖPNV-Angebot und den Takt.

Sie zeigt, dass die Kunden:innen des Deutschlandtickets mit dem jetzigen Angebot insgesamt „gut zufrieden“ sind und der Anteil ihrer Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr sich erhöht hat. Unter diesen Gesichtspunkten ist das Ticket durchaus geeignet, einen messbaren Beitrag zu einer Verkehrswende zu leisten. Allerdings muss man dabei berücksichtigen, dass insbesondere im ländlichen Raum die PKW-Nutzung nach den Angaben der Befragten bisher nicht signifikant verringert wird. Hier werden erfahrungsgemäß längere Wege zurückgelegt, als im städtischen Umfeld.

Die Gruppe der Nichtnutzer:innen des Deutschlandtickets bedarf einer gesonderten Betrachtung und kann aus der Umfrage nur in Teilen beurteilt werden. Für sie ist der Preis von 49,- Euro auch ein Grund, das Deutschlandticket nicht zu beziehen. Dennoch befürworten auch in dieser Gruppe fast 50 Prozent der Befragten mit mindestens drei Sternen das neue Ticketmodell.

Festzustellen ist, dass in beiden Gruppen der Befragten eine hohe Zustimmung zum Deutschlandticket zu verzeichnen ist. Dies kann ein deutlicher Schritt hin zu einer besseren Akzeptanz des ÖPNV sein. Eine gute Angebotsqualität wünschen sich alle Befragten. Hier sollte an Verlässlichkeit, Qualität und Umfang der Leistung weiter gearbeitet werden, damit

der Zuwachs an Fahrgästen aufgefangen und die Zufriedenheit weiter auf hohem Niveau bleibt.

16

Hinsichtlich der Preisgestaltung wird von rund 44 Prozent der Befragten ein niedriger Ticketpreis gewünscht. Hier sollte sensibel darauf geachtet werden, dass manche sich selbst den aktuellen Preis von 49 Euro auf Dauer nur knapp leisten können oder vielleicht auch leisten wollen. Eine Anhebung der Preise, so wie es aktuell diskutiert wird, könnte dazu führen, Menschen von diesem Angebot auszuschließen und dann womöglich auch die klimapolitischen Möglichkeiten, die das Angebot bieten kann, nicht auszuschöpfen. Es ist daher sehr zu begrüßen, dass an ein Semsterticketangebot, ein Schülerticket und ein günstigeres Sozialticket in dem Ticketsortiment gearbeitet wird.

Durch eine Einbindung des Deutschlandtickets in eine Reisekette mittels eines Buttons im Buchungssystem im Sinne von „Deutschlandticket berücksichtigen“ könnte das Ticket insofern optimiert werden, als auch bei Fahrten aus einer Mischung von Nah- und Fernverkehr die Rechtssicherheit steigen würde, weil Fahrgastrechte auch für den zu- und abbringenden Verkehr Anwendung fänden.

Düsseldorf, 30.11.2023

Melanie Schliebener / Streitmittlerin  
Leiterin Schlichtungsstelle Nahverkehr

Dr. Annette Krapp / Fachsachbearbeiterin

#### Weiterführende Infos und Links:

- Bei Problemen im Nahverkehr unterstützt die Schlichtungsstelle Nahverkehr:  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)