



MARKTCHECK DEUTSCHLANDTICKET

April 2023

verbraucherzentrale

Bundesverband

Untersuchungsdesign

Untersuchungsmethode: Online-Marktcheck

Stichprobe: Internetseiten der 10 Verkehrsunternehmen und 5 Verkehrsverbänden mit den deutschlandweit höchsten Fahrgastzahlen*, die über ihre Internetseite sowohl das Deutschlandticket als auch andere Nahverkehrs-Abonnements verkaufen

Erhebungszeitraum: 22. März bis 4. April 2023

Hinweis: Smartphone-Apps oder die Situation vor Ort wurden nicht geprüft

* Quelle: VDV-Statistik 2020, <https://www.vdv.de/vdv-statistik-2020.pdf> (abgerufen am 15.03.2023)

Übersicht zu Leistungsunterschieden des Deutschlandtickets

Das Informationsangebot zu Leistungsunterschieden des Deutschlandtickets im Vergleich zu aktuellen ÖPNV-Abos ist dürftig. Während fünf der zehn untersuchten ÖPNV-Unternehmen eine tabellarische oder grafische Übersicht der Unterschiede anbieten, macht dies keiner der fünf untersuchten Verbände.

Verkehrsunternehmen



Verkehrsverbände



Übersicht zu Leistungsunterschieden:  vorhanden  nicht vorhanden

Basis: Internetseiten von 10 Verkehrsunternehmen und 5 Verkehrsverbänden
Prüfkategorie: Gibt es auf der Internetseite des Anbieters eine Übersicht in grafischer oder tabellarischer Form, die die Unterschiede in den Leistungen des Deutschlandtickets mit denen anderer Abo-Angebote des Anbieters vergleicht?

verbraucherzentrale

Bundesverband

Deutschlandticket und Schalterkauf

Der Erwerb des Deutschlandtickets für Menschen ohne Smartphone oder Internet ist nicht überall möglich. Nur drei von zehn untersuchten Nahverkehrsunternehmen bieten die Option an, bei den untersuchten Verkehrsverbänden sind es drei von fünf. Bei drei Unternehmen und einem Verbund gibt es keine Informationen zum Kauf an einem Schalter oder Kundencenter.

Verkehrsunternehmen



Verkehrsverbände



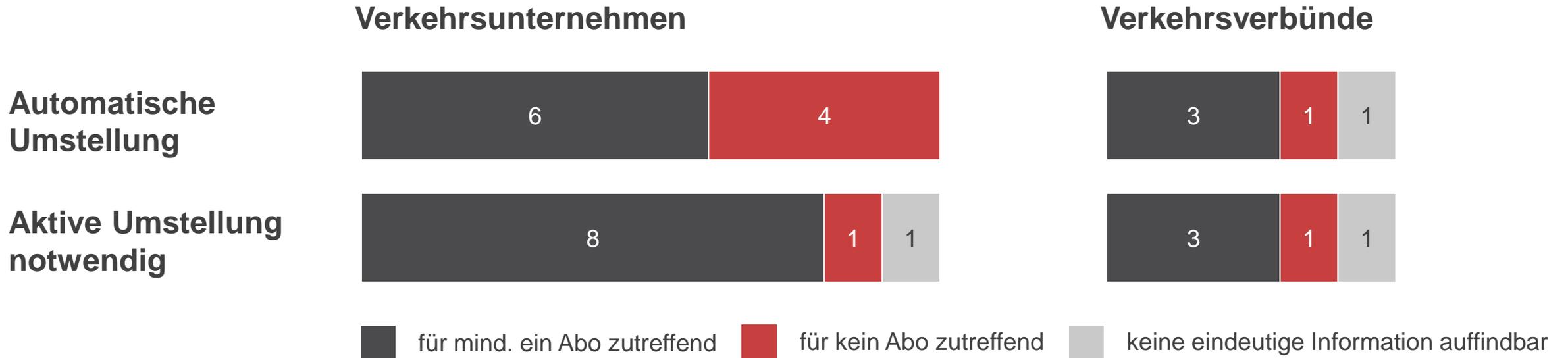
Erwerb an einem Schalter/Kundencenter: möglich nicht möglich keine eindeutige Information auffindbar

verbraucherzentrale

Bundesverband

Uneinheitliche Umstellung auf das Deutschlandticket

Fahrgäste mit bestehendem Abo müssen genau prüfen, ob sie selber aktiv werden müssen. Die meisten der untersuchten Anbieter haben sowohl Abos mit automatischer Umstellung als auch solche, bei denen Verbraucher:innen für einen Wechsel von sich aus tätig werden müssen.



Basis: Internetseiten von 10 Verkehrsunternehmen und 5 Verkehrsverbänden
Prüfkategorie: Automatische Umstellung: Gibt es für mindestens ein Abo-Produkt des Anbieters eine automatische Umstellung auf das Deutschlandticket?
Aktive Umstellung notwendig: Ist für mindestens ein Abo-Produkt des Anbieters eine aktive Umstellung auf das Deutschlandticket notwendig?

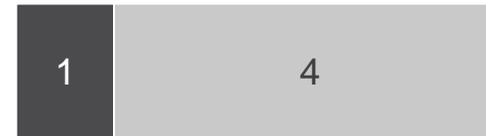
Umgang mit Vorauszahlungen bestehender Abos

Die meisten der untersuchten Anbieter lassen ihre Kund:innen im Unklaren, wie mit bereits vorausbezahlten Beiträgen für ÖPNV-Abos beim Wechsel zum Deutschlandticket umgegangen wird. Sieben von zehn Unternehmen und vier von fünf Verbänden bieten keine beziehungsweise keine eindeutigen Informationen dazu auf ihrer Internetseite an.

Verkehrsunternehmen



Verkehrsverbände



Erstattung nicht genutzter Monatskosten:



vollständige Erstattung



keine eindeutige Information auffindbar

verbraucherzentrale

Bundesverband

Basis: Internetseiten von 10 Verkehrsunternehmen und 5 Verkehrsverbänden
Prüfkategorie: Verbraucher:innen haben häufig bereits Vorauszahlungen für ihr bestehendes Abo geleistet (z. B. bei einer Jahreskarte).
Wie ist die Rückerstattung dieser bereits gezahlten Beträge im Falle einer Umstellung dieses Abos auf das Deutschlandticket bei dem Anbieter geregelt?