

# ÖFFENTLICHER PERSONENNAHVERKEHR (ÖPNV) – VOM VERBRAUCHER HER DENKEN!

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv)

15. August 2018

## **Impressum**

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Mobilität & Reisen*

*Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin*

*mobilitaet@vzbv.de*

# INHALT

<b>I. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>3</b>
<b>II. ÖPNV IST RÜCKGRAT EINER ZUKUNFTSORIENTIERTEN UND NACHHALTIGEN MOBILITÄT</b>	<b>5</b>
<b>III. DER ÖPNV MUSS EINFACHER WERDEN</b>	<b>6</b>
<b>IV. DER ÖPNV MUSS FÜR ALLE VERBRAUCHER BEZAHLBAR SEIN</b>	<b>8</b>
<b>V. DER ÖPNV MUSS ZUVERLÄSSIGER WERDEN</b>	<b>11</b>
<b>VI. DER ÖPNV MUSS BEDARFSGERECHTER WERDEN</b>	<b>12</b>
<b>VII. DER ÖPNV MUSS MODERNER UND FLEXIBLER WERDEN</b>	<b>14</b>
<b>VIII. DER ÖPNV MUSS UMWELTVORREITER SEIN</b>	<b>17</b>
<b>IX. ANHANG</b>	<b>19</b>
<b>X. ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>19</b>

# I. ZUSAMMENFASSUNG

Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) stellt für Verbraucherinnen und Verbraucher eine wichtige Säule in der individuellen Mobilität dar. Busse und Bahnen tragen dazu bei, dass auch nichtmotorisierte Menschen am gesellschaftlichen Leben im Sinne der öffentlichen Daseinsvorsorge teilhaben können. Damit der ÖPNV seinen Beitrag zu einer nachhaltigen und zukunftsfähigen Mobilität leisten und ausbauen kann, müssen das Angebot und die Qualität besser werden. Aus Verbrauchersicht muss der ÖPNV vor allem einfacher, zuverlässiger, bedarfsorientierter, modernen und flexibler werden und dabei bezahlbar sein. Kurzum der ÖPNV muss mehr von den Bedürfnissen und Erwartungen der Verbraucher her gedacht werden, nur dann kann die umwelt- und klimapolitisch notwendige Verkehrswende gelingen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert daher:

- ❖ Tarife, Beförderungsbedingungen und Fahrkartenautomaten müssen (bundesweit) harmonisiert werden (zumindest in wesentlichen Grundangeboten), um Verständlichkeit und somit Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen.
- ❖ Verbundübergänge dürfen keine unplausiblen Preissprünge zur Folge haben, die Entfernung zwischen zwei Haltepunkten muss wichtiges Fahrpreiskriterium sein.
- ❖ Tarifsysteme, Netzpläne und Beförderungsbedingungen müssen leicht verständlich und diskriminierungsfrei erläutert werden.
- ❖ Angebote und Dienstleistungen via Unternehmens- bzw. Verbundhomepage und App müssen intuitiv dargestellt werden.
- ❖ Beim so genannten Erhöhten Beförderungsentgelt (EBE) braucht es eine fahrgastfreundliche Kulanzregelung für „Graufahrer“, Schwarzfahren sollte, ähnlich wie zu schnelles Autofahren, als Ordnungswidrigkeit eingestuft werden.
- ❖ Neue Mobilitätsdienstleistungen müssen tariflich berücksichtigt werden, die komplette Tür-zu-Tür-Verbindung ist für Verbraucher relevant.
- ❖ Der Preisanstieg von Tickets muss verhältnismäßig sein und darf nicht über dem Anstieg der allgemeinen Lebenshaltungskosten liegen, insbesondere bei nicht mitsteigendem Nahverkehrsangebot.
- ❖ Tarifliche Anreize zum Umstieg auf den ÖPNV sollen modellhaft erprobt und die Nutzerfinanzierung langfristig erneuert werden.
- ❖ Das Bundes-GVFG sollte auf 1 Mrd. Euro/Jahr erhöht und dynamisiert werden sowie die Mittel für Sanierung bestehender Verkehrsinfrastrukturen verwendet werden.
- ❖ Alle Bundesländer müssen eine verkehrliche Zweckbindung für die Folgeregelung der Entflechtungsmittel beschließen.
- ❖ Die Trassenpreise und Stationsentgelte müssen deutlich gesenkt werden, um Fahrgäste zu entlasten und mehr Schienenverkehr zu schaffen.
- ❖ Zusätzliche Finanzierungsoptionen wie die Nutznießerfinanzierung müssen ergebnisoffen geprüft und mittelfristig eingeführt werden.
- ❖ Der ÖPNV muss bei der Verkehrs- und Stadtplanung stärker berücksichtigt werden.

- ❖ Die Verlässlichkeit des ÖPNV-Systems muss durch bessere Wartung und Pflege von Fahrzeugen und Infrastruktur erhöht werden.
- ❖ Fahrgäste müssen im Schadensfall zuverlässig und in Echtzeit informiert werden, sowohl vor Ort wie auch digital.
- ❖ Fahrgastrechte im Schadensfall sind zu stärken, Mobilitätsgarantien verstärkt einzuführen.
- ❖ Öffentliche Mittel zur Finanzierung des ÖPNV müssen effizienter verwendet sowie eine verbindliche Rechenschaftspflicht gegenüber Mittelgebern und Öffentlichkeit eingeführt werden.
- ❖ Verbindliche Angebots- und Qualitätsziele für ÖPNV-Unternehmen müssen festgelegt und unabhängige und vergleichende Dienstleistungstests eingeführt werden.
- ❖ Eine bundesweite, unabhängige Fahrgastvertretung („Fahrgaststimme“) muss angestoßen, gefördert und etabliert werden.
- ❖ Effizienzsteigerungen durch verstärkte Verbundkooperationen bzw. Zusammenlegung von Verbänden müssen angekurbelt werden.
- ❖ Ein „Hausanschluss für Mobilität“ muss eingeführt werden.
- ❖ Die Schaffung eines „integralen Taktfahrplanes“, der zügige Anschlussverbindungen und kurze Wartezeiten ermöglicht muss vorangebracht werden.
- ❖ Zentrale und dezentrale Angebote im öffentlichen Verkehr müssen stärker verknüpft werden.
- ❖ Die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) muss, insbesondere um leichter neue Mobilitätsangebote am Markt einführen und erproben zu können, umgesetzt werden und die Anforderungen für Taxidienste modernisiert werden.
- ❖ Alle Verkehrsmittel müssen in übergreifenden Informationsmedien abgebildet werden, die Daten (statisch und in Echtzeit) müssen Dritten zur Verfügung gestellt werden.
- ❖ Die Bedürfniskette „Informieren – Buchen – Bezahlen“ muss verkehrsmittelübergreifend, niederschwellig und möglichst aus einer Hand zur Verfügung stehen. Entsprechende IT-Strukturen und abgestimmte Tarifierungs- bzw. Zahlungsvereinbarungen sind zwischen den verschiedenen Anbietern – bundesweit – zu entwickeln.
- ❖ Datenschutz und Datensicherheit müssen durchgehend auf hohem Niveau gewährleistet sein.
- ❖ Die Nichtinanspruchnahme digitaler Informations- und Buchungsangebote darf zu keiner Exklusion führen, Mobilität muss auch künftig offline möglich sein.
- ❖ Verkehrsunternehmen und Kommunen müssen durch den Bund finanziell unterstützt werden, um Investitionen in saubere und effizientere Fahrzeuge zu ermöglichen.
- ❖ Die notwendigen Investitionen in effizientere Fahrzeuge dürfen nicht durch höhere Ticketkosten gegenfinanziert werden, da dies den ÖPNV für Verbraucher weniger attraktiv macht.
- ❖ Die Umweltvorteile des ÖPNV müssen aktiv beworben und so die Nutzungsbereitschaft erhöht werden.

## II. ÖPNV IST RÜCKGRAT EINER ZUKUNFTS-ORIENTIERTEN UND NACHHALTIGEN MOBILITÄT

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) hat für Verbraucherinnen und Verbraucher<sup>1</sup> eine wichtige Sicherungsfunktion. Die Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs bieten sichere und bezahlbare Mobilität für alle und ermöglichen gesellschaftliche Teilhabe. Der ÖPNV ist nicht nur eine tragende Säule der Daseinsvorsorge in Städten und Kommunen, sondern stellt das Rückgrat für eine zukunftsorientierte und nachhaltige Mobilität dar. Busse und Bahnen sind dabei die Basis für eine multimodale Vernetzung. Eine wirkliche Verkehrswende ist ohne die Stärkung des ÖPNV nicht machbar. Um mehr Verbraucher zum Umsteigen auf den ÖPNV zu bewegen, muss er attraktiver und mehr von der Nachfrageseite her gedacht und organisiert werden. Zwar nimmt die Anzahl der Fahrgäste im ÖPNV deutschlandweit seit Jahren kontinuierlich zu, aber in dünner besiedelten Gebieten verliert der Nahverkehr weiterhin an Bedeutung. Neben den strukturellen Unterschieden und Möglichkeiten zwischen Stadt und Land gibt es eine Vielzahl von Hemmnissen, die Menschen bei der Nutzung von Bussen und Bahnen stören oder sogar davon abhalten: schlecht abgestimmte Fahrpläne, Unpünktlichkeit der Fahrzeuge oder der schlechte Zustand von Haltestellen, Bahnhöfen und Fahrzeugen. Neben den harten Faktoren wie dem Preis spielen also auch die weichen Faktoren wie Freundlichkeit und Service eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für oder gegen den ÖPNV. Im Rahmen eines vom Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) beauftragten und von der Prognos AG durchgeführten Verbrauchermonitorings wurden 2009 mithilfe einer repräsentativen Erhebung die aus Verbrauchersicht größten Hemmnisse bei der Nutzung des ÖPNV abgefragt<sup>2</sup>. Die insgesamt größten Hürden der Befragten waren dabei:

- Der öffentliche Verkehr (ÖV) ist beim Umsteigen nicht gut aufeinander abgestimmt (70,5 Prozent trifft voll/eher zu)
- Das Tarifsystem im ÖV ist unübersichtlich (67,7 Prozent)
- Der ÖV ist oft unpünktlich (66,6 Prozent)
- Abstände zwischen einzelnen Abfahrtszeiten sind zu groß (63,3 Prozent)
- Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu voll (62,4 Prozent)
- Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu teuer (62,2 Prozent)
- Haltestellen/Bahnhöfe sind in einem schlechten Zustand (61,7 Prozent)
- Die Fahrt dauert mir zu lange (60,6 Prozent)
- Bedienungsunfreundliche Fahrkartenautomaten (59,7 Prozent)

---

<sup>1</sup> Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes

<sup>2</sup> Das von der Prognos AG Berlin bearbeitete Verbrauchermonitoring lieferte aus Sicht der Verbraucher Erkenntnisse zu klimafreundlichen Bewusstsein und Verhalten und diente dem Klimaprojekt des vzbv als Grundlage für die Arbeit. Neuere Zahlen liegen dem vzbv nicht vor. Da es in den genannten Kritikpunkten keine wesentlichen Verbesserungen gegeben hat, kann die Tendenz als weiterhin gültig betrachtet werden.

- Der Geruch im ÖV ist mir unangenehm (56,2 Prozent)

Bei den Antworten gibt es jedoch zum Teil große Unterschiede zwischen kleinen und großen Städten, zudem bewerten ÖPNV-Nutzer die Hemmnisse grundsätzlich weniger kritisch als ÖPNV-Nichtnutzer. Während bei Nicht-Nutzern die geringe Taktfrequenz und die lange Fahrdauer abschreckend wirkt, sind für Nutzer die Unpünktlichkeit und schlecht abgestimmte Umstiege Negativfaktoren. Die Unübersichtlichkeit des Tarifsystems stellt jedoch für beide Gruppen ein starkes Hemmnis dar (siehe Anhang).

### III. DER ÖPNV MUSS EINFACHER WERDEN

Unverständliche Tarifsysteme und bedienungsunfreundliche Fahrkartenautomaten halten viele Verbraucher davon ab, den ÖPNV zu nutzen. Die Tatsache, dass mancherorts in Volkshochschulkursen der Weg zum richtigen Ticket gelehrt wurde<sup>3</sup>, belegt die Komplexität des Systems. Spätestens wenn der heimische Verbund einmal verlassen wird und an anderem Ort ein Ticket zu kaufen ist, scheitern auch viele versierte Experten. Ziel eines verbraucherfreundlichen Nahverkehrs muss es sein, **leicht verständlich, einfach nutzbar und möglichst flexibel** zu sein. Elementare Aufgaben sind dabei die kundenorientierte Gestaltung von Fahrzeugen und Stationen, die leicht verständliche Darstellung und Erläuterung von Tarifsystem, Netzplänen und Beförderungsbedingungen und eine Erleichterung des Übergangs zwischen den verschiedenen Angeboten des klassischen ÖPNV und neuen Mobilitätsdiensten wie Car- und Bikesharing.

Ein aus Fahrgastsicht häufiges Problem ist der **Übergang von einem Verbund in einen anderen**. Der Erwerb entsprechender Fahrkarten ist zwar meist möglich, jedoch oft zu unverhältnismäßig hohen Kosten. Hier ist die Politik gefordert, eine verbraucherfreundliche Lösung zu finden. Die Entfernung zwischen zwei Haltestellen sollte die Grundlage für die Fahrpreisbestimmung sein, nicht der Wechsel von einem Tarifgebiet ins andere. Die verpflichtende Einführung entsprechender Übergangstarife für Fahrten von einen in den anderen Verbund könnte eine Lösung darstellen.

Darüber hinaus führen die stark divergierenden Tarif- und Beförderungsbedingungen dazu, dass Verbraucher sich nicht zurechtfinden und das richtige Ticket nicht lösen können. Dies wird noch deutlicher, wenn man sich die **unterschiedlichen Bedingungen und Definitionen** bei der Nutzung der Verkehrsmittel in verschiedenen Regionen vergegenwärtigt. Der Ermäßigungstarif gilt mal bis 13 und mal bis 14 Jahre, die Tageskarte 24 Stunden ab Entwertung oder nur bis Betriebsschluss und in dem einen Verbund ist die Mitnahme eines großen Gepäckstückes oder Fahrrads inklusive, in einem anderen Verbund muss ein separates Ticket gekauft werden. Die Entwertung des Tickets muss auf dem Bahnsteig bzw. an der Haltestelle oder im Fahrzeug erfolgen. Dies ist nicht nur verwirrend für Fahrgäste, sondern einer der Gründe, warum Fahrgäste unabsichtlich zu Schwarzfahrern werden<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Zum Beispiel: <http://www.vcd-pforzheim.de/presse/2009/16-2009/index.html>

<sup>4</sup> So verlangt der Gesetzgeber in der Begründung zur Verordnung zur Änderung von Vorschriften über das erhöhte Beförderungsentgelt Kulanz von den Verkehrsunternehmen: „Insbesondere bei Ortsunkundigen, Kindern, älteren Personen oder Fahrgästen, die einen falschen Fahrschein gelöst haben...“ und mahnt Maßnahmen „insbesondere beim Tarif und Vertrieb an, um sicherzustellen, dass unbeabsichtigtes „Schwarzfahren“ möglichst vermieden wird“.

Defizite bei der Verständlichkeit von Tarif- oder Beförderungsbedingungen auf Kosten der Fahrgäste zu lösen lehnt der vzbv strikt ab. Als Beispiel sei hier das **Erhöhte Beförderungsentgelt (EBE)** genannt. Viele Fahrgäste kaufen aufgrund unklarer Tarif- und Beförderungsbedingungen oder komplizierter Fahrscheinautomaten unabsichtlich ein falsches Ticket (Graufahrer), werden aber trotzdem als Schwarzfahrer behandelt. Problematisch ist, dass es sich dabei nicht wie zum Beispiel bei Geschwindigkeitsübertretungen mit dem Auto um eine Ordnungswidrigkeit handelt, sondern Schwarzfahren als Straftat bewertet wird. Doch statt das Problem grundlegend anzugehen und den Erwerb der richtigen Tickets zu vereinfachen, wurde im Jahr 2015 durch die Erhöhung des EBE von 40 Euro auf 60 Euro die Situation sogar verschärft.

Aus tariflicher Sicht ist auch der Entwicklung ergänzender Mobilitätsangebote in den letzten Jahren Rechnung zu tragen. Während früher die einzelne Busfahrt die Entscheidungsgrundlage für die Fahrgäste war, spielt heute vielmehr die **gesamte Reisekette**, also die **Tür-zu-Tür-Verbindung** die entscheidende Rolle. Dabei können die klassischen, liniengebundenen Verkehrsmittel nur noch ein Teil der Reisekette sein und durch flexible Bedienformen wie Rufbusse oder Anrufsammeltaxi oder Leihräder für den ersten oder letzten Kilometer ergänzt werden.

Das separate Informieren, Buchen und Bezahlen der verschiedenen Transportmittel ist nicht mehr zeitgemäß und sogar ein Hindernis bei der Nutzung. Der Service aus einer Hand, der Verbrauchern mit einmaliger Anmeldung Zugang zum Angebot des ÖPNV bietet sowie intermodale Mobilität ermöglicht, muss das Ziel sein. In einem ersten Schritt müssen die Nahverkehrsunternehmen und -verbände ihre Informations- und Vertriebskanäle öffnen und zusammenführen. Um die Komplexität der Programmierung zu reduzieren, müssen wesentliche Tarif- und Beförderungsbedingungen vereinheitlicht werden.

Neue Mobilitätsangebote, wie Car- oder Bikesharing, bereichern und ergänzen den ÖPNV, deshalb müssen Barrieren für die Integration dieser Services gesenkt werden. Neben der technischen Integration dieser Mobilitätsangebote in die Online-Informationssysteme und Buchungssysteme der klassischen ÖPNV-Anbieter beinhaltet dies auch eine tarifliche Berücksichtigung. Kombiangebote (z. B. Monatskarte plus Freiminutenkontingent für Bikesharing) könnten interessante Angebote darstellen, die die Flexibilität von Sharing-Angeboten mit dem verlässlichen liniengebundenen ÖPNV verbinden.

#### **Der vzbv fordert:**

- ❖ Tarife, Beförderungsbedingungen und Fahrkartenautomaten müssen (bundesweit) harmonisiert werden (zumindest in wesentlichen Grundangeboten), um Verständlichkeit und somit Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen.
- ❖ Verbundübergänge dürfen keine unplausiblen Preissprünge zur Folge haben, die Entfernung zwischen zwei Haltepunkten muss wichtiges Fahrpreiskriterium sein.
- ❖ Tarifsysteme, Netzpläne und Beförderungsbedingungen müssen leicht verständlich und diskriminierungsfrei erläutert werden.
- ❖ Angebote und Dienstleistungen via Unternehmens- bzw. Verbundhomepage und App müssen intuitiv dargestellt werden.
- ❖ Beim so genannten Erhöhten Beförderungsentgelt (EBE) braucht es eine fahrgastfreundliche Kulanzregelung für „Graufahrer“, Schwarzfahren sollte, ähnlich wie zu schnelles Autofahren, als Ordnungswidrigkeit eingestuft werden.

- ❖ Neue Mobilitätsdienstleistungen müssen tariflich berücksichtigt werden, die komplette Tür-zu-Tür-Verbindung ist für Verbraucher relevant.

## IV. DER ÖPNV MUSS FÜR ALLE VERBRAUCHER BEZAHLBAR SEIN

Damit der ÖPNV individuelle Mobilität in der Stadt und auf dem Land sichert, müssen die Ticketpreise erschwinglich sein. In den letzten Jahren ist das Preisniveau des öffentlichen Verkehrs jedoch überdurchschnittlich gestiegen (siehe Abbildung 1). Die Entwicklung des Preisindex für den öffentlichen Nahverkehr liegt deutlich über dem für den gesamten Verkehr und in noch stärkerem Maße über dem für Kraftfahrer. Dieser überproportionale Anstieg ist aber nicht mit einem entsprechenden Angebotszuwachs einhergegangen. Während zwischen 2007 und 2016 der Preisindex für kombinierte Verkehrsleistungen, d. h. die Personenbeförderung in Verkehrsverbänden, um fast 30 Prozent gestiegen ist, nahm die Verkehrsleistung<sup>5</sup> im öffentlichen Personennahverkehr um lediglich 13 Prozent zu. Je weiter die Schere auseinandergeht, desto weniger sind Verbraucher bereit, sich für den Nahverkehr zu entscheiden.

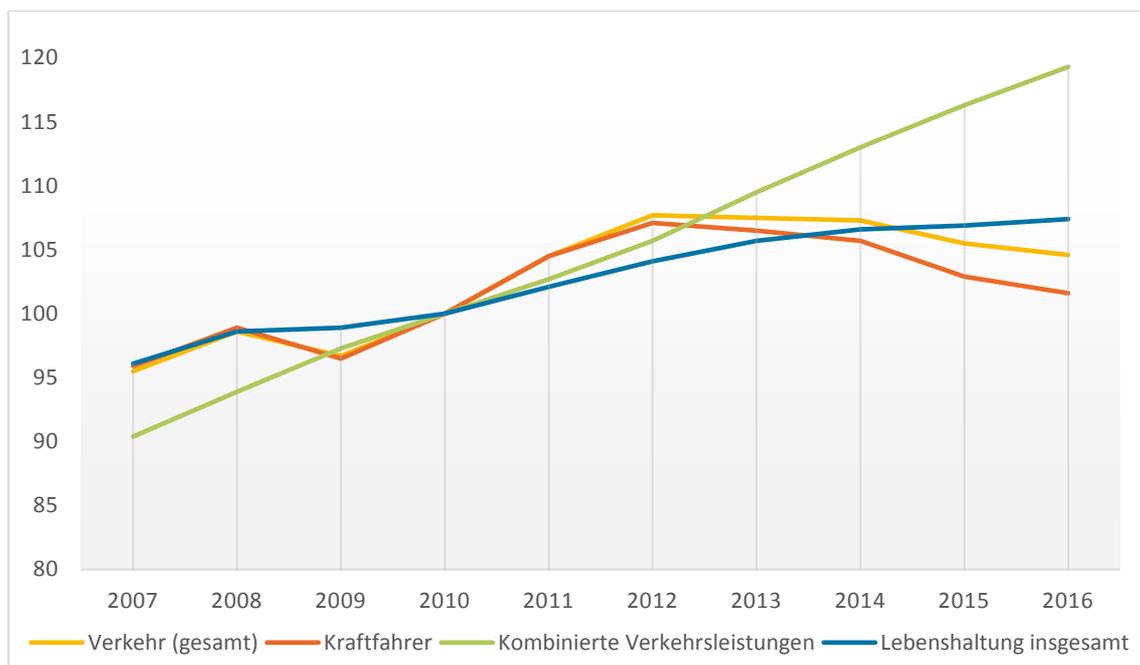


Abbildung 1: Preisindizes für verschiedene Bereiche (2010 = 100)

Quelle: Mobilität in Zahlen 2017/2018, eigene Darstellung

Der ÖPNV erhält seine Mittel aus Fahrgelderlösen durch Ticketverkäufe (Nutzerfinanzierung) und einer Vielzahl öffentlicher Zuwendungen durch Bund, Länder und Kommunen. Der Preis, den Fahrgäste für den Nahverkehr vor Ort zahlen müssen, ist, wie Abbildung 2 zeigt, je nach Stadt oder Verkehrsverbund höchst unterschiedlich.

<sup>5</sup> Die Verkehrsleistung beschreibt das Produkt aus zurückgelegter Strecke und der Anzahl der beförderten Personen; 2016 betrug sie im ÖPNV rund 113 Mrd. Personenkilometer (Pkm); für dem MIV (Motorisierten Individualverkehr) betrug sie im selben Jahr rund 966 Mrd. Pkm.

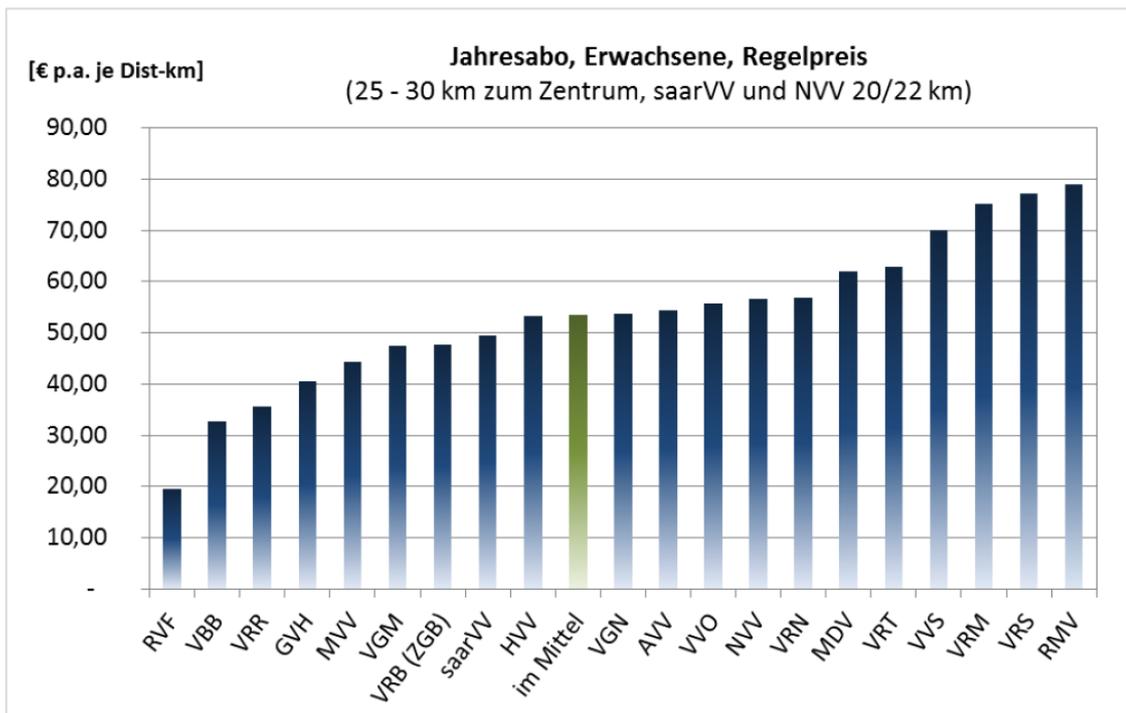


Abbildung 2: Fahrpreisvergleich für Abonnements ausgewählter Verkehrsverbände.

Quelle: BPV (2014): Der ÖV-Beitrag - Sicherung der ÖPNV-Finanzierung in den Kommunen

Zwar ist es aus Kundensicht akzeptabel, für ein gutes Angebot und verlässlichen Service mehr zu zahlen als für ein reines Grundangebot. Jedoch dürfen bei der Entwicklung der Ticketpreise die allgemeinen Lebenshaltungskosten und die Lohnentwicklung nicht ausgeklammert werden. Eine über die Entwicklung der allgemeinen Lebenshaltungskosten hinausgehende, **drastische Erhöhung der Preise ist nicht vermittelbar**. Kunden sind kaum bereit, jedes Jahr mehr für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu zahlen, wenn die Gegenleistung in Form von Angebot und Service nicht mitwächst, sondern stagniert oder sogar rückläufig ist. Dies mündet unweigerlich in einer geringeren Nachfrage und somit sinkenden Fahrpreiserlösen. Die Höhe der Ticketpreise stellt eine Hürde zur Nutzung des ÖPNV gerade für Nicht-Nutzer dar. Deswegen sind innovative Tarifmodelle wie Schnuppertickets, Nahverkehrsabgabe oder auch fahrscheinloser Nahverkehr überlegenswerte Anreize für den Umstieg vom eigenen Auto auf Busse und Bahnen. Jedoch kann eine Preissenkung nur neue Fahrgäste überzeugen, wenn das Angebot und die Qualität stimmen. Kostengünstige Tickets müssen mindestens für Schüler, Auszubildende, Senioren und einkommensschwache Menschen angeboten werden.

Grundsätzlich ist es wichtig, dass es einen verlässlichen und langfristigen Rahmen für die öffentliche Förderung des Nahverkehrs geben muss, damit Unternehmen und Kommunen Planungssicherheit erhalten und das Angebot nachhaltig und nachfrageorientiert ausweiten können. Die aus Sicht des vzbv wichtigsten Punkte sind dabei:

- Der vzbv begrüßt den Vorschlag der Bundesregierung, die Mittel aus dem **Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG)** bis 2021 auf eine Milliarde Euro pro Jahr zu erhöhen und danach jährlich zu dynamisieren. Mit den zusätzlichen Mitteln des heute für rund 20 Jahre überzeichneten Bundes-GVFG erhalten die Kommunen für bundesweit bedeutsame Verkehrsprojekte zusätzliche Unterstützung. Wichtig ist

dabei, dass die zusätzlichen Gelder auch für Erhaltungsinvestitionen, wie die Sanierung der Schieneninfrastruktur, genutzt werden können.

- Die bisherige Regelung zu den **Entflechtungsmitteln**, nach denen die Länder vom Bund jährlich 1,335 Mrd. Euro für Investitionen in den kommunalen Straßenbau und den ÖPNV erhalten, läuft 2019 aus. Nach der Neuregelung der Bund-Länder-Finanzbeziehung erhalten die Länder ab 2020 mehr Mittel aus dem Umsatzsteueraufkommen des Bundes, sind im Gegenzug aber für Investitionen in die Verkehrsinfrastruktur zuständig. Damit die Mittel auch wirklich im Verkehr landen, sind die Länder aufgefordert, eine **verkehrliche Zweckbindung** zu beschließen. Die teilweise in Koalitionsvereinbarungen der Länder vereinbarten entsprechenden Absichtserklärungen müssen schnellstens umgesetzt werden, die anderen Länder müssen ebenfalls folgen.
- Die Verlängerung der **Regionalisierungsmittel** bis 2031 und eine jährliche Dynamisierung gibt den Bundesländern langfristige Sicherheit für Angebote im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und wird vom vzbv begrüßt. Die bei der Revision des Regionalisierungsgesetzes vereinbarte Begrenzung der Dynamik des Anstieges der Stations- und Trassenentgelte kann jedoch nur ein erster Schritt sein.

Die **Trassenpreise**, also die Nutzungsgebühren für Zugfahrten auf dem deutschen Schienennetz, sind in den vergangenen Jahren stark gestiegen, zum Beispiel deutlich stärker als die Erhöhung der Regionalisierungsmittel. Dies verhindert den Ausbau des SPNV. Eine Senkung der Trassenpreise (inkl. Stationsentgelte) ist aus Sicht des vzbv dringend notwendig, um die zu beobachtende Preisspirale zu durchbrechen, Zugverkehr zu verbilligen und bei gleich hohen öffentlichen Mitteln das Zugangebot, insbesondere im SPNV, zu erhöhen. Taktverdichtungen und die Inbetriebnahme neuer Strecken könnten so möglich werden und den ÖPNV insgesamt attraktiver und leistungsstärker machen. Die aktuelle Bundesregierung hat in ihrem Koalitionsvertrag die Senkung der Trassenpreise angekündigt. Um das Ziel der Kostenentlastung und der Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit des Schienenverkehrs zu erreichen, muss die Bundesregierung diese Maßnahme schnellstens umsetzen. Aus Fahrgastsicht ist es dabei wichtig, dass geringere Trassenpreise auch an die Kunden in Form von günstigeren Ticketpreisen zumindest zum Teil weitergegeben werden.

Neben öffentlichen Zuschüssen und der direkten Nutzerfinanzierung müssen auch zusätzliche Finanzierungsoptionen geprüft und mittelfristig umgesetzt werden. Neben den Fahrgästen gibt es eine Vielzahl an Akteuren, die von guten ÖPNV-Anbindungen indirekt profitieren. Dazu zählen unter anderem Arbeitgeber, Einzelhändler oder Private, deren Immobilien zum Beispiel durch einen guten ÖPNV-Anschluss an Wert gewinnen. Diese **Nutznieser des ÖPNV** sollten somit auch an der Finanzierung beteiligt werden. In Frankreich müssen zum Beispiel Arbeitgeber mit mehr als neun Angestellten eine Verkehrssteuer (*versement transport*) für die Investitions- und Betriebskosten des ÖPNV zahlen.

#### Der vzbv fordert:

- Der Preisanstieg von Tickets muss verhältnismäßig sein und darf nicht über dem Anstieg der allgemeinen Lebenshaltungskosten liegen, insbesondere bei nicht mitsteigendem Nahverkehrsangebot.
- Tarifliche Anreize zum Umstieg auf den ÖPNV sollen modellhaft erprobt und die Nutzerfinanzierung langfristig erneuert werden.

- ❖ Das Bundes-GVFG sollte auf 1 Mrd. Euro/Jahr erhöht und dynamisiert werden sowie die Mittel für Sanierung bestehender Verkehrsinfrastrukturen verwendet werden.
- ❖ Alle Bundesländer müssen eine verkehrliche Zweckbindung für die Folgeregelung der Entflechtungsmittel beschließen.
- ❖ Die Trassenpreise und Stationsentgelte müssen deutlich gesenkt werden, um Fahrgäste zu entlasten und mehr Schienenverkehr zu schaffen.
- ❖ Zusätzliche Finanzierungsoptionen wie die Nutznießerfinanzierung müssen ergebnisoffen geprüft und mittelfristig eingeführt werden.

## V. DER ÖPNV MUSS ZUVERLÄSSIGER WERDEN

Ausgefallene Busse oder Bahnen und Verspätungen gehören zu den größten Ärgernissen aus Kundensicht. Passiert es wiederholt, verlieren Kunden das Vertrauen und gehen im schlimmsten Fall dem ÖPNV komplett verloren. Ein zuverlässiger und pünktlicher Service sollte daher oberstes Ziel für Unternehmen sein.

Grundlage dafür ist eine **Verkehrsplanung**, die den Bedürfnissen des ÖPNV von vornherein Rechnung trägt und so ausgelegt ist, dass ein möglichst reibungsloser Ablauf gewährleistet wird. Durch bauliche oder technische Lösungen muss der ÖPNV vor Störungen und Verzögerungen, zum Beispiel durch andere Verkehrsteilnehmer, geschützt werden. Wo immer räumlich möglich, sind separate Flächen für den Nahverkehr vorzusehen, zum Beispiel Busspuren oder vom Straßenraum getrennte Gleisbetten. Die Beschleunigung des Nahverkehrs, zum Beispiel durch Vorrangschaltungen an Ampeln, kann die Reisezeit verkürzen und somit den ÖPNV attraktiver machen. **Wartung und Pflege** von Infrastruktur und Fahrzeugen müssen selbstverständlich so gut sein, dass aus einer mangelnden Instandhaltung resultierende Verspätungen und Ausfälle vermieden werden.

Verspätungen oder Ausfälle können vorkommen, sind aber für Kunden ärgerlich. Umso wichtiger ist es, dass die Unternehmen und Verbände in einem solchen Fall alles tun, um die Folgen für Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. In erster Linie erwarten Fahrgäste **schnelle und zuverlässige Informationen**, dass ein Problem vorliegt und mit welchen Verzögerungen zu rechnen ist. Lautsprecheransagen an Bahnhöfen oder in Fahrzeugen oder die Information über Displays oder Monitore zeigen den Fahrgästen, dass diese ernst genommen werden und dass an dem Problem gearbeitet wird. Die proaktive Information der Fahrgäste, sowohl an Bahnhöfen wie auch in Fahrzeugen, ist für die Kundenzufriedenheit insbesondere im Störfall essenziell. Das Ausbleiben von Information erhöht dagegen die Frustration und muss vermieden werden.

Neben der Information vor Ort werden **Informationen über digitale Kanäle** wie Smartphones immer wichtiger. Auskünfte zu Verbindungen oder die Buchung von Fahrkarten sind heute bereits für viele Nutzer selbstverständlich. Dabei bekommen **Echtzeitdaten** eine immer größere Bedeutung, sowohl für die grundsätzliche Information und Buchung wie auch im Störfall. Insbesondere wenn der Fahrgast unterwegs ist und eine Verspätung oder ein Zugausfall eintritt, sind Echtzeitdaten über alternative Verbindungen

unerlässlich. Die Unternehmen und Verbände sind gehalten, eine reibungslose und zügige Datenbereitstellung sowohl intern als auch verkehrsunternehmensübergreifend zu implementieren und dafür zu sorgen, dass diese Informationen den Fahrgästen zur Verfügung gestellt werden. Echtzeitdaten müssen halten, was der Name verspricht. Wichtig ist dabei, dass die Informationen verlässlich sind, Prognoseverfahren verbessert werden und keine Verbindungen angezeigt werden, die gar nicht existieren.

Mehrere Unternehmen bzw. Verbände in Deutschland bieten für ihren Geltungsbereich bereits **Mobilitätsgarantien** an. Damit wird den Kunden das Versprechen gegeben, bei Ausfällen oder Verspätungen ab einer bestimmten Zeit zum Beispiel Kosten für eine Taxifahrt zu erstatten oder höherwertige Verkehrsmittel nutzen zu können. Dies schafft Vertrauen in den Nahverkehr und ist ein wichtiges Mittel, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Diese Kundengarantien sollten perspektivisch auch dort eingeführt werden, wo es sie derzeit noch nicht gibt. Dabei sind sie jedoch so zu gestalten, dass sie möglichst breit Anwendung finden können und nicht durch Beschränkungen der Unternehmen zu einem Versprechen ohne Gegenwert werden. Dies ist im Nahverkehr umso wichtiger, da die gesetzlichen Regelungen zu den Entschädigungsleistungen bei Verspätungen und Ausfällen im Eisenbahnverkehr oftmals nicht greifen. So erreichen Verspätungen häufig nicht die laut Gesetz notwendige Dauer und die zu erstattenden Fahrgeldbeträge liegen zudem meist unter einer Bagatellgrenze. Insbesondere Pendler, die wiederholt von Verspätungen oder Ausfällen betroffen sind, leiden unter den Auswirkungen, werden aber durch den Besitz einer Zeitfahrkarte regelmäßig schlechter gestellt als Nutzer von Einzeltickets. Es sind verbraucherorientierte Verfahren zu entwickeln, die die Rechte von Zeitkarteninhabern wirklich stärken.

#### Der vzbv fordert:

- ❖ Der ÖPNV muss bei der Verkehrs- und Stadtplanung stärker berücksichtigt werden.
- ❖ Die Verlässlichkeit des ÖPNV-Systems muss durch bessere Wartung und Pflege von Fahrzeugen und Infrastruktur erhöht werden.
- ❖ Fahrgäste müssen im Schadensfall zuverlässig und in Echtzeit informiert werden, sowohl vor Ort wie auch digital.
- ❖ Fahrgastrechte im Schadensfall sind zu stärken, Mobilitätsgarantien verstärkt einzuführen.

## VI. DER ÖPNV MUSS BEDARFSGERECHTER WERDEN

Pünktlichkeit und gut aufeinander abgestimmte Verbindungen sind weitere wichtige Voraussetzungen für einen attraktiven ÖPNV. Bau und Unterhalt der ÖPNV-Infrastruktur und der Betrieb des Nahverkehrs sind sehr kostenintensiv. Dass der öffentliche Nahverkehr zu einem erheblichen Teil aus öffentlichen Mitteln unterstützt wird, ist aufgrund seiner verkehrspolitischen, sozialen und ökologischen Bedeutung und des Gewinns für das Gemeinwohl unbestritten. Jedoch haben die verschiedenen direkten und indirekten finanziellen Zuschüsse zu einem insgesamt sehr unübersichtlichen und intransparenten Finanzierungskreislauf geführt. Dieses hochkomplexe System birgt die Gefahr, dass Ineffizienzen bei der Verwendung der Mittel entstehen und nicht in dem Umfang den verkehrlichen Interessen zur Verfügung stehen wie eigentlich nötig und möglich. Aus

diesem Grund hat die Öffentlichkeit ein berechtigtes Interesse daran zu erfahren, inwieweit die zur Verfügung stehenden Mittel effizient und kundengerecht verwendet werden. Eine entsprechende **Rechenschaftspflicht über die Verwendung öffentlicher Mittel** sollte deshalb verpflichtend eingeführt werden. Dies bedeutet, dass die geförderten Unternehmen Verwendungsnachweise für öffentliche Gelder nicht nur verpflichtend den jeweiligen Geldgebern zur Verfügung stellen müssen, sondern dass die Verwendungsnachweise veröffentlicht werden müssen, um der Öffentlichkeit gegenüber darzulegen, wofür die Mittel ausgegeben wurden.

Damit die Finanzmittel, sowohl Fahrgeldeinnahmen wie auch öffentliche Zuschüsse, grundsätzlich effizient und an den Verbraucherinteressen orientiert eingesetzt werden, sind zwei Maßnahmen notwendig. Zum einen müssen, etwa im Rahmen von Nahverkehrsplänen, feste **quantitative Angebots- und Qualitätsziele** für den ÖPNV definiert werden. Dabei sind Kundeninteressen zu berücksichtigen, aber auch die verkehrlichen, stadtplanerischen und Umweltziele müssen unterstützt werden. Die Setzung ambitionierter Entwicklungsziele verhindert die Verwaltung des Status quo im Nahverkehr und sollte auch Voraussetzung für die Bewilligung öffentlicher Mittel sein. Zum anderen müssen sich die lokalen Nahverkehrsunternehmen **unabhängigen und vergleichenden Dienstleistungstests** unterziehen, um Anreize für mehr Effizienz und Kundenorientierung zu schaffen. Der Vergleich der Leistungen von Nahverkehrsunternehmen untereinander hilft, das Angebot des lokalen ÖPNV zu bewerten, Schwächen zu identifizieren und Optimierungspotenziale zu erschließen. Dies nutzt sowohl den Verbrauchern vor Ort, die so über das Leistungsniveau ihres Nahverkehrsunternehmens im Vergleich zu anderen Kommunen informiert werden, wie auch den Kommunalpolitikern, die für die politische Steuerung der kommunalen Verkehrsunternehmen und für Vergabeentscheidungen verlässliche Informationen benötigen. Darüber hinaus erhalten Bundes- und Landesebene Informationen darüber, wie effizient ihre Mittel verwendet werden, z. B. die Regionalisierungsmittel.

Neben der dezentralen Überprüfung von Angebot und Qualität des Nahverkehrs vor Ort ist die Bündelung von Fahrgastinteressen bei einem zentralen Akteur ein wichtiges Instrument, um den Fahrgästen eine starke, einheitliche Stimme zu geben. Eine unabhängige institutionelle Fahrgastvertretung, eine so genannte **Fahrgaststimme**, muss eingeführt werden, die die Nutzerbedürfnisse empirisch fundiert erforscht und das daraus resultierende Wissen den Marktakteuren und der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt. Hierdurch werden Transaktionskosten und Informationsverluste im Markt reduziert. Zudem werden ineffektive Leistungen und Leistungsmängel aufgedeckt und die Wahrscheinlichkeit von Fehlinvestitionen gesenkt. Auf lange Sicht würde dies zu mehr Nachfrageorientierung führen und dem ÖPNV mehr Fahrgäste bescheren. Die Schaffung einer bundesweiten Fahrgaststimme, die es in ähnlicher Form bereits in Dänemark und Großbritannien gibt, ist aus Sicht des vzbv dringend notwendig.

Ineffizienzen und wenig verbrauchergerechte Ausprägungen im ÖPNV treten vor allem dort auf, wo eine Vielzahl von Akteuren tätig ist. Insbesondere die in manchen Bundesländern zu verzeichnende hohe Anzahl an verschiedenen Verkehrsverbänden schafft oft keinen Mehrwert für Verbraucher. Tür-zu-Tür-Verbindungen über Verbundgrenzen hinweg sind aufgrund mehrfacher Zuständigkeiten, unterschiedlicher Standards bei IT-Strukturen und Datenschnittstellen sowie verschiedener Tarif- und Beförderungsbedingungen schwerer zu realisieren. Historisch gewachsene Strukturen und das im ÖPNV häufig anzutreffende Besitzstandsdenken von ÖPNV-Akteuren behindern moderne und verbraucherfreundliche Lösungen. Verbundübergreifende Ländertickets sind zwar ein

erster Schritt, jedoch sollte die **Anzahl und räumliche Verteilung von Verbänden** reduziert und effizienter sowie eine intensivere Kooperation zwischen Verbänden forciert werden.

Während in Städten der Nahverkehr aufgrund hoher Nachfrage häufig ein gutes Angebot bietet, sieht die Situation in dünner besiedelten Bereichen oftmals deutlich schlechter aus. Damit der ÖPNV in der Fläche nicht weiter ausblutet und nur nachfragestarke Gebiete bedient werden, sollte es für jeden Haushalt einen „**Hausanschluss für Mobilität**“ geben, der eine Art Rechtsanspruch der Erreichbarkeit des Wohnsitzes mit öffentlichen Verkehrsmitteln beinhaltet. Die Erreichbarkeitsstandards dürfen dabei jedoch zwischen Stadt und Land unterschiedlich ausfallen. Ziel muss es sein, dass auch in dünn besiedelten Gebieten die Erreichbarkeit ohne eigenes Auto gewährleistet wird, gegebenenfalls auch mit anderen Mitteln wie etwa bedarfsgesteuerten Angeboten.

Der Umstieg von einem Verkehrsmittel zum anderen muss für Fahrgäste vereinfacht werden. Insbesondere dort, wo eine geringe Taktdichte herrscht und im Zweifelsfall lange auf die nächste Verbindung gewartet werden muss, sind Umsteigezeiten und zügige Anschlussverbindungen bei der Angebotsplanung von vornherein mitzudenken. Ein „**integraler Taktfahrplan**“, häufig auch als „Deutschlandtakt“ bezeichnet, kann dies leisten. Der ursprünglich für den Fernverkehr konzipierte Deutschlandtakt sollte perspektivisch auch im Nahverkehr angewendet werden. Und dies nicht nur im Schienenpersonennahverkehr, auch Regionalbusverkehre, die häufig eine geringe Taktdichte aufweisen, müssen Teil des Systems werden.

#### **Der vzbv fordert:**

- ❖ Öffentliche Mittel zur Finanzierung des ÖPNV müssen effizienter verwendet sowie eine verbindliche Rechenschaftspflicht gegenüber Mittelgebern und Öffentlichkeit eingeführt werden.
- ❖ Verbindliche Angebots- und Qualitätsziele für ÖPNV-Unternehmen müssen festgelegt und unabhängige und vergleichende Dienstleistungstests eingeführt werden.
- ❖ Eine bundesweite, unabhängige Fahrgastvertretung („Fahrgaststimme“) muss angestoßen, gefördert und etabliert werden.
- ❖ Effizienzsteigerungen durch verstärkte Verbundkooperationen bzw. Zusammenlegung von Verbänden müssen angekurbelt werden.
- ❖ Ein „Hausanschluss für Mobilität“ muss eingeführt werden.
- ❖ Die Schaffung eines „integralen Taktfahrplanes“, der zügige Anschlussverbindungen und kurze Wartezeiten ermöglicht muss vorangebracht werden.

## **VII. DER ÖPNV MUSS MODERNER UND FLEXIBLER WERDEN**

Um dem Bedürfnis nach mehr Flexibilität Rechnung zu tragen, müssen die für den ÖPNV Verantwortlichen, das sind neben den Unternehmen und Verbänden vor allem auch politische Entscheidungsträger, dafür sorgen, dass sein Angebot insgesamt stärker an den Verbrauchererwartungen und -bedürfnissen ausgerichtet wird. Klassische, liniengebundene Angebote mit festen Fahrplänen können nur zum Teil und vor allem in

größeren Städten mit hoher Taktdichte die Bedürfnisse der Fahrgäste widerspiegeln, jedoch muss der Linienverkehr auch um flexible, bedarfsgesteuerte Angebote ergänzt werden. Neben zum Teil schon länger bekannten Angeboten wie Anrufsammeltaxis oder Bürgerbussen zählen hierzu insbesondere neue Mobilitätsdienstleistungen wie Ride-sharing. Ziel muss es sein, **zentrale und dezentrale Angebotsstrukturen im öffentlichen Verkehr intelligent miteinander zu kombinieren**. Der Übergang vom klassischen ÖPNV zum individuellen Personenverkehr kann dabei fließend sein. Aus Verbrauchersicht ist es wichtig, dass die strukturell unterschiedlichen Angebote nicht einzeln betrachtet, sondern als Ergänzung gesehen werden. Mit entsprechend integrierten Informations-, Buchungs- und Bezahlungsmöglichkeiten kann dies erreicht werden.

Das **Personenbeförderungsgesetz (PBefG)**, welches die entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen in Deutschland regelt, muss sich den veränderten Verbraucheransprüchen sowie technologischen Entwicklungen anpassen. Die Einführung und Umsetzung innovativer Mobilitätsangebote muss vereinfacht werden. Zwar sieht das PBefG mit einer sogenannten „**Experimentierklausel**“ dies bereits vor, jedoch sind die rechtlichen Hürden für Anbieter, die hier vorgesehene Ausnahmegenehmigung zu erhalten, noch immer relativ hoch. Zudem hat die Klausel eine zeitliche Befristung von maximal vier Jahren, nach denen das Angebot wieder eingestellt werden muss. Es sollte jedoch nicht nur die einmalige Erprobung mit maximal vier Jahren Laufzeit möglich sein. Im Erfolgsfall sollten die Anbieter auch eine Anschlussgenehmigung, gegebenenfalls mit Auflagen, erhalten können.

Ebenso sollten die ebenfalls im PBefG geregelten Anforderungen an **Taxidienste** modernisiert werden. Dazu zählen insbesondere die Tarifregulierung und die Gebietsbegrenzung. Taxiunternehmen sollte es möglich sein, besondere Fahrpreise anbieten zu können, die für bestimmte Zeiten oder Strecken gültig sein können, um zum Beispiel neue Kunden zu gewinnen. Ebenso sollte die Regelung, nach der Taxen nur in der Gemeinde ihren Dienst anbieten dürfen, in der das Unternehmen seinen Betriebssitz hat, überarbeitet werden. Diese hat automatisch Leerfahrten zur Folge, die allein schon aus Klimaschutzgründen vermieden werden sollten.

Der Fahrplan an der Bushaltestelle oder die Jahrespublikation mit allen Verbundlinien als einzige Informationsquellen sind zum Glück passé. Schon lange bieten die Verkehrsunternehmen und -verbände ihre Fahrplan- und Tarifinformationen online an und machen es den Fahrgästen leichter, sich schnell und unkompliziert über ihre Fahrtmöglichkeiten zu informieren.

Doch die Digitalisierung und die zunehmende Verfügbarkeit von Smartphones bieten ungleich mehr Möglichkeiten. Der digitale Fahrscheinerwerb (**E-Ticketing**) wird heute bereits von vielen Verbänden und Unternehmen angeboten. Doch der Wechsel von einem Verbund in den anderen mithilfe von E-Tickets ist noch immer nicht überall möglich, und sind Kunden nur gelegentlich in weiter entfernten Gebieten unterwegs, steht häufig ein komplizierter Anmeldevorgang bei der lokalen App an. Im Zeitalter der Digitalisierung ist dies antiquiert und wenig verbraucherfreundlich. Die Kooperation von Verbänden und Unternehmen, um den bundesweiten Kauf von Fahrscheinen im Nahverkehr zu ermöglichen, ist für Verbraucher wichtig. Das Ziel muss lauten: einmal anmelden, überall fahren.

Dabei sollen auch bisher bestehende Grenzen zwischen Individualverkehr und öffentlichem Verkehr abgebaut werden und der Wechsel zwischen beiden Systemen vereinfacht werden. Somit können die verschiedenen Verkehrsmittel je nach Bedarf gewählt und miteinander kombiniert werden. Dies bedeutet aber auch, dass die Daten, die für

die Nutzung der Angebote notwendig sind, so zur Verfügung gestellt werden, dass sie auch von Dritten genutzt werden können. **Proprietäre Informations- und Buchungskanäle** widersprechen dem und sind zu vermeiden. Ein standardisierter Datenaustausch mit entsprechenden Schnittstellen ist notwendig. Dies betrifft nicht nur statische Daten wie Abfahrtspläne oder Standorte von Bikesharing-Stationen, sondern auch dynamische Informationen wie aktuelle Verspätungen. Ziel muss es sein, den Fahrgästen vor der Reise alle notwendigen Informationen zu geben, damit diese das am besten passende Angebot wählen können. Dem Ziel folgend, bundesweit einen möglichst einfachen Zugang zum Nahverkehr zu schaffen, müssen auch die Marktakteure, die nicht nur lokal oder regional aktiv sind, ihre Informations- und Vertriebskanäle öffnen. Als wichtigstem Unternehmen fällt dabei der Deutschen Bahn (DB) AG eine Schlüsselrolle zu. So muss die DB AG nicht nur eigene Angebotsinformationen und Buchungsmöglichkeiten Dritten zur Verfügung stellen, sondern umgekehrt auch die Angebote Dritter in die eigenen Informations- und Buchungskanäle integrieren. Und dies auf allen DB-Vertriebswegen, also online und in DB-Verkaufsstellen. Angesichts der Größe und Bedeutung der Deutschen Bahn wäre dies ein wichtiger Beitrag für mehr Wettbewerb im ÖPNV.

Bei der Planung einer Reisekette mit verschiedenen Verkehrsmitteln sind ein mehrmaliger Buchungsvorgang und separates Bezahlen wenig verbraucherfreundlich. Auch hier sollten die Anbieter durch Schaffung standardisierter IT-Strukturen und abgestimmter Tarifierungs- bzw. Zahlungsvereinbarungen einen niederschweligen Zugang schaffen. Für die Kunden ist die Tür-zu-Tür-Verbindung entscheidend. Die Information, Buchung und Bezahlung aus einer Hand muss Standard werden. Dieser Ansatz darf aber nicht nur für eine Stadt oder eine Region gelten. Die **bundesweite Integration aller Mobilitätsdienstleistungen** mit den Schritten „Informieren – Buchen – Bezahlen“ muss das Ziel sein.

Mit zunehmender Digitalisierung und der Planung und Buchung einer Reise mit einem mobilen Gerät oder im Internet kommen Daten und somit dem **Datenschutz** eine elementare Bedeutung zu. Dies gilt nicht nur angebotsseitig, auch bei der Nutzung durch den Fahrgast entstehen eine Menge Daten. Diese können eine Vielzahl von personenbezogenen Daten umfassen und sind nicht zuletzt aus diesem Grund für Unternehmen und Dienstleister von großem Interesse. Die Fahrgäste müssen sich aber in jedem Fall darauf verlassen können, dass die datenschutzrechtlichen Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung sowie gegebenenfalls anwendbarer Spezialgesetze eingehalten werden. Darüber hinaus muss die Sicherheit der Daten gewährleistet sein und insbesondere unautorisierten Zugriffen konsequent begegnet werden.

Obwohl die Digitalisierung Verbrauchern eine Vielzahl neuer Mobilitätsoptionen bietet, dürfen diejenigen, die keinen Zugang zu digitalen Angeboten haben oder sich diesen etwa aus Datenschutzgründen, bewusst verweigern, nicht ausgeschlossen werden. **Digitalisierung darf keine Exklusion bedeuten.** Auch künftig muss der Fahrscheinerwerb im klassischen ÖPNV offline möglich sein oder das Taxi per Telefon bestellt werden können. Dies bedeutet, dass auch weiterhin das Angebot konventioneller Vertriebswege und Informationsmöglichkeiten über Schalter, Fahrer oder Telefon-Hotline ohne Zusatzkosten bereitgestellt werden muss. Dies schließt nicht aus, dass individuelle oder kombinierte Angebote für bestimmte Nutzergruppen geschaffen werden sollten, um die Attraktivität des ÖPNV und Umweltverbundes insgesamt zu steigern. Dazu zählen zum Beispiel spezifische Flatrate-Angebote oder Kombidienstleistungen von ÖPNV und Sharing-Anbietern. Solche individuellen Angebote können auch ausschließlich onlinebasiert angeboten werden.

**Der vzbv fordert:**

- ❖ Zentrale und dezentrale Angebote im öffentlichen Verkehr müssen stärker verknüpft werden.
- ❖ Die Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) muss, insbesondere um leichter neue Mobilitätsangebote am Markt einführen und erproben zu können, umgesetzt werden und die Anforderungen für Taxidienste modernisiert werden.
- ❖ Alle Verkehrsmittel müssen in übergreifenden Informationsmedien abgebildet werden, die Daten (statisch und in Echtzeit) müssen Dritten zur Verfügung gestellt werden.
- ❖ Die Bedürfniskette „Informieren – Buchen – Bezahlen“ muss verkehrsmittelübergreifend, niederschwellig und möglichst aus einer Hand zur Verfügung stehen. Entsprechende IT-Strukturen und abgestimmte Tarifierungs- bzw. Zahlungsvereinbarungen sind zwischen den verschiedenen Anbietern – bundesweit – zu entwickeln.
- ❖ Datenschutz und Datensicherheit müssen durchgehend auf hohem Niveau gewährleistet sein.
- ❖ Die Nichtinanspruchnahme digitaler Informations- und Buchungsangebote darf zu keiner Exklusion führen, Mobilität muss auch künftig offline möglich sein.

## VIII. DER ÖPNV MUSS UMWELTVORREITER SEIN

Neben der Erreichung wichtiger sozialer und verkehrspolitischer Ziele spielt ein attraktiver und leistungsstarker ÖPNV auch eine wichtige Rolle bei der **Verringerung der ökologischen Folgen des Verkehrs**. Den Nahverkehr zukunftsfähig zu machen und verbraucherfreundlich zu gestalten, ist demnach auch ein wichtiger Beitrag für Umwelt- und Gesundheitsschutz, und dies auf mehreren Ebenen.

Bei der aktuellen Diskussion um **erhöhte Stickoxidbelastungen in Städten** durch Dieselfahrzeuge kann ein gutes ÖPNV-Angebot eine Alternative zum eigenen Auto sein. Die Verschiebung des Modal Splits<sup>6</sup> hin zum ÖPNV senkt somit aktiv den Schadstoffausstoß. Dies gilt erst recht, wenn die Fahrzeuge des ÖPNV elektrisch und somit lokal emissionsfrei betrieben werden. Für Busse mit Verbrennungsmotor, der in der Regel mit Diesel betrieben wird, ist eine funktionierende Abgasreinigung Grundvoraussetzung, um dreckige Diesel-Pkw nicht durch dreckige Diesel-Busse zu ersetzen. Da das Problem erhöhter Realemissionen bei Nutzfahrzeugen schon deutlich länger bekannt ist, rüsten viele Verkehrsunternehmen schon seit langer Zeit ältere Busse mit moderner Abgastechnologie nach. Neben der konsequenten Anschaffung neuer, sauberer Busse muss dies, auch durch eine entsprechende öffentliche Förderung, fortgeführt werden.

Der Verkehr ist für knapp 20 Prozent der **Treibhausgasemissionen** in Deutschland verantwortlich und hat als einziger Sektor seinen CO<sub>2</sub>-Ausstoß seit 1990 nicht reduzie-

---

<sup>6</sup> Als Modal Split wird der Anteil der einzelnen Verkehrsmittel am Verkehrsaufkommen bezeichnet. Häufig spricht man auch von Verkehrsmittelwahl.

ren können. Innerhalb des Verkehrs haben Pkw mit rund 61 Prozent den größten Anteil<sup>7</sup>. Nutzen mehr Menschen die öffentlichen Verkehrsmittel und lassen das eigene Auto stehen, hat dies einen direkten und positiven Einfluss auf die Treibhausgasemissionen. Ähnlich wie bei Stickoxiden reduziert die Verschiebung des Modal Splits weg vom Auto hin zum ÖPNV den Ausstoß von CO<sub>2</sub> und hilft, die nationalen und internationalen Klimaziele zu erreichen.

Aber auch innerhalb des ÖPNV ist noch Verbesserungspotenzial vorhanden. Dazu gehören unter anderem die vollständige Elektrifizierung des Schienenverkehrs mit stetig steigendem Stromanteil aus erneuerbaren Energieträgern, ein zunehmender Einsatz von (teil-)elektrischen Bussen, Leichtbau oder energieeffiziente Komponenten für Heizung, Lüftung und Klimatisierung. Insbesondere die Neuanschaffung von weniger umweltschädlichen Fahrzeugen stellt jedoch Kommunen und Verkehrsunternehmen vor große finanzielle Herausforderungen. Hier kann eine gegebenenfalls zeitlich begrenzte finanzielle Förderung durch den Bund oder die Länder eine wichtige Unterstützung sein. Die Notwendigkeit, den ÖPNV hinsichtlich steigender Anforderungen an Luftqualität und Klimaschutz zu stärken, kann nicht allein durch die lokalen Akteure erreicht werden. Denn sollten diese allein gelassen werden und die notwendigen Investitionen durch Fahrpreiserhöhungen gegenfinanzieren müssen, würde dies zu **Mehrkosten für Fahrgäste** führen, den ÖPNV weniger attraktiv machen und letztendlich seinen Umweltvorteil wieder zunichtemachen. Dies muss in jedem Fall verhindert werden.

Der Umweltvorteil des ÖPNV sollte von Kommunen und Verkehrsunternehmen nicht nur weiter ausgebaut werden, auch eine aktive Kommunikation und **Vermarktung als Umweltvorreiter** gegenüber Kunden und potenziellen Fahrgästen ist wichtig. Sehen diese einen individuellen Nutzen in Form von saubererer Luft, weniger Lärm oder weniger Pkw-Verkehr, steigt die Bereitschaft, selbst aktiv dazu beizutragen.

#### **Der vzbv fordert:**

- ❖ Verkehrsunternehmen und Kommunen müssen durch den Bund finanziell unterstützt werden, um Investitionen in saubere und effizientere Fahrzeuge zu ermöglichen.
- ❖ Die notwendigen Investitionen in effizientere Fahrzeuge dürfen nicht durch höhere Ticketkosten gegenfinanziert werden, da dies den ÖPNV für Verbraucher weniger attraktiv macht.
- ❖ Die Umweltvorteile des ÖPNV müssen aktiv beworben und so die Nutzungsbereitschaft erhöht werden.

---

<sup>7</sup> Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit: Klimaschutz in Zahlen: Der Sektor Verkehr, 2017, [https://www.bmu.de/fileadmin/Daten\\_BMU/Download\\_PDF/Klimaschutz/klimaschutz\\_in\\_zahlen\\_verkehr\\_bf.pdf](https://www.bmu.de/fileadmin/Daten_BMU/Download_PDF/Klimaschutz/klimaschutz_in_zahlen_verkehr_bf.pdf), abgerufen am 19.07.2018

## IX. ANHANG

Angaben als Summe von "trifft voll zu" und "trifft eher zu" in der jeweiligen Verbrauchergruppe in %	Nicht-Nutzer ÖV	Nutzer ÖV
Das Tarifsystem im ÖV ist unübersichtlich.	76,2 (N=862)	64,6 (N=2375)
Abstände zwischen einzelnen Abfahrtszeiten sind zu groß.	75,2 (N=864)	59,5 (N=2379)
Die Fahrt mit ÖV dauert mir zu lange.	74,6 (N=858)	55,5 (N=2388)
ÖV sind mir zu teuer.	74,4 (N=864)	57,7 (N=2368)
ÖV ist beim Umsteigen nicht gut aufeinander abgestimmt.	74,1 (N=860)	69,2 (N=2376)
ÖV sind oft unpünktlich.	73,1 (N=861)	65,6 (N=2377)
ÖV sind mir zu voll.	69,4 (N=863)	59,7 (N=2386)
Haltestellen/Bahnhöfe sind in einem schlechten Zustand.	66 (N=859)	60,1 (N=2373)
Die Fahrpläne der ÖV sind unübersichtlich.	65,5 (N=863)	46,3 (N=2372)
Bedienungsunfreundliche Fahrkartenautomaten	65,2 (N=863)	57,8 (N=2383)
Der Geruch in ÖV ist mir unangenehm.	62,1 (N=859)	54,1 (N=2376)
Weg zur nächsten Haltestelle/Bahnhof ist zu weit.	54,3 (N=865)	35,5 (N=2377)
Die Fahrzeuge des ÖV sind in einem schlechten Zustand.	54 (N=861)	45,5 (N=2382)
In meiner Umgebung gibt es kein Angebot an ÖV.	40,6 (N=860)	22,9 (N=2374)
Ich fühle mich in ÖV unsicher.	32,3 (N=861)	22,2 (N=2383)
Ich mag die Menschen nicht, die mit mir ÖV benutzen.*	30,8 (N=859)	28,5 (N=2379)
Ich werde in ÖV belästigt.*	25,1 (N=860)	20,7 (N=2382)

Quelle: Prognos 2009.; Nichtsignifikante Unterschiede sind mit \* gekennzeichnet; die drei wichtigsten Hemmnisse je Gruppe sind rot markiert

## X. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Preisindizes für verschiedene Bereiche (2010 = 100) .....8

Abbildung 2: Fahrpreisvergleich für Abonnements ausgewählter Verkehrsverbünde .....9