



verbraucherzentrale

*Bundesverband*

# ÖFFENTLICHER VERKEHR UND CORONA

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

**forsa** 39665/f20.0520 12/20 KI/Bü

21. Januar 2021

# STUDIENDESIGN



- ❖ Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.
- ❖ Stichprobengröße: 1.501 Befragte.
- ❖ Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 18 Jahre und älter, nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.
- ❖ Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.
- ❖ Befragungsmethode: per Telefon (Festnetz und Mobilfunk) auf Basis einer Dual Frame Stichprobe.
- ❖ Befragungszeitraum: 19. November bis 4. Dezember 2020
- ❖ Hinweis: Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

# ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (1)

## Sicherheit im öffentlichen Verkehr während der Pandemie

- Derzeit fühlt sich aufgrund der Corona-Pandemie knapp die Hälfte der Befragten (48 %) in öffentlichen Verkehrsmitteln eher unsicher oder gar sehr unsicher. Sehr sicher oder eher sicher fühlen sich in öffentlichen Verkehrsmitteln 39 Prozent. Sicher fühlen sich eher jüngere Befragte oder Personen, die den ÖPNV häufig nutzen. Unsicher fühlen sich hingegen eher Befragte über 45 Jahre oder Personen, die den ÖPNV selten nutzen.
- Als Alternative zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel während der Pandemie nutzen die Befragten häufiger das Rad oder gehen zu Fuß. Nur eine kleine Gruppe von Befragten gibt an, ihr ÖPNV Abo gekündigt zu haben und nur noch Einzelfahrscheine zu kaufen.
- In der aktuellen Situation spricht sich eine deutliche Mehrheit (89 %) für mehr Verbindungen und Fahrzeuge aus, um die Ansteckungsgefahr gering zu halten.
- Die Aussage der Verkehrsunternehmen, dass die Ansteckungsgefahr in den Fahrzeugen gering sei, gibt 46 Prozent der Befragten Sicherheit. Allerdings stimmen der Aussage 51 Prozent eher nicht (34 %) oder überhaupt nicht (17 %) zu.
- Drei von vier Befragten befürworten die Einführung eines bundeseinheitlichen Standards wie häufig Orte mit Bus und Bahn erreichbar sein müssen. 22 Prozent lehnen dies ab.

# ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG (2)

## Aussagen zum öffentlichen Verkehr

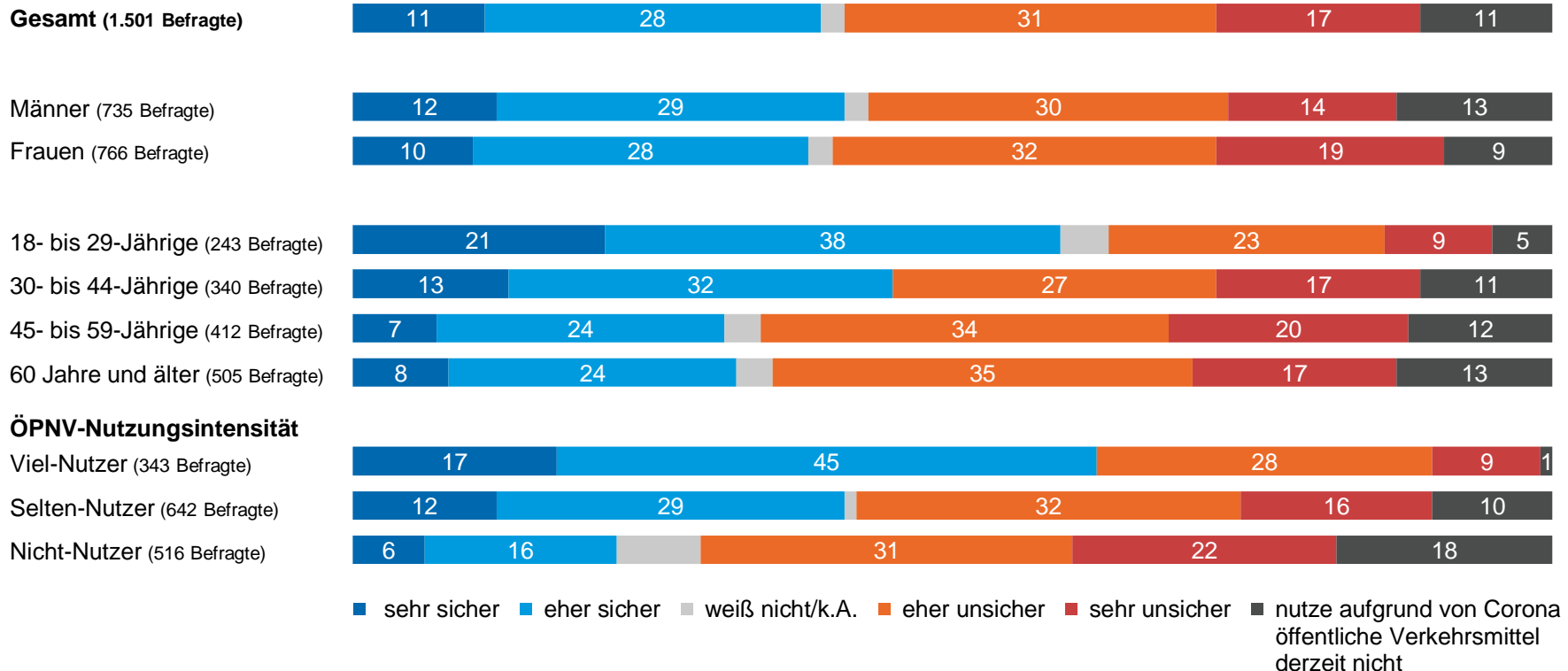
- Die unübersichtlichen Tarifsysteme im öffentlichen Verkehr stellen - wie bereits in der Untersuchung von 2018 - den hauptsächlichen Kritikpunkt für viele Befragte dar.
- Auch sind nach Meinung vieler Befragter öffentliche Verkehrsmittel zu teuer, zu voll und oft unpünktlich. Gerade auch Personen, die den ÖPNV häufig nutzen, monieren diese Aspekte.
- Nicht-Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel merken überdurchschnittlich häufig an, dass Fahrkartenautomaten wenig bedienungsfreundlich sind, die Abstände zwischen den Abfahrtszeiten zu groß sind und dass sich Haltestellen und Bahnhöfe in einem schlechten Zustand befinden. Ferner kritisieren die Nicht-Nutzer häufiger die unübersichtlichen Fahrpläne, die lange Fahrtdauer sowie den weiten Weg zur nächsten Haltestelle. Häufiger als anderen Befragte stellen die Nicht-Nutzer zudem fest, dass es in ihrer Umgebung kein Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln gibt.
- Im Zeitvergleich zur Untersuchung von 2018 gibt es kaum relevante Unterschiede in den Aussagen der Befragten. Lediglich die Unpünktlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel wird aktuell etwas weniger stark bemängelt als 2018.

# SICHERHEIT CORONA

# AKTUELLES SICHERHEITSGEFÜHL IN ÖFFENTLICHEN VERKEHRSMITTELN

DERZEIT FÜHLT SICH KNAPP DIE HÄLFTE DER BEFRAGTEN (48 %) IN BUSSEN UND BAHNEN EHER ODER SOGAR SEHR UNSICHER.

## Derzeit fühlen sich aufgrund der Corona-Pandemie in öffentlichen Verkehrsmitteln ...



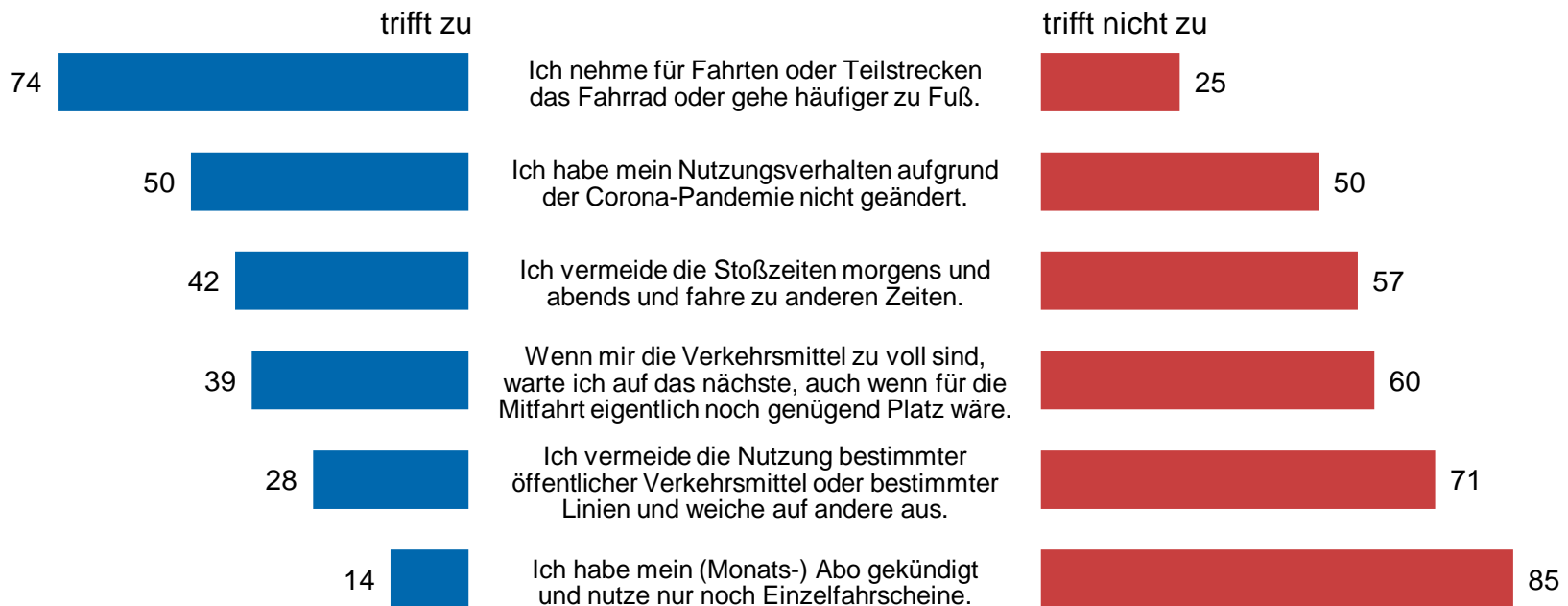
Basis: 1.501 Befragte

Frage 1: „Wie sicher fühlen Sie sich derzeit aufgrund der Corona-Pandemie, wenn Sie an die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel denken: sehr sicher, eher sicher, eher unsicher oder sehr unsicher?“

Angaben in Prozent

# AUSSAGEN ZUR NUTZUNG DES ÖPNV IN DER CORONA-PANDEMIE

ALS ALTERNATIVE ZUR NUTZUNG VON BUS UND BAHN NEHMEN DIE BEFRAGTEN HÄUFIGER DAS RAD ODER GEHEN ZU FUß.



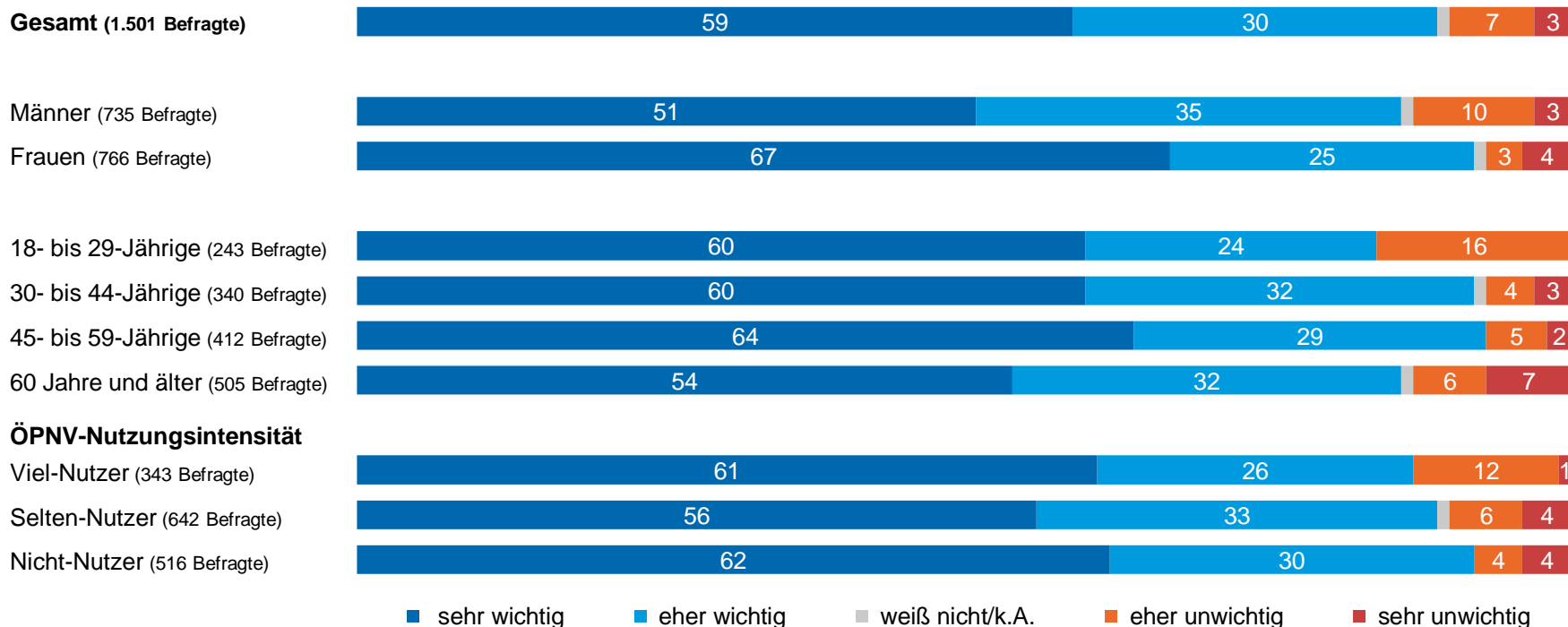
Basis: 912 ÖPNV-Nutzer

Frage 2: „Ich lese Ihnen jetzt sechs Aussagen zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel während der Corona-Pandemie vor. Bitte sagen Sie mir, ob die Aussage jeweils auf Sie persönlich zutrifft oder nicht.“

# MAßNAHMEN ZUR REDUZIERUNG DER ANSTECKUNGSGEFAHR IM ÖPNV (1)

EINE DEUTLICHE MEHRHEIT (89 %) SPRICHT SICH IN DER AKTUELLEN SITUATION FÜR MEHR VERBINDUNGEN UND FAHRZEUGE AUS.

Die Maßnahme „Mehr Verbindungen und Fahrzeuge, damit diese nicht so voll sind.“ halten für ...



Basis: 1.501 Befragte

Frage 3: „Um die Ansteckungsgefahr in öffentlichen Verkehrsmitteln so gering wie möglich zu halten, sind verschiedene Maßnahmen denkbar. Ich lese Ihnen nun einige Maßnahmen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie die Maßnahme für sehr wichtig, eher wichtig, eher unwichtig oder sehr unwichtig halten.“

Angaben in Prozent



# MAßNAHMEN ZUR REDUZIERUNG DER ANSTECKUNGSGEFAHR IM ÖPNV (2) \*

VOR DEM HINTERGRUND DES AKTUELLEN INFEKTIONSGESCHEHENS WERDEN DIE MAßNAHMEN MEHRHEITLICH ALS WICHTIG ERACHTET.

## Die jeweilige Maßnahme halten für ...

Das Aussprechen von Geldbußen, wenn Mund-Nasen-Masken nicht getragen werden, wird konsequenter umgesetzt.



Die Belüftung der Fahrzeuge über Klimaanlage wird in Abhängigkeit von den Infektionszahlen reguliert und ggf. erhöht.



Durch Markierungen auf Bahnsteigen, Treppen und Bahnhöfen werden die Begegnungen zwischen Fahrgästen minimiert.



An Haltestellen und Bahnhöfen wird mittels Lautsprecheransagen verstärkt auf Abstandhalten oder auf Nicht-einsteigen hingewiesen, wenn ein Fahrzeug zu voll ist.



In Fahrzeugen werden künftig Klimaanlage verbaut bzw. nachgerüstet, die die Luft mit UV-Licht bestrahlen und somit Viren und andere Erreger unschädlich machen.



An Bahnhöfen stehen Automaten, an denen Mund-Nasen-Masken und Desinfektionsmittel für einen geringen Betrag gekauft werden können.



Der Kauf von Fahrscheinen muss kontaktlos möglich sein, zum Beispiel über eine Smartphone-App.



Fahrgäste können sich vor der Fahrt per App oder am Bahnsteig darüber informieren, wie stark die Fahrzeuge ausgelastet sind.



Es gibt unabhängige Messungen zu Ansteckungsrisiken in verschiedenen Fahrzeugen. Die Ergebnisse werden transparent veröffentlicht.



■ sehr wichtig ■ eher wichtig ■ weiß nicht/k.A. ■ eher unwichtig ■ sehr unwichtig

\* aufgeführt sind neun ausgewählte Maßnahmen  
Basis: 1.501 Befragte

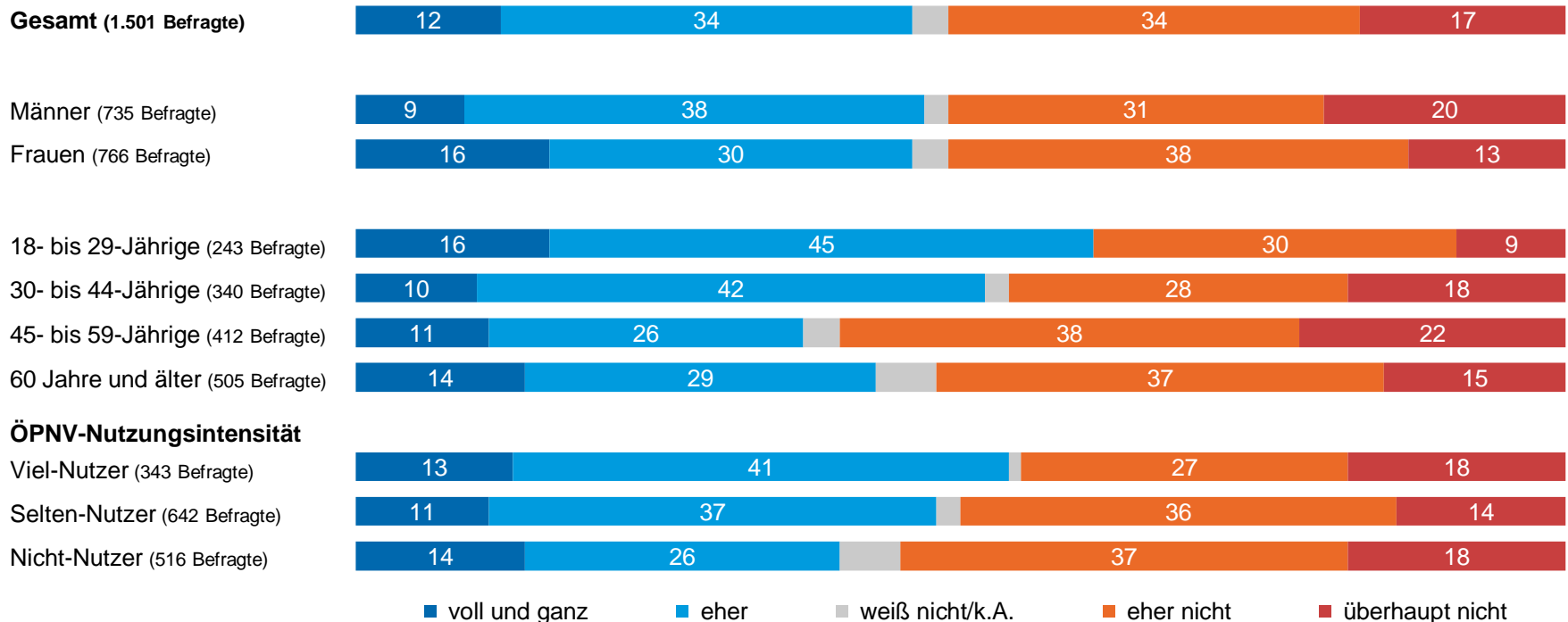
Frage 3: „Um die Ansteckungsgefahr in öffentlichen Verkehrsmitteln so gering wie möglich zu halten, sind verschiedene Maßnahmen denkbar. Ich lese Ihnen nun einige Maßnahmen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie die Maßnahme für sehr wichtig, eher wichtig, eher unwichtig oder sehr unwichtig halten.“

Angaben in Prozent

# GERINGE ANSTECKUNGSGEFAHR IN DEN FAHRZEUGEN DES ÖPNV?

DIE AUSSAGE WIRD AMBIVALENT BEWERTET: 51 % DER BEFRAGTEN STIMMEN IHR EHER NICHT ODER ÜBERHAUPT NICHT ZU.

Der Aussage „Die Aussage der Verkehrsunternehmen, dass die Ansteckungsgefahr in ihren Fahrzeugen äußerst gering ist, gibt mir Sicherheit“ stimmen zu ...



Basis: 1.501 Befragte

Frage 5: „Wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussage zu: ‚Die Aussage der Verkehrsunternehmen, dass die Ansteckungsgefahr in ihren Fahrzeugen äußerst gering ist, gibt mir Sicherheit.‘“

Angaben in Prozent

# ZUSTIMMUNG ZU AUSSAGEN

DIE EINFÜHRUNG EINES EINHEITLICHEN STANDARDS WIE HÄUFIG ORTE MIT ÖFFENTLICHEN VERKEHRSMITTELN ERREICHT WERDEN MÜSSEN, WIRD VON DREIVIERTEL DER BEFRAGTEN BEFÜRWORDET.

Der jeweiligen Aussage stimmen zu ...

Ich fühle mich in alternativen Mobilitätsangeboten, wie Sammelfahrten mit Kleinbussen, bei denen ich eine Fahrt per Smartphone-App bestelle und nur wenige Fahrgäste gleichzeitig transportiert werden, sicherer als in öffentlichen Verkehrsmitteln wie Bussen und Bahnen.



Die Einführung eines bundeseinheitlichen Standards, wie häufig Orte mit Bus und Bahn erreicht werden müssen - zum Beispiel in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl des Ortes - würde die Nachfrage nach öffentlichen Verkehrsmitteln erhöhen.



■ voll und ganz ■ eher ■ weiß nicht/k.A. ■ eher nicht ■ überhaupt nicht

Basis: 1.501 Befragte

Frage 6: „Und wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Ich fühle mich in alternativen Mobilitätsangeboten (...) sicherer als in öffentlichen Verkehrsmitteln wie Bussen und Bahnen?“

Frage 9: „Stimmen Sie der Aussage zu, dass die Einführung eines bundeseinheitlichen Standards, wie häufig Orte mit Bus und Bahn erreicht werden müssen - zum Beispiel in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl des Ortes - die Nachfrage nach öffentlichen Verkehrsmitteln erhöhen würde?“

Angaben in Prozent

# BEURTEILUNG VON MAßNAHMEN ZUR VERBESSERUNG DES ÖPNV

JEWELS EINE MEHRHEIT VERMUTET, DASS MAßNAHMEN ZUM QUALITÄTSMONITORING ZUR VERBESSERUNG DES ÖPNV BEITRAGEN WERDEN.

## Zur Verbesserung des ÖPNV würde beitragen ...

unabhängige Untersuchungen zur Qualität und Verbraucherfreundlichkeit des öffentlichen Verkehrs



unabhängige, deutschlandweite Fahrgastvertretung, die die Bedürfnisse und Zufriedenheit von Nutzern des ÖPNV wissenschaftlich erhebt und den Verkehrsunternehmen sowie der Politik zur Verfügung stellt



■ sehr stark ■ eher stark ■ weiß nicht/k.A. ■ weniger stark ■ überhaupt nicht

Basis: 1.501 Befragte

Frage 7: „(...) Wie sehr würden unabhängige Untersuchungen zur Qualität und Verbraucherfreundlichkeit Ihrer Meinung nach zur Verbesserung des öffentlichen Verkehrs beitragen?“

Frage 8: „Es gibt den Vorschlag einer unabhängigen, deutschlandweiten Fahrgastvertretung, die die Bedürfnisse und Zufriedenheit von Nutzern des öffentlichen Verkehrs wissenschaftlich erhebt und den Verkehrsunternehmen sowie der Politik zur Verfügung stellt. Wie sehr würde eine solche Fahrgastvertretung aus Ihrer Sicht zur Verbesserung des öffentlichen Verkehrs beitragen?“

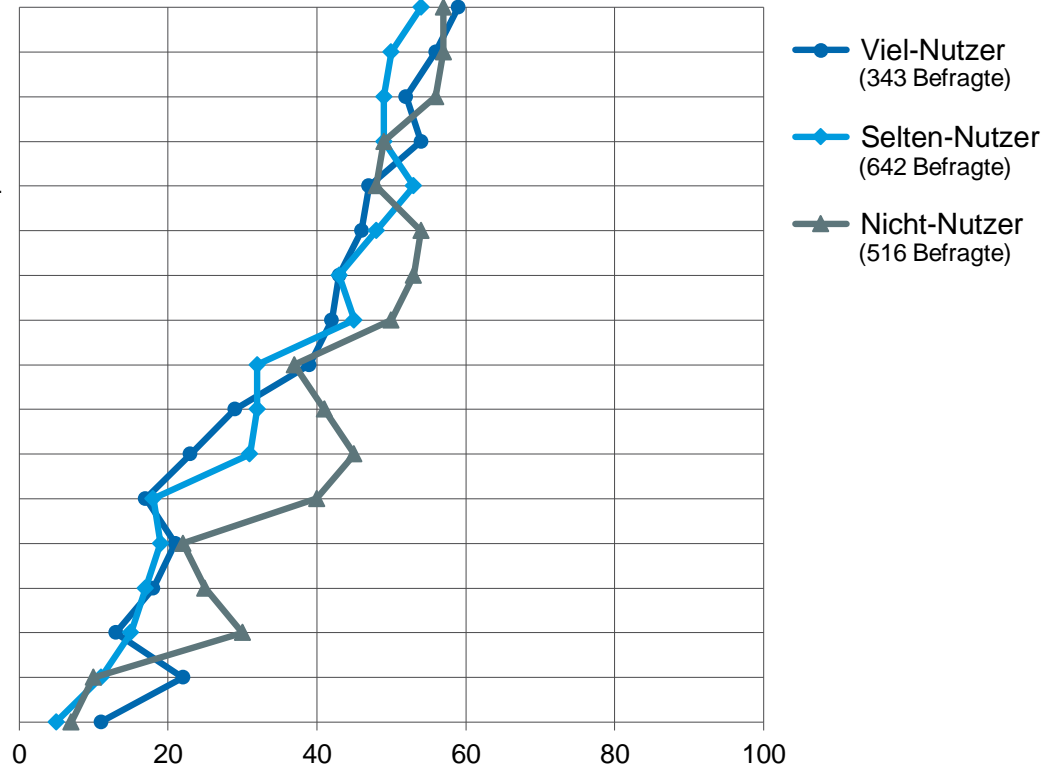
# ZUSÄTZLICHE EINSTELLUNGEN/ AUSSAGEN ZUM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

# AUSSAGEN ZUM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

UNÜBERSICHTLICHE TARIFSYSTEME UND DIE FAHRPREISE IM ÖPNV WERDEN HÄUFIG - AUCH VON ÖPNV VIEL-NUTZERN - KRITISIERT.

- Das Tarifsystem im öffentlichen Verkehr ist unübersichtlich.
- Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu teuer.
- Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu voll.
- Öffentliche Verkehrsmittel sind oft unpünktlich.
- Der öffentliche Verkehr ist beim Umsteigen nicht gut aufeinander abgestimmt.
- Die Fahrkartenautomaten im öffentlichen Verkehr sind wenig bedienungsfreundlich.
- Die Abstände zwischen einzelnen Abfahrtszeiten sind zu groß.
- Haltestellen und Bahnhöfe sind in einem schlechten Zustand.
- Der Geruch in öffentlichen Verkehrsmitteln ist mir unangenehm.
- Die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel sind unübersichtlich.
- Die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln dauert mir zu lange.
- Der Weg zur nächsten Haltestelle oder zum nächsten Bahnhof ist zu weit.
- Die Fahrzeuge des öffentlichen Verkehrs sind in einem schlechten Zustand.
- Ich fühle mich in öffentlichen Verkehrsmitteln unsicher.
- In meiner Umgebung gibt es kein Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln.
- Ich mag die Menschen nicht, die mit mir öffentliche Verkehrsmittel benutzen.
- Ich werde in öffentlichen Verkehrsmitteln belästigt.

trifft voll und ganz/eher zu



Basis: 1.501 Befragte

Frage 10: „Ich lese Ihnen nun einige kurze Aussagen vor, in denen es um den öffentlichen Verkehr geht. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Aussage nach Ihrer Meinung voll und ganz zutrifft, eher zutrifft, eher nicht zutrifft oder ganz und gar nicht zutrifft.“

Angaben in Prozent

# AUSSAGEN ZUM ÖFFENTLICHEN VERKEHR - ZEITVERGLEICH

IM ZEITVERGLEICH ERGEBEN SICH KAUM RELEVANTE UNTERSCHIEDE.  
AUSNAHME: UNPÜNKTLICHKEIT WIRD AKTUELL WENIGER KRITISIERT.

Das Tarifsystem im öffentlichen Verkehr ist unübersichtlich.

Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu teuer.

Öffentliche Verkehrsmittel sind mir zu voll.

Öffentliche Verkehrsmittel sind oft unpünktlich.

Der öffentliche Verkehr ist beim Umsteigen nicht gut aufeinander abgestimmt.

Die Fahrkartenautomaten im öffentlichen Verkehr sind wenig bedienungsfreundlich.

Die Abstände zwischen einzelnen Abfahrtszeiten sind zu groß.

Haltestellen und Bahnhöfe sind in einem schlechten Zustand.

Der Geruch in öffentlichen Verkehrsmitteln ist mir unangenehm.

Die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel sind unübersichtlich.

Die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln dauert mir zu lange.

Der Weg zur nächsten Haltestelle oder zum nächsten Bahnhof ist zu weit.

Die Fahrzeuge des öffentlichen Verkehrs sind in einem schlechten Zustand.

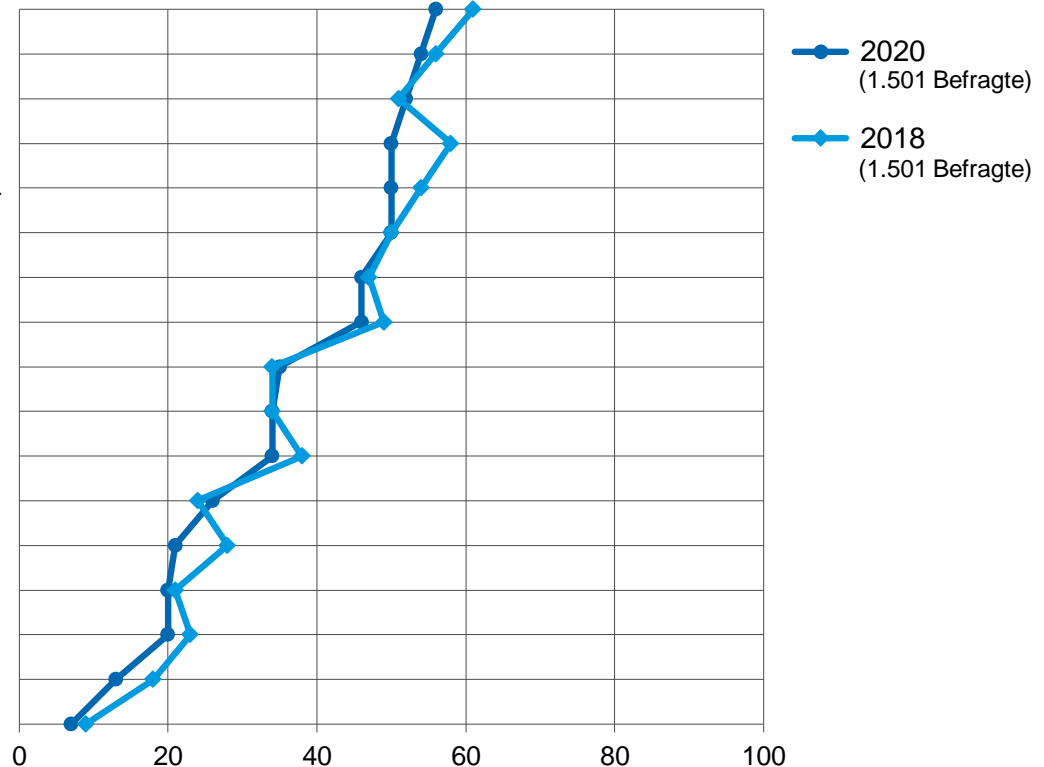
Ich fühle mich in öffentlichen Verkehrsmitteln unsicher.

In meiner Umgebung gibt es kein Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln.

Ich mag die Menschen nicht, die mit mir öffentliche Verkehrsmittel benutzen.

Ich werde in öffentlichen Verkehrsmitteln belästigt.

trifft voll und ganz/eher zu



Basis: jeweils alle Befragten

Frage 10: „Ich lese Ihnen nun einige kurze Aussagen vor, in denen es um den öffentlichen Verkehr geht. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die Aussage nach Ihrer Meinung voll und ganz zutrifft, eher zutrifft, eher nicht zutrifft oder ganz und gar nicht zutrifft.“

Angaben in Prozent

## Impressum

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

Info@vzbv.de  
www.vzbv.de

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*