



## Anbiertervielfalt versus Kundenfreundlichkeit

In den siebziger Jahren war es nicht ungewöhnlich, wenn eine Familie für eine Wochenendtour im ÖV 24 Fahrkarten lösen musste und natürlich alle zu unterschiedlichen Tarifen :

Stadtbus (Heimat): 4 Fahrkarten  
DB-Hinfahrt ; 4 Fahrkarten  
Stadtverkehr (Ziel): 4 Fahrkarten

und das gleiche noch einmal für die Rückfahrt. Jedes der beteiligten Unternehmen dachte (nur) an seine Fahrgäste, oder doch nur an sich?! Ein einheitliches System, einheitliche Kindesaltergrenzen usw. wünschten sich höchstens die Kunden. Erinnern Sie sich noch?

Bei der DB war man Kind von 4 – 10 Jahren, in Hamburg von 1 m bis 14 Jahren, in jedem Bus gab es dazu eine 1 Meter-Marke. Auch 12 und Jahren gab es als Obergrenze, 6 als Untergrenze. Auch Umsteigen/Übersteigen (= 2mal Umsteigen) gab es zu unterschiedlichsten Konditionen: In der einen Stadt musste von vornherein ein Umsteiger/Übersteigerfahrausweis lösen, in meiner Heimat Hamburg zahlte man beim Umsteigen zu.

Was seinerzeit kaum einer bedachte :

**Der Kunde will in erster Linie von A nach B und das möglichst einfach.**

Es entstanden dann Verbände, Gemeinschafts- und Übergangstarife, die dann wenigstens in der Alltagsumgebung dem Kunden einheitliche Bedingungen boten. Der Kunde weiß dieses zu schätzen und fährt jetzt wieder lieber „mit seinem Verbund“. Allerdings: die einzelnen Unternehmen im Verbund kennt er oft nicht.

**Wehe aber man kommt an die Verbundgrenze:**

Dann ist es oft noch schlimmer und unübersichtlicher als in Vor-Verbund-Zeiten. So beschäftigt die Grenze des VRS zum VRR die Schlichtungsstelle Nahverkehr der VZ NRW in besonderem Maße. Aber auch Hamburg hat da einige „Gags“ zu bieten: Nehmen wir an der Kunde will aus dem Hamburger Stadtteil Eidelstedt nach Buxtehude. Im Bus löst er eine Fahrkarte nach Neugraben (2,30 €) und steigt nach wenigen Halten in die S 3 um. In Neugraben muss er auf dem Bahnsteig – in 3 Minuten – eine Fahrkarte nach Buxtehude (2,50 €) lösen und den Zug dorthin besteigen. Gesamtfahrpreis: 4,80 €. Auf der Rückfahrt kann der Kunde am Automaten die Wahl: nach Neugraben oder direkt nach Eidelstedt zu lösen. Letzteres kostet 6,60 € + Bus in Eidelstedt (z.B. 1,45 €). Entscheidet er sich für die preiswertere Variante kommt das lange Gesicht in HH – Neugraben: der Verbund-Automat ist nicht auf dem Bahnsteig! Der Verwirrte nicht genug: Kommt jetzt ein Regionalexpress, muss er die DB-Fahrkarte bis HH – Harburg lösen und dort sich

während der Wendezeit des Zuges die Verbundfahrkarte lösen (Preis hier: 4,00 € + 2,30 €). Wer, bitte kann das verstehen?

Der nächste Schritt sind dann die Landestarife, wie sie in Schleswig-Holstein angedacht werden. Sie könn(t)en die tariflichen Probleme lösen, dürfen den Kunden aber nicht durch Preiserhöhungen vergraulen, eine Gefahr, die in Schleswig-Holstein nicht gebannt ist, vor allem für die Vielfahrer mit der BahnCard.

### **Brauchen wir Kunden also nur ein Unternehmen auf der Anbieterseite?**

**NEIN – denn :**

- die verschiedenen Unternehmen haben unterschiedliche Philosophien (Bsp. Graffiti-Entfernung), sie könn(t)en - ggf. auf Druck der Politik von einander lernen.
- Im ÖV sind Spezialisten notwendig (Bsp.: Reedereien, Regionalbahnbetreiber, etc.)
- insbesondere in größeren Verbänden/Tarifgemeinschaften sind lokale Beziehungen nicht unwichtig

Im Zeitalter der Ausschreibungen kommen weitere Argumente hinzu:

- unterschiedliche Produktionsweisen führen zu unterschiedlichen Kosten, hier kann der Besteller u.U. für das gleiche Geld mehr bekommen (das nützt auch dem Kunden)
- Im Ausschreibungswettbewerb können auch unterschiedliche Ideen und Serviceleistungen mit entscheidend sein.

Gerade heute - im Zeitalter der Ausschreibungen - kann der Kunde hier vom Wettbewerb profitieren, ohne die Einheitlichkeit des Systems aufgeben zu müssen.

In Einzelfällen hat der Kunde die echte Wahl zwischen zwei Unternehmen, im Nahverkehr wie im Fernverkehr: Dort entscheidet er sich für den Besseren - aus seiner Sicht – aber auch nur dann, wenn er von den Unterschieden weiß.

- In meiner Heimatstadt Hamburg kann der Kunde auf bestimmten Verbindungen zwischen U-Bahn (HHA) und S-Bahn (DB-Gruppe) wählen. Solange noch die alten S-Bahn-Züge (BR 471) fahren, entschied er sich häufiger für die U-Bahn, vor allem im Sommer, wenn die Fahrgäste in der S-Bahn nur noch schmorten.
- Im SPNV gibt es auf einzelnen Strecken DB und NE-Bahn im Wechsel, z.B. zwischen Bützow und Pasewalk. Wenn der Kunde in der Zeitstunde flexibel und die Züge beider Unternehmen am gewünschten Bahnhof halten, dann entscheidet er nach seinem Qualitätsempfinden. Ich selbst wähle hier die OME - allein schon wegen des frisch gebrühten und preiswerten Kaffees.
- Auch die Wahl zwischen Zügen des SPNV und des SPFV kann möglich sein. Zwischen Kiel und Hamburg wählen viele Pendler morgens den ICE wegen der kürzeren Fahrzeit, andere aber den RE mit preiswertem Frühstück aus der Minibar.

Überbewerten darf man diese Anbietervielfalt aber nicht, so wie es sich mancher Politiker vorstellt ist es in der Realität dann doch nicht. In der Presseerklärung des Kieler Ministeriums für Wirtschaft, Technologie und Verkehr zur Vergabe des IR Hamburg – Flensburg an die NNVG hieß es:

„Mit der NNVG wird die Bahnlandschaft in Schleswig-Holstein noch vielfältiger. Alleine auf dem Streckenabschnitt zwischen Schleswig und Rendsburg kann der Fahrgast künftig zwischen 4 verschiedenen Bahnunternehmen auswählen. Neben den Unternehmen DB Regio und DB Reise & Touristik und der NNVG verkehrt hier auch seit November 2000 die Nord-Ostsee-Bahn in der Relation Husum – Kiel. Rohwer (der Minister): „Der Fahrgast hat die Wahl.“ Die Verkehrsunternehmen würden zur Werbung Anreize schaffen, die sich nur positiv auswirken könnten. „und das ist ein Hauptziel des Wettbewerbs auf der Schiene“, so der Minister.

Wenn das alles so einfach wäre:

1. Der Kunde, der schnell zwischen beiden Städten fahren will, nimmt vermutlich den nächst besten Zug.
2. Der Kunde, der mittags zum Bahnhof geht, wartet nicht bis zum Abend auf den Zug der DB Reise & Touristik, der nur 2mal pro Tag verkehrt.
3. Der Kunde mit dem Ziel Kiel wird die NOB wählen, weil nur diese nach Kiel fährt, die anderen aber nicht.
4. Der Reisende nach Owschlag, dem Bahnhof zwischen den beiden Städten, kann nur DB Regio oder die NOB wählen, da die anderen Züge dort nicht halten
5. Und selbst der Reisende nach Hamburg wird den Zug der NNVG oder der DB wählen, der ihn zum für ihn optimalen Zeitpunkt nach Hamburg. Es fährt keiner eine Stunde früher, nur um den Zug der NNVG zu benutzen.

Der intramodale Wettbewerb im Schienennah- und -regionalverkehr beschränkt in sich erster Linie offensichtlich auf die Angebote der Unternehmen im Angebotswettbewerb?

### **Findet der Wettbewerb so nur alle x Jahre statt, wenn ausgeschrieben wird ?**

Aus Kundensicht : Ein klares NEIN. Es gibt nämlich noch den täglichen Wettbewerb um die Qualität für den Kunden, die von Unternehmen zu Unternehmen ganz unterschiedlich gelöst wird. So habe ich als Kunde jedesmal, wenn ich mit der NVAG fahre das Gefühl, hier ganz besonders gut behandelt zu werden. D.h. dort fahre ich gerne mit Zug oder Bus. Und mit meiner Aufgabe als Fahrgastvertreter kann ich dieses Unternehmen immer wieder als beispielhaft herausstellen. Die Aufgabenträger können in gleicher Weise die tägliche Qualität der einzelnen Unternehmen mit einander vergleichen. So ist es aus Kundensicht zu begrüßen, wenn eine Vielfalt von Anbietern unterschiedliche Wege in der Praxis zu mehr Qualität zeigen.

Bonus-/Malus – Reglungen, landesweite Qualitätszirkel, wie Schleswig-Holstein ihn gerade installiert können hier den täglichen Wettbewerb ergänzen. Und auch die Fahrgäste können hier eine wichtige Rolle spielen. In Schleswig-Holstein haben wir Fahrgäste zusammen mit der LVS und dem MTWV einen landesweiten Fahrgastbeirat gegründet, in dem 6 Vertreter von Organisationen (PRO BAHN, VCD, BUND, ADFC, zwei Behindertenverbände) wie auch 6 auf zwei Jahre berufene „normale“ Fahrgäste vertreten sind. Mit einem jährlich zu vergebende ÖPNV-Preis wird dieser Qualitätswettbewerb unterstützt. 2003 haben wir diesen Preis zum ersten Mal vergeben, an die NVAG. Neben beispielhafter Leistungen (Kurswagen-transport, abgestimmte Zug- und Busverkehre, internationales Engagement (Strecke Niebüll-Tondern) spielten subjektive Gründe („der Fahrgast fühlt sich hier wohl“) eine mit entscheidende Rolle.

Gerade bei der NVAG kann man sehen, wie nahe der Nahverkehr und der Freizeit- und Touristikverkehr beieinander liegen.

### **Jeder weiß es, der Freizeitverkehr ist der Wachstumsmarkt!**

Ein Markt, der gekennzeichnet ist von einer ungeheuren Anbietervielfalt, eine Vielfalt, die kein Kunde übersehen kann und wo private (Bus-)Untenehmer eine wichtige Rolle spielen.

Der ÖPNV nimmt aus unserer Sicht viel zu wenig an diesem Wachstumsmarkt teil. Gerade bei den größer werdenden Tarifgebieten (z.B. RMV statt FVV, SH-Tarif) fallen immer mehr Freizeitrouten in die ÖPNV-Tarifgebiete. Hier wo der Kunde individuelle Lösungen schätzt, gibt es noch viele Chancen für den ÖPNV.

- Kombi-Tickets (Veranstaltung (Theater, Fußball) + ÖPNV) gibt es schon, könnten und sollten aber ausgebaut werden.
- Kombiangebote (ÖV + Messe, ÖV + Freizeit) sind noch entwicklungs- und ausbaufähig.

Hier profitiert der Kunde vom bekannten einheitlichen Tarif und kann alle Verkehrsmittel auf dem Weg zum Ziel verwenden und muß sich dort nicht mehr um die Eintrittskarte kümmern.

Aber auch andere Modelle sind denkbar :

- Kombiangebote (ÖV + Freizeitschiffahrt) schlagen überall ein, wo sie angeboten werden, wie die AKN mit ihrem Helgoland-Angebot jüngst bewiesen hat.

Gerade dieses Modell müßte aus Kundensicht weiter ausgebaut werden. Eine Vielfalt bei den angebotenen Zielen und Leistungen wird hier verbunden mit einem einheitlichen Verkehrssystem und – im Gegensatz zum Busgelegenhetsverkehr – einer zeitlichen Flexibilität.

Darüber hinaus könnten und sollten vor allem die Unternehmen des SPNV ihre in der Woche benötigten Fahrzeuge für die Spitzen des Berufsverkehrs am Wochenende für den Freizeitverkehr nutzen. Warum kann z.B. die Nordwestbahn ihre Kunden nicht am Samstag und Sonntag im Ruhrgebiet abholen und sie umsteigefrei an Nordsee fahren (ab Osnabrück gekuppelt mit dem planmäßigen SPNV)? Warum kann die AKN ihre Büssumer Kunden nicht direkt in Hamburg abholen?

Ein solches, regional individualisiertes Angebot wäre eine Bereicherung des Angebots. Die Ziele und die Zielangebote sind vielfältig, der Zugang kann hier aber im bekannten – aber nicht immer gewohnten – ÖPNV vor der Haustür liegen. Und hier können Sie neue Kunden rekrutieren, die sonst wahrscheinlich den PKW genutzt hätten.

Vergessen wir bei allen Überlegungen eines aber nicht :

**Der eigentliche Wettbewerb, die eigentliche Angebotsvielfalt ist intermodal!**

Ein Blick auf den Modal-Split zeigt es: die Mehrheit der Bundesdeutschen fährt mit dem Auto und nicht mit dem ÖV. Die Gründe hierfür sind vielfältig . Neben fehlender oder unzureichender Infrastruktur sind es:

- nicht stimmige Fahrpläne
- inakzeptable Gesamtreisezeiten
- wenig höfliches Personal
- unverständliche Tarife / Automaten
- zu hohe Preise
- Unzuverlässigkeit
- Umbequemlichkeit
- „und überhaupt und so“

Vieles ist davon subjektiv empfunden und läßt sich nur nachempfinden, wenn man selbst im ÖV fährt, selbst die Fahrkarte kauft und selbst auch die Fahrpläne in Erfahrung bringt.

Nur, wer selbst Er-fahr-ung hat, kann die Probleme nachempfinden. Kein BMW-Manager kommt im VW oder im Mercedes zum Dienst, ÖV-Manager aber sehr wohl mit dem Auto. Es macht nicht nur keinen guten Eindruck, wenn ÖPNV-Manager zu einer Veranstaltung der VMV in Schwerin (Thema Kundenbindung im ÖV) mit dem Auto anreisen, oder wenn Herr Mehdorn von Frankfurt nach Erfurt Dienstwagen nutzt, um dort über die Bahn zu diskutieren.

Ich bin der felsenfesten Überzeugung, daß im ÖV vieles besser wäre, wenn die Manager ihren ÖV und denen der Mitbewerber konsequent eigenständig nutzen würden. Vieles würde ihnen im Alltag selbst auffallen.

Könnten Sie sich vorstellen, daß Sie Ihre Dienstreisen ausschließlich mit dem ÖV durchführen und diese auch selbst planen und buchen? Ganz ohne DB-NetzCard und ganz ohne Freifahrt im Nahverkehr?! Das Management der AKN fährt – nach eigenen Angaben – immerhin einmal pro Woche mit ihrem Unternehmen. In vielen Fällen merkt man es auch.

Stellen Sie sich gerade dem intermodalen Wettbewerb mit Phantasie und Engagement. Holen Sie sich den Rat der Fahrgäste.

**Wir Kunden brauchen einen phantasievollen Wettbewerb. Jedoch darf die Einheitlichkeit des Systems (Tarife, Takt und Anschlüsse) nicht gesprengt werden.**

Karl-Peter Naumann, PRO BAHN Bundesvorsitzender

*Vortrag im Rahmen der VDV Sicherheitstagung 16./17. September 2002, Berlin*