

Entgleist

Eine Dokumentation des Beitrags

von Dr. Thomas Petersen

in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung

Nr. 249 vom 26. Oktober 2023

INHALT

Tabellenübersicht

Originalmanuskript

Untersuchungsdaten

Anhangtabellen

Schaubilder

Veröffentlichung in der Frankfurter Allgemeinen
Zeitung Nr. 249 vom 26. Oktober 2023, S. 10,
unter dem Titel:

"Aus der Bahn geraten. Mehr als nur die üblichen
Klagen: die schlechten Erfahrungen mit der Bahn."

TABELLENÜBERSICHT

Tabelle	A	1	Erlebnisse mit der Bahn
	A	2	Häufigkeit des Bahnfahrens
	A	3	Attraktivität der Bahn seit 2007 nahezu unverändert
	A	4	Das Deutschlandticket wird von den meisten begrüßt und viele besitzen es
	A	5	Fahren Sie gerne Bahn?
	B	1	Zweitstimmen-Wahlabsicht (Sonntagsfrage)
Schaubild		1	Zufriedenheit mit der Bahn - Trend
		2	Assoziationen zur Deutschen Bahn
		3	Die Bahn – Nahbild und Fernbild
		4	Zufriedenheit mit der Bahn – nach Nutzungsintensität
		5	Bevorzugtes Verkehrsmittel

Originalmanuskript

Dr. Thomas Petersen

Institut für Demoskopie Allensbach

Entgleist

Zum wiederholten Mal wurde im Ministerium über die notorische Unpünktlichkeit der Bahn diskutiert. Ein wesentlicher Grund dafür seien der immer dichter werdende Zugverkehr und die Versuche, die Wartezeiten der Passagiere kurz zu halten. Das Ergebnis seien Fahrpläne, die nur unter günstigen Verhältnissen eingehalten werden könnten. Es müsse künftig unbedingt darauf geachtet werden, dass Fahrpläne aufgestellt werden, die nicht nur auf dem Papier, sondern auch in der Wirklichkeit gut durchführbar seien.

Stattgefunden hat diese Diskussion nicht kürzlich im Bundesverkehrsministerium, sondern, wie der Schweizer Historiker Oliver Zimmer in der „Historischen Zeitschrift“ schreibt, im Jahr 1914 im Preußischen Ministerium für öffentliche Arbeiten.

Es ist hilfreich, sich diese Anekdote vor Augen zu halten, wenn man sich mit dem aktuellen Ärger vieler Bürger mit der Deutschen Bahn befasst. Eisenbahnen sind ein komplexes und gleichzeitig vergleichsweise starres System. Wenn an irgendeiner Stelle in diesem System

etwas falsch läuft – ein einziger von hunderten Zügen hat kurzzeitig eine Störung, eine einzige von 66.000 Weichen im deutschen Bahnnetz funktioniert nicht – hat dies weitreichende Auswirkungen: Nachfolgende Züge werden aufgehalten, weitaus mehr Passagiere als in dem betroffenen Zug sitzen, verpassen ihre Anschlüsse und kommen Stunden verspätet an ihrem Ziel an. Solche Probleme gibt es, seit es Eisenbahnen gibt. Man wird sie nie ganz beseitigen können.

Hinzu kommt, dass Klagen über die Unpünktlichkeit der Bahn ein beliebtes Gesprächsthema sind, mit dem man eine beliebige Unterhaltung beginnen kann. Sie erfüllen damit die gleiche soziale Funktion wie Klagen über das Wetter. Fast jeder kann zum Thema beitragen, und meist sind sich auch alle darüber einig, dass die Lage immer schlechter wird. Der Wirklichkeit muss das nicht unbedingt entsprechen. Vor vier Jahrzehnten fragte das Institut für Demoskopie Allensbach einmal, ob das Wetter in der Kindheit der Befragten besser gewesen sei als zum Zeitpunkt des Interviews. Sechzig Prozent antworteten mit „Ja“. Eine Generation später wurde die Frage wiederholt, mit praktisch dem gleichen Ergebnis. Früher war das Wetter also auch schon früher besser. Und die Bahn vermutlich auch.

Doch der derzeitige Unmut vieler Teile der Bevölkerung über die Deutsche Bahn geht deutlich über solche wohlfeilen Klagen hinaus.

Dies zeigen die Ergebnisse der aktuellen Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach. Sie lassen nur den Schluss zu, dass die Missstände bei der Bahn nicht nur gefühlt, sondern auch tatsächlich zugenommen haben.

Bereits vor 16 Jahren, im September 2007, erschien in dieser Zeitung ein Artikel mit Allensbacher Umfrageergebnissen über die Deutsche Bahn. Auch damals schon beschwerten sich viele Befragte über mangelnde Pünktlichkeit und hohe Preise. Lediglich 55 Prozent der Bahnkunden meinten, sie seien mit der von der Bahn erbrachten Leistung alles in allem zufrieden. Das waren weitaus weniger als sich mit der Leistung von Fluggesellschaften, Taxiunternehmen, Klempnerbetrieben oder Autowerkstätten zufrieden zeigten, doch immerhin war es noch eine, wenn auch knappe Mehrheit. Heute dagegen liegt der Anteil der Zufriedenen nur noch bei 28 Prozent. Die Ergebnisse dieser Frage schwanken im Zeitverlauf zwar stark, doch insgesamt gibt es seit zwei Jahrzehnten eine eindeutig sinkende Tendenz.

Schaubild 1

Auch das Ergebnis eines Assoziationstests ist deutlich: Die Interviewer lasen nach und nach verschiedene Begriffe vor mit der Bitte, zu jedem dieser Begriffe zu angeben, ob man beim Stichwort „Deutsche Bahn“ an ihn denken könne. 88 Prozent der Befragten sagten daraufhin, man könne bei der Deutschen Bahn an Unpünktlichkeit denken, 73 Prozent nannten den Punkt „Hohe Fahrpreise, teuer“. Es folgten

Schaubild 2

die Assoziationen „Unzuverlässig“ (71 Prozent) und „Umweltfreundlich“ (66 Prozent) – der erste positive Punkt in der Rangliste. Dass man beim Stichwort „Modern“ an die Deutsche Bahn denken könnte, meinten nur 27 Prozent, guten Service verbanden gerade 16 Prozent mit dem Unternehmen.

Bemerkenswert ist bei diesen Antworten, dass sich das Nahbild derjenigen, die selbst die Bahn nutzen, und das Fernbild der Nichtnutzer kaum voneinander unterscheiden. Normalerweise ist bei solchen Vergleichen das Nahbild stets positiver als das Fernbild. Wer aus eigener Anschauung über einen Gegenstand urteilt, urteilt meist differenzierter. Hinzu kommt, dass diejenigen, die sich diesem Gegenstand zuwenden, von vornherein oft eine positivere Grundeinstellung zu ihm haben. Gerade bei einer Institution wie der Deutschen Bahn, deren öffentliches Image durch Negativstereotype geprägt ist, würde man erwarten, dass manches Vorurteil durch eigene Erfahrungen widerlegt oder zumindest relativiert wird. Doch davon lassen die Umfrageergebnisse fast nichts erkennen. Bahnkunden assoziierten nicht weniger als Nichtkunden mit der Bahn Unpünktlichkeit, hohe Fahrpreise und Unzuverlässigkeit.

Lediglich bei drei Assoziationen fiel das Nahbild positiver aus als der Fernbild, nämlich zum einen bei dem Punkt „umweltfreundlich“, den 69 Prozent der Bahnfahrer, aber nur 56 Prozent der Nichtnutzer nannten, dem Punkt

Schaubild 3

„Sicherheit“, den 52 Prozent der Bahnfahrer, jedoch nur 44 Prozent der Nichtnutzer anführten, und bei dem Punkt „Freundliche Mitarbeiter“, den immerhin 44 Prozent der Nutzer der Bahn auswählten, während es bei den anderen Befragten nur 29 Prozent waren. Einzig in dieser Hinsicht werden anscheinend in vielen Fällen negative Vorurteile durch eigene Erfahrungen bei der Nutzung der Bahn korrigiert – allerdings sollte dabei nicht übersehen werden, dass auch 44 Prozent kein besonders beeindruckender Wert sind.

Schaubild 3

Auch bei der bereits erwähnten Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Bahn unterscheiden sich die Antworten der Nutzer nach Nutzungsintensität praktisch nicht voneinander. Offensichtlich machen zu viele Bahnkunden zu oft negative Erfahrungen, als dass ihre Vorurteile korrigiert werden könnten. Die Liste der Erlebnisse ist dabei beeindruckend: So sagten fast drei Viertel der Befragten, 73 Prozent, sie hätten es schon erlebt, dass ihr Zug so überfüllt gewesen sei, dass die Passagiere auf den Gängen stehen oder auf dem Fußboden sitzen mussten. 45 Prozent berichteten, dass dies schon mehrfach vorgekommen sei. 68 Prozent hatten es schon erlebt, dass bei ihrer Reise die Bahnhöfe verdreht waren, 53 Prozent sogar mehrmals. 64 Prozent hatten schon wegen Verspätungen einen oder mehrere Anschlusszüge verpasst und waren deswegen viel zu spät am Ziel angekommen. 62 Prozent hatten schon in Zügen unbenutzbare Toiletten vorgefunden, 61

Schaubild 4

Tabelle A 1

Prozent in Zügen gesessen, die mehr als eine Stunde Verspätung hatten, 55 Prozent hatten es mindestens einmal erlebt, dass ihr Zug gar nicht fuhr, 49 Prozent berichteten von defekten Heizungen oder Klimaanlage.

Immerhin 30 Prozent der Bahnkunden haben es schon erlebt, dass es in Fernzügen nichts zu essen oder zu trinken gab, und nicht ganz unbeträchtliche 15 Prozent sind schon einmal wegen Zugverspätungen irgendwo in Deutschland gestrandet, weil es keine Möglichkeit mehr gab, am selben Tag das Ziel zu erreichen. Auch wenn zumindest größere Pannen dieser Art nur vergleichsweise selten vorkommen und die meisten Bahnreisen reibungslos oder nur mit kleinen Störungen verlaufen, muss man doch annehmen, dass diese Erlebnisse das Gesamtbild von der Qualität des Angebots bei den Kunden prägen. Wenn die Mehrzahl der Bahnkunden berichtet, dass sie solche Pannen selbst schon mehrfach erlebt hat, darf man sich über ein schlechtes Image der Bahn nicht wundern.

Tabelle A 1

So ist es auch nicht erstaunlich, dass die Bemühungen der Politik, die Bürger dazu zu bewegen, vom Auto in die Bahn umzusteigen, bisher keine nennenswerten Erfolge hatten. Zwar hatte nach Angaben der Deutschen Bahn die Zahl der Bahnreisen von 2005 bis 2019, bevor sie dann pandemiebedingt stark einbrach, kontinuierlich zugenommen, doch der Kreis derjenigen, die dieses Verkehrsmittel nutzen, ist in der gleichen Zeit, nicht viel größer

Tabelle A 2

geworden. Im Jahr 2007 gaben 46 Prozent der vom Allensbacher Institut Befragten an, wenigstens einmal im Jahr mit der Bahn zu fahren. In der aktuellen Umfrage waren es 55 Prozent. Die Zahl derer, die die Bahn mindestens mehrmals im Monat nutzen, nahm von 13 auf 15 Prozent zu.

Am Grad der Attraktivität der Bahn hat sich in den letzten 16 Jahren nichts geändert. 2007 und 2023 wurde die Frage gestellt: „Einmal angenommen, Sie wollten eine Reise in eine größere Stadt machen, die von hier aus 500 Kilometer entfernt ist – was wäre da Ihrer Ansicht nach die angenehmste Art zu reisen: mit der Bahn, mit dem Auto oder mit dem Flugzeug?“ 41 Prozent sagten bei dieser Frage 2007, für sie sei in diesem Fall die Bahn das attraktivste Verkehrsmittel, in der aktuellen Umfrage waren es 40 Prozent. Für das Auto entschieden sich vor 16 Jahren 37 Prozent, heute 41 Prozent. Beim Flugzeug ist dagegen ein deutlicher Rückgang von 18 auf 8 Prozent zu verzeichnen.

Tabelle A 3

Bei der allgemeiner formulierten Frage „Womit sind Sie am liebsten unterwegs, womit reisen Sie am liebsten?“ fielen die Antworten sogar sehr deutlich zugunsten des Autos aus: 61 Prozent sagten im Oktober 2023, sie reisten am liebsten mit diesem Verkehrsmittel. Nur 14 Prozent entschieden sich für die Bahn. Auch diese Ergebnisse unterscheiden sich nicht

Schaubild 5

wesentlich von den in früheren Jahren erhobenen.

Immerhin ist positiv zu vermerken, dass das Deutschlandticket von der Bevölkerung fast einhellig begrüßt wird. 79 Prozent der Befragten sagten, sie hielten dessen Einführung für eine gute Maßnahme, nur sieben Prozent widersprachen. Jeder Vierte hat selbst ein Deutschlandticket oder hatte in den vergangenen Monaten einmal eines.

Tabelle A 4

Doch der Spaß am Bahnfahren ist den Deutschen gründlich vergangen. Gerade 42 Prozent der Bahnnutzer sagten in der Umfrage, dass sie gerne Bahn fahren. Aufschlussreich ist in diesem Zusammenhang auch eine Randnotiz zur Untersuchung: Ursprünglich war geplant, in den Fragebogen auch die Frage aufzunehmen, ob man als Kind einmal habe Lokomotivführer werden wollen. Immerhin hatten dies im Jahr 2007 20 Prozent der Männer von sich gesagt. Dagegen hatten sich nur 12 Prozent als Kind gewünscht, Pilot zu werden. Bei den Probeinterviews fiel die Frage aber überraschenderweise durch: Zu viele Befragte konnten mit ihr nichts anfangen, reagierten mit Unverständnis. Sie ist aus der Zeit gefallen. Der Rest von Faszination, der noch vor 16 Jahren von der Bahn ausging, ist inzwischen verschwunden.

Tabelle A 5

UNTERSUCHUNGSDATEN

Befragter Personenkreis:	Deutsche Wohnbevölkerung ab 16 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland
Anzahl der Befragten:	1010
Befragungszeitraum:	6.10. bis 19.10.2023
Methode:	Repräsentative Quotenauswahl
Art der Interviews:	Persönlich-mündliche Interviews (face-to-face)

Anhangtabellen

Erlebnisse mit der Bahn

Tabelle A 1
Bundesrepublik Deutschland
Personen, die zumindest selten mit
der Bahn fahren

FRAGE: "Hier auf den Karten steht einiges, was manchen Bahnfahrenden schon passiert ist. Ist darunter etwas, was auch Ihnen in den letzten fünf Jahren mehrmals oder einmal passiert ist?"

	Personen, die zumindest selten mit der Bahn fahren	
	mehrmals passiert	einmal passiert
	%	%
Die Bahnhöfe waren verdreckt	53	15
Der Zug war so überfüllt, dass die Passagiere auf den Gängen stehen oder sich auf den Boden setzen mussten	45	28
Es gab auf meiner Strecke schlechten oder gar keinen Mobilfunkempfang.....	43	13
Ich habe wegen Verspätungen einen oder mehrere Anschlusszüge verpasst und bin deswegen viel zu spät am Ziel angekommen	38	26
Die Toiletten im Zug waren unbenutzbar, weil sie verdreckt oder geschlossen waren	38	24
Der Zug war verdreckt	32	23
Mein Zug hatte mehr als eine Stunde Verspätung	29	32
Mein Zug fiel aus, fuhr einfach nicht	28	27
Die Heizung bzw. Klimaanlage hat nicht funktioniert.....	24	25
Der Zug hielt auf einem anderen Gleis als angekündigt und man wurde nicht rechtzeitig darauf hingewiesen.....	20	20
Der Zug ist auf offener Strecke stehengeblieben und konnte lange oder gar nicht weiterfahren	19	30
Mein Zug fiel aus, aber es gab dazu keine Informationen oder Durchsagen	18	23
Es gab im Fernzug nichts zu essen oder zu trinken.....	16	14
Die Sitzplatzreservierungen wurden nicht angezeigt oder waren nicht mehr gültig.....	15	19
Die Zugbegleiter waren unfreundlich	15	22
Mein Zug hatte so viel Verspätung, dass ich mein Ziel nicht mehr am selben Tag erreichen konnte	5	10
Der Zug hielt nicht am geplanten Bahnhof, sondern fuhr einfach durch	5	9

QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12077, Oktober 2023

Häufigkeit des Bahnfahrens

Tabelle A 2
Bundesrepublik Deutschland
Bevölkerung ab 16 Jahre

FRAGE: "Wie ist das bei Ihnen? Wie häufig fahren Sie mit der (Deutschen) Bahn? Würden Sie sagen ..."

	Bevölkerung insgesamt	
	2007 %	2023 %
„täglich, fast täglich“.....	4	4
„mehrmals in der Woche“	4	3
„mehrmals im Monat“	5	8
„mehrmals im Jahr“	24	28
„etwa einmal im Jahr“	9	12
„seltener“	27	22
„nie“	27	23
	<u>100</u>	<u>100</u>

} 46 } 55

QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10007, 12077

Attraktivität der Bahn seit 2007
nahezu unverändert

Tabelle A 3
Bundesrepublik Deutschland
Bevölkerung ab 16 Jahre

FRAGE: "Einmal angenommen, Sie wollten eine Reise in eine größere Stadt machen, die von hier aus 500 Kilometer entfernt ist – was wäre da Ihrer Ansicht nach die angenehmste Art zu reisen: mit der Bahn, mit dem Auto oder mit dem Flugzeug?"

	Bevölkerung insgesamt	
	2007 %	2023 %
Bahn	41	40
Auto	37	41
Flugzeug.....	18	8
Unentschieden.....	<u>4</u>	<u>11</u>
	100	100

QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10009, 12077

Das Deutschlandticket wird von den meisten begrüßt und viele besitzen es

Tabelle A 4
Bundesrepublik Deutschland
Bevölkerung ab 16 Jahre

FRAGE: "Seit einigen Monaten gibt es das sogenannte 49-Euro-Ticket in Deutschland. Damit kann man bundesweit beliebig oft in allen Verkehrsmitteln des öffentlichen Nahverkehrs fahren. Einmal ganz allgemein gefragt: Finden Sie das Deutschlandticket alles in allem eine gute Maßnahme oder keine gute Maßnahme?"

	Bevölkerung insgesamt
	%
Gute Maßnahme.....	79
Keine gute Maßnahme	7
Unentschieden.....	14
	100

FRAGE: "Haben Sie selbst aktuell ein 49-Euro-Ticket, oder hatten Sie in den vergangenen Monaten mal ein solches Ticket, oder hatten Sie noch nie ein 49-Euro-Ticket?"

	Bevölkerung insgesamt
	%
Habe selbst aktuell ein 49-Euro-Ticket.....	17
In den vergangenen Monaten.....	9
Hatte ich noch nie.....	71
Keine Angabe	3
	100

QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12077, Oktober 2023

Fahren Sie gerne Bahn?

Tabelle A 5
Bundesrepublik Deutschland
Personen, die zumindest selten mit
der Bahn fahren

FRAGE: "Einmal ganz allgemein gefragt: Fahren Sie eigentlich gerne mit der Bahn oder nicht so gerne?"

Personen, die zumindest
selten mit der Bahn
fahren

%

Fahre gerne42

Nicht so gerne32

Unentschieden.....26

100

Zweitstimmen		Gesamtdeutschland							
		CDU/ CSU %	FDP %	SPD %	Bü.90/ GRÜNE %	DIE LINKE %	AfD %	Freie Wähler %	Sons- tige %
2016:	Jahresdurchschnitt	34,0	7,5	23,0	11,0	9,0	11,0	-	4,5
2017:	Jahresdurchschnitt	36,0	9,0	25,0	8,5	8,5	9,0	-	4,0
2018:	Jahresdurchschnitt	31,5	9,5	19,0	13,0	9,5	13,5	-	4,0
2019:	Jahresdurchschnitt	30,0	7,5	16,0	20,5	8,0	13,0	-	5,0
2020:	Jahresdurchschnitt	35,5	6,5	16,0	20,0	7,5	10,0	-	4,5
2021:	Jahresdurchschnitt	28,5	10,5	20,0	19,0	6,5	10,0	-	5,5
Bundestagswahl 26.09.2021		24,1	11,5	25,7	14,8	4,9	10,3	-	8,7
2022:	1. Halbjahr	26,0	10,0	25,5	17,5	5,0	9,5	-	6,5
	2. Halbjahr	29,5	7,0	20,5	19,5	5,0	13,0	-	5,5
	Jahresdurchschnitt	28,0	8,5	23,0	18,5	5,0	11,0	-	6,0
2023:	5. - 18. Januar	31,0	6,0	21,0	17,0	4,5	14,0	-	6,5
	27. Jan. - 9. Februar	30,0	7,5	22,5	16,0	4,0	14,0	-	6,0
	2. - 15. März	31,0	6,5	21,0	16,0	4,5	15,0	-	6,0
	3. - 18. April	31,0	7,5	20,0	15,0	5,0	16,0	-	5,5
	28. April - 10. Mai	32,0	8,0	18,0	16,0	5,0	15,0	-	6,0
	9. - 22. Juni	31,0	8,0	19,0	15,0	4,0	17,0	-	6,0
	7. - 19. Juli	29,0	7,0	19,0	16,0	4,0	18,0	-	7,0
	4. - 16. August	29,0	7,0	19,0	14,0	5,0	19,0	-	7,0
	4. - 15. September	30,0	7,0	18,0	14,0	5,0	19,0	-	7,0
	6. - 19. Oktober	34,0	5,0	17,0	13,0	3,0	19,0	4,0	5,0

Befragt wurden persönlich-mündlich insgesamt 1.010 Personen.

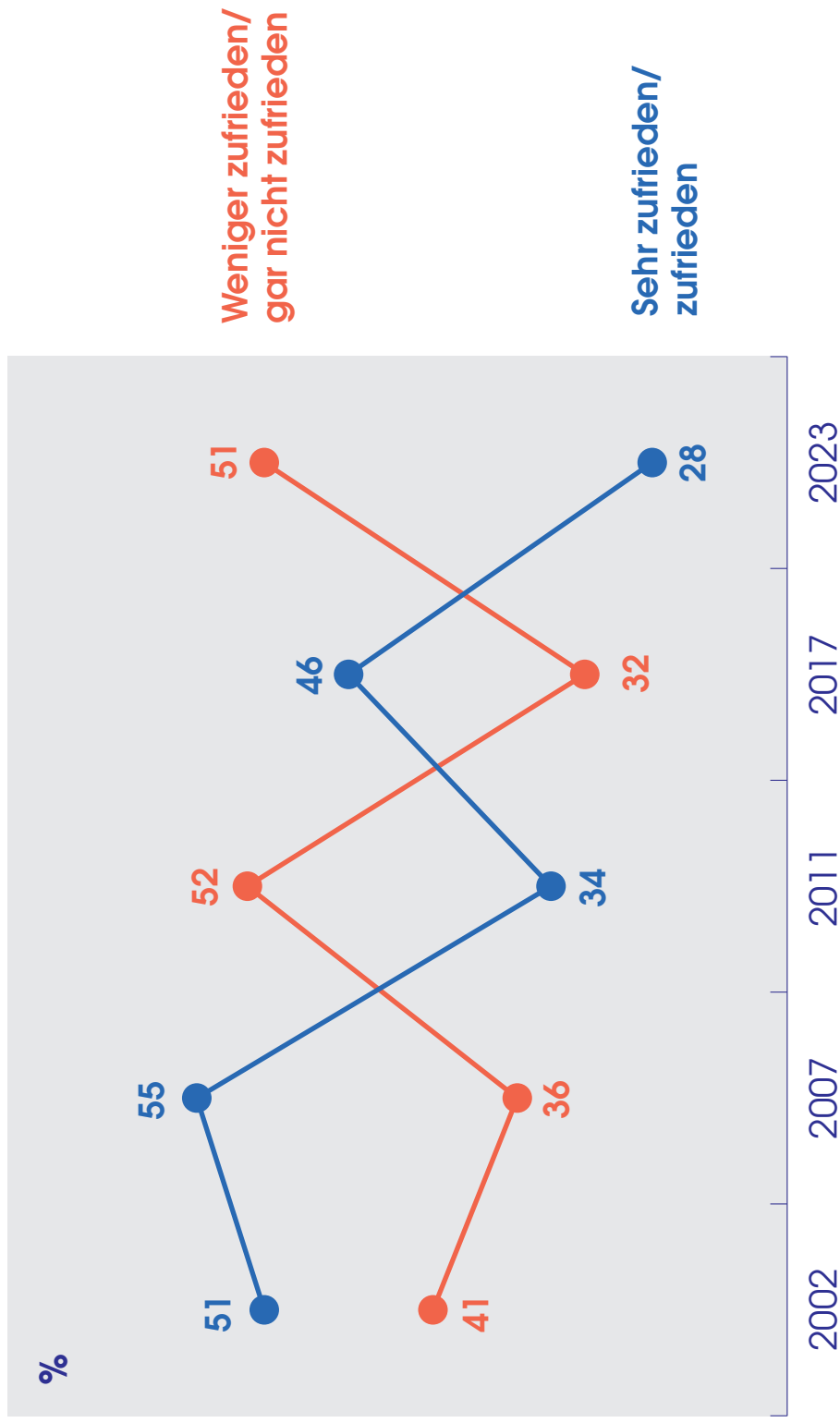
Bei dieser Stichprobengröße beträgt die Fehlerspanne bei einem Anteilswert von 30 Prozent rund +/- 3 Prozentpunkte und bei einem Anteilswert von 10 Prozent rund +/- 2 Prozentpunkte.

QUELLE: Frankfurter Allgemeine Zeitung, Institut für Demoskopie, IfD-Umfrage 12077

Schaubilder

Zufriedenheit mit der Bahn

Frage: "Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Bahn? Würden Sie sagen sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden, gar nicht zufrieden?"



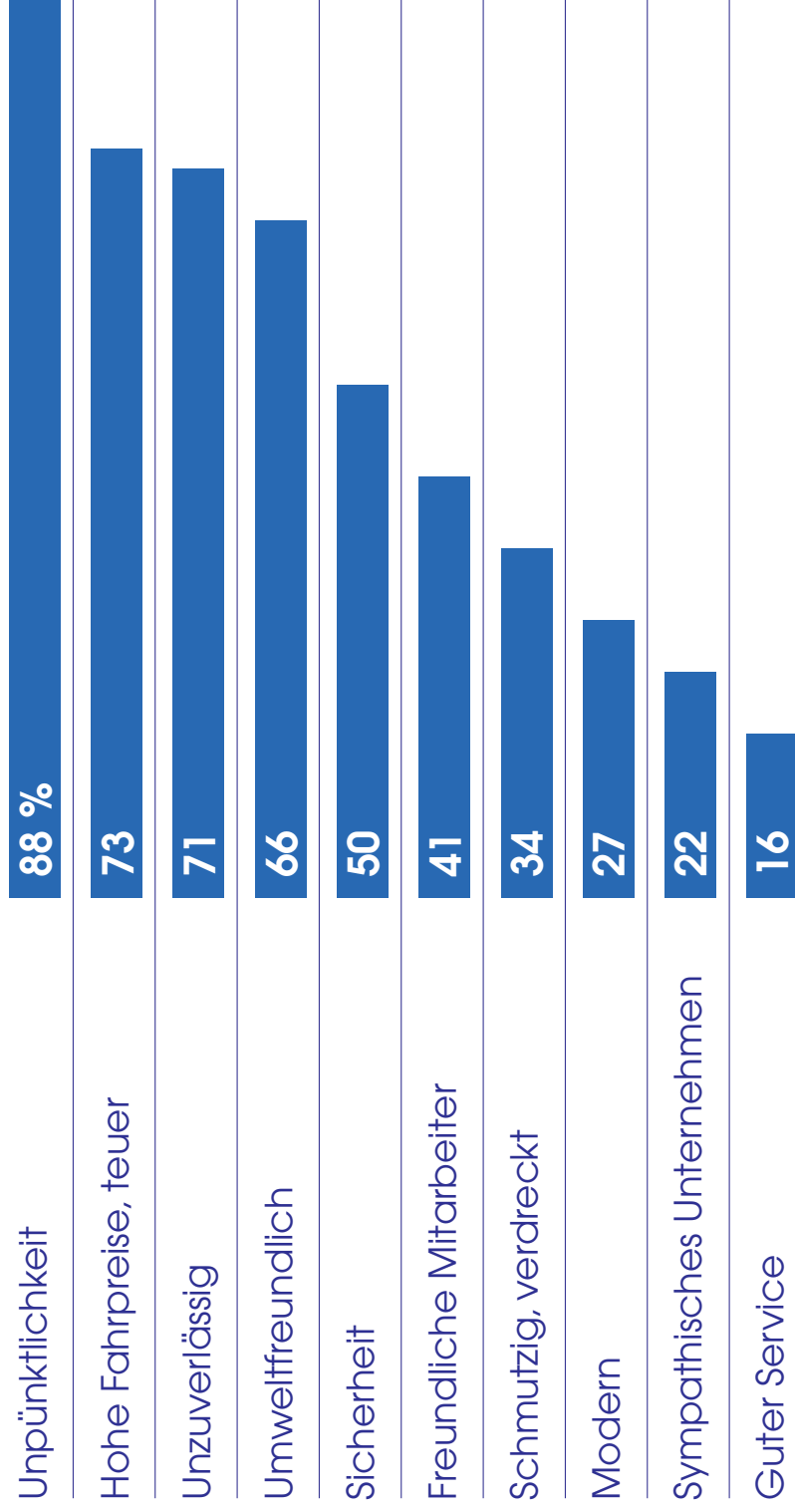
An 100 fehlende Prozent: keine Angabe

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 12077

Assoziationen zur Deutschen Bahn

Frage: "Wenn Sie 'Deutsche Bahn' hören, woran denken Sie dann? Ich lese Ihnen jetzt Verschiedenes vor, und Sie sagen mir bitte jeweils, ob Ihnen das bei 'Deutsche Bahn' in den Sinn kommt, oder nicht."

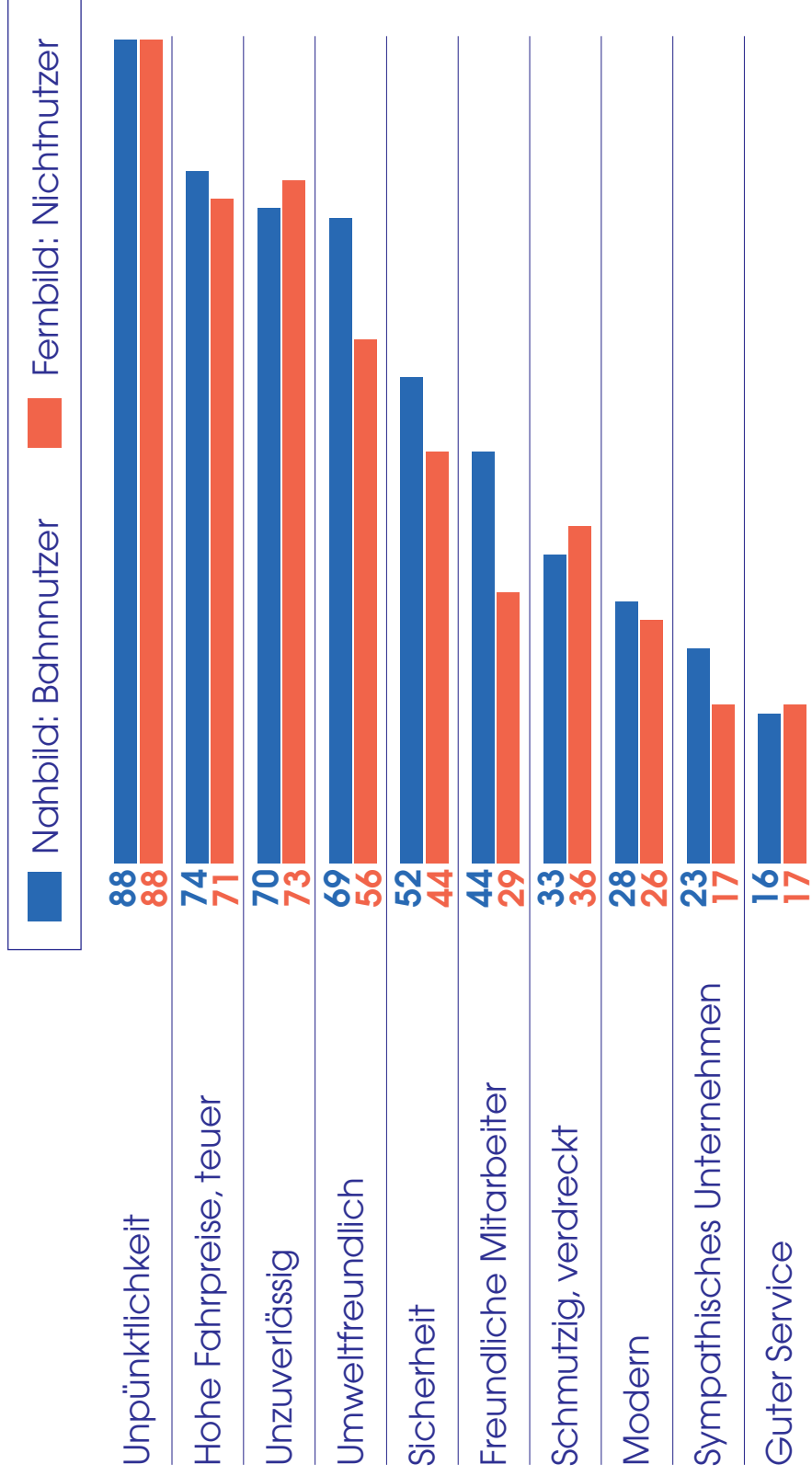
Antwort: "Das kommt mir bei 'Deutsche Bahn' in den Sinn"



Die Bahn – Nahbild und Fernbild

Frage: "Wenn Sie 'Deutsche Bahn' hören, woran denken Sie dann? Ich lese Ihnen jetzt Verschiedenes vor, und Sie sagen mir bitte jeweils, ob Ihnen das bei 'Deutsche Bahn' in den Sinn kommt, oder nicht."

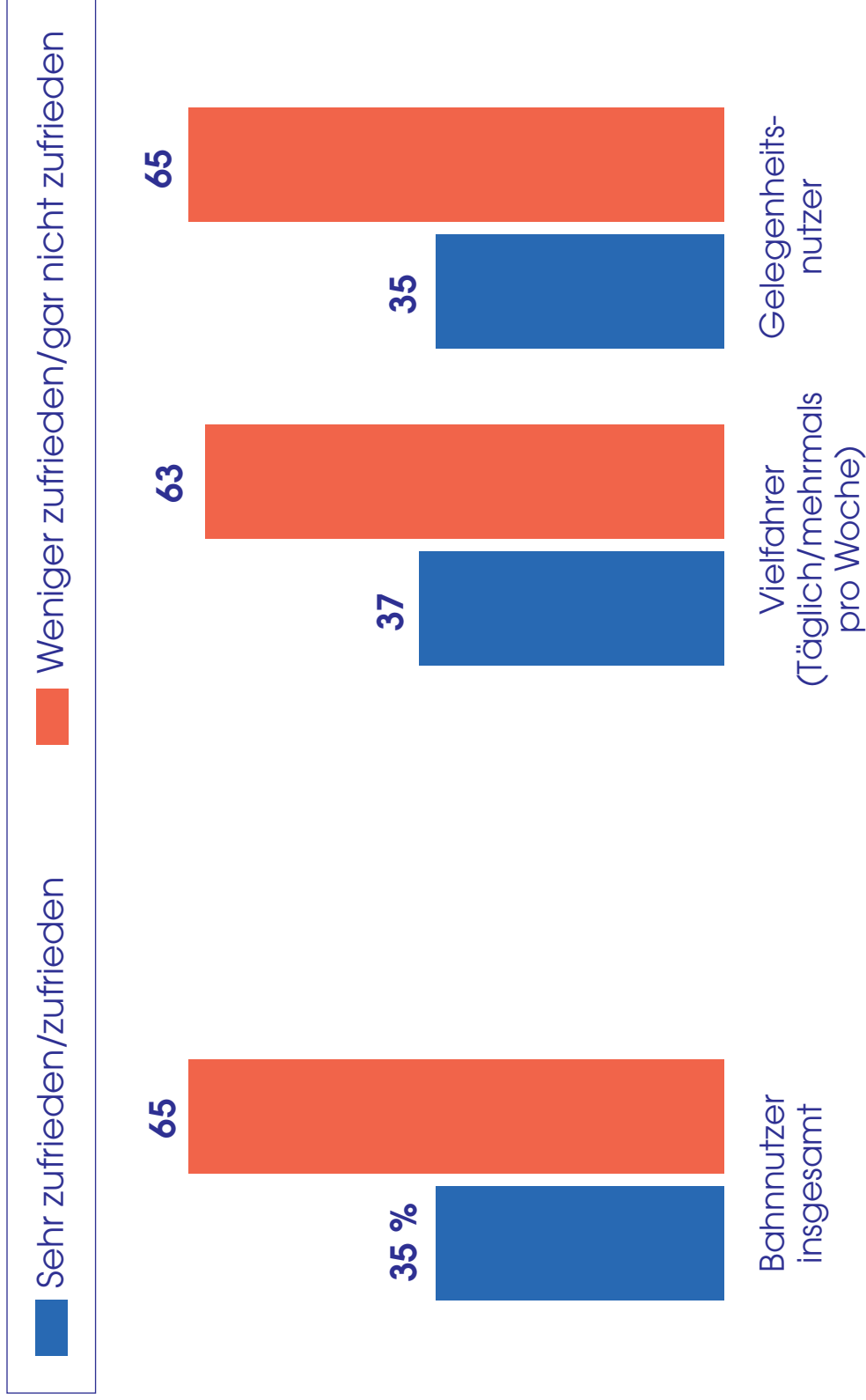
Antwort: "Das kommt mir bei 'Deutsche Bahn' in den Sinn"



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12077

Zufriedenheit mit der Bahn

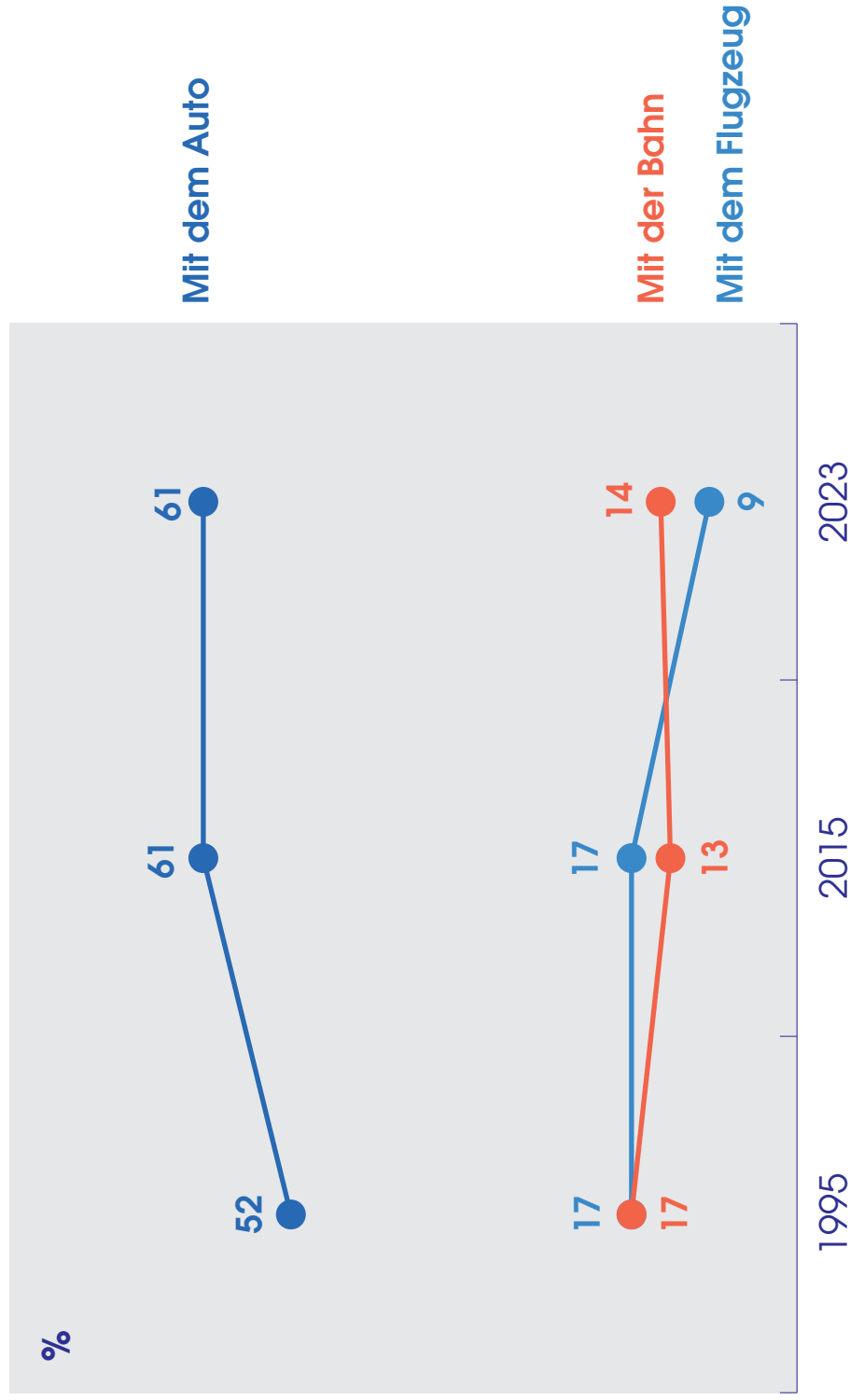
Frage: "Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Bahn?"



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bahnnutzer mit konkreter Angabe
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12077

Bevorzugtes Verkehrsmittel

Frage: "Womit sind Sie am liebsten unterwegs, womit reisen Sie am liebsten, mit dem Auto, mit der Bahn oder mit dem Flugzeug?"



An 100 fehlende Prozent: andere Reisemöglichkeit, unentschieden, keine Angabe, reise nicht gern

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 12077

Veröffentlichung in der
Frankfurter Allgemeinen Zeitung Nr. 249
vom 26. Oktober 2023, S. 10, unter dem Titel:

"Aus der Bahn geraten. Mehr als nur die üblichen
Klagen: die schlechten Erfahrungen mit der Bahn."

DEUTSCHE FRAGEN – DEUTSCHE ANTWORTEN

Aus der Bahn geraten

Zum wiederholten Mal ist im Ministerium über die notorische Unpünktlichkeit der Bahn diskutiert worden. Ein wesentlicher Grund dafür seien der immer dichter werdende Zugverkehr und die Versuche, die Wartezeiten der Passagiere kurz zu halten. Das Ergebnis seien Fahrpläne, die nur unter günstigen Umständen eingehalten werden könnten. Es müsse künftig unbedingt darauf geachtet werden, dass Fahrpläne aufgestellt werden, die nicht nur auf dem Papier, sondern auch in der Wirklichkeit gut einzuhalten seien. Stattgefunden hat diese Diskussion nicht kürzlich im Bundesverkehrsministerium, sondern, wie der Schweizer Historiker Oliver Zimmer in der „Historischen Zeitschrift“ schreibt, im Jahr 1914 im Preußischen Ministerium für öffentliche Arbeiten.

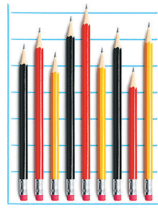
Es ist hilfreich, sich diese Anekdote vor Augen zu halten, wenn man sich mit dem aktuellen Ärger vieler Bürger mit dem Deutschen Bahn befasst. Eisenbahnen sind ein komplexes und gleichzeitig vergleichsweise starres System. Wenn an irgendeiner Stelle in diesem System etwas falsch läuft – ein einziger von Hunderten Zügen hat kurzzeitig eine Störung, eine einzige von 66.000 Weichen im deutschen Bahnnetz funktioniert nicht –, hat dies weitreichende Auswirkungen: Nachfolgende Züge werden aufgehalten, weit mehr Passagiere, als in dem betroffenen Zug sitzen, verpassen ihre Anschlüsse und kommen Stunden verspätet an ihrem Ziel an. Solche Probleme gibt es, seit es Eisenbahnen gibt. Man wird sie nie ganz beseitigen können.

Hinzu kommt, dass Klagen über die Unpünktlichkeit der Bahn ein beliebtes Gesprächsthema sind. Sie erfüllen die gleiche soziale Funktion wie Klagen über das Wetter. Fast jeder kann zum Thema beitragen, und meist sind auch alle darin einig, dass die Lage immer schlechter wird. Der Wirklichkeit muss das nicht unbedingt entsprechen. Vor vier Jahrzehnten fragte das Institut für Demoskopie Allensbach einmal, ob das Wetter in der Kindheit der Befragten besser gewesen sei als zum Zeitpunkt des Interviews. Sechzig Prozent antworteten mit „Ja“. Eine Generation später wurde die Frage wiederholt, mit praktisch dem gleichen Ergebnis. Das Wetter war also schon früher besser. Und die Bahn vermutlich auch.

Doch der derzeitige Unmut vieler Teile der Bevölkerung über die Deutsche Bahn geht deutlich über solche Klagen hinaus. Dies zeigen die Ergebnisse der aktuellen Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach. Sie lassen nur den Schluss zu, dass die Misstaste bei der Bahn nicht nur gefühlt, sondern auch tatsächlich zugenommen haben.

Bereits vor 16 Jahren, im September 2007, erschien in der F.A.Z. ein Artikel mit Allensbacher Umfrageergebnissen über die Deutsche Bahn. Schon damals beschwerten sich viele Befragte über mangelnde Pünktlichkeit und hohe Preise. Lediglich 55 Prozent der Bahnkunden meinten, sie seien mit der von der Bahn erbrachten Leistung alles in allem zufrieden. Das waren weit weniger, als sich mit der Leistung von Fluglinien, Taxiunternehmen, Klemperbetrieben oder Autowerkstätten zufrieden zeigten. Doch immerhin war es noch eine – wenn auch knappe – Mehrheit. Heute dagegen liegt der Anteil der Zufriedenen nur noch bei 28 Prozent. Die Zufriedenheit mit der Bahn schwankt bei Umfragen im Laufe der Jahre stark, doch insgesamt gibt es seit zwei Jahrzehnten eine eindeutig sinkende Tendenz.

Auch das Ergebnis eines Assoziations-tests ist deutlich: Die Interviewer lasen verschiedene Begriffe vor mit der Bitte, zu jedem dieser Begriffe zu angeben, ob man beim Stichwort „Deutsche Bahn“ an ihn denken könne. 88 Prozent der Befragten verbanden mit der Deutschen Bahn Unpünktlichkeit, 73 Prozent nannten den Punkt „Hohe Preise“. Es folgten die Assoziationen „Unzuverlässig“ (71 Prozent) und „Umweltfreundlich“ (66



Mehr als nur die üblichen Klagen: die schlechten Erfahrungen mit der Bahn.

Von Thomas Petersen, Institut für Demoskopie Allensbach

Prozent); das ist der erste positive Punkt in der Rangliste. Dass man beim Stichwort „Modern“ an die Deutsche Bahn denken könnte, meinten nur 27 Prozent, guten Service verbanden gerade 16 Prozent mit dem Unternehmen.

Bemerkenswert ist bei diesen Antworten, dass sich das Nahbild der Bahnnutzer und das Fernbild der Nichtnutzer kaum unterscheiden. Normalerweise ist bei solchen Vergleichen das Nahbild stets positiver als das Fernbild. Wer einen Gegenstand aus eigener Anschauung kennt, urteilt meist differenzierter. Hinzu kommt, dass diejenigen, die sich diesem Gegenstand zuwenden, von vornherein oft eine positivere Grundeinstellung dazu haben.

Gerade bei einer Institution wie der Deutschen Bahn, deren Bild durch Negativstereotype geprägt ist, würde man erwarten, dass manches Vorurteil durch eigene Erfahrungen widerlegt oder zumindest relativiert wird. Doch davon lassen die Umfrageergebnisse fast nichts erkennen. Lediglich bei zwei Assoziationen fiel das Nahbild positiver aus als das Fernbild: 69 Prozent der Bahnfahrer, aber nur 56 Prozent der Nichtnutzer sehen die

Bahn als „umweltfreundlich“ an. Und immerhin 44 Prozent der Bahnnutzer verbinden das Unternehmen mit „freundlichen Mitarbeitern“, während es bei den anderen Befragten nur 29 Prozent waren. Einzig in dieser Hinsicht werden anscheinend in vielen Fällen negative Vorurteile durch eigene Erfahrungen korrigiert. Allerdings sind 44 Prozent gleichfalls kein besonders beeindruckender Wert.

Auch bei der bereits erwähnten Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Bahn unterscheiden sich die Antworten der Nutzer und Nichtnutzer praktisch nicht voneinander. Offensichtlich machen zu viele Bahnkunden zu oft negative Erfahrungen, als dass ihre Vorurteile korrigiert werden könnten. Die Liste der Erlebnisse ist dabei beeindruckend: So sagten 73 Prozent der Befragten, sie hätten schon erlebt, dass ihr Zug so überfüllt gewesen sei, dass die Passagiere auf den Gängen stehen oder auf dem Fußboden sitzen mussten. 45 Prozent berichteten, dass dies schon mehrfach vorgekommen sei. 68 Prozent hatten schon erlebt, dass die Bahnhöfe verdrückt waren, 53 Prozent sogar mehrmals. 64 Prozent hatten schon wegen Verspätungen einen oder mehrere Anschlusszüge verpasst und waren deswegen viel zu spät am Ziel ange-

kommen. 62 Prozent hatten schon in Zügen unbenutzbare Toiletten vorgefunden, 61 Prozent in Zügen gegessen, die mehr als eine Stunde Verspätung hatten, 55 Prozent hatten es mindestens einmal erlebt, dass ihr Zug gar nicht fuhr, 49 Prozent berichteten von defekten Heizungen oder Klimaanlage.

Immerhin 30 Prozent der Bahnkunden haben schon erlebt, dass es in Fernzügen nichts zu essen oder zu trinken gab, und nicht ganz unbeträchtliche 15 Prozent sind schon einmal wegen Zugverspätungen irgendwo in Deutschland gestrandet, weil es keine Möglichkeit mehr gab, das Ziel noch am selben Tag zu erreichen. Wenn ein so großer Anteil der Bahnkunden berichtet, dass sie solche Pannen selbst schon mehrfach erlebt hat, kann man sich über ein schlechtes Image der Bahn nicht wundern.

So ist es auch nicht erstaunlich, dass die Bemühungen der Politik, die Bürger dazu zu bewegen, vom Auto in die Bahn umzusteigen, bisher keine nennenswerten Erfolge hatten. Zwar hatte nach Angaben der Deutschen Bahn die Zahl der Bahnreisen von 2005 bis 2019, bevor sie dann pandemiebedingt stark einbrach, kontinuierlich zugenommen, doch der Kreis derjenigen, die dieses Verkehrsmittel nutzen, ist in der gleichen Zeit nicht viel größer geworden. Im Jahr 2007 gaben 46 Prozent der vom Allensbacher Institut Befragten an, wenigstens einmal im Jahr mit der Bahn zu fahren. In der aktuellen Umfrage waren es 55 Prozent. Die Zahl derer, die die Bahn mindestens mehrmals im Monat nutzen, nahm von 13 auf 15 Prozent zu.

Am Grad der Attraktivität der Bahn hat sich in den letzten 16 Jahren nichts geändert. 2007 und 2023 wurde die Frage gestellt: „Einmal angenehmen, Sie wollten eine Reise in eine größere Stadt machen, die von hier aus 500 Kilometer entfernt ist – was wäre da Ihrer Ansicht nach die angenehmste Art zu reisen: mit der Bahn, mit dem Auto oder mit dem Flugzeug?“ 41 Prozent sagten bei dieser Frage 2007, für sie sei in diesem Fall die Bahn das attraktivste Verkehrsmittel, in der aktuellen Umfrage waren es 40 Prozent. Für das Auto entschieden sich vor 16 Jahren 37 Prozent, heute 41 Prozent. Beim Flugzeug ist dagegen ein deutlicher Rückgang von 18 auf acht Prozent zu verzeichnen.

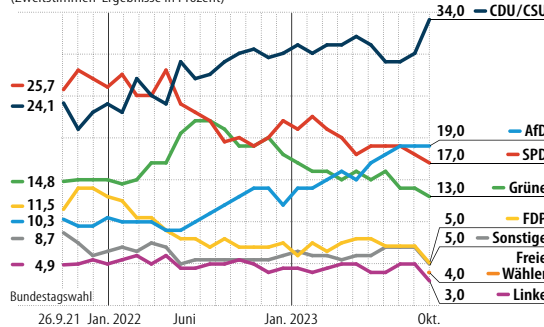
Bei der allgemeiner formulierten Frage „Womit sind Sie am liebsten unterwegs, womit reisen Sie am liebsten?“ fielen die Antworten sogar sehr deutlich zugunsten des Autos aus: 61 Prozent sagten im Oktober 2023, sie reisten am liebsten mit diesem Verkehrsmittel. Nur 14 Prozent entschieden sich für die Bahn. Auch diese Ergebnisse unterscheiden sich nicht wesentlich von den in früheren Jahren erhobenen.

Immerhin ist positiv zu vermerken, dass das Deutschlandticket von der Bevölkerung fast einhellig begrüßt wird. 79 Prozent der Befragten sagten, sie hielten dessen Einführung für eine gute Maßnahme, nur sieben Prozent widersprachen. Jeder Vierte hat selbst ein Deutschlandticket oder hatte in den vergangenen Monaten einmal eines.

Doch der Spaß am Bahnfahren ist den Deutschen gründlich vergangen. Gerade 42 Prozent der Bahnnutzer sagten in der Umfrage, dass sie gern Bahn fahren. Aufschlussreich ist in diesem Zusammenhang auch eine Randnotiz zur Untersuchung: Ursprünglich war geplant, in der Fragebogen auch die Frage aufzunehmen, ob man als Kind einmal habe Lokomotivführer werden wollen. Immerhin hatten dies im Jahr 2007 noch 20 Prozent der Männer von sich gesagt. Dagegen hatten sich nur zwölf Prozent als Kind gewünscht, Pilot zu werden. Bei den Probeinterviews fiel die Frage aber überraschenderweise durch: Zu viele Befragte konnten mit ihr nichts anfangen, reagierten mit Unverständnis. Sie ist aus der Zeit gefallen. Der Rest von Faszination, der noch vor 16 Jahren von der Bahn aussing, ist inzwischen verschwunden.

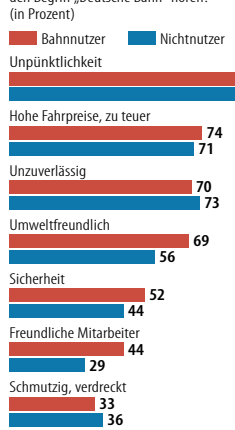
Die Stärke der Parteien

Wenn schon am nächsten Sonntag Bundestagswahl wäre, welche Partei würden Sie wählen? (Zweitstimmen-Ergebnisse in Prozent)

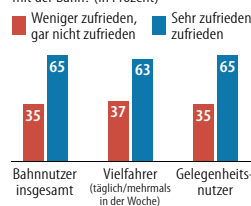


Die Hassliebe der Deutschen zur Bahn

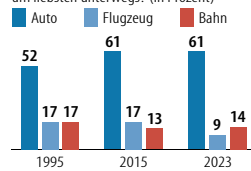
Was kommt Ihnen in den Sinn, wenn Sie den Begriff „Deutsche Bahn“ hören? (in Prozent)



Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Bahn? (in Prozent)



Mit welchem Verkehrsmittel sind Sie am liebsten unterwegs? (in Prozent)



Differenz zu 100% Unentschieden, keine Angaben.

Quelle: Institut für Demoskopie Allensbach/F.A.Z.-Grafik Walter