

verbraucherzentrale
Brandenburg

WAS HAKT IM FERNBUSMARKT?

EPF CONFERENCE am 09. April 2016 in Berlin

ONLINE-UMFRAGE

VOM 1. JULI - 30. SEPTEMBER 2015 (NICHT REPRÄSENTATIV)

❖ 440 Umfrage-Teilnehmer aus allen Bundesländern

❖ 11 beteiligte Verbraucherzentralen:

Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2015“

ANLASS UND ZIEL DER UMFRAGE

- ❖ Statistisches Bundesamt im Oktober 2015: In 2014 wurden von Fernbus-Unternehmen mit Sitz in Deutschland 16,0 Millionen Fahrgäste befördert (2013 ca. 8 Mio.)
- ❖ Warum entscheiden sich Fahrgäste für den Fernbus und kennen sie ihre Rechte?
- ❖ Wann erfahren Fahrgäste von Störungen?
- ❖ Gibt's Verbesserungsbedarf?

SPANNUNGSFELD: GÜNSTIGER PREIS VERSUS FAHRGASTRECHTE?

- ❖ Viele reisen oft und gern mit dem Fernbus, aber auch mit Bahn, Flieger und Auto
- ❖ Günstige Reisealternativen bieten andere Verkehrsmittel auch, aber:
- ❖ Bei Fernbusreisen ist der Preis derzeit fast „unschlagbar“

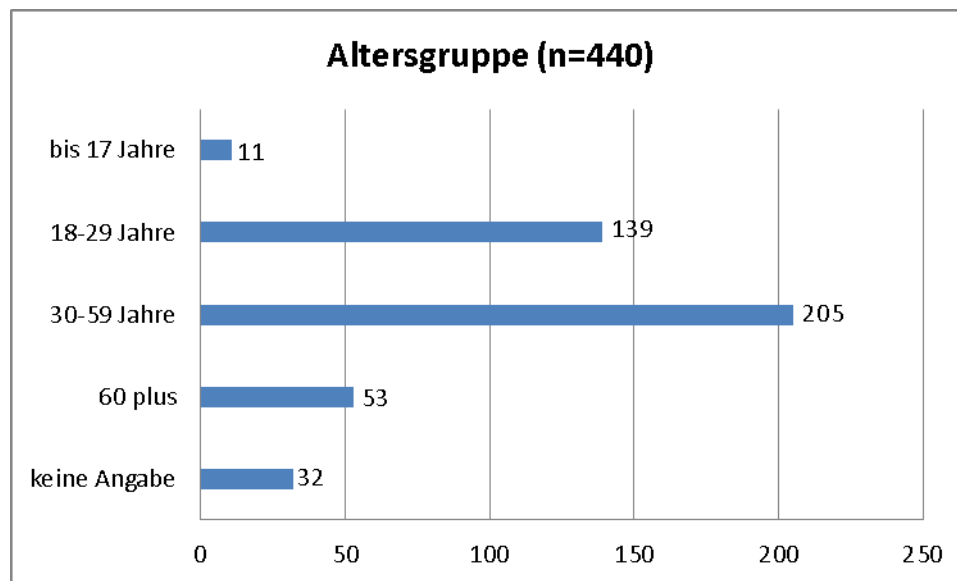
UMFRAGEERGEBNIS

VERDRÄNGT DER GÜNSTIGE PREIS DIE FAHRGASTRECHTE?

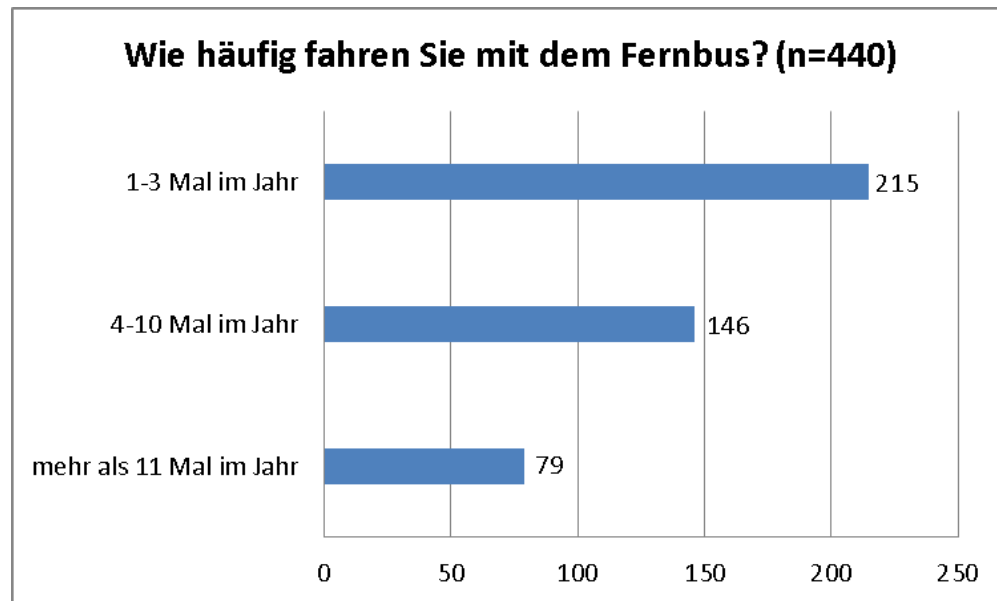
Bild: © Gina Sanders



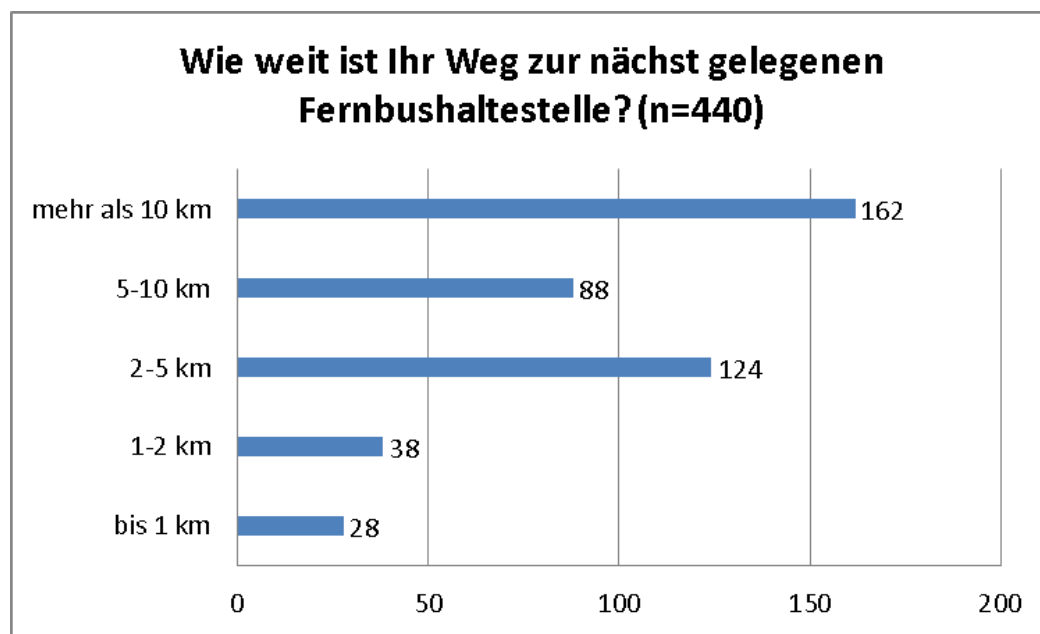
FAKTEN: BETEILIGTE ALTERSGRUPPEN



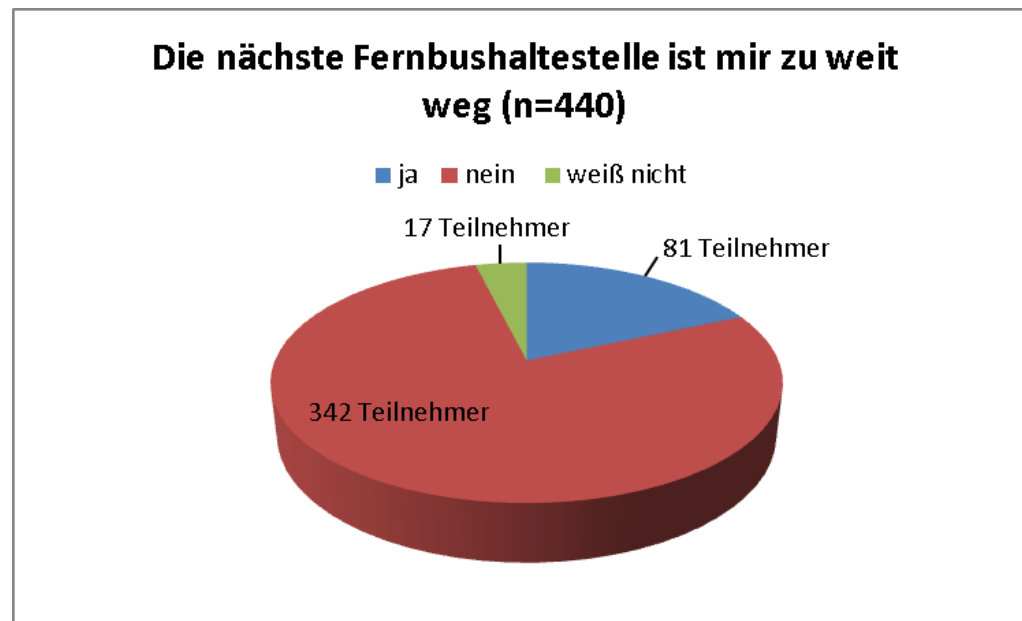
FAKTEN: HÄUFIGKEIT DER REISEN



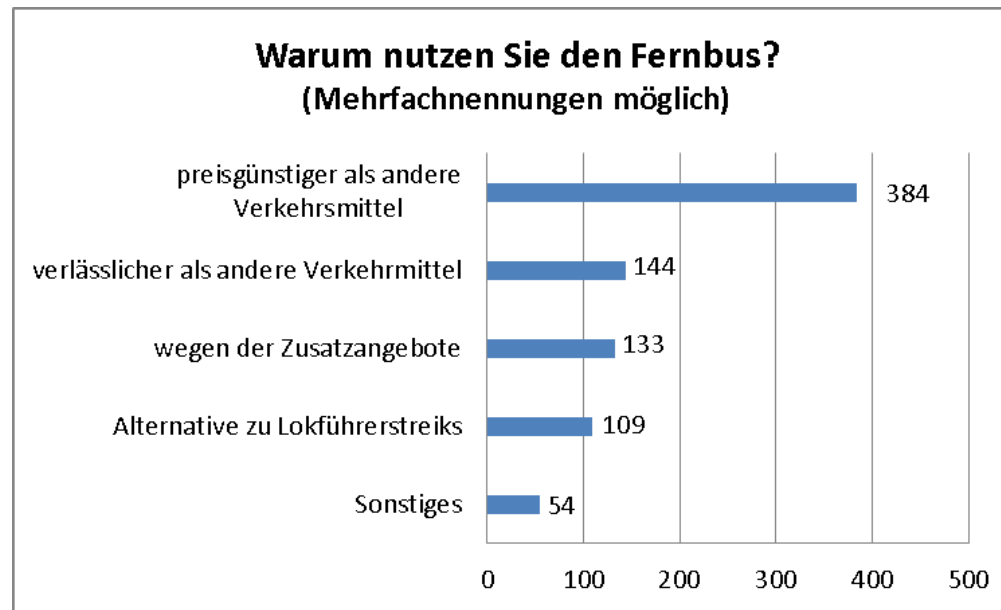
FAKTEN: ENTFERNUNG ZUR BUSHALTESTELLE



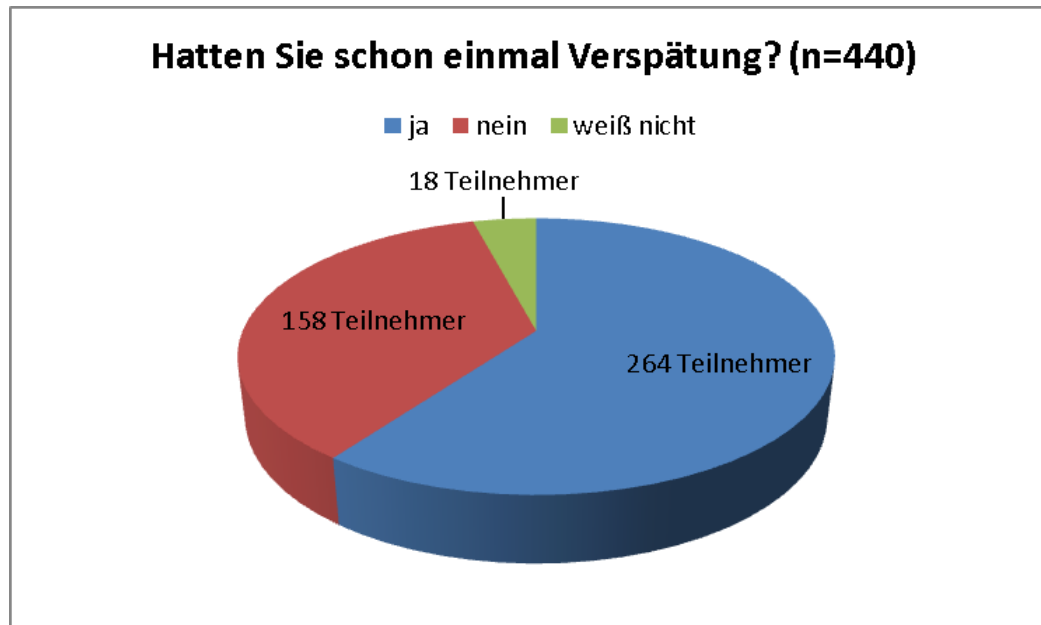
FAKTEN: IST DIE HALTESTELLE ZU WEIT WEG?



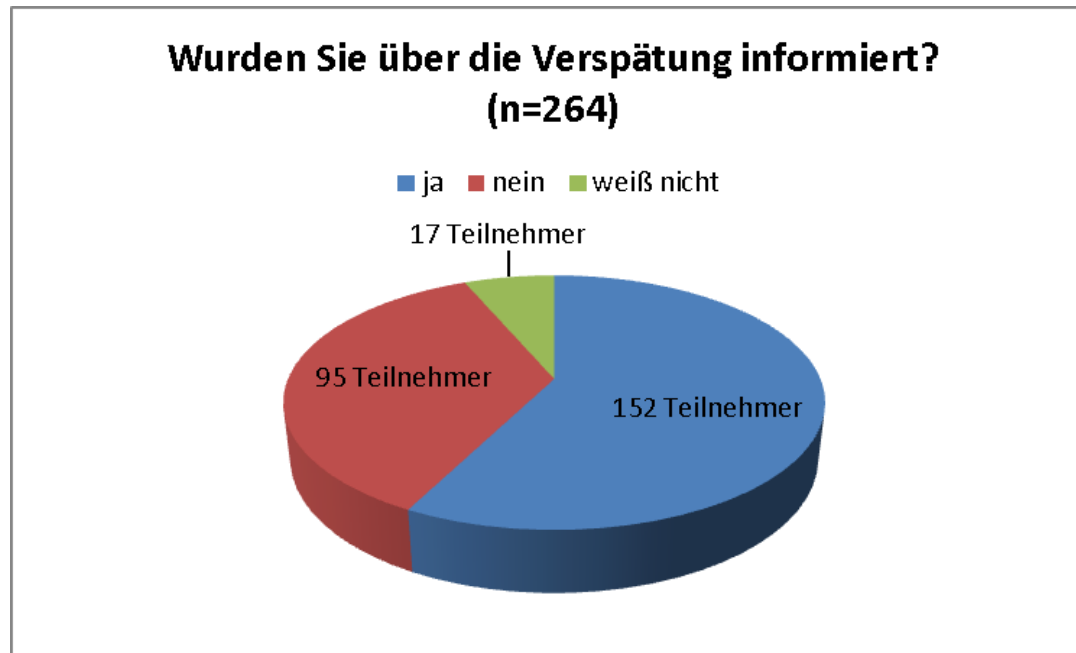
FAKTEN: WARUM NUTZEN FAHRGÄSTE DEN FERNBUS?



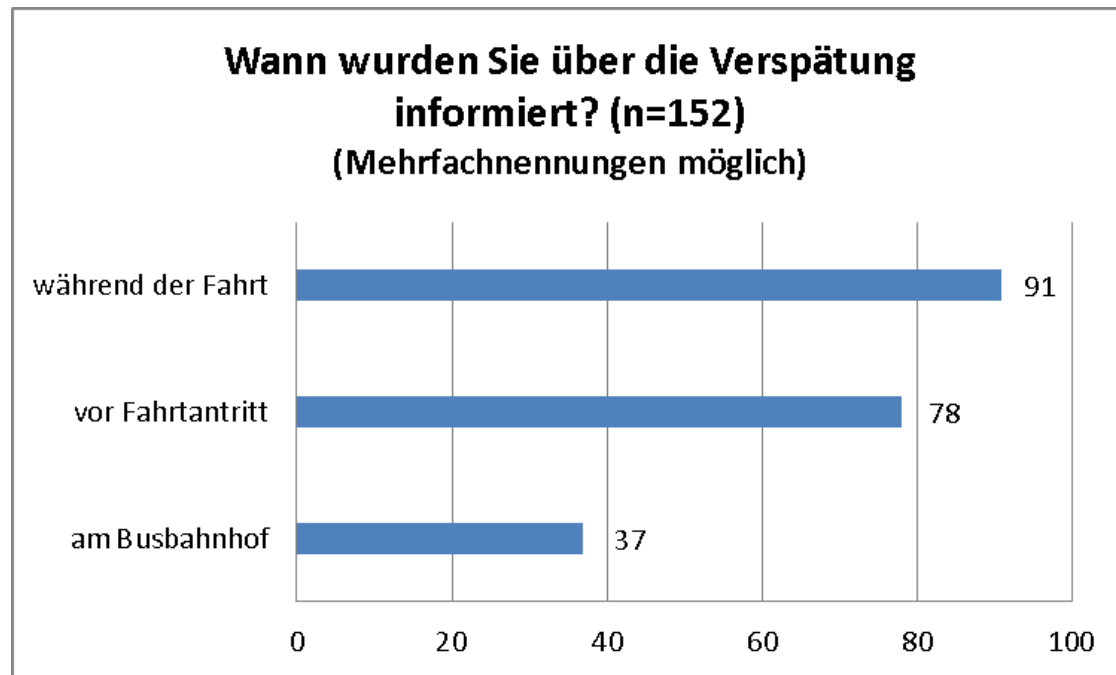
FAKTEN: VERSPÄTETE SICH DER BUS SCHON EINMAL?



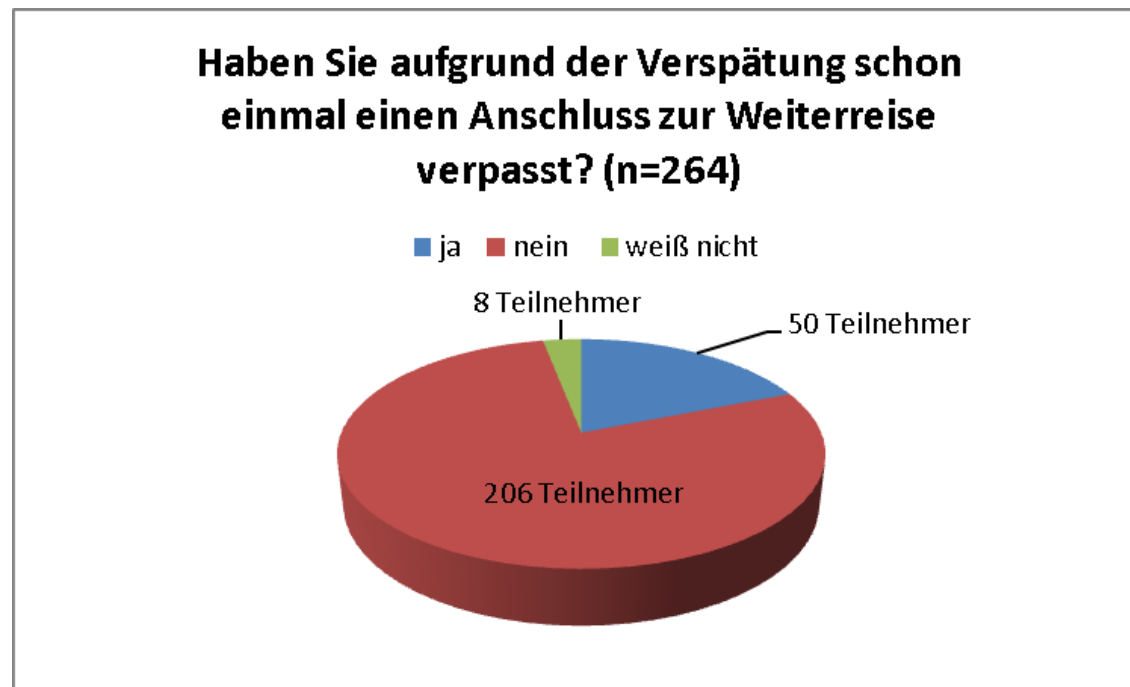
FAKTEN: WURDE ÜBER DIE VERSPÄTUNG INFORMIERT?



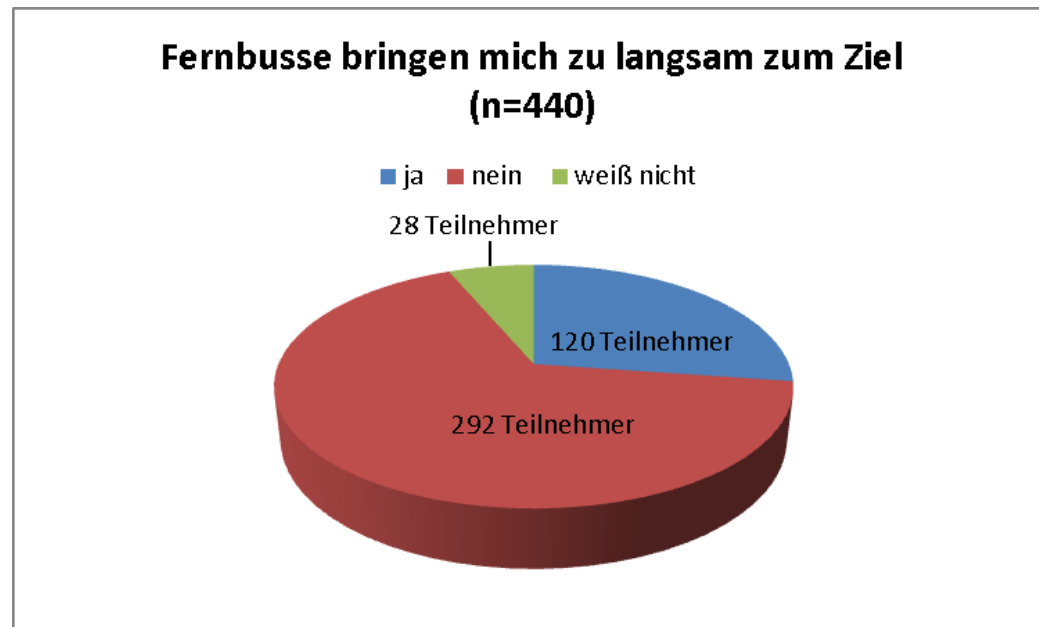
FAKTEN: WANN WURDE ÜBER DIE VERSPÄTUNG INFORMIERT?



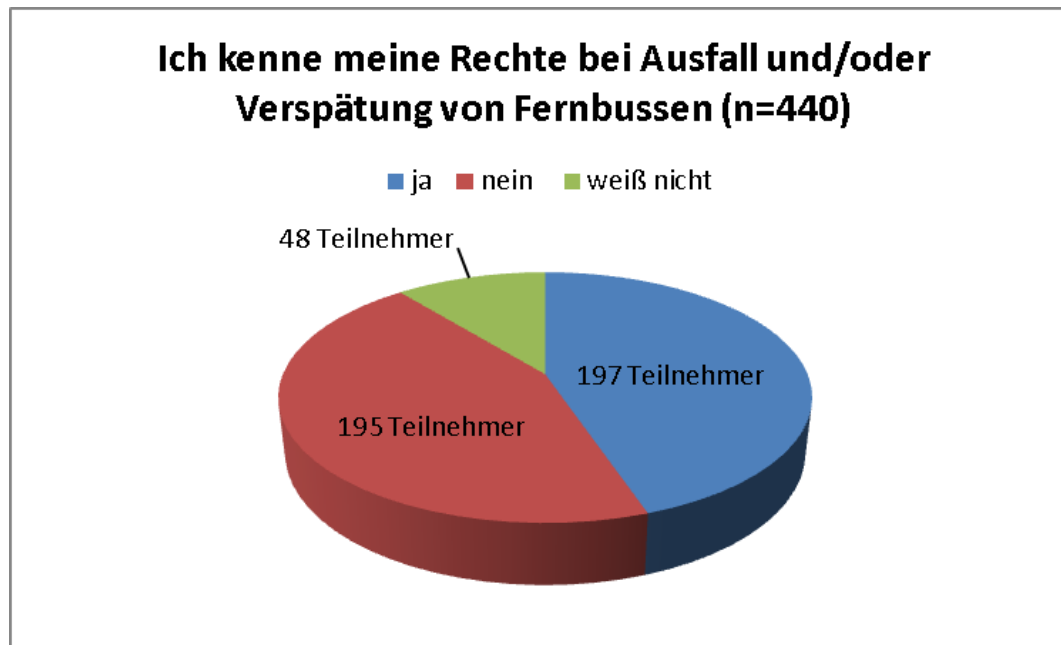
FAKTEN: WURDE DURCH EINE VERSPÄTUNG DER ANSCHLUSS VERPASST?



FAKTEN: SIND FERNBUSSE ZU LANGSAM?



FAKTEN: KENNEN FAHRGÄSTE IHRE RECHTE?



DAS HAKT IM FERNBUSMARKT:

PREIS SCHLÄGT PÜNKTLICHKEIT & INFORMATION

- ❖ 60 Prozent der Umfrageteilnehmer musste Verspätungen hinnehmen.
- ❖ Zirka ein Drittel davon erhielt keine Verspätungsinformation, obwohl zustehend.
- ❖ Knapp die Hälfte der Teilnehmer erklärte, Ihre Fahrgastrechte nicht zu kennen.

EXKURS-HAFTUNG FÜR GEPÄCK & AGB

HÄUFIGE SITUATION:

- ❖ Der Stauraum wird bei Zustiegen geöffnet und jeder kann Gepäck entnehmen/einstellen
- ❖ Gefahr von Verwechslung und Diebstahl ist groß
- ❖ Vorschlag: Ausgabe von nummerierten Gepäckscheinen und Kontrolle

**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit**



Kontakt

Sabine Fischer-Volk
Referat Recht

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

Babelsberger Straße 12
14473 Potsdam

info@vzb.de, www.vzb.de