

# VCÖ: Mehr Öffentlichen Verkehr mit hoher Qualität

**Die Zahl der Fahrgäste im Öffentlichen Verkehr steigt. Jetzt braucht es weitere Qualitätsverbesserungen, damit dieser Trend anhält. Gleichzeitig sind in den Regionen die Lücken im öffentlichen Verkehrsnetz zu schließen.**

Pro Jahr werden in Österreich rund 25 Milliarden Personenkilometer mit Bahn, Bus, Straßenbahn und U-Bahn gefahren. Sechs von zehn Personen benötigen öffentliche Verkehrsmittel. In den vergangenen Jahren hat die Zahl der Fahrgäste in allen Bundesländern zugenommen, was viele Vorteile hat: Die Erdölabhängigkeit des Verkehrs und die Mobilitätskosten für die Haushalte sinken. Österreich kommt seinen Klimazielen näher. Der Öffentliche Verkehr ist ein Jobmotor und für Regionen ein wichtiger Wirtschaftsfaktor. In den Städten verbessert sich durch seltenere Nutzung des Autos die Luftqualität, der Platzbedarf des Verkehrs nimmt ab.

## Qualität wird von vielen Faktoren bestimmt

Neben Fahrpreis und Reisezeit spielen für die Fahrgäste Häufigkeit der Verbindungen, Komfort, Platzangebot, Informationen, Zuverlässigkeit, Sicherheit, Haltestellenausstattung und Ruhe eine wichtige Rolle. Verspätungen und mangelnde Information werden als besonders gravierende Mängel empfunden, aber auch zu wenig Sitzplätze, dem Wetter ausgesetzte Haltestellen und ein generell zu geringes Angebot. Pendelnde nennen zu über 90 Prozent Pünktlichkeit und bessere Informationen bei Verspätungen und Störungen als wichtig, gefolgt von kürzeren Intervallen und besserer Abstimmung der Verkehrsmittel.

# Mindeststandards für bessere Qualität festlegen



## Fahrgäste im Zentrum:

Die Zufriedenheit der Fahrgäste zeigt, ob die Qualität stimmt.

Jeweils rund 20 Prozent der Reisenden kritisieren das Fehlen von geeigneten Tischen, ausreichend Steckdosen und Ruhe zum Arbeiten. Etwa zwei Drittel der Fahrgäste entspannen sich. Besonders für Tagesrandfahrten sind auch ausreichend Ruhe- und Schlafmöglichkeiten wichtig, was unter anderem verstellbare Sitze voraussetzt.

Beim Bahnfahren kann die Reisezeit genutzt werden. Mehr als die Hälfte der beruflich Reisenden arbeitet während der Fahrt auf technischen Geräten. Arbeiten erfordert einen durchgängigen Mobiltelefon- und Internet-Empfang mit ausreichender Verbindungsqualität. Die fehlende Durchgängigkeit des Empfangs wird von fast 70 Prozent der Reisenden bemängelt.

## Kapazitäten in Ballungsräumen ausbauen

Österreichs Ballungsräume wachsen stark an Bevölkerung. Immer mehr Menschen benützen öffentliche Verkehrsmittel. Im Nahverkehr ist die Transportkapazität zu erhöhen, ohne dass der Fahrkomfort darunter leidet. Neben der Laufruhe der Fahrzeuge sind vor allem Sauberkeit, Sicherheit und die Innenraumgestaltung der Fahrzeuge für das Wohlbefinden der Fahrgäste wichtig. Chronisch überlastete Linien sind durch Umstellung auf ein höherwertiges Verkehrsmittel zu entlasten. Straßenbahnen bieten um bis zu zwei Drittel mehr Platz als Busse. Moderne Zugsicherungssysteme ermöglichen eine Taktverdichtung. Die Bevorrangung von Straßenbahnen und Bussen verkürzt die Fahrzeit und kann mit dichteren Takten die Kapazität steigern.

## Mindeststandards für Mobilitätsversorgung

In der Region ist die Abhängigkeit vom Auto groß. Das öffentliche Verkehrsnetz weist Lücken auf. Der Öffentliche Verkehr muss Mindeststandards

## Spitzenfeld:

In Österreich wird im europäischen Vergleich viel mit öffentlichen Verkehrsmitteln gefahren.

## Basisfaktoren bestimmen Unzufriedenheit – Begeisterungsfaktoren bestimmen Zufriedenheit



Qualität – Kundenzufriedenheit – Kundenbindung

### Begeisterungsfaktoren

- Information in Echtzeit: Verspätungen, Anschlüsse
- Wlan und Ladestellen
- Einheitliches und einfaches Ticketing
- Individuelles Design bewirkt Identifikation mit Haltestellen, Fahrzeugen
- Freundliches und qualifiziertes Personal
- Infotainment, Gastronomie, Geschäfte
- Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

### Leistungsfaktoren

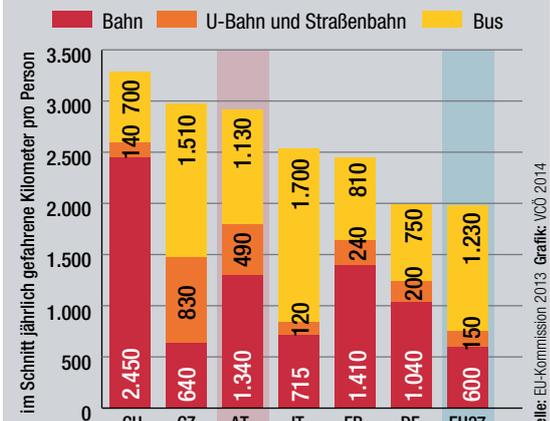
- Komfortable Haltestellen
- Speisen und Getränke
- Bevorrangung von öffentlichen Verkehrsmitteln
- Fahrpreis
- Fahrgastinformation
- Vergünstigung beim Vielfahren
- Intermodale Mobilitätsangebote
- Durchgängigkeit und Einfachheit
- Fahrradmitnahme im Zug
- Gute und qualifizierte Kundenbetreuung
- Kurze Wege
- Ansprechperson im Fahrzeug

### Basisfaktoren

- Pünktlichkeit
- Takt
- Verfügbarkeit
- Betriebszeiten
- Verkehrsmittel
- Zugänglichkeit, Barrierefreiheit
- Sicherheit
- Sauberkeit
- Fahrstil
- Information
- WC und Waschräume

Quelle: Meinhold und Quast, 2012; VCO 2013, EN 13816. Grafik: VCO 2014

## Österreich im Europa-Spitzenfeld





erfüllen. Der Anteil jener Fahrgäste, die in der Wahl des Verkehrsmittels frei sind, ist ein Indikator für die Akzeptanz öffentlicher Verkehrsmittel. Bei der Pinzgauer Lokalbahn liegt dieser Wert bei guten 57 Prozent, im Bregenzerwald bei 61 Prozent. Erste und letzte Meile entscheiden über die Nutzung des Öffentlichen Verkehrs. Sie sind durch regionale Buslinien, gute Bedingungen für Gehen und Radfahren, Bike- und Carsharing zu gewährleisten. Für kleine Orte sind außerhalb der Regelverkehrszeit bedarfsorientierte Systeme wie Mikro-ÖV wichtig. Einfache Tarife und simples Ticketing sollten zum Mindeststandard gehören.

### Taktfahrplan rasch umsetzen

Zum Mindeststandard gehört auch ein bundesweiter Taktfahrplan, der mindestens einen Stundentakt und zur Hauptverkehrszeit einen Halbstundentakt anbietet. Regionale Zentren benötigen mindestens eine stündliche Busanbindung und zur Hauptverkehrszeit halbstündliche Verbindungen. Zumindest

### Aufholbedarf:

Österreichs Bahnreisende sind zufriedener als im EU-Schnitt. Es gibt Verbesserungspotenzial.

auf den stärker nachgefragten Verbindungen darf die Fahrzeit zwischen den Zentren nur unwesentlich über jener von Autos liegen. Die Fahrzeuge brauchen ausreichend Sitzplatzkapazität und hohen Komfort. Zuverlässigkeit bedeutet pünktliche Verbindungen und Informationen, wie Ersatz bei Ausfällen, aber auch die Garantie einer hohen Angebotsqualität sowie eines Anschlusses und regelmäßiger Verbindungen in den Rand- und Abendzeiten.

### Haltestellen attraktiv gestalten

Design und Ausstattung von Haltestellen sind wichtig. Neben hoher Aufenthaltsqualität, Witterungsschutz und Beleuchtung braucht es eine einfache Darstellung des Netzplans und der Position der konkreten Haltestelle. Pläne der Umgebung mit Wegzeiten zu Fuß an jeder Haltestelle helfen bei der Orientierung. Die dynamische Anzeige der Abfahrtszeit verkürzt subjektiv die Wartezeit.

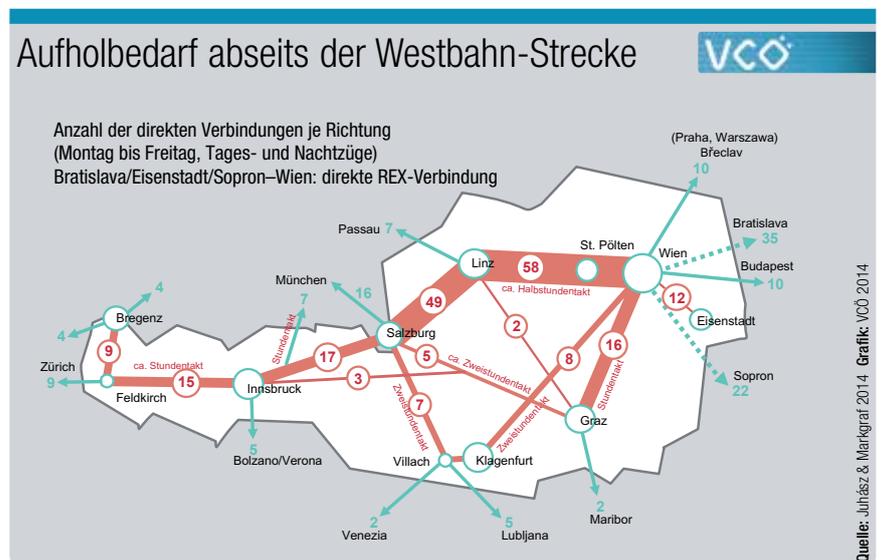
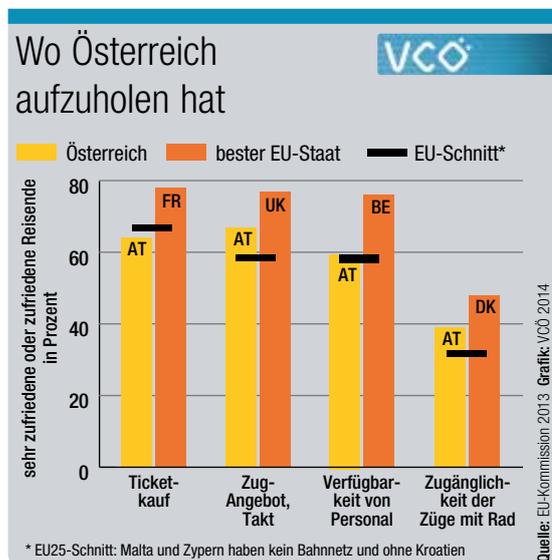
Haltestellen sind Schnittstellen zu anderen Verkehrsmitteln und brauchen gute Erreichbarkeit für Gehende und ausreichend Fahrrad-Abstellplätze.

### Arbeiten beim Reisen:

Um die Zeit für Arbeit oder private Zwecke nutzen zu können, braucht es auch guten Internet- und Mobiltelefonempfang.

### Ausbaubedarf:

Abseits der Westbahn-Strecke ist das Angebot noch deutlich auszubauen.



# Qualitätsoffensive für ganz Österreich



Der Öffentliche Verkehr profitiert von der Integration von Radfahren, Radleihsystemen und Carsharing. Sie erleichtern die erste

**Aufwertung:** Abgestimmte Taktlinien bilden das Rückgrat des Öffentlichen Verkehrs im Bregenzerwald.

und letzte Meile bei der Benützung von Bus und Bahn. Haltestellen und Bahnhöfe sind Schnittstellen zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln. Die Umsteigewege sollen möglichst kurz und barrierefrei sein. In Österreich kommen 33 Prozent der Fahrgäste zu Fuß zum Bahnhof, 28 Prozent mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und acht Prozent mit dem Fahrrad.

## Mobilitätstrend Multimodalität

Menschen bewegen sich zunehmend vielfältiger. Je nach Gelegenheit und Anlass wird das passende Verkehrsmittel ausgewählt. Gleichzeitig verlangen Arbeitswelt, Freizeit und soziale Beziehungen eine zunehmende räumliche und zeitliche Flexibilität. Die Angebote im Öffentlichen Verkehr sind nach Nutzungsgruppen stärker zu differenzieren und gleichzeitig einfach zu gestalten. Bestehende Hürden und Barrieren, wie etwa komplizierte, uneinheitliche Ticketsysteme, sind abzubauen.

Wettbewerb ohne übergeordnete Abstimmung bringt für Fahrgäste Nachteile. Deshalb soll ein durch eine unabhängige Stelle kontrollierter Taktfahrplan für alle Unternehmen gelten. Auch für die letzte Meile braucht es eine Transportmöglichkeit, etwa mit Bus, Anruf-Sammeltaxi oder Carsharing.

Quelle: VCÖ, „Qualität im Öffentlichen Verkehr“, Schriftenreihe „Mobilität mit Zukunft“, Wien 2014



Die VCÖ-Publikation „Qualität im Öffentlichen Verkehr“ zeigt, welche Qualität für Fahrgäste wichtig ist und wie diese Standards erreichbar sind. Die Publikation kann beim VCÖ um 25 Euro bestellt werden.

T: +43-(0)1-893 26 97  
E: vcoe@vcoe.at

[www.vcoe.at](http://www.vcoe.at)

## • vcö-empfehlungen

### Mehr Öffentlicher Verkehr mit hoher Qualität

- Der wachsenden Nachfrage nach Öffentlichem Verkehr in Ballungsräumen und im Fernverkehr mit ausreichend Kapazitäten und hoher Qualität entsprechen.
- Bundesweiten Taktfahrplan in Österreich zügig umsetzen und zur Vorgabe bei mehr Wettbewerb machen.
- Internationale Verbindungen und Nachtzüge als Alternative zum Flugverkehr verbessern.
- „Masterplan regionale Mobilität“ mit österreichweiten Standards der Mindestversorgung und gesicherter Finanzierung erarbeiten und umsetzen.
- Konsequente Abstimmung von Bus- und Bahnlinien auf den Taktfahrplan. Erste und letzte Meile sicherstellen.



### Mag. Markus Gansterer, VCÖ-Verkehrspolitik:

„Der Trend zum Öffentlichen Verkehr in Österreich ist gut für Umwelt, Wirtschaft und Bevölkerung. Er wird nur anhalten, wenn die Qualität weiter gesteigert wird. Dazu braucht es Mindeststandards für die Versorgung der Menschen mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Qualitätskriterien, die auf die individuellen Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen.“

### Öffentlichen Verkehr so individuell und einfach wie möglich gestalten

- Einfaches Ticketing und einheitliche Tarifsystematik
- Integriertes Angebot von Bike- und Carsharing mittels Mobilitätskarte
- Intermodale Fahrgastinformation umsetzen
- Haltestellen und Bahnhöfe als intermodale Schnittstellen ausbauen
- Information und Service als wesentliche Innovationsfelder
- Genügend Platz zum Arbeiten und Schlafen, durchgehend mobiler Internet-Empfang.



Spenden für die VCÖ-Tätigkeit sind steuerlich absetzbar.  
Spenden-Konto: Erste Bank  
IBAN: AT36 20111 82253610600  
BIC: GIBAATWWXXX