

Was hakt im Fernbusmarkt? – Erfahrungen der Verbraucher mit Fernbusreisen

Ergebnisse einer Umfrage der
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

Aktionszeitraum: 1. Juli bis 30. September 2015

Inhalt

I. Anlass und Ziele der Umfrage	Seite 3
II. Fakten	Seite 3
III. Zusammenfassung der Ergebnisse	Seite 3
IV. Die Ergebnisse im Einzelnen	Seite 4
1. Fernbusnutzung	Seite 4
1.1. Wie häufig fahren Sie im Jahr mit dem Fernbus?	Seite 5
1.2. Wie weit ist Ihr Weg zur nächst gelegenen Fernbushaltestelle?	Seite 5
1.3. Warum nutzen Sie den Fernbus?	Seite 7
2. Verspätung und Information	Seite 7
2.1. Hatten Sie schon einmal Verspätung?	Seite 7
2.2. Wie groß war die Verspätung? Bei mehrfacher Verspätung geben Sie bitte die größte an.	Seite 8
2.3. Wurden Sie über die Verspätung informiert?	Seite 8
2.4. Wann wurden Sie über die Verspätung informiert?	Seite 9
2.5. Haben Sie aufgrund der Verspätung schon einmal einen Anschluss zur Weiterreise verpasst?	Seite 10
3. Persönlicher Eindruck der Umfrageteilnehmer zu Fernbussen – Stimmen Sie folgenden Aussagen zum Fernbusfahren zu?	Seite 10
3.1. Fernbusse haben häufig Verspätung	Seite 10
3.2. Fernbusse bringen mich zu langsam zum Ziel	Seite 11
3.3. Die nächste Fernbushaltestelle ist mir zu weit weg	Seite 11
4. Kenntnisse der Rechte – Ich kenne meine Rechte bei Ausfall und/oder Verspätung	Seite 12
5. Teilnehmerinformation	Seite 13
5.1. Altersgruppe	Seite 13
5.2. Bundesland des Wohnortes	Seite 14
6. Sonstiges	Seite 14
Umfrage: Reisen mit dem Fernbus	Seite 16

I. Anlass und Ziel der Umfrage

Die bunten Fernbusse gehören mittlerweile zum Alltag auf deutschen Straßen, weil immer mehr Menschen die vielfältigen Angebote der Fernbusunternehmen oft und gern nutzen. Seit der Liberalisierung des Fernbusmarktes in 2013 haben sich Angebot und Streckennetz deutlich erweitert.

Laut Veröffentlichung des Statistischen Bundesamtes in Wiesbaden vom 8. Oktober 2015 hält der Boom bei Linienfernbusen an. Nach vorläufigen Ergebnissen wurden im Jahr 2014 von Unternehmen mit Sitz in Deutschland 16,0 Millionen Fahrgäste mit Linienfernbusen befördert. Gegenüber dem Vorjahr mit 8,2 Millionen Fernbusreisenden hat sich die Anzahl der Fahrgäste damit fast verdoppelt.

Es hat sich auch herumgesprochen, dass man mit dem Fernbus flexibel und kostengünstig reisen kann und insbesondere Jüngere machen davon gern Gebrauch. Auch bieten manche Fernbusunternehmen ihren Kunden kostenlose Internetnutzung und Snacks und/oder Getränke an. Im Bereich der Fernbusreisen gibt es für Reisende umfangreiche Rechte, über die die wenigsten informiert sind. Das ist den Verbraucherzentralen Grund genug, auch über die Rechte der Reisenden bei Ausfall und Verspätung aufzuklären. Immerhin nutzen auf großen Busbahnhöfen täglich hunderte Menschen die Angebote der Fernbusunternehmen und sollten deshalb auch über ihre Fahrgastrechte informiert sein. Doch solche Informationen wie es die EU-weit geltende Fahrgastrechte-Verordnung von Busbahnhof-Betreibern verlangt, sucht man bisher zumeist vergeblich.

Um Verbesserungsbedarf im Fernbusmarkt zu ermitteln, führten die beteiligten Verbraucherzentralen eine Umfrage durch. Die Verbraucherzentralen wollten wissen, welche Probleme es gibt, ob Fahrgäste ausreichend über Verspätungen und Ausfälle informiert werden und wie es mit der Pünktlichkeit der Busse aussieht. Die Befragung wurde mittels Online-Fragebogen durchgeführt, der auf den Internetseiten der beteiligten Verbraucherzentralen zur Verfügung stand.

II. Fakten

Zeitraum der Erfassung war vom 1. Juli bis zum 30. September 2015. An der Umfrage haben insgesamt 440 Verbraucher aus allen Bundesländern teilgenommen.

Die Online-Umfrage wurde im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ durchgeführt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

III. Zusammenfassung der bundesweiten Ergebnisse

Die Ergebnisse unserer Umfrage wurden anonymisiert erfasst und ausgewertet.

Die Ergebnisse der Umfrage machen deutlich, dass es zwar in einigen Aspekten noch Nachholbedarf seitens der Beförderer und Busbahnhofbetreiber gibt, aber die Umfrageteilnehmer insgesamt einen guten Eindruck von Fernbusreisen haben.

Immerhin 51 Prozent der Umfrageteilnehmer (225 Teilnehmer) nutzen den Fernbus **mehr als 3 Mal im Jahr**.

Knapp 37 Prozent (162 Teilnehmer) aller Befragten müssen aber **mehr als 10 km zur nächsten Fernbushaltstelle** zurücklegen.

Aus knapp 47 Prozent der Benennungen (384 Antworten) geht hervor, dass der **vergleichsweise günstige Preis** der Fernbusreisen ausschlaggebend für deren Nutzung ist. Weit abgeschlagen sind die anderen Aspekte wie Verlässlichkeit, Zusatzangebote wie W-Lan oder Bordservice oder Alternative zum Lokführerstreik.

Bei der Abfrage rund um **Verspätungen** zeigt sich, dass noch Verbesserungsbedarf besteht. 60 Prozent der Befragten (264 von 440 Teilnehmern) kennt aus der persönlichen Erfahrung die Verspätung von Fernbussen, wobei hiervon 57 Prozent (151 von 264 Teilnehmern) der Teilnehmer eine Verspätung von mindestens bis zu 45 Minuten hatten.

Zwar wurden 58 Prozent der Teilnehmer (152 Teilnehmer), die eine Verspätung erlebt haben, auch darüber – oft erst während der Fahrt oder vor Fahrtantritt per SMS oder E-Mail – informiert. Allerdings erhielten auch 36 Prozent (95 Teilnehmer) keine Verspätungsinformation, obwohl von ihnen 71 Prozent (68 Teilnehmer) mehr als 30 Minuten Verspätung hatten.

Trotz der Verspätungen haben 78 Prozent der Befragten (206 Teilnehmer) noch keinen Anschluss zur Weiterreise verpasst. Wenn der Anschluss verpasst wurde, lag vorwiegend eine Verspätung von bis zu 60 Minuten (10 Teilnehmer) oder mehr (25 Teilnehmer) vor.

Dennoch ist der Eindruck der Befragten überwiegend positiv. 61 Prozent der Umfrageteilnehmer (270 Teilnehmer) halten Fernbusse für pünktlich. 66 Prozent (292 Teilnehmer) sind der Meinung, dass Fernbusreisen auch nicht zu langsam zum Zielort führen. Die nächstgelegene Fernbushaltstelle ist auch nur 18 Prozent der Befragten (81 Teilnehmer) zu weit weg.

Weiterhin Aufklärungsbedarf besteht hinsichtlich der Fahrgastrechte im Fernbusverkehr, denn nur 45 Prozent der Befragten (197 Teilnehmer) gab an seine Rechte zu kennen. 44 Prozent (195 Teilnehmer) hingegen haben das klar verneint und 11 Prozent (48 Teilnehmer) sind sich diesbezüglich unsicher.

Fazit: Die Umfrageergebnisse belegen, dass es im beliebten Fernbusverkehr noch hakt. 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. Die Verbraucherzentralen appellieren deshalb an die Fernbusunternehmen, insbesondere bei Verspätungen und Ausfällen rechtzeitig ihre Kunden zu informieren und gleichzeitig die zustehenden Fahrgastrechte mitzuteilen.

IV. Die Ergebnisse im Einzelnen

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Umfrage konkret vorgestellt. Unter den nachfolgenden Ziffern sind die Antworten der 440 an der Umfrage teilnehmenden Verbraucher dargestellt.

1. Fernbusnutzung

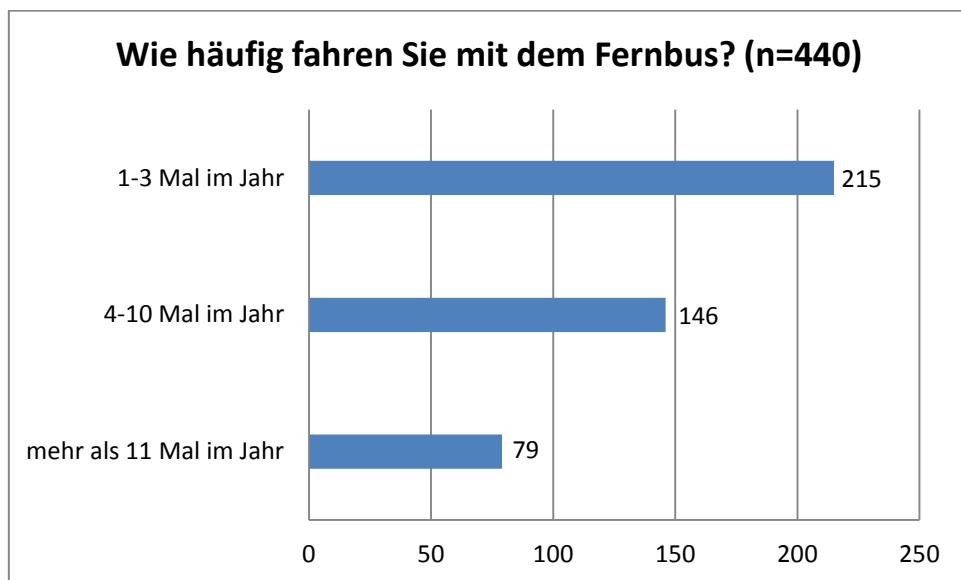
Die Verbraucher wurden zunächst zur generellen Nutzung von Fernbussen und Fernbusanbindungen befragt.

1.1. Wie häufig fahren Sie im Jahr mit dem Fernbus?

Einleitend wurden die Verbraucher nicht nach Ihren Erfahrungen mit Fernbusunternehmen und Fernbusfahrten befragt, sondern in welcher Häufigkeit sie den Fernbus nutzen.

Angesprochen werden sollten dadurch die **Fernbusnutzer**, um anhand ihrer Erfahrungen zu ermitteln, wo es ggfs. im Fernbusmarkt hakt. So konnten die folgenden Fragen auch nur dann sinnvoll beantwortet werden, wenn Verbraucher bereits mindestens einmal einen Fernbus genutzt haben.

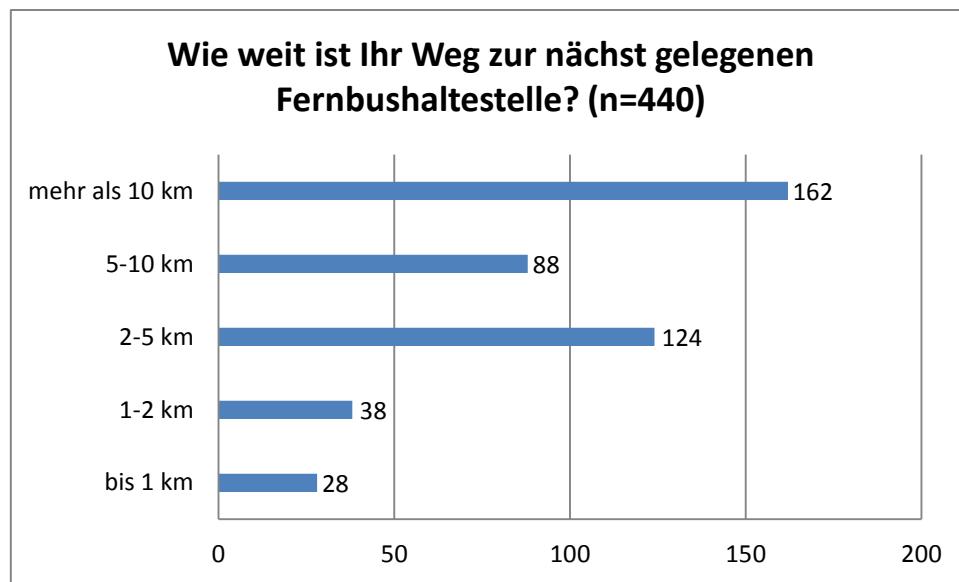
Knapp 49 Prozent (215 Teilnehmer) der teilnehmenden Verbraucher gaben an 1 bis 3 mal im Jahr mit dem Fernbus zu fahren. 33 Prozent (146 Teilnehmer) nutzen den Fernbus 4 bis 10 mal im Jahr und 18 Prozent (79 Teilnehmer) sogar mehr als 11 mal im Jahr.



1.2. Wie weit ist Ihr Weg zur nächst gelegenen Fernbushaltstelle?

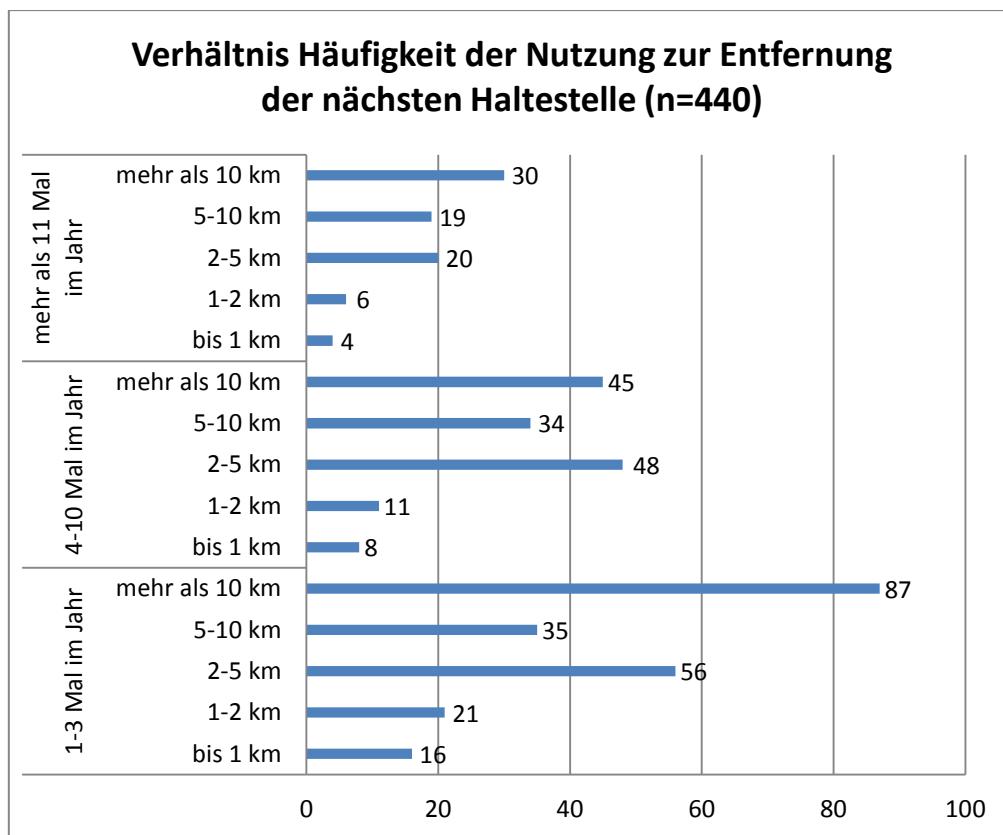
Um zu erfahren, ob die Entfernung der nächsten Fernbushaltstelle ein Hindernis zur Nutzung des Fernbusses darstellt, wurden die Verbraucher nach der Entfernung zur nächsten Fernbushaltstelle befragt.

Nur bei 6 Prozent (28 Teilnehmer) der Befragten liegt die nächste Fernbushaltstelle innerhalb eines Kilometers. Bei knapp 9 Prozent (38 Teilnehmer) ist die Haltstelle zwischen 1 bis 2 km entfernt. Bei 28 Prozent (124 Teilnehmer) beträgt die Entfernung 2 bis 5 km und bei 20 Prozent (88 Teilnehmer) 5 bis 10 km. Knapp 37 Prozent (162 Teilnehmer) der Umfrageteilnehmer müssen mehr als 10 km zur nächsten Fernbushaltstelle zurücklegen.



Die Befragung ergab mithin, dass zumindest eine größere Zahl der Umfrageteilnehmer den Fernbus nutzt, obwohl die Haltestelle mehr als 10 km entfernt ist.

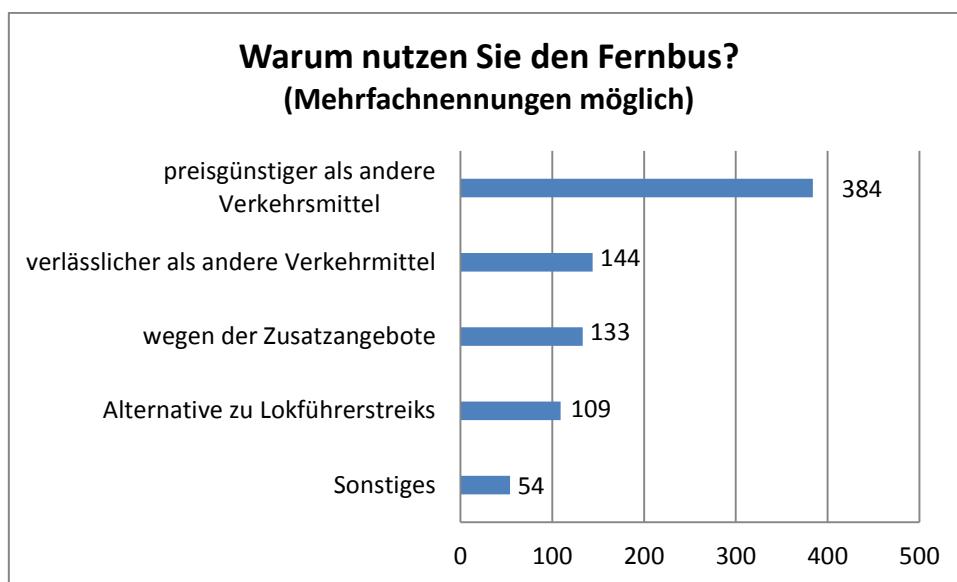
Das zeigt sich auch, wenn man die Antworten der Umfrageteilnehmer mit der Nutzungshäufigkeit und der Entfernung zur nächsten Fernbushaltestelle ins Verhältnis setzt:



1.3. Warum nutzen Sie den Fernbus? (Mehrfachnennungen möglich)

Als häufigsten Grund der Fernbusnutzung (47 Prozent aller Mehrfachnennungen bzw. 384 Einzelnennungen/ Antworten) nannten die befragten Verbraucher den Aspekt „preisgünstiger als andere Verkehrsmittel“. Weit weniger als die Hälfte der Teilnehmer benannte zudem auch andere Gründe. Damit wird sehr deutlich, welchen Stellenwert der vergleichsweise günstige Preis bei den Umfrageteilnehmern hat.

Mit nur 17 Prozent der Benennungen (144 Antworten) steht „verlässlicher als andere Verkehrsmittel“ an zweiter Stelle, der Aspekt „wegen der Zusatzangebote“ wie W-Lan oder Bordservice mit 16 Prozent der Benennungen (133 Antworten) an dritter Stelle. Mit nur 13 Prozent der Benennungen (109 Antworten) wurde die „Alternative zu Lokführerstreiks“ angeführt. Bei den sonstigen Gründen (7 Prozent der Benennungen bzw. 54 Antworten) wurden unter anderem folgende mehrfach genannt: Direktverbindung ohne Umstieg; schnelle Verbindung, unkomplizierte Gepäck- und Fahrradmitnahme, Sitzplatzgarantie, Alternative zur Bahn.

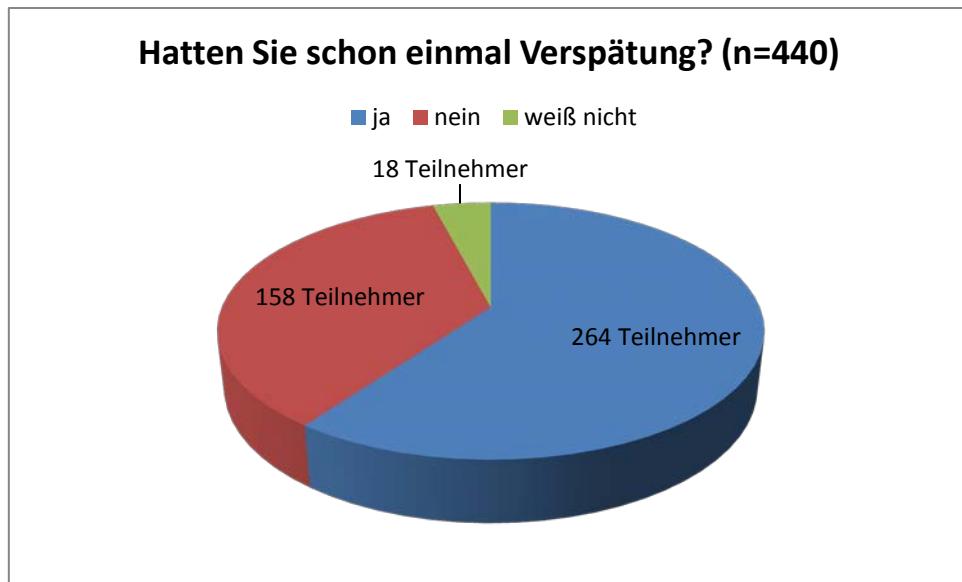


2. Verspätung und Information

Die Verbraucher wurden nach Ihren Erfahrungen zu Verspätungen bei Fernbusreisen befragt.

2.1. Hatten Sie schon einmal Verspätung?

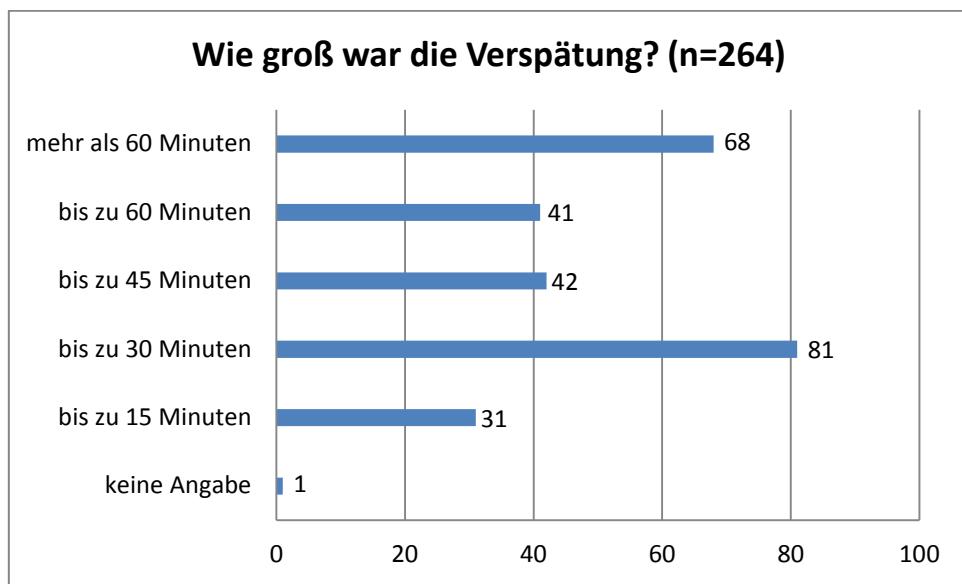
60 Prozent (264 Teilnehmer) der teilnehmenden Verbraucher hatten schon einmal eine Verspätung, während 36 Prozent (158 Teilnehmer) ohne Verspätung ankamen.



Wenn die Verbraucher die o.g. Frage mit ja beantwortet haben wurden Ihnen auch die vier folgenden Fragen gestellt:

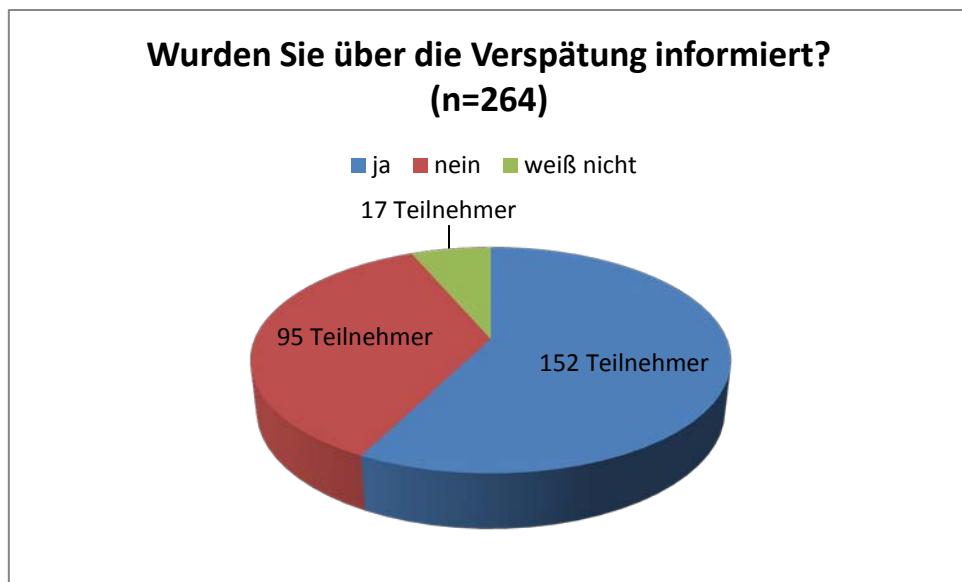
2.2. Wie groß war die Verspätung? Bei mehrfacher Verspätung geben Sie bitte die größte an.

Die Mehrzahl der befragten Verbraucher mit Verspätungserfahrung hatte mit 31 Prozent (81 Teilnehmer) bis zu 30 Minuten Verspätung. Allerdings hatten auch 26 Prozent (68 Teilnehmer) schon einmal mehr als 60 Minuten Verspätung. 16 Prozent der Befragten (42 Teilnehmer) hatten bis zu 45 Minuten und 15 Prozent (41 Teilnehmer) bis zu 60 Minuten Verspätung. Nur rund 12 Prozent der Verbraucher (31 Teilnehmer) hatten weniger als 15 Minuten Verspätung.



2.3. Wurden Sie über die Verspätung informiert?

Von den 264 Verbrauchern, die bereits eine Verspätung erlebt haben, wurden knapp 58 Prozent (152 Teilnehmer) über die Verspätung informiert, 36 Prozent (95 Teilnehmer) wurden nicht informiert und 6 Prozent (17 Teilnehmer) wissen es nicht.

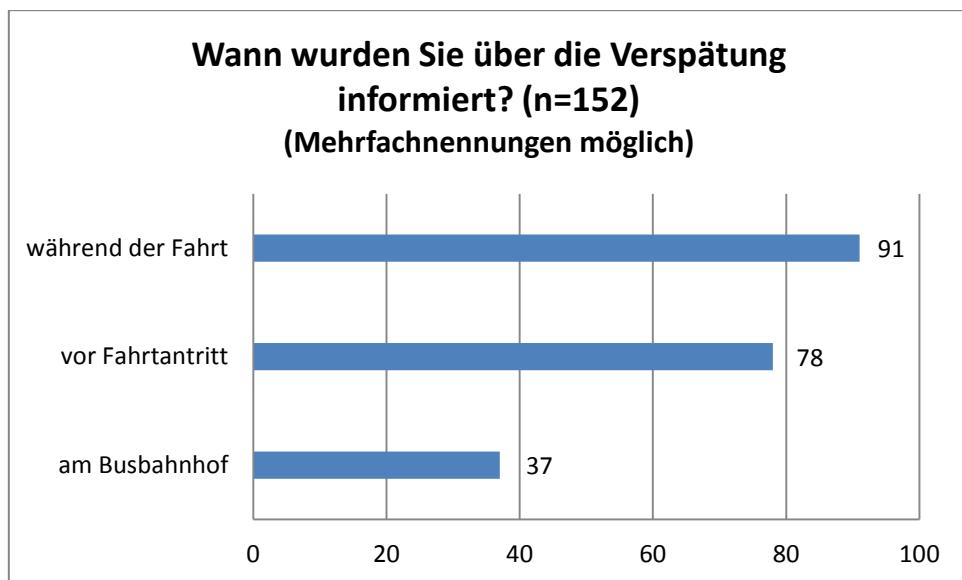


Laut EU-Verordnung müssen Fahrgäste spätestens 30 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit am Busbahnhof über eine Verspätung oder Annulierung informiert werden. Wer an einer Bushaltestelle wartet, sollte möglichst auf elektronischem Wege benachrichtigt werden, etwa über die beim Buchen hinterlegte Handynummer.

Von den 95 Verbrauchern, die keine Information erhielten, mussten 68 Personen mehr als 30 Minuten (13 Teilnehmer bis zu 45 Minuten, 20 Teilnehmer bis zu 60 Minuten, 35 Teilnehmer mehr als 60 Minuten) warten.

2.4. Wann wurden Sie über die Verspätung informiert? (Mehrfachnennungen möglich)

Wenn die Umfrageteilnehmer über die Verspätung informiert wurden, so geschah das in 91 Fällen während der Fahrt und in 37 Fällen am Busbahnhof. In 78 Fällen wurden die Umfrageteilnehmer bereits vor Fahrtantritt beispielsweise per SMS oder E-Mail informiert.

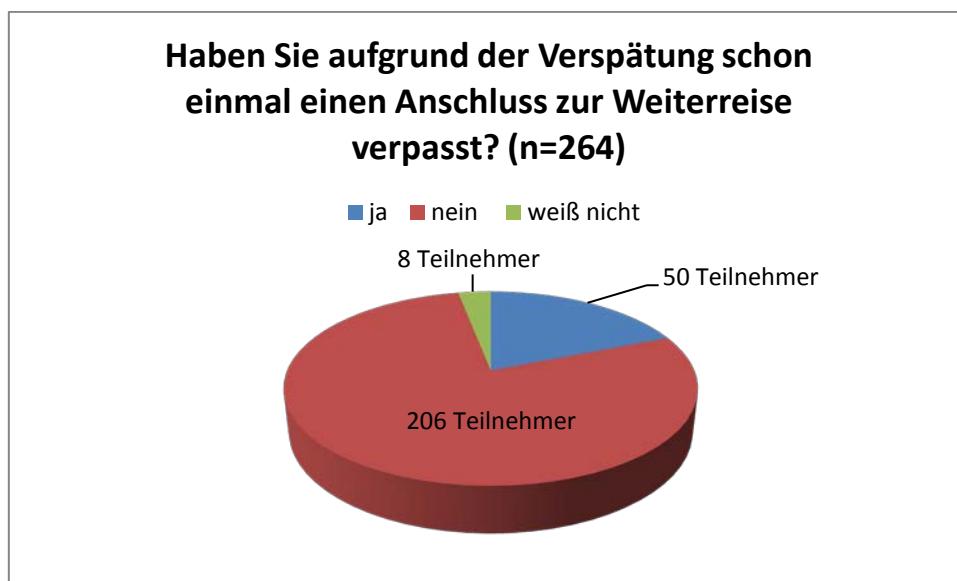


2.5. Haben Sie aufgrund der Verspätung schon einmal einen Anschluss zur Weiterreise verpasst?

Grundsätzlich sind Verspätungen durch den Fahrgärt einzuplanen und die Abfahrtszeit so zu wählen, dass man trotz Verzögerungen rechtzeitig den Anschluss erreicht.

Die Mehrzahl der Umfrageteilnehmer scheint auf Verspätungen eingestellt gewesen zu sein oder hat gar keine Anschlussreise eingeplant.

Denn 78 Prozent der Befragten (206 Teilnehmer) geben an, dass sie noch keine Weiterreise verpasst haben. Lediglich 19 Prozent (50 Teilnehmer) haben bereits einen Anschluss verpasst und 3 Prozent (8 Teilnehmer) sind sich unsicher.



Die meisten derjenigen, die ihren Anschluss verpasst haben, hatten eine Verspätung von bis zu 60 Minuten (10 Teilnehmer) oder mehr (25 Teilnehmer).

Von den Befragten, die keinen Anschluss verpasst haben, hatten 70 Teilnehmer bis zu 30 Minuten, 36 Teilnehmer bis zu 45 Minuten, 28 Teilnehmer bis zu 60 Minuten und auch 41 Teilnehmer mehr als 60 Minuten Verspätung.

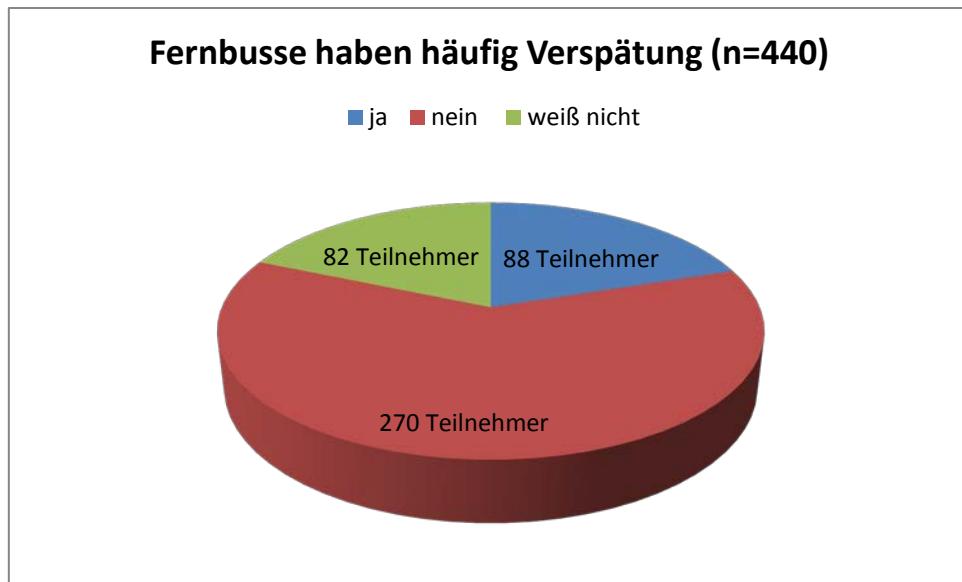
3. Persönlicher Eindruck der Umfrageteilnehmer zu Fernbussen

Alle Umfrageteilnehmer wurden unter Zugrundelegung vorgefertigter Thesen zu ihrem persönlichen Eindruck zu Fernbusreisen befragt.

Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Fernbusfahren zu?

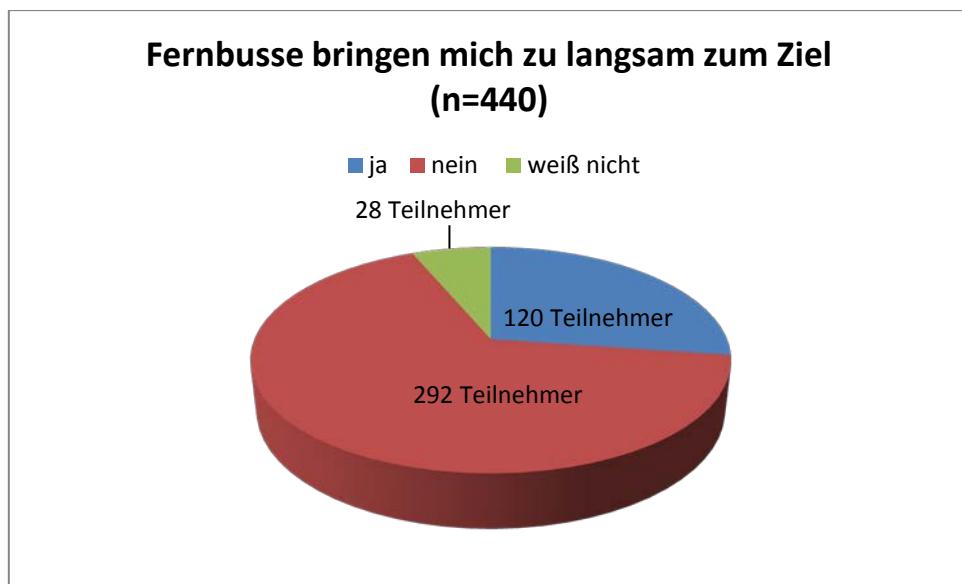
3.1. Fernbusse haben häufig Verspätung

61 Prozent der Befragten (270 Teilnehmer) sind der Ansicht, dass Fernbusse sich nicht häufig verspäten, während nur 20 Prozent (88 Teilnehmer) gegenteiliger Meinung sind. 19 Prozent (82 Teilnehmer) können oder wollen das nicht einschätzen.



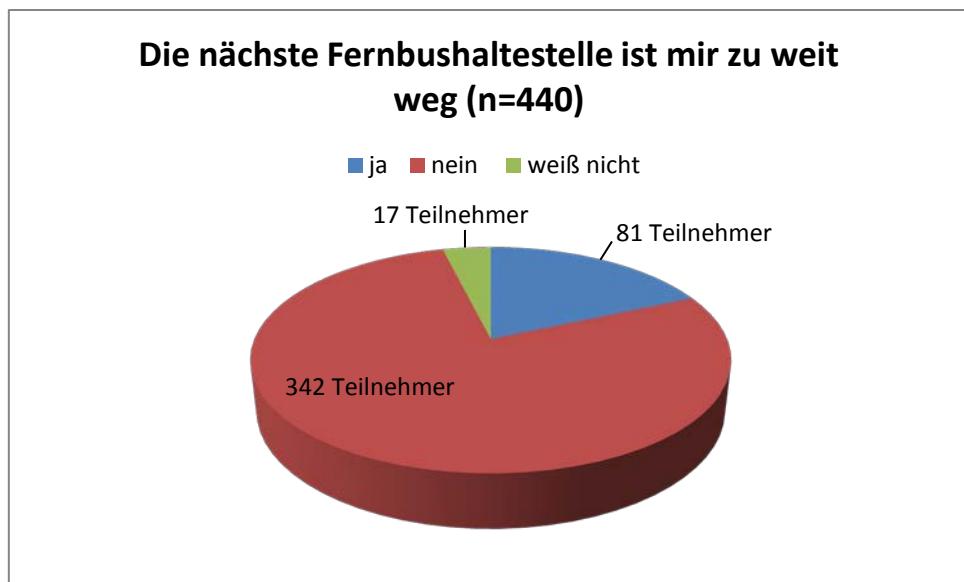
3.2. Fernbusse bringen mich zu langsam zum Ziel

66 Prozent der Teilnehmer (292 Teilnehmer) sind der Ansicht, dass der Fernbus sie nicht zu langsam ans Ziel bringt. 27 Prozent (120 Teilnehmer) dagegen halten ihn für zu langsam. 7 Prozent (28 Teilnehmer) wissen es nicht.



3.3. Die nächste Fernbushaltestelle ist mir zu weit weg

Die nächstgelegene Fernbushaltstelle ist 18 Prozent der Befragten (81 Teilnehmer) zu weit weg. 78 Prozent (342 Teilnehmer) hingegen sind gegenteiliger Ansicht. Nur 4 Prozent (17 Teilnehmer) sind sich unschlüssig.



4. Kenntnis der Rechte

Die Teilnehmer wurden gefragt, ob sie ihre Rechte bei Ausfall und/oder Verspätung von Fernbussen kennen.

Die EU-Verordnung 181/2011 enthält die Mindestrechte auch bei Ausfall und/oder Verspätung für Fahrgäste, die innerhalb der Europäischen Union mit den Fernbuslinien reisen.

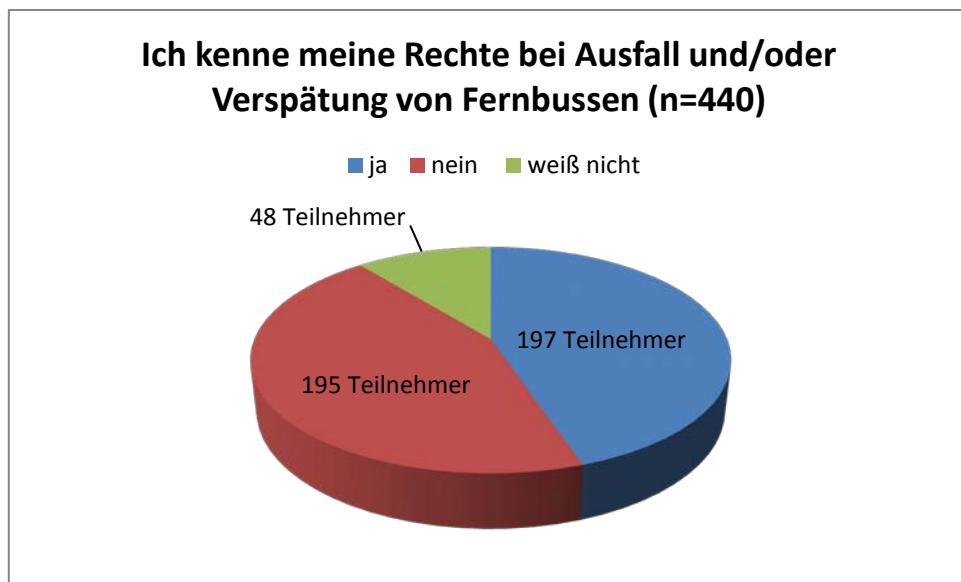
Sie gilt aber erst für Fahrten mit einer planmäßigen Wegstrecke von mindestens 250 Kilometern mit zuvor festgelegten Haltestellen.

Wird eine Busfahrt annulliert oder verzögert sich die Abfahrt von einem Busbahnhof bei über drei stündigen Fahrten um mehr als 90 Minuten, muss der Beförderer dem Fahrgäste Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung anbieten, sofern sie im Bus oder Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise beschafft werden können.

Ist ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten erforderlich, muss der Beförderer grundsätzlich den Fahrgästen ein Hotelzimmer oder eine andere Unterbringungsmöglichkeit sowie Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unterbringung anbieten. Er kann die Gesamtkosten allerdings je Fahrgäste auf 80 Euro pro Nacht und höchstens zwei Nächte beschränken.

Liegt eine Annullierung oder Überbuchung vor, dann hat der Fahrgäste darüber hinaus noch die Wahl zwischen einer Ticketerstattung und kostenloser Rückfahrt mit dem Bus zum Ausgangspunkt oder das Recht auf eine Alternativbeförderung mit möglicherweise geänderter Streckenführung. Werden dem Fahrgäste diese Angebote nicht gemacht, hat er zusätzlich zu dem Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises noch einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.

Das Ergebnis dieser Abfrage zeigt, dass in jedem Fall noch Informationsbedarf besteht, denn nur 45 Prozent der Befragten (197 Teilnehmer) konnten die Kenntnis der Rechte im Fernbusverkehr bei Ausfall und/oder Verspätung bejahen, während 44 Prozent (195 Teilnehmer) dies klar verneinten und 11 Prozent (48 Teilnehmer) unsicher sind.

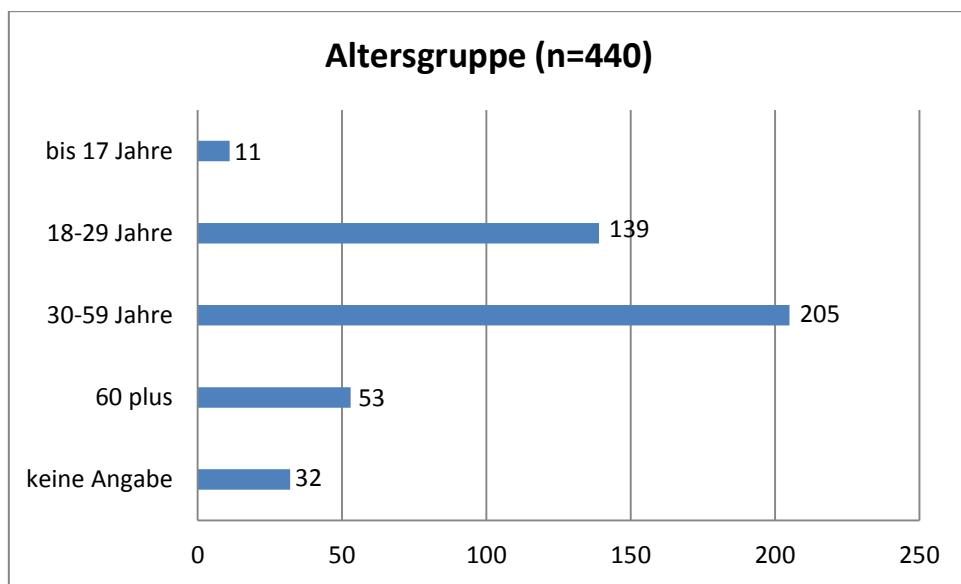


5. Teilnehmerinformation

Die Verbraucher wurden abschließend nach ihrer Altersgruppe, ihrem Bundesland und der Postleitzahl befragt.

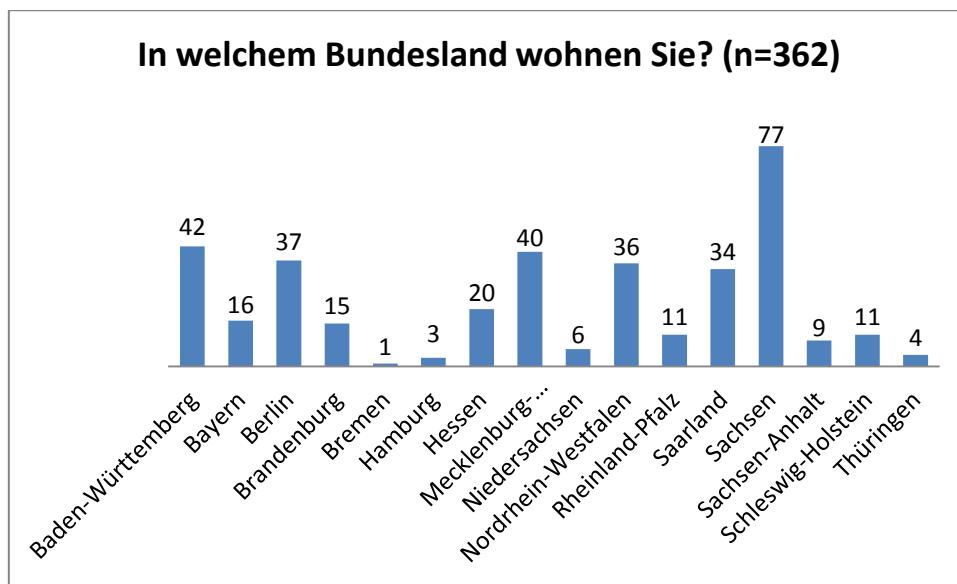
5.1. Altersgruppe

47 Prozent der Teilnehmer (205 Teilnehmer) ist zwischen 30 und 59 Jahren, 32 Prozent (139 Teilnehmer) zwischen 18 und 29 Jahren, 12 Prozent (53 Teilnehmer) über 60 Jahre und 2 Prozent (11 Teilnehmer) bis 17 Jahre. 7 Prozent der Teilnehmer (32 Teilnehmer) hat keine Angabe zu seiner Altersgruppe gemacht.



5.2. Bundesland

82 Prozent der Umfrageteilnehmer (362 Teilnehmer) haben ihr Bundesland angegeben. Diese 362 Teilnehmer teilen sich anzahlmäßig wie folgt auf die Bundesländer auf:



6. Sonstiges

Die Umfrageteilnehmer hatten bei der Frage „Warum nutzen die den Fernbus?“ die Möglichkeit in einem Textfeld eigenständig sonstige Gründe anzuführen. Dieses Textfeld wurde überwiegend genutzt, um andere Nutzungsgründe anzugeben, allerdings äußerten hier wenige Umfrageteilnehmer (8 Teilnehmer) auch Kritik – wie Ausfall ohne Ankündigung, zu unflexibel, zu selten W-Lan, schlecht ausgebauten Haltestellen, schlechte Wohnortanbindung - an Reisen mit dem Fernbus.

Dieser Bericht wurde erstellt von folgenden Verbraucherzentralen:

Verbraucherzentrale Sachsen

Janine Hartmann
Katharinenstraße 17
04109 Leipzig
vzs@vzs.de
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Verbraucherzentrale Brandenburg

Erk Schaarschmidt
Babelsberger Straße 12
14473 Potsdam
info@vzb.de
www.vzb.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

Die Aktion wurde im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ durchgeführt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Umfrage: Reisen mit dem Fernbus

Die bunten Fernbusse gehören mittlerweile zum Alltag auf deutschen Straßen. Immer mehr Menschen nutzen sie. Wir wollen von Ihnen wissen: Was sind Ihre Gründe, mit dem Fernbus zu fahren – oder ihn nicht zu nutzen? Gibt es Hindernisse, die einer Fahrt mit dem Fernbus im Wege stehen?

Die Ergebnisse unserer Umfrage werden anonymisiert erfasst, ausgewertet und veröffentlicht.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

1. Wie häufig fahren Sie mit dem Fernbus?

[eine Auswahlmöglichkeit]

1-3 Mal im Jahr

4-10 Mal im Jahr

mehr als 11mal im Jahr

2. Wie weit ist Ihr Weg zur nächst gelegenen Fernbushaltestelle?

[eine Auswahlmöglichkeit]

Bis 1 km

1 – 2 km

2 – 5 km

5 – 10 km

Mehr als 10 km

3. Warum nutzen Sie den Fernbus?

[mehrere Auswahlmöglichkeiten]

Preisgünstiger als andere

Verlässlicher als andere

Alternative zum Lokführerstreik

Wegen der Zusatzangebote (z.B. WLAN oder Bordservice.)

Sonstiges [offenes Textfeld]

4. Hatten Sie schon einmal Verspätung?

[eine Auswahlmöglichkeit]

Ja

Nein

Weiter mit 9

Weiß ich nicht

Weiter mit 9

5. Wie groß war die Verspätung?

[mehrere Auswahlmöglichkeiten]

Bis zu 15 Minuten

Bis zu 30 Minuten

Bis zu 45 Minuten

Bis zu 60 Minuten

Mehr als 60 Minuten

6. Wurden Sie über die Verspätung informiert?
[eine Auswahlmöglichkeit]

Ja
Nein Weiter mit 8
weiß nicht Weiter mit 8

7. Wann wurden Sie über die Verspätung informiert?
[mehrere Auswahlmöglichkeiten]

Vor Fahrtantritt (z. B. per SMS oder E-Mail)
Am Busbahnhof
Während der Fahrt

8. Haben Sie aufgrund der Verspätung schon einmal einen Anschluss zur Weiterreise verpasst?
[eine Auswahlmöglichkeit]

Ja nein weiß ich nicht

9. Stimmen Sie folgenden Aussagen zum Fernbusfahren zu?
[mehrere Auswahlmöglichkeiten]

[pro Aussage eine Auswahlmöglichkeit]

Fernbusse haben häufig Verspätung. ja nein weiß ich nicht

Fernbusse bringen mich zu langsam zum Ziel. ja nein weiß ich nicht

Die nächste Fernbushaltestelle ist mir zu weit weg. ja nein weiß ich nicht

Ich kenne meine Rechte bei Ausfall und Verspätung: ja nein weiß ich nicht

10. Verraten Sie uns zum Schluss bitte noch, welcher Altersgruppe Sie angehören...
[eine Auswahlmöglichkeit]

bis 17 Jahre
18-29 Jahre
30-59 Jahre
60 plus

11. ...und wo Sie wohnen:

Bundesland: _____

Postleitzahl Ihres Wohnortes: _____