
Zusammenfassung

Im Rahmen der Reisendenstromlenkung wird untersucht, wie gut Reisende durch den Einsatz verschiedener angebots- oder nachfragebeeinflussender Maßnahmen gelenkt werden können. Ziel ist es, bei eingetretenen Störfallsituationen den Reisenden möglichst gut an sein Ziel zu bringen und gleichzeitig den Betrieb vom gestörten Zustand wieder in den Regelbetrieb zurückzuführen. Teil der nachfragebeeinflussenden Maßnahmen sind attraktivitätssteigernde und finanzielle Maßnahmen. Die Wirkung von Handlungsanreizen in Form von attraktivitätssteigernden und finanziellen Maßnahmen sollen im Rahmen dieser Arbeit untersucht werden.

Hierfür werden verschiedene Maßnahmen zum Setzen von Handlungsanreizen in Kategorien eingeteilt, vorgestellt und bzgl. ihrer Wirkung durch Hypothesen abgeschätzt. Die zur Überprüfung der Hypothesen notwendigen Daten werden mittels eines Fragebogens erhoben. Der Fragebogen erfasst dabei zunächst persönliche Informationen, im zweiten Teil erfasst er verschiedene Einflussfaktoren auf die Wirkung von Handlungsanreizen und im letzten Teil wird über zwei Beispielsituationen das theoretische Entscheidungsverhalten von Reisenden abgefragt, um letztlich Aussagen über die zuvor aufgestellten Hypothesen treffen zu können.

Um den Rahmen für mögliche Handlungsanreize bilden zu können, erfolgt in einem ersten Schritt die Ermittlung der verschiedenen Regelungen zur Beförderung von Reisenden. Besonderer Fokus liegt hierbei auf den Fahrgastrechten und Ansprüche bei Verspätungen und Zugausfällen. Dazu zählen sowohl gesetzliche Ansprüche, als auch weitergreifende, auf freiwilliger Basis beruhende, Regelungen durch Verkehrsunternehmen oder -verbände. Die meisten gesetzlichen Ansprüche resultieren hierbei aus einer Verordnung der Europäische Union (EU) über die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr. Diese Verordnung gilt EU weit vollumfänglich und durch das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr auch im internationalen Verkehr mit nicht EU-Ländern wie bspw. der Schweiz. Um den Überblick abzurunden werden außerdem kurz Regelungen aus dem Luft- und Busverkehr beleuchtet.

In Deutschland gelten die meisten Regelungen aus der Verordnung der EU sowohl für den Nah-, als auch für den Fernverkehr. Ergänzungen für den nationalen Verkehr können aber getroffen werden. In Deutschland erfolgt dies vor allem über die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). In ihr gibt es vor allem Ergänzungen für den Nahverkehr. Neben Ergänzungen durch Gesetzestexte, können Verkehrsträger (Verkehrsunternehmen und -verbände) auch weiterreichende Regelungen zu Gunsten des Fahrgastes treffen. Dies erfolgt dann in der Regel in den Beförderungsbedingungen. Hierbei übernehmen die Verkehrsunternehmen meistens die Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbände. Die verschiedenen Regelungen aus den unterschiedlichen Ebenen von der EU bis zum Verkehrsverbund wurden im Rahmen dieses Schrittes übersichtlich zusammengetragen, um einen guten Überblick über die verschiedenen Ansprüche von Fahrgästen im Störfall zu geben.

Im nächsten Schritt erfolgt die kategorisierte Zusammenstellung verschiedener Maßnahmen zum Setzen von Handlungsanreizen. Hierbei erfolgt die Einteilung in Finanziell, Service & Komfort und Informativ. In die Kategorie Finanziell fallen alle Maßnahmen, die eine finanzielle Zahlung oder Erleichterung für den Fahrgast zur Folge haben. Unter Service & Komfort werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die den Reisekomfort des Fahrgastes verbessern oder anderweitige Leistungen beinhalten, wie das Anbieten von Snacks und Erfrischungen. Die letzte Kategorie fängt alle Maßnahmen, die die Bereitstellung von Informationen betreffen.

Anschließend werden zu allen Maßnahmen Hypothesen formuliert, anhand derer der Inhalt für den Fragebogen ermittelt wird. Der dreiteilige Fragebogen wurde im Rahmen eines Pretests auf seine Anwendbarkeit hin getestet. Dafür erfolgte eine Befragung von 20 Personen. Erste Tendenzen über die Wirkung von Handlungsanreizen finden sich im Abschluss dieser Arbeit.

Abstract

In the context of passenger management it is examined how well passengers can be guided by the use of various supply- or demand-influencing measures. In the event of disturbance it's the aim to get the traveller to his destination as well as possible and at the same time to return the operation from the disturbed state back to normal. Part of the demand-influencing measures are attractivity-enhancing and financial measures. The effect of incentive measures in the form of attractivity-enhancing and financial measures is to be examined in the context of this work.

For this purpose, various measures for using operating-incentives are divided into categories, these are presented and their effect estimated by hypotheses. The data required to verify the hypotheses is collected by a questionnaire. The questionnaire first collects personal information, in the second part it collects various influencing factors on the effect of operating-incentives and in the last part the theoretical decision-making behaviour of travellers is queried by using two example situations in order to be able to make final statements about the hypotheses previously set up.

In order to provide a framework for possible operating-incentives, the first step is to identify the various regulations governing the transport of passengers. Particular focus is placed on passenger rights and claims in the event of delays and cancellations. This includes both legal claims and additional, voluntary regulations by transport companies or associations. Most legal claims result from a European Union (EU) regulation on the rights and obligations of rail passengers. This regulation applies to the whole of the EU and, thanks to the Convention Concerning International Carriage by Rail, also to international transport with non-EU countries such as Switzerland. To complement the overview, the regulations relating to air and bus transport will also be discussed.

In Germany, most of the provisions of the EU regulation apply to both local and long-distance transportation. Furthermore additions for national traffic can be made. In Germany, this is mainly done via the Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). It essentially contains additions for local transportation. Beyond additions by legal texts, companies and associations are allowed to also make more far-reaching regulations in favour of the passenger. Here, the transport companies usually adopt the transport conditions of the transport associations. The various regulations from the different levels, from the EU to the transport association, are brought together in a clear manner in order to provide a good overview of the various claims of passengers in the event of a disturbance.

The next step is the categorized compilation of various measures for using operating-incentives. These are divided into Financial, Service & Comfort and Informative. All measures that result in a financial payment or facilitation for the passenger fall into the category Financial. Service & Comfort includes all measures that improve the passenger's travel comfort or that include other services, such as offering snacks and refreshments. The last category covers all measures relating to the provision of information.

Subsequently, hypotheses are formulated for all measures. On the basis of these hypotheses the content of the questionnaire is determined. The applicability of the three-part questionnaire was tested as part of a pretest. A survey of 20 persons was carried out for this purpose. Primary tendencies about the effect of operating-incentives can be found in the conclusion of this work.