

**ZA5912**

**Flash Eurobarometer 382  
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire  
Germany**

**FL 382 - Rail - DE**

D1 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

(BITTE NOTIEREN - FALLS "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

--	--

D2 Geschlecht eintragen.

Männlich	1
Weiblich	2

An alle

D21: Code 1, 'Nein', und Code 7, 'Weiß nicht', nur als Einzelnennung möglich

D21 Haben Sie oder hat jemand in Ihrem Haushalt bei der Nutzung von Verkehrsmitteln Probleme mit der Barrierefreiheit bzw. mit der Zugänglichkeit von Verkehrsmitteln?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Nein	1,
Ja, aufgrund einer Behinderung	2,
Ja, aufgrund einer vorübergehenden Beeinträchtigung	3,
Ja, aufgrund des natürlichen Alterungsprozesses	4,
Ja, bei Reisen mit kleinen Kindern mit Kinderwagen und Buggys	5,
Ja, andere (NICHT VORLESEN)	6,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	7,

NEW

Q1.1 UND Q1.2 IN ALLEN LÄNDERN AUSSER IN MT UND CY FRAGEN. Q1.3 IN ALLEN LÄNDERN FRAGEN

Q1 Wie oft nutzen Sie in Deutschland ...?

(VORLESEN - NUR EINE ANTWORT)

		Täglich / Fast täglich	Mehrmals pro Woche	Einmal pro Woche	Mehrmals pro Monat	Mehrmals pro Jahr	Einmal pro Jahr oder seltener	Niemals	Weiß nicht / Keine Angabe
--	--	------------------------	--------------------	------------------	--------------------	-------------------	-------------------------------	---------	---------------------------

1	Internationale, nationale oder regionale Züge (ausgenommen Vorortszüge / S-Bahnen)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Vorortszüge / S-Bahn	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Städtische Nahverkehrsmittel (Bus, U-Bahn, Straßenbahn etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB77.2 QC1 modified

Q2a FRAGEN, FALLS "NUTZT INTERNATIONALE, NATIONALE ODER REGIONALE ZÜGE", Code 1 bis 6 in Q1.1. ODER "NUTZT VORORTSZÜGE / S-BAHN", Code 1 bis 6 in Q1.2

Q2a Was ist der häufigste Grund für Ihre Bahnreise in Deutschland?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Zur Arbeit/Schule/Universität fahren	1
Geschäftsreisen	2
Um in den Urlaub zu fahren	3
Für andere Freizeitaktivitäten	4
Sonstiges	5
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	6

FL326 Q2 Modified

Q2b FRAGEN, FALLS 'NUTZT STÄDTISCHE NAHVERKEHRSMITTEL'; CODE 1 BIS 6 IN Q1.3

Q2b Was ist der häufigste Grund, weshalb Sie städtische Nahverkehrsmittel (wie z.B. Bus, U-Bahn, Straßenbahn etc.) in Deutschland nutzen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Um zur Arbeit/Schule/Universität zu fahren	1
Für Freizeitaktivitäten	2
Sonstiges	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

NEW

Q3a IN ALLEN LÄNDERN AUSSER IN MT und CY FRAGEN

Q3a Wie lange brauchen Sie oder würden Sie brauchen, um von Ihrem Zuhause zum nächstgelegenen Bahnhof (für den internationalen-, nationalen-, Regionalverkehr) oder zur nächstgelegenen Bahnhaltestelle zu gelangen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Weniger als 10 Minuten	1
Zwischen 10 und 30 Minuten	2
Zwischen mehr als 30 Minuten und einer Stunde	3
Länger als eine Stunde	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

NEW

An alle

Q3b Wie lange brauchen Sie oder würden Sie brauchen, um von Ihrem Zuhause zur nächstgelegenen Bus-, U-Bahn- oder Straßenbahnhaltestelle zu gelangen?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Weniger als 10 Minuten	1
Zwischen 10 und 30 Minuten	2
Zwischen mehr als 30 Minuten und einer Stunde	3
Länger als eine Stunde	4
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	5

NEW

Q4a IN ALLEN LÄNDERN AUSSER IN MT und CY FRAGEN

Q4a: AUSSAGEN 1 BIS 4 ROTIEREN

Q4a Sind Sie mit den folgenden Eigenschaften der Bahnhöfe (für den internationalen-, nationalen-, Regionalverkehr) in Deutschland zufrieden oder nicht zufrieden?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Nicht zutreffend (NICHT VORLES EN)	Weiß nicht / Keine Angabe
1						
2						
3						
4						

1	Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen	1	2	3	4	5	6
2	Einfachheit, Fahrkarten zu kaufen	1	2	3	4	5	6
3	Einfache und zugängliche Beschwerdebearbeitungsmechanismen	1	2	3	4	5	6
4	Sauberkeit und Instandhaltung von Bahnhöfen	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

An alle

Q4b: AUSSAGEN 1 BIS 4 ROTIEREN

Q4b Sind Sie mit den folgenden Eigenschaften des städtischen Nahverkehrs (Bus, U-Bahn, Straßenbahn etc.) in Deutschland zufrieden oder nicht zufrieden?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufri eden	Eher zufri eden	Eher unzu fried en	Sehr unzu fried en	Nich t zutre ffend  (NIC HT VOR LES EN)	Spo ntan: Wei ß nicht / Kein e Ang abe
--	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------------	-----------------------------	--	---

1	Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen	1	2	3	4	5	6
2	Einfachheit, Fahrkarten zu kaufen	1	2	3	4	5	6
3	Einrichtungen für Fahrgäste an Haltestellen und Bahnhöfen (z.B. Wartehäuschen, Sitzgelegenheiten etc.)	1	2	3	4	5	6
4	Sauberkeit und Instandhaltung von Haltestellen und Bahnhöfen	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5a IN ALLEN LÄNDERN AUSSER IN MT und CY FRAGEN

Q5a: AUSSAGEN 1 BIS 7 ROTIEREN

Q5a Sind Sie mit den folgenden Eigenschaften von Bahnreisen in Deutschland zufrieden oder nicht?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufri eden	Eher zufri eden	Eher unzu fried en	Sehr unzu fried en	Spo ntan: Nicht zutre ffend  (NIC HT VOR LES EN)	Wei ß nicht / Kein e Ang abe
--	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------------	-----------------------------	--	---

1	Häufigkeit der Züge	1	2	3	4	5	6
2	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	1	2	3	4	5	6
3	Bereitstellung von Informationen während der Reise, speziell im Falle von Verspätungen	1	2	3	4	5	6
4	Verfügbarkeit von Personal in Zügen	1	2	3	4	5	6
5	Verfügbarkeit von durchgehenden Fahrkarten (d.h. eine einzige Fahrkarte für mehrere Abschnitte einer kompletten Reise)	1	2	3	4	5	6
6	Sauberkeit und Instandhaltung von Waggons, inkl. der Toilette im Zug	1	2	3	4	5	6

7	Mitnahmemöglichkeit für Fahrräder in den Zügen	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

FL326 Q4 MODIFIED

An alle

Q5b: AUSSAGEN 1 BIS 8 ROTIEREN

Q5b Sind Sie mit den folgenden Eigenschaften des städtischen Nahverkehrs (Bus, U-Bahn, Straßenbahn etc.) in Deutschland zufrieden oder nicht?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufri eden	Eher zufri eden	Eher unzu fried en	Sehr unzu fried en	Nich t zutre ffend  (NIC HT VOR LES EN)	Spo ntan:  Wei ß nicht / Kein e Ang abe

1	Häufigkeit der Verkehrsdienste	1	2	3	4	5	6
2	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	1	2	3	4	5	6
3	Bereitstellung von Informationen, insbesondere zu Anschlussverbindungen	1	2	3	4	5	6
4	Fahrkartenpreise	1	2	3	4	5	6
5	Verfügbarkeit von Fahrkarten für eine Reise, bei der verschiedene Verkehrsmittel genutzt werden (d.h. Straßenbahn, U-Bahn, Bus, Nahverkehrszüge)	1	2	3	4	5	6
6	Sauberkeit und Instandhaltung von Fahrzeugen/Waggons	1	2	3	4	5	6
7	Fahrtstrecken/ Routen, die von verschiedenen städtischen Verkehrsmitteln bedient werden	1	2	3	4	5	6
8	Fahrgastsicherheit	1	2	3	4	5	6

NEW

Q6 DIEJENIGEN FRAGEN, DIE NUR EINMAL PRO JAHR ODER SELTENER ODER NIE MIT DEM ZUG FAHREN, (Code 6, 7 oder 8 in Q1.1) und (Code 6, 7 oder 8 in Q1.2)

Q6: AUSSAGEN 1 BIS 6 ROTIEREN

Q6: Code 8, "Keine", und Code 9, "Weiß nicht", nur als Einzelnennung möglich

Q6 Welche der folgenden Gründe – wenn überhaupt – halten Sie davon ab, in Deutschland mit dem Zug zu reisen?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

Mangelnde Barrierefreiheit von Bahnhöfen und Bahnsteigen 1,

Mangelnde Barrierefreiheit von Eisenbahnwagen	2,
Mangelnde Unterstützung durch Zug- oder Bahnhofspersonal	3,
Mangelnde Informationen vor Fahrtantritt über Bahnhöfe und behindertengerechte Dienstleistungen	4,
Mangel an behindertengerechten Informationen (wie z.B. Blindenschrift, Großdruck oder zugängliche Webseiten) über Bahnreisen im Allgemeinen	5,
Schwierigkeiten bei der Anreise zum Bahnhof	6,
Andere (NICHT VORLESEN)	7,
Keine (NICHT VORLESEN)	8,
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	9,

NEW

Q7 IN ALLEN LÄNDERN AUSSER IN MT und CY FRAGEN

Q7: AUSSAGEN 1 BIS 6 ROTIEREN

Q7 Sind Sie mit den folgenden Aspekten in Bezug auf die Barrierefreiheit von Bahnhöfen in Deutschland zufrieden oder nicht? Mit Barrierefreiheit meinen wir die Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder einer Beeinträchtigung.

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Nicht zutreffend (NICHT VORLESEN)	Weiß nicht / Keine Angabe
--	----------------	----------------	------------------	------------------	-----------------------------------	---------------------------

1	Barrierefreiheit von Bahnhöfen und Bahnsteigen	1	2	3	4	5	6
2	Barrierefreiheit beim Buchungsvorgang	1	2	3	4	5	6
3	Unterstützung durch Zug- oder Bahnhofspersonal für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder einer Beeinträchtigung	1	2	3	4	5	6
4	Informationen vor Fahrtantritt über Barrierefreiheit und Unterstützung	1	2	3	4	5	6
5	Barrierefreiheit von Eisenbahnwagen	1	2	3	4	5	6
6	Barrierefreiheit von Fahrkartenschaltern oder Fahrkartenautomaten	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 Wie alt waren Sie, als Sie mit Ihrer Schul- bzw. Universitätsausbildung aufgehört haben?

(INT.: Falls Befragter "noch studiert", Code "00", Falls keine Schulausbildung, Code 01; Falls "keine Angabe" Code 98; falls "Weiß nicht " Code 99)

--	--

D5a Würden Sie in Bezug auf Ihre derzeitige Berufstätigkeit sagen, dass Sie selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zurzeit nicht berufstätig sind?

Nur eine Nennung möglich!

Selbständig	1
Angestellter	2
Arbeiter	3
Nicht berufstätig	4
Spontan: Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5b FRAGEN, FALLS SELBSTSTÄNDIG, CODE 1 IN D5a

D5b Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Landwirt, Forstwirt, Fischer	1
Inhaber eines Geschäfts, Handwerker	2
Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	3
Geschäftsführer eines Unternehmens	4
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D5c FRAGEN, FALLS ANGESTELLTER, CODE 2 IN D5a

D5c Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Freiberufler im Angestelltenverhältnis (z.B. angestellter Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ...)	1
Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management	2
Mittleres Management	3
Beamter	4
Büroangestellter	5
Sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenpfleger/in, ...)	6
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	7

D5d FRAGEN, FALLS ARBEITER, CODE 3 IN D5a

D5d Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

Supervisor\Vorarbeiter\Meister (Teamleiter etc.)	1
Arbeiter	2
Ungelernter Arbeiter	3
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	4

D5e FRAGEN, FALLS NICHT BERUFSTÄTIG, CODE 4 IN D5a

D5e Würden Sie sagen, dass Sie ... sind?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!



Hausfrau \ Hausmann	1
Schüler \ Student (Vollzeit)	2
Rentner \ Pensionär	3
Auf Arbeitssuche	4
Spontan: Sonstiges / Verweigert (NICHT VORLESEN)	5

D12 In welchem Bundesland leben Sie?

(WENN NÖTIG VORLESEN - NUR EINE ANTWORT MÖGLICH)

--	--	--

D13 Würden Sie sagen, Sie leben in einer ländlichen Gegend, also auf dem Dorf, in einer Kleinstadt oder Mittelstadt oder in einer großen Stadt?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung!

Ländliche Gegend	1
Klein- oder Mittelstadt	2
Große Stadt	3
Spontan: Weiß nicht / Keine Angabe	4

D18 Besitzen Sie ein Mobiltelefon?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D20 Besitzen Sie ein Festnetztelefon in Ihrem Haushalt?

(NICHT VORLESEN)

Ja	1
Nein	2

D22 Wie viele Personen ab 15 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

(BITTE NOTIEREN - WENN "WN", DANN CODE '98' - WENN "VERWEIGERT", DANN CODE '99')

	Anzahl der Personen im Alter von 15 Jahren oder darüber, die ständig im Haushalt leben
--	--