

**ZA5560**

**Flash Eurobarometer 326**  
**(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)**

**Country Questionnaire**  
**Germany**

## Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

### Questionnaire

**S1. Sind Sie in den letzten 12 Monaten, d.h. zwischen März 2010 und März 2011, in Deutschland mit der Bahn gefahren? Bitte zählen Sie keine Fahrten dazu, die Sie mit einem Vorortzug (Regionalbahn / S-Bahn) oder innerhalb der Stadtgrenzen oder vom/zum Flughafen gemacht haben.**

- Ja [WEITER]..... 1
- Nein [DANKEN UND BEENDEN] ..... 2
- [WN/KA] DANKEN UND BEENDEN] ..... 9

**Q1. Wie häufig fahren Sie in Deutschland mit dem Zug?**

- An den meisten Tagen..... 1
- 1-3 mal pro Woche ..... 2
- 1-3 mal pro Monat..... 3
- Weniger als einmal im Monat ..... 4
- [WN/KA]..... 9

**Q2. Was ist der häufigste Grund für Ihre Bahnreise in Deutschland?**  
NUR EINE ANTWORT MÖGLICH

- Zur Arbeit/Schule/Universität fahren..... 1
- Geschäftsreisen..... 2
- Freizeit..... 3
- Sonstiges..... 4
- [WN/KA]..... 9

**Q3. Sind Sie sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden mit den folgenden Eigenschaften der Bahnhöfe in Deutschland?**  
[VORLESEN - ROTIEREN - EINE ANTWORT PRO ZEILE]

- Sehr zufrieden ..... 1
- Eher zufrieden ..... 2
- Eher unzufrieden ..... 3
- Sehr unzufrieden ..... 4
- [Nicht zutreffend] ..... 8
- [WN/KA]..... 9

- A. Anschluss an andere Formen des öffentlichen Personennahverkehrs..... 1 2 3 4 9
- B. Parkmöglichkeiten für Autos..... 1 2 3 4 9
- C. Qualität der Einrichtungen und des Service (z. B. Toiletten, Geschäfte, Cafés etc.) ..... 1 2 3 4 9
- D. Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen/Bahnsteigen ..... 1 2 3 4 9

- E. Einfachheit, Fahrkarten zu kaufen..... 1 2 3 4 9
- F. Einfache und leicht zugängliche  
Beschwerdebearbeitungsmechanismen sind in Kraft..... 1 2 3 4 8 9
- G. Sauberkeit / gute Wartung von Bahnhofseinrichtungen..... 1 2 3 4 9
- H. Ihre persönliche Sicherheit im Bahnhof..... 1 2 3 4 9

**Q4. Sind Sie sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden mit den folgenden Eigenschaften der Züge in Deutschland?**

[VORLESEN - ROTIEREN - EINE ANTWORT PRO ZEILE]

- Sehr zufrieden ..... 1
- Eher zufrieden ..... 2
- Eher unzufrieden ..... 3
- Sehr unzufrieden ..... 4
- [Nicht zutreffend] ..... 8
- [WN/KA]..... 9

- A. Häufigkeit der Züge..... 1 2 3 4 9
- B. Dauer der Zeit, die für die Reise veranschlagt ist (kommerzielle  
Geschwindigkeit/Fahrgeschwindigkeit der Züge)..... 1 2 3 4 9
- C. Pünktlichkeit/Verlässlichkeit (d.h. zeitgenaue Abfahrt und Ankunft) ..... 1 2 3 4 9
- D. Ihre persönliche Sicherheit im Zug ..... 1 2 3 4 9
- E. Sauberkeit und gute Wartung von Waggons, inkl. der Toilette im  
Zug..... 1 2 3 4 9
- F. Bereitstellung von Informationen während der Reise, speziell im  
Falle von Verspätungen..... 1 2 3 4 8 9
- G. Ausreichend Kapazitäten/Platz für Reisende in den Waggons ..... 1 2 3 4 9
- H. Komfort der Sitzbereiche ..... 1 2 3 4 9
- I. Anschluss an anderen Zugverkehr..... 1 2 3 4 8 9
- J. Verfügbarkeit von Personal in Zügen..... 1 2 3 4 9
- K. Hilfestellung und Information für behinderte oder ältere Personen im  
Bahnhof und in Waggons ..... 1 2 3 4 9

**D1. Geschlecht**

[NICHT FRAGEN - ENTSPRECHEND MARKIEREN]

- [1] Männlich
- [2] Weiblich

**D2. Wie alt sind Sie bitte?**

- [ ][ ] Jahre alt
- [00] [VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

**D3. Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Vollzeit-Schulbildung bzw. Ihr Vollzeitstudium beendet haben?**

[Tragen Sie das ALTER, IN DEM DIE (HOCH-)SCHULAUDBILDUNG BEENDET WURDE ein]

- [ ][ ] .....Jahre alt
- [ 00 ] .....[NOCH IN VOLLZEIT-(HOCH-)SCHULAUDBILDUNG]
- [ 0 1 ] [HATTE KEINE VOLLZEIT-SCHULAUDBILDUNG BZW. KEIN VOLLZEIT-  
STUDIUM]

- [99] .....[VERWEIGERT/KEINE ANTWORT]

**D4. In Bezug auf Ihre gegenwärtige Berufstätigkeit, würden Sie sagen, Sie sind selbständig, Angestellter, Arbeiter oder zur Zeit nicht berufstätig? Heisst das, Sie sind ...**  
**[WENN EINE ANTWORT BEI DER HAUPTKATEGORIE GEGEBEN WURDE, DIE ENTSPRECHENDEN UNTERKATEGORIEN VORLESEN]**

**- Selbständig**

→ i.e. : - Landwirt, Forstwirt, Fischer ..... 11  
- Inhaber eines Geschäfts, Handwerker ..... 12  
- Freiberufler (Anwalt, Arzt, Wirtschaftsprüfer, Architekt, ...)..... 13  
- Manager eines Unternehmens ..... 14  
- sonstiges ..... 15

**- Angestellter**

→ i.e. : - Angestellter Angehöriger der freien Berufe, z.B. Arzt, Anwalt, Wirtschaftsprüfer, Architekt ..... 21  
- Geschäftsleitung, Direktor oder Top-Management ..... 22  
- Mittleres Management ..... 23  
- Beamter ..... 24  
- Büroangestellter ..... 25  
- sonstiger Angestellter (Verkäufer, Krankenschwester, etc.) ..... 26  
- sonstiges ..... 27

**- Arbeiter**

→ i.e. : - Supervisor / Vorarbeiter ( Teamleiter etc.) ..... 31  
- Arbeiter ..... 32  
- Ungelernter Arbeiter ..... 33  
- sonstiges ..... 34

**- Nicht berufstätig**

→ i.e. : - Hausfrau / Hausmann ..... 41  
- Schüler/Student (Vollzeit) ..... 42  
- Rentner / Pensionär ..... 43  
- Auf Arbeitssuche ..... 44  
- sonstiges ..... 45

- [Verweigert] ..... 99

**D6. Würden Sie sagen, Sie leben in ...**

- Ballungsgebiet/-raum (z.B. Ruhrgebiet, Rhein-Main) ..... 1  
- Stadtgebiet (auch Großstadt) ..... 2  
- ländliches Gebiet ..... 3  
- [Verweigert] ..... 9