

ZA6933

**Flash Eurobarometer 463
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire
Germany**

An alle

D21: CODE 1 IST NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

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

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	(2001-2007)
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,
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	7,

FL382 D21

Q1	Wie häufig nutzen Sie die Bahn für ...?
----	---

(VORLESEN – NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

	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 (NICHT VORLESEN)

(2008)	1	S-Bahn-Fahrten/Fahrten mit Vorortzügen (ausgenommen U-Bahn)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2009)	2	Nationale oder regionale Fahrten (ausgenommen S-Bahnen/Vorortzüge)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2010)	3	Internationale Fahrten	1	2	3	4	5	6	7	8

NEW

WEITER MIT Q2 UND Q3 NUR, FALLS 'NUTZT BAHN FÜR NAHVERKEHRSFAHRTEN,
NATIONALE/REGIONALE ODER INTERNATIONALE FAHRTEN' – CODE 1 BIS 6 IN Q1.1 ODER
CODE 1 BIS 6 IN Q1.2 ODER CODE 1 BIS 6 IN Q1.3 – ANDERNFALLS Q4

Q2 Was ist der häufigste Grund für Ihre Bahnfahrten?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

(2011)

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

FL382 Q2a

Q3	Wie gelangen Sie in der Regel von Ihrer Wohnung zum Bahnhof? Wenn Sie zu unterschiedlichen Bahnhöfen fahren oder gehen, denken Sie bitte an den Bahnhof, zu dem Sie am häufigsten fahren oder gehen.
----	--

(VORLESEN – NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

	(2012)
Zu Fuß	1
Fahrrad oder Ähnliches	2
Auto/Motorrad/Taxi	3
Öffentliche Verkehrsmittel	4
Weiß nicht / Keine Angabe (NICHT VORLESEN)	5

NEW

An alle

Q4: AUSSAGEN 1 BIS 8 ROTIEREN

Q4	Sind Sie mit den folgenden Leistungen beim Bahnfahren 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 zutr effe nd (NIC HT VOR LESE N)	Wei ß nicht / Kein e Anga be (NIC HT VOR LESE N)

(2013)	1	Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen und Gleisen	1	2	3	4	5	6
(2014)	2	Einfachheit, Fahrkarten zu kaufen	1	2	3	4	5	6
(2015)	3	Verfügbarkeit von durchgehend gültigen Fahrkarten (d. h. eine einzige Fahrkarte für mehrere Abschnitte einer kompletten Reise mit der Bahn)	1	2	3	4	5	6
(2016)	4	Bereitstellung von Informationen zu Anschlussverbindungen mit anderen Verkehrsmitteln	1	2	3	4	5	6
(2017)	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
(2018)	6	Einfache und zugängliche Beschwerdebearbeitungsmechanismen	1	2	3	4	5	6
(2019)	7	Sauberkeit und Instandhaltung von Bahnhöfen	1	2	3	4	5	6
(2020)	8	Park- bzw. Abstellmöglichkeiten für Pkw und Fahrräder an Bahnhöfen (einschließlich Behindertenparkplätze)	1	2	3	4	5	6

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: DIESELBE ROTATIONSREIHENFOLGE WIE IN Q4 VERWENDEN

Q5 Wie wichtige ist Ihnen die Qualität der folgenden Leistungen?

(VORLESEN – NUR EINE NENNUNG MÖGLICH)

		Sehr wich tig	Eher wich tig	Eher unwi chtig	Über haupt nicht wich tig	Nich t zutr effe nd (NIC HT VOR LESE N)	Wei ß nicht / Kein e Anga be (NIC HT VOR LESE N)

(2021)	1	Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen und Gleisen	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Einfachheit, Fahrkarten zu kaufen	1	2	3	4	5	6
(2023)	3	Verfügbarkeit von durchgehend gültigen Fahrkarten (d. h. eine einzige Fahrkarte für mehrere Abschnitte einer kompletten Reise mit der Bahn)	1	2	3	4	5	6
(2024)	4	Bereitstellung von Informationen zu Anschlussverbindungen mit anderen Verkehrsmitteln	1	2	3	4	5	6
(2025)	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
(2026)	6	Einfache und unkomplizierte Beschwerdebearbeitung	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Sauberkeit und Instandhaltung von Bahnhöfen	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Park- bzw. Abstellmöglichkeiten für Pkw und Fahrräder an Bahnhöfen (einschließlich Behindertenparkplätze)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q6: AUSSAGEN 1 BIS 7 ROTIEREN

Q6 Sind Sie mit den folgenden Aspekten bei Bahnreisen zufrieden oder nicht?

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufri eden	Eher zufri eden	Eher unzu fried en	Sehr unzu fried en	Spon tan: Nicht zut r effe nd (NIC HT VOR LESE N)	Wei ß nicht / Kein e Anga be (NIC HT VOR LESE N)

(2029) 1 Häufigkeit der Züge 1 2 3 4 5 6

(2030)	2	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	1	2	3	4	5	6
(2031)	3	Bereitstellung von Informationen während der Reise, speziell im Falle von Verspätungen	1	2	3	4	5	6
(2032)	4	Verfügbarkeit von WLAN in Zügen	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Verfügbarkeit von Fahrgastbetreuung in Zügen	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Sauberkeit und Instandhaltung von Waggons, inkl. der Toilette im Zug	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Verfügbarkeit von Sitzplätzen in Zügen	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED

Q7: AUSSAGEN 1 BIS 5 ROTIEREN

Q7	Sind Sie mit den folgenden Aspekten in Bezug auf die Barrierefreiheit bei Bahnreisen zufrieden oder nicht? Barrierefreiheit meint in diesem Zusammenhang die Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.
-----------	--

Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

		Sehr zufri eden	Eher zufri eden	Eher unzu fried en	Sehr unzu fried en	Nicht zutr effe nd (NIC HT VOR LESE N)	Wei ß nicht / Keine Anga be (NIC HT VOR LESE N)

(2036)	1	Barrierefreiheit von Bahnhöfen und Bahnsteigen	1	2	3	4	5	6
(2037)	2	Barrierefreiheit beim Buchungsvorgang einschließlich Zugang zu Informationen vor Fahrtantritt bezüglich der Barrierefreiheit von Dienstleistungen, der Infrastruktur und der Betreuungsangebote	1	2	3	4	5	6
(2038)	3	Hilfeleistung durch Zug- oder Bahnhofspersonal für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität	1	2	3	4	5	6
(2039)	4	Barrierefreiheit von Eisenbahnwagen	1	2	3	4	5	6
(2040)	5	Barrierefreiheit von Reiseinformationen, die am Bahnhof und in Zügen zur Verfügung gestellt werden, einschließlich im Falle von Verspätungen	1	2	3	4	5	6

FL382 Q7 MODIFIED

Q8 DIEJENIGEN FRAGEN, DIE NIE MIT DEM ZUG FAHREN - (CODE 7 ODER 8 in Q1.1) UND (CODE 7 ODER 8 in Q1.2) UND (CODE 7 ODER 8 IN Q1.3)

Q8: AUSSAGEN 1 BIS 6 ROTIEREN

Q8: CODE 8 NUR ALS EINZELNENNUNG MÖGLICH

Q8 Welche der folgenden Gründe – wenn überhaupt – halten Sie davon ab, mit dem Zug zu reisen?

(BITTE VORLESEN – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

(2041-2049)

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,

FL382 Q6