

Das neue Bus-Boom-Land

Fernbusse Liniendienste werben mit günstigen Preisen um Passagiere für die Langstrecke. Wie pünktlich, komfortabel und sicher sind sie? Neun große Anbieter im Test.

Von Berlin nach Hamburg für 8 Euro, von Köln nach München für 19 – eine Fahrt mit dem Fernbus ist unschlagbar preiswert. Zeit müssen die Reisenden allerdings mitbringen. Der Bus ist meist viel länger unterwegs als etwa die Bahn. So dauert die Busfahrt von Köln nach München rund acht Stunden. Mit der Bahn ist der Fahrgast schon nach viereinhalb Stunden am Ziel. Dafür kostet das Bahnticket 95 Euro – sofern er einen Sparpreis ergattert.

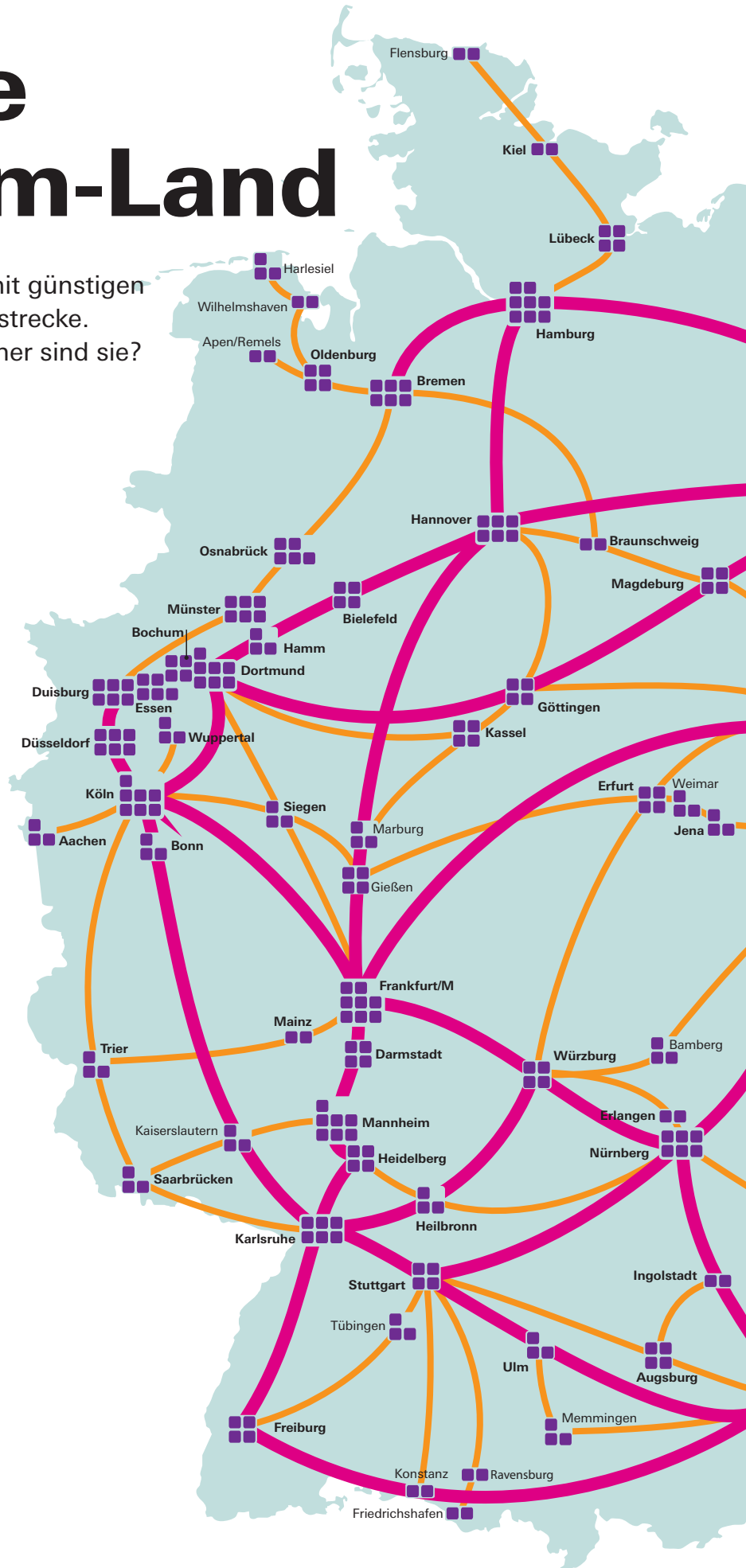
Seit Januar 2013 dürfen Fernbusse in Deutschland nach einer Gesetzesänderung auch auf Strecken fahren, die mit der Bahn konkurrieren. Seither hat die Branche rasant Fahrt aufgenommen. Konnten Reisende im Januar 2013 aus 86 innerdeutschen Fernbuslinien wählen, waren es im März 2014 schon 247. Etwa 50 Anbieter tummeln sich auf dem Wachstumsmarkt, 5 von ihnen haben ein ausgedehntes Streckennetz aufgebaut.

Flixbus fährt vorn

Um zu prüfen, was der neue Mobilitätsservice taugt, haben unsere Tester neun überregional bedeutsame Fernbusanbieter untersucht. Sie haben Tickets gebucht und

Unser Rat

Fernbusse sind bequem, günstig und erstaunlich pünktlich. Die Fahrt dauert aber deutlich länger als mit der Bahn. Die besten Anbieter mit einem umfangreichen Streckennetz sind **Flixbus**, **ADAC Postbus**, **Berlin Linien Bus** und **Mein Fernbus**. **City2city** und **IC-Bus** sind ebenfalls gut, bedienen aber nur wenige Linien. Die Preise für die einfache Fahrt beginnen häufig bei 5 bis 9 Euro.



storniert, sind kreuz und quer durchs Land gefahren, mit jedem der Anbieter zehnmal. Das Ergebnis ist erfreulich. Das Urteil für die Testfahrten lautet bei allen geprüften Fernbuslinien mindestens gut. Die Busse sind bequem, pünktlich, der Service ist ordentlich. Auch bei der Verbindungssuche, beim Buchen und Stornieren treten nur gelegentlich Schwächen auf. Als Sieger fährt das 2011 in München gegründete Unternehmen FlixBus aus dem Test, gefolgt von ADAC Postbus, Berlin Linien Bus, IC Bus – alle auf Platz zwei.

Also alles in bester Ordnung? Nicht ganz. Da wären noch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die das Vertragsverhältnis zwischen Busunternehmen und Fahr-

gast regeln. Noch bis vor ein paar Monaten waren sie bei den meisten Anbietern alles andere als fair. Erst unter juristischem Druck haben die Firmen ihre Bedingungen geändert (siehe Kasten S. 81).

Der Preiswettbewerb ist hart

Den Wettbewerb tragen die Unternehmen hauptsächlich über den Preis aus. Schwer vorstellbar, dass sie bei Preisen von häufig 9 bis 20 Euro pro Strecke Gewinne einfahren können. Und oft sind die Busse nicht einmal halb voll. Die großen Rennstrecken, wie etwa Berlin-Köln oder München-Frankfurt/Main, werden von mindestens fünf Anbietern parallel betrieben. Das ist schierer ▶



So lesen Sie die Karte:

- █ Hauptstrecken
- █ Nebenstrecken
- Anzahl der getesteten Anbieter, die diese Städte anfahren.



Suchmaschinen für Fernbusse

Wer fährt wo zum günstigsten Preis?

Vergleichsportale. Alle Fernbusse auf einen Blick – das versprechen immer mehr Bus-Suchmaschinen im Internet. Sie zeigen dem Nutzer nicht nur die Anbieter für gewählte Strecken, er kann auch Preise und Fahrtzeiten vergleichen. Hier können Reisende günstige Fernbusverbindungen finden:

www.busliniensuche.de
www.busticket.de
www.checkmybus.de
www.fahrtenfuchs.de
www.fernbusse.de
www.fernbus24.de

Treffsicherheit. Die Suchmaschinen finden fast immer eine günstige Verbindung. Zumindest war das bei zwei von uns durchgeführten Testsuchen der Fall. Dennoch sollte man immer bei mehreren Suchmaschinen anfragen. Grund: Die Zahl der einbezoge-

nen Busunternehmen und der Verbindungen pro Strecke ist sehr unterschiedlich. Zwar sind die großen Anbieter immer dabei, aber offenbar nicht immer mit allen möglichen Verbindungen pro Strecke.

Zusatzinfos. Alle Suchmaschinen arbeiten schnell. Die Ergebnisse können meist nach Abfahrzeit, Dauer und Preis sortiert werden. Busliniensuche.de, Busticket.de und Fernbusse.de zeigen zusätzlich passende Bahnverbindungen an. Informationen zur Ausstattung der Busse und zum Service geben Fernbusse.de, Fernbus24.de, Checkmybus.de und teilweise Busliniensuche.de. Busticket.de informiert über die Bushaltestellen in den angefragten Städten. Für flexible Kunden bietet Checkmybus.de eine Preisvorschau mit dem besten Angebot für die folgenden sieben Tage an.

So haben wir getestet

Im Test: 9 Fernbuslinien-Anbieter mit mindestens zehn Haltepunkten und überregionaler Bedeutung. 11 geschulte Tester führten pro Anbieter zehn Fahrten durch und protokollierten in standardisierten Erhebungsbögen Online-Ticketbuchung und Fahrtablauf. Pro Anbieter wurden 30 Verfügbarkeits- und 40 Pünktlichkeitsprüfungen durchgeführt. Die Webseiten wurden von zwei Serviceexperten unabhängig voneinander geprüft und jeweils fünf Buchungen und Stornierungen dokumentiert. **Erhebungszeitraum:** Dezember 2013 bis Mai 2014. Anbieterbefragung: Mai 2014.

TESTFAHRTEN: 40 %

Bei der **Pünktlichkeit** wurden die Abfahrts- und Ankunftszeit dokumentiert und mit dem Fahrplan abgeglichen. Für **Sicherheit und Fahrverhalten** wurden u. a. technische Prüflaketten, die Art der Sicherheitsgurte, Ablenkungen des Fahrers durch Telefonieren erfasst. Zu **Ausstattung und Service an Bord** zählten z. B. der Zustand der Toilette, Funktionen am Sitzplatz wie Klappstisch oder Belüftung und Durchsagen. Der **optische Buszustand** (äußere Sauberkeit) wurde erfasst und bewertet. Beim **Fahrtbeginn** waren u. a. die Kennzeichnung der Busse, die Gepäckaufgabe, die Begrüßung und Informationen zum Fahrtverlauf durch das Servicepersonal bewertungsrelevant. **Ankunft und Ausstieg** bewertet die Gepäckausgabe und den Service beim Verlassen des Busses.

VERBINDUNGSSUCHE: 30 %

Wesentliche Kriterien bei der Suche im Internet waren Informationen zu Tarifen und Strecken, zur Ausstattung der Busse, zu Fahrgastrechten, Datenschutz sowie aktuelle Verkehrs- und Informationen.

BUCHUNG: 30 %

Bei der Buchung wurden unter anderem die Vielfalt der Buchungsmöglichkeiten, Hinweise auf Zahlungsmodalitäten und Beförderungsbedingungen, die Zustellung/Verfügbarkeit des Tickets, Datenverschlüsselung und -sicherheit sowie die Transparenz des Buchungsprozesses erfasst. Bei der Stornierung sollte u. a. der Erfolg der Stornierung gesichert nachvollziehbar sein, die Stornierungskosten den Vorab-Informationen entsprechen.

MÄNGEL IN DEN AGB

Geprüft, aber nicht bewertet, da fast alle Anbieter eine Unterlassungserklärung gegenüber der Verbraucherzentrale NRW abgegeben haben. Ein juristischer Gutachter prüfte, ob die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unzulässige Klauseln enthalten, die den Kunden benachteiligen.



Service. Snacks und Getränke, kostenloses WLAN, eine Toilette und bequeme Sitze sind bei fast allen getesteten Anbietern Standard.



Gepäcktransport. Die Busfahrer helfen beim Verstauen der Koffer. Bei den meisten Anbietern sind ein oder zwei Koffer im Preis enthalten.



Einstieg. Fernbusse sind beliebt, vor allem bei den Jüngeren. Am Wochenende kann es auf beliebten Rennstrecken voll werden.

Überfluss. Um eine Marktbereinigung wird die junge Branche mittelfristig nicht herumkommen. Für den Verbraucher könnten die Tickets dann aber teurer werden.

Der Bus gilt als eines der sichersten Verkehrsmittel. Weniger als 0,1 Prozent aller 2012 tödlich verunglückten Verkehrsteilnehmer waren Bus-Insassen, so das Statistische Bundesamt. Annähernd 50 Prozent der Todesopfer im Straßenverkehr waren Autofahrer und Mitfahrer.

Linienbusse werden streng kontrolliert. Sie müssen jährlich zur Hauptuntersuchung, ab dem zweiten Jahr der Zulassung zusätzlich zur Sicherheitsprüfung. Nach dem dritten Jahr erfolgt diese Prüfung vierteljährlich. Moderne Fernbusse sind unter anderem mit drei unabhängig voneinander wirkenden Bremssystemen, Antiblockiersystem, Antischlupfregelung und Tempobegrenzer ausgestattet.

Für Busfahrer, deren Führerschein alle fünf Jahre verlängert werden muss, gelten strenge Lenk- und Ruhezeiten. So muss der Fahrer nach einer Lenkdauer von vierhalb Stunden eine 45-minütige Pause einlegen. Um die Fahrtdauer in Grenzen zu halten, setzen viele Unternehmen auf langen Strecken zwei Fahrer ein.

Manche Fahrer sind abgelenkt

Unsere Tester sahen sich Zustand und Ausstattung der Busse genau an. Sie kontrollierten, ob Prüfplaketten aktuell waren, und sie beobachteten die Fahrer. An den oft recht neuen Bussen gab es kaum etwas auszusetzen. Die Fahrer waren aber mitunter durch den Verkauf von Snacks und Getränken abgelenkt oder durch Telefonieren.

Bei City2city fiel eine teilweise recht aggressive Fahrweise negativ auf. Auf den meisten Fahrten hatten die Testpassagiere trotzdem ein gutes subjektives Sicherheitsempfinden.

Beengte WC-Kabinen

Ausstattung und Service sind bei den meisten getesteten Linien gut. Dein Bus und Eurolines fallen etwas ab, da sie zum Teil mit älteren Bussen unterwegs sind, bei denen nicht alles in Ordnung war. Zum Beispiel war die Inneneinrichtung mitunter etwas abgenutzt, Klappstische beschädigt und der Geruch unangenehm.

Positiv fallen die ADAC Postbusse auf. Das Unternehmen arbeitet wie alle großen Anbieter mit mittelständischen Firmen zusammen, aber alle fahren nur mit zwei speziellen Busmodellen. Die gelben Busse sind mit Drei-Punkt-Sicherheitsgurten ausge-

stattet und die Toilette befindet sich leicht zugänglich im Heck. In anderen Bussen ist es für ältere und große Fahrgäste eine Tortur, über die steile Treppe am Mitteleingang in die beengte WC-Kabine zu gelangen.

Meist pünktlich

Um die Pünktlichkeit zu prüfen, haben wir zusätzlich zu den zehn Fahrten an Busbahnhöfen in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln und München die An- und Abfahrtszeiten gecheckt. So konnten wir für jeden Anbieter 40 Fälle auswerten. Das Ergebnis ist erfreulich gut. 80 Prozent aller Busse waren pünktlich. Sie haben den Fahrplan mit einer Toleranz von fünf Minuten eingehalten. Verspätungen von mehr als 30 Minuten betrafen nur 12 der 360 überprüften Fahrten. Das sind nur rund 3 Prozent.



Papierlos. Das Ticket auf dem Handy.

Fernbusse sind oft lange unterwegs. Mithilfe des kostenlosen WLAN kann sich der Fahrgast die Zeit mit Internetsurfen vertreiben. Allerdings war es auf den Testfahrten nicht immer verfügbar. Einen besonderen Service bietet der ADAC Postbus. Über eine App können die Kunden ihr individuelles Unterhaltungsprogramm mit Filmen, Serien und Musik zusammenstellen und während der Fahrt auf ihrem Handy oder Tablet sehen und hören. ■

Tabelle auf Seite 82

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Faire Klauseln erst nach Abmahnungen

Viele Verstöße. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) regeln etwa Fragen zur Haftung oder zur Rückerstattung des Fahrpreises. Wir haben das Kleingedruckte der getesteten Busanbieter juristisch geprüft, Stand Dezember 2013. Ergebnis: Es haperte gewaltig. Sechs der neun nutzten viele Klauseln, die Kunden stark benachteiligen – entgegen geltendem Recht.

Neun Abmahnungen. Die Verbraucherzentrale (VZ) Nordrhein-Westfalen kam Ende vergangenen Jahres zu ähnlichen Ergebnissen. „In mehr als 100 Klauseln haben wir Abenteuertes entdeckt“, sagte der damalige Vorstand der VZ, Klaus Müller. Neun Anbieter mahnte sie ab: Unifers, FlixBus, Deutsche Touring (Eurolines), Omnibusverkehr Franken, Berlin Linien Bus, National Express (City2city), Mein Fernbus, ADAC Postbus, Dein Bus.

Abenteuerliche Klauseln. Die gerügten Mängel decken sich mit unserem Gutachten. Da wurde bei Nichtantritt der Fahrt die Erstattung des Preises

ausgeschlossen. Dabei ist der Anbieter dazu verpflichtet, wenn es ihm gelingen könnte, den Platz bei ansonsten voll besetztem Bus anderweitig zu vergeben. Oder: Bei Fahrplanänderungen mit Abweichungen von bis zu zwei Stunden wurden gesetzeswidrig alle Ersatzansprüche ausgeschlossen. Einige Unternehmen beschränkten die Haftung für Sachschäden auf 1 000 Euro pro Person, obwohl das Gesetz eine Haftungsgrenze von 1 200 Euro für jedes Gepäckstück vorschreibt.

Unterlassungserklärungen. Die meisten Anbieter verpflichteten sich inzwischen, die von der Verbraucherzentrale beanstandeten Klauseln zu ändern. Mit City2city und Eurolines gibt es aber noch keine abschließende Klärung.

Wenige Schlichtungsfreunde. An der außergerichtlichen Schlichtung zur Streitbeilegung (www.soep-online.de) beteiligen sich bis Ende Mai 2014 nur vier Fernbusunternehmen: ADAC Postbus, Berlin Linien Bus, Eurolines und Mein Fernbus.



Flixbus

GUT (1,8)

Der Anbieter. Start-up mit Sitz in München, 2011 gegründet.

Das Fahrgebiet. Umfangreiches Streckennetz mit 48 Linien und 118 Zielen.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Bis zu zwei Gepäckstücke kostenlos. 30 von 40 Fahrten waren pünktlich, in einem Fall Verspätung von mehr als 30 Minuten.

Buchen, Stornieren. Wer umbuchen will, muss vorher stornieren. Stornierung kostet 3 Euro mit Gutschein, bei Auszahlung 15 Euro. Online viele Bezahlmöglichkeiten.

ADAC Postbus

ADAC Postbus

GUT (2,0)

Der Anbieter. Gemeinschaftsunternehmen von ADAC und Deutsche Post. Start 2013.

Das Fahrgebiet. Ausgedehntes Netz mit 40 Zielen, Lücken im Nordosten.

Die Testfahrten. Das beste Ergebnis, insgesamt sehr gut. Drei-Punkt-Gurte. Toilette im Heck ohne Treppe. Umfangreicher Service. 32 von 40 Fahrten waren pünktlich, in zwei Fällen Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen, Stornieren. Stornieren umständlich. Eine Buchung für 9 Euro wurde mit Kosten von 10 Euro storniert. Sitzplatzreservierung.

berlinlinienbus.de

Berlin Linien Bus

GUT (2,0)

Der Anbieter. Kooperation von Busunternehmen, 1969 gegründet. Bahn hält 65 Prozent.

Das Fahrgebiet. Umfangreiches Netz mit 48 Linien, Lücken im Nordwesten und im Südwesten.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Gepäck immer kostenpflichtig. 31 von 40 Fahrten waren pünktlich, in drei Fällen Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen, Stornieren. Einfach. Umbuchen und Stornieren bei Normalpreistickets online kostenlos. Ticketversand auch per Post.

test Fernbuslinien

| Gewichtung | Flixbus | ADAC Postbus | Berlin Linien Bus | IC Bus | City2city | Mein Fernbus |
|--|---|--------------------------------|--|--|--|--|
| Preisspanne Ticketpreise (Euro) ¹⁾ | 3 bis 19 | 6 bis 23 | 9 bis 48 | 14 ⁷⁾ | 8 bis 53 | 5 bis 22 |
| test - QUALITÄTSURTEIL | 100% GUT (1,8) | GUT (2,0) | GUT (2,0) | GUT (2,0) | GUT (2,1) | GUT (2,2) |
| TESTFAHRTEN | 40% gut (1,8) | sehr gut (1,3) | gut (1,8) | sehr gut (1,5) | gut (2,2) | gut (1,9) |
| Pünktlichkeit | + | + | + | ++ | + | + |
| Sicherheit und Fahrerverhalten | + | ++ | + | + | ○ | + |
| Ausstattung und Service an Bord | + | ++ | + | + | + | + |
| Optischer Buszustand | ++ | ++ | ++ | ++ | + | ++ |
| Fahrtbeginn | + | ++ | + | ++ | + | ++ |
| Ankunft und Ausstieg | ○ | ++ | + | ++ | ○ | + |
| VERBINDUNGSSUCHE | 30% sehr gut (1,5) | gut (1,6) | gut (2,0) | gut (2,0) | gut (2,5) | befriedigend (3,0) |
| BUCHUNG | 30% gut (2,3) | befriedigend (3,3) | gut (2,4) | befriedigend (2,7) | gut (1,7) | gut (1,8) |
| ANGEBOTSMERKMALE (ANGABEN LAUT ANBIETER) | | | | | | |
| Anzahl Linien / Haltestellen | 48 / 118 | 10 / 40 | 48 / 230 | 7 / 22 | 5 / 16 | 67 / 212 |
| Ticketvertrieb über Internet / Reisebüro / Ticketschalter / im Bus / Telefon | ■/■/■/■/■/■ | ■/■/□/■/■ | ■/■/■/■/■ | ■/■/■/■/■ | ■/■/■/■/■ | ■/■/■/■/□ |
| Bezahlmöglichkeiten: Lastschrift / Überweisung / Kreditkarte / Paypal | ■/■/■/■ | ■/■/■/■ | □/■/■/■ | ■/■/■/■ | □/□/■/■ | ■/□/■/■ |
| Umbuchung / Kosten | ■ ³⁾ /3 Euro | ■/K. A. | ■/Online kostenfrei bei Normaltarif Inland | ■ ⁸⁾ /Bei Sparpreis 15 Euro, sonst kostenfrei | ■/Bis 48 Std. vor Abfahrt kostenfrei, bis 2 Stunden vor Anfahrt 5 Euro | ■ ¹¹⁾ /Kostenfrei |
| Stornierung / Kosten | ■ ³⁾ /3 Euro bei Gutschein, 15 Euro bei Rückerstattung | ■/K. A. | ■/Online kostenfrei bei Normaltarif Inland | ■/Bei Sparpreis 15 Euro, Normalpreis bis 1 Tag vor Abfahrtstag kostenfrei, sonst 15 Euro | ■/Bis 48 Std. vor Abfahrt 25% des Ticketpreises, sonst 50% | ■ ¹²⁾ /15 Euro bei Rückzahlung des Ticketpreises oder Storno-Gutschein über Ticketpreis |
| Anzahl Handgepäck/Freigeepäck | 1 ⁴⁾ / 2 | 1 / 2 | 1 / 0 ⁵⁾ | Unbegrenzt / 2 | 1 / 1 | 1 / 2 |
| Mitnahme Fahrrad/Kosten (Euro) | Angemeldet und verpackt als Sperrgepäck / 9 | Vorausbuchung / K. A. | Vorausbuchung / 10 | □ | 2 Werkstage vorher anzumelden / K. A. | Nur auf einigen Strecken / 9 |
| Getränke- und Snackverkauf im Bus | ■ | ■ | ■ ⁶⁾ | ■ | ■ ¹⁰⁾ | ■ |
| Günstiger Buchungszeitpunkt | Frühzeitig | Frühzeitig bis 2 Wochen vorher | Frühzeitig bis 1 Woche im Voraus | Frühzeitig | Fahrten an den Tagen Montag bis Donnerstag | Frühzeitig bis ca. 1 Woche im Voraus |
| Infos zu Verspätungen: im Bus / per SMS / im Internet / an der Haltestelle | ■/■/■/■/■ | ■/■/■/■ | ■/■/■/■ | ■/□/■ ⁹⁾ /■ | ■/■/■/□ | ■/■/□/■ |

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:

++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5).
 ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5).
 — = Mangelhaft (4,6–5,5).
 Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.
 ■ = Ja. □ = Nein. ■ = Eingeschränkt. K. A. = Keine Angabe.

1) Preisrecherche im Mai 2014 für zehn einfache Fahrten im Juni 2014.

2) Ab Juni 2014 an ausgewählten Orten.

3) Bis 24 Stunden vor Abfahrt.

4) Plus eine Laptoptasche als Handgepäck.

5) Gepäck kostet 1 Euro pro Stück, ab dem 3. Gepäckstück 10 Euro pro Stück.

6) Bei Fahrdauer ab 4 Stunden.

7) Wegen eingeschränktem Angebot Preisrecherche nur für vier innerdeutsche Fahrten.

8) Bis 1 Tag vor Abfahrtstag.

9) System noch in der Erprobungsphase.

IC Bus

IC Bus

GUT (2,0)

Der Anbieter. 100-prozentige Bahn-Tochter.

Das Fahrgebiet. 7 Linien mit 22 Haltestellen, hauptsächlich in Süddeutschland.

Die Testfahrten. Insgesamt sehr gut. WLAN aber nicht immer verfügbar. 37 von 40 Fahrten waren pünktlich, in einem Fall Verspätung von mehr als 30 Minuten.

Buchen, Stornieren. Buchungsmaske der Bahn, der Bus ist teils schwer zu finden. Mit Sitzplatzreservierung. Wer umbuchen will, muss stornieren. Stornierung kostet bei Sparpreis 15 Euro. Ticketversand auch per Post.

city2city

City2city

GUT (2,1)

Der Anbieter. Tochter des britischen Unternehmens National Express.

Das Fahrgebiet. Nur 5 Linien mit 16 Zielen. Keine Strecke im Osten.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Teilweise aber aggressive Fahrweise, Fahrer telefonieren oft während der Fahrt. 29 von 40 Fahrten waren pünktlich, in zwei Fällen Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen und Stornieren. Gute Abwicklung. Umbuchung kostenlos bis 48 Stunden vor Abfahrt. Sitzplatzreservierung.

MEINFERNBUS.DE

Mein Fernbus

GUT (2,2)

Der Anbieter. Start-up mit Sitz in Berlin. 2011 gegründet.

Das Fahrgebiet. Sehr umfangreiches Netz mit 67 Linien und 212 Zielen in Deutschland.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Der Zustand der gut erkennbaren Busse war innen und außen ohne Tadel. 30 von 40 Fahrten waren pünktlich, in zwei Fällen Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen und Stornieren. Gute Abwicklung. Erstattung des Ticketpreises bei Stornierung als Gutschein, die Auszahlung kostet 15 Euro.

| Public Express | Dein Bus | Eurolines |
|--|---|--|
| 7,50 bis 50 ⁷⁾ | 9 bis 17 | 9 bis 39 |
| BEFRIEDIGEND (2,6) | BEFRIEDIGEND (2,7) | BEFRIEDIGEND (3,1) |
| gut (1,6) | gut (2,3) | gut (2,2) |
| ++ | + | ++ |
| + | + | + |
| + | ○ | ○ |
| ++ | + | + |
| + | + | ○ |
| ++ | ○ | ⊖ |
| befriedigend (2,7) | befriedigend (3,0) | befriedigend (3,1) |
| ausreichend (3,7) | befriedigend (3,0) | ausreichend (4,2) |
| 2 / 11 | 13 / K. A. | 11 / 32 |
| ■/■/□/■/□ | ■/■/□/■/■ | ■/■/■/■/■ |
| □/□/■/■ | ■/■/■/■ | ■/■/■/■ |
| ■/Bis 17 Uhr des Vortags vor Reisetag kostenfrei | ■/K. A. | ■ ³⁾ /10 Euro |
| ■/10 Euro pro Buchung oder kostenfrei Gutschein für neue Buchung | ■/Bis 24 Std. vor Abfahrt 3 Euro Gebühr | ■ ¹³⁾ /Mind. 25% (bis 48 Std. vor Abfahrt) bis zu 100% Ticketpreis (bei weniger als 6 Std. vor Abfahrt) |
| 1 / 2 | 1 / 1 | 1 / 2 |
| □ | Nach Voranmeldung und Kapazität / K. A. | Nur auf der Strecke Berlin-Dresden / K. A. |
| □ | K. A. | ■ ¹⁰⁾ |
| Abhängig von der Auslastung der jeweiligen Fahrt | Frühzeitig | Überwiegend Festpreise |
| ■/■/□/□ | ■/■/□/■ | ■/□/□/■ |

¹⁰⁾ Nur auf einigen Strecken.

¹¹⁾ Bis 15 Min. vor Abfahrt via Servicecenter Hotline.

¹²⁾ Bis einschließlich zum Vortag.

¹³⁾ Onlineticket bis 24 Stunden vorher, andere Tickets bis 6 Stunden vor Abfahrt.

Anbieter siehe Seite 96.



Public Express

BEFRIEDIGEND (2,6)

Der Anbieter. 2003 gegründet.

Das Fahrgebiet. Nur 2 Linien mit 11 Haltestellen, meist im Nordwesten.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Busse nicht immer einfach zu identifizieren. Kein WLAN. 34 von 40 Fahrten waren pünktlich, keine Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen und Stornieren. Ausreichend. Technische Probleme beim Buchen. Persönliche Daten werden unverschlüsselt übertragen. Stornierung nur schriftlich. Gutscheinerstattung oder 10 Euro Kosten. Umbuchung kostenlos.



Eurolines

BEFRIEDIGEND (3,1)

Der Anbieter. Deutsche Touring, 1948 gegründet, Sitz Eschborn, Eurolines seit 1985.

Das Fahrgebiet. 11 Linien mit 32 Zielen.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Sehr wenige Infos während der Fahrt. Toiletten teilweise unsauber. Abwicklung häufig von City2city. WLAN war nicht immer verfügbar. 34 von 40 Fahrten waren pünktlich, keine Verspätungen von mehr als 30 Minuten.

Buchen und Stornieren. Ausreichend. Umbuchungskosten 10 Euro. Ticketversand auch per Post möglich.

DeinBus.de

Dein Bus

BEFRIEDIGEND (2,7)

Der Anbieter. Start-up, Sitz Friedrichshafen.

Das Fahrgebiet. Ausgedehntes Streckennetz im Südwesten. Keine Strecke im Osten.

Die Testfahrten. Insgesamt gut. Teilweise ältere Busse, nicht immer gleich lackiert. WLAN nicht immer verfügbar. Toiletten teilweise unsauber. 30 von 40 Fahrten waren pünktlich, einmal Verspätung von mehr als 30 Minuten.

Buchen und Stornieren. Etwas unübersichtliche Homepage. Stornierung nur per E-Mail möglich. Kosten: 3 Euro. Online viele Zahlungsmöglichkeiten.



ADAC Postbus. Bei Aus-
stattung und Service vorn.

FOTO: ANBIETER

Verbraucherinstitutionen

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin
Tel. 030/258000
info@vzbv.de, www.vzbv.de

DHB – Netzwerk Haushalt

Berufsverband der Haushaltsführenden
Oxfordstr. 10, 53111 Bonn
Tel. 02 28/23 77 18
www.dhb-netzwerk-haushalt.de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl
Standort Kiel:
Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel
Tel. 0 78 51/99 14 80, Fax 0 78 51/99 14 81 11,
info@cec-zev.eu, www.cec-zev.eu

VerbraucherService Bayern im KDFB

Landesgeschäftsstelle
Dachauer Str. 5, 80335 München
Tel. 0 89/515187 43
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de

Beratungsstellen:

E-Mail-Adressen der Beratungsstellen: Ort
(z. B. augsburg@verbraucherservice-bayern.de)

91522 Ansbach, Kannenstr. 16 (Klimaladen)
Tel. 09 81/97 78 97 93

63739 Aschaffenburg, Dalbergstr. 15
(Rathaus, Sitzungsgebäude)
Tel. 0 60 21/330 12 18

86152 Augsburg, Ottmargäßchen 8
Tel. 08 21/15 70 31

96047 Bamberg, Grüner Markt 14
Tel. 09 51/20 25 06

93413 Cham, Obere Regenstr. 15
Tel. 0 99 71/67 53

86609 Donauwörth, Münsterplatz 4
Tel. 09 06/82 14

91301 Forchheim, Sattlerortstr. 5
Tel. 09 191/6 46 89

85049 Ingolstadt, Kupferstr. 24
Tel. 08 41/95 15 99 90

85375 Neufahrn, Bahnhofstr. 32 (Rathaus)
Tel. 0 81 65/6 07 48,
verbraucher@neufahrn.de

94032 Passau, Ludwigsplatz 4/1
Tel. 08 51/3 62 48

93047 Regensburg, Frauenbergl 4
Tel. 09 41/5 16 04

92421 Schwandorf,
Spitalgarten 1 (neues Rathaus)
Tel. 09 43/4 52 90

83278 Traunstein, Bahnhofstr. 1
Tel. 08 61/6 09 08

97070 Würzburg, Bahnhofstr. 4–6
Tel. 09 31/30 50 80

VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund

Bundesgeschäftsstelle
Kaesenstr. 18, 50677 Köln
Tel. 02 21/86 09 20
info@verbraucherservice-kdfb.de
www.verbraucherservice-kdfb.de

Aktion Bildungsinformation Verbraucherschutz in Bildungsfragen

Lange Str. 51, 70174 Stuttgart
Tel. 07 11/22 02 16 30
info@abi-ev.de, www.abi-ev.de

Verbraucherzentralen

Baden-Württemberg

Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart
Tel. 07 11/66 91 10, info@vz-bw.de,
www.vz-bawue.de

Bayern

Mozartstr. 9, 80336 München
Tel. 0 89/53 98 70, info@vzbayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Berlin

Hardenbergplatz 2
10623 Berlin, Tel. 0 30/21 48 50
mail@verbraucherzentrale-berlin.de
www.vz-berlin.de

Brandenburg

Templiner Str. 21, 14473 Potsdam
Tel. 03 31/29 87 10, info@vzb.de, www.vzb.de

Bremen

Altenweg 4, 28195 Bremen
Tel. 04 21/16 07 77, Fax 04 21/1 60 77 80
info@verbraucherzentrale-bremen.de
www.vz-hb.de

Hamburg

Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
Tel. 0 40/24 83 20, Fax 0 40/24 83 22 90
info@vzh.de, www.vzh.de

Hessen

Große Friedberger Str. 13–17, 60313 Frankfurt/M.
Tel. 0 180 5/97 20 10
vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

Mecklenburg-Vorpommern

Strandstr. 98, 18055 Rostock
Tel. 03 81/2 08 70 50
info@nvzmv.de, www.nvzmv.de

Niedersachsen

Herrnstr. 14, 30159 Hannover
Tel. 05 11/91 19 60
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Nordrhein-Westfalen

Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf
Tel. 02 11/3 80 90
vz.nrw@vz-nrw.de, www.vz-nrw.de

Rheinland-Pfalz

Seppel-Gluckert-Passage 10, 55116 Mainz
Tel. 0 61 31/2 84 80
info@vz-rlp.de, www.vz-rlp.de

Saarland

Trierer Str. 22 (Haus der Beratung)
66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/50 08 90
vz-saar@vz-saar.de, www.vz-saar.de

Sachsen

Katharinenstr. 17, 04109 Leipzig
Tel. 03 41/69 62 90, vzs@vzs.de,
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Sachsen-Anhalt

Steinbockgasse 1, 06108 Halle
Tel. 03 45/2 98 03 29
vzsa@vzsa.de, www.vzsa.de

Schleswig-Holstein

Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel
Tel. 04 31/59 09 90, info@vzsh.de,
www.vzsh.de

Thüringen

Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt
Tel. 03 61/55 51 40
info@vzth.de, www.vzth.de

Stiftung
Warentest



Herausgeber und Verlag

Stiftung Warentest, Lützowplatz 11–13, 10785 Berlin,
Postfach 30 41 41, 10724 Berlin.
Telefon: 0 30/2 63 10, Telefax: 0 30/26 31 27 27
Internet: www.test.de
USt.-ID-Nr.: DE 1367 25570

Verwaltungsrat

Prof. Dr. Andreas Oehler (Vorsitzender), Volker Angres, Prof. Dr. Manfred Hennecke, Dr. Annette Niefeld, Prof. Dr. Lucia Reisch, Isabel Rothe, Prof. Dr. Volker Wolff

Kuratorium

Dr. Günter Hörmann (Vorsitzender), Prof. Dr. Barbara Brandstetter, Dr. Thomas Förster, Dr. Jörg Freiherr Frank von Fürstenwerth, Dr. Rainer Griefshammer, Christoph Hahn, Dr. Sven Hallscheidt, Prof. Dr. Herbert Kubicek, Sigrid Leue-Esch, Dr. Stefanie Märzheuser, Klaus Müller, Prof. Dr. Achim Stiebing, Karin Voß, Prof. Dr. Ulla Walter, Dr. Ralph Walther, Christoph Wendker, Manfred Westphal, Prof. Dr. Reiner Wittkowski

Vorstand

Hubertus Primus

Weitere Mitglieder der Geschäftsleitung

Dr. Holger Brackemann, Daniel Gläser

Bereich Untersuchungen

Dr. Holger Brackemann (Bereichsleiter)

Verifikation

Preiserhebungen: Manfred Groß; Prüfmustereinkauf: Dirk Weinberg

Multimedia

Claudia Gaca, Susanne Neunzerling, Sibylle Schalock, Hartmut Schäfer
Jürgen Nadler (Wissenschaftlicher Leiter); Projektleiter: Dr. Markus Bautsch, Jenny Braune, Ralf Gaida, Dr. Dirk Lorenz, Marcus Pritsch, Dr. Bernd Schwenke, Simone Vintz, Dr. Kirstin Wethekam; Marktanalyse und Projektassistenz: Heike Clemens, Philipp Dammshneider, Thomas Grund, Lutz Konzag, Danielle Leven Henning Withöft (Journalistischer Leiter); Redakteure: Ronald Dammshneider, Martin Gobbin, Peter Knaak, Christian Schlüter, Sandra Schwarz, Michael Wolf

Haus, Energie, Freizeit und Verkehr

Elke Gehrke (Wissenschaftliche Leiterin); Projektleiter: Hans-Peter Brix, Christiane Böttcher-Tiedeman, Renate Ehrnsperger, Dr. Konrad Giersdorf, Henry Görlitz, Till Kolja Oettel, Dr. Dagmar Saurbier, Anke Scheiber, Dr. Peter Schick, Jörg Siebolds; Marktanalyse und Projektassistenz: Ingo Bengelsdorf, Toralf Hainisch, Wolfgang Lerch, Simone Lindemann, Yvonne Sanguinette, Michael Vogt
Werner Hinzpeter (Journalistischer Leiter); Redakteure: Michael Koswig, Cecilia Meusel, Thomas Müller, Falk J. Murko, Herbert Noll, Stephan Scherfenberg, Claudia Till

Ernährung, Kosmetik und Gesundheit

Dr. Ursula Loggen (Wissenschaftliche Leiterin); Projektleiter: Katrin Andruschow, Ulrike Behringer, Dr. Heike Dieckmann, Charlotte Granobs, Dr. Birgit Luther, Christiane Nientimp, Dr. Birgit Rehlender, Janine Schlenker, Dr. Gunnar Schwan, Dr. Jochen Wettach; Marktanalyse und Projektassistenz: Michaela Backhus, Julia Leise, Harry Mallok, Anngret Plock, Nada Quenzel
Isabella Eigner (Journalistische Leiterin); Redakteure: Ina Bockholt-Lippe, Lea Sophie Lukas, Nicole Merbach, Alina Reichardt, Dr. Bettina Sauer, Sara Waldau, Swantje Waterstraat

Weiterbildung

Dr. Michael Cordes (Wissenschaftlicher Leiter); Projektleiter: Dr. Anett Brauner, Sandra Baumert, Stefan Hüllen; Verifikation: Dr. Andrea Goldenbaum; Marktanalyse und Projektassistenz: Benjamin Barkmeyer, Sylvia Keske-Fouda, Andrea Kiesner, Doreen Plaasch

Marketing und Vertrieb

Alrun Jappe (Journalistische Leiterin); Redakteure: Christina Engel, Andrea Frey Dorothea Kern (Leiterin); Vertrieb Zeitschriften: Frank Beich (Leitung); DPV Deutscher Pressevertrieb GmbH, Düsternstr. 1–3, 20355 Hamburg, www.dpv.de

Presse

Kundenservice: Stiftung Warentest, 20080 Hamburg, Tel. 0 30/3 46 46 50 80, Mail: stiftung-warentest@dpv.de

Heike van Laak (Leiterin), Ute Bränzel, Bettina Dingler, Petra Rothbart

Heike van Laak (Leiterin), Ute Bränzel, Bettina Dingler, Petra Rothbart

Redaktion test

Chefredakteurin

Anita Stocker (verantwortlich)

Stellvertretender Chefredakteur

Peter Gurr

Textchefin

Marina Pauly

Redaktionsassistentin

Britta Ossig-Moll

Grafik

Nina Mascher (Art Direction), Susanna Donau, Katja Späth, Beate Theill, Susann Unger (Beratung)

Bildredaktion

Kerstin Babrikowski, Margrit Porzelt, Gabriele Theune

Produktion

Catrin Knaak, Martin Schmidt, Yuen Men Cheung

Produktfotos

Ralph Kaiser

Verlagsherstellung

Rita Brosius (Leitung), Susanne Beeh

Weitere Mitarbeiter dieser Ausgabe

Roland Aulitzky, Kerstin Backofen, Michael Beumer, Michael Bruns, Detlev Davids, Christian Eigner, Dr. Catrin Gesellensetter, Jana Hauschild, Lena Kamproff, Alisa Kostenow, Annika Krempel, Susanne Meunier, Michael Sittig, Ulrike Steckkönig, Volker Wartmann

Litho

tiff.any GmbH Berlin

Druck

STARK Druck GmbH + Co. KG, Pforzheim
Innentitel und Bestellkarte gedruckt auf Recyclingpapier mit dem Umweltzeichen „Der Blaue Engel“

Abonnement

Jahresabonnement Inland: 55,90 Euro (inklusive gesetzlicher MwSt. und Versandkosten); Jahresabonnement Ausland: Euro-Länder 55,90 Euro, Schweiz 87,60 sfr., andere Länder 61,90 Euro; Preis für das Einzelheft: 5,30 Euro (inklusive gesetzlicher MwSt.); Auslandspreis für das Einzelheft: 5,30 Euro/8,50 sfr (bei Postzustellung zuzüglich Porto)

ISSN

0040–3946

Bildnachweis

Titel: Fotolia / Anna Kucherova

Rücktitel: Toshiha; Fotolia / Clandestini; A. Plewinski

Fotos: Sony (S. 34); Samsung (S. 36); LG (S. 41); Canon (S. 57, 59); Nikon (S. 59); Alkor, Velux (S. 69); Flixbus (S. 78, 79); City2city (S. 79); DeinBus (S. 79); ADAC (S. 83)

Infografiken: Kati Hammling

Rechte: Alle in test veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Das gilt auch gegenüber Datenbanken und ähnlichen Einrichtungen. Die Reproduktion – ganz oder in Teilen – durch Nachdruck, fototechnische Vervielfältigung oder andere Verfahren – auch Auszüge, Bearbeitungen sowie Abbildungen – oder die Übertragung in eine von Maschinen, insbesondere Datenverarbeitungsanlagen verwendbare Sprache oder die Einspeisung in elektronische Systeme bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlags. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Tarife der Servicenummern

Die Preise gelten für Anrufe aus dem deutschen Festnetz. Die Kosten aus dem Mobilfunknetz dürfen 42 Cent pro Minute oder 60 Cent pro Anruf nicht überschreiten.

0 800 Kostenfrei.

0 180 1 3,9 Cent/Min.

0 180 2 6,0 Cent/Anruf.

0 180 3 9,0 Cent/Min.

0 180 5 14 Cent/Min.

0 180 6 20 Cent/Anruf.

0 188 09 49 Cent/Min.

0 900 1 Preis laut Ansage, maximal 3 Euro/Min.