

# Die Bahn



Mehdorn

## Preissystem mit Tücken

**Warum billig, wenns auch teuer geht? Im Test erwiesen sich viele Beratungen zu Bahnpreisen als Flop: Bei jeder zweiten drohte den Kunden die Gefahr, abkassiert zu werden und unnötig teuer zu reisen.**

**B**ahnchef Hartmut Mehdorn hat die Messlatte für das neue Preissystem hoch gehängt: „Für Millionen“ solle das Reisen „billig wie nie“ werden. Der Deutschen Bahn AG (DB) liege sehr viel an „Wahrheit und Ehrlichkeit“. Und sogar von einer „Best-Price-Garantie“ war die Rede.

Was von diesen großen Worten zu halten ist, haben wir in 120 Testgesprächen an Bahnschaltern und bei der Telefonhotline untersucht. Im Mittelpunkt stand die Frage, ob die Kunden von günstigen Reiseangeboten tatsächlich profitieren. Die individuellen Kundenwünsche sind zwar unterschiedlich. Der eine will schnellstmöglich reisen, die andere wenig umsteigen. Aber klar ist: Viele Menschen wollen und müssen auch auf den

Preis achten. Für immer mehr – auch für viele potenzielle Neukunden – ist er das alles entscheidende Kriterium.

### Alarmierende Testergebnisse

Wir wollten wissen, ob das neue Preissystem und die Berater dafür sorgen, dass die Kunden auf die preisgünstigsten Angebote hingewiesen werden – zumindest als eine von mehreren Alternativen. Für den Test wählten wir überwiegend einfache Fahrten zwischen deutschen Großstädten. Die Testpersonen gaben auf Nachfrage an, dass sie keine Bahncard besitzen. Sie wirkten also nicht wie informierte Stammkunden, sondern eher wie beratungsbedürftige Menschen, die selten mit dem Zug reisen. Um so alarmierender sind die Testergebnisse:

- **Auf Anhieb oft teuer:** In jedem zweiten Gespräch nannten die Berater zunächst nicht die preisgünstigste Reisemöglichkeit. Wer als Kunde eine solche Auskunft akzeptiert, zahlt unnötig drauf. Bei unseren Beispielen bis zu 107 Prozent mehr.
- **Auf Nachfrage billiger:** Erst als unsere Tester gezielt nachfragten, ob die Reise nicht auch billiger zu haben sei, schoben einige Berater die – im Hinblick auf den Geldbeutel – optimalen Varianten nach. Aber: In jedem vierten Fall (32 von 120) hatte auch das Nachhaken keinen Erfolg.
- **Teures Telefon:** Die Berater am Telefon schnitten im Test etwas schlechter ab als ihre Kollegen am Schalter. Hinzu kommen hier die hohen Kosten der DB-Hotline unter 11 8 61: pro Minute 0,62 Euro.
- **Teure Umwege:** Oft empfahlen die Berater teure Umwegfahrten (siehe Beispiele S. 78, 79). Ein Blick auf die Landkarte hätte sie und ihre Kunden warnen können. Aber an den schmucken DB-Schaltern gehört eine für Kunden und Personal immer sichtbare Streckennetzkarte leider nicht zur Standardausstattung.

- **Teure ICE:** Viele Berater nannten auf Anhieb nur ICE-Verbindungen. Dass andere Züge (zum Beispiel EC oder IC) für die Strecke oft nur wenig mehr Zeit benötigen, verriet sie erst auf Nachfrage oder gar nicht. Das ist ärgerlich, denn jeder Kunde sollte selbst entscheiden können, ob er hohe ICE-Aufpreise (auf der Strecke Berlin–Hannover zum Beispiel 18 Prozent) für etwas Zeitersparnis in Kauf nehmen will oder nicht.
- **Tarifdschungel:** Mitunter zeigte der Computer mehrere Preise für ähnliche Zugverbindungen – oft schwer nachvollziehbar und kompliziert für die Beratung. Plan&Spar-Rabatte (bei einfachen Reisen nur 10 %) wurden zwar oft verkauft. Warnende Hinweise auf die Bindung an einen Zug und hohe Stornogebühren (bis 45 Euro) waren aber selten.

- **Kundenunfreundliche Technik:** Nach Eingabe der Reisedaten erscheinen auf dem Monitor auf engem Raum die Daten von bis zu 25 verschiedenen Verbindungen, aus denen die Verkäufer auswählen. Der Computer hilft dabei wenig, denn er hebt weder die schnellsten noch die preisgünstigsten Varianten (zum Beispiel durch Farbe) hervor. Eine Sortierung gemäß Kundenwunsch („billigste Verbindung zuerst“) gibt es nicht.
- **Oft kein Einblick:** Die Vielfalt der angezeigten Varianten bleibt den Kunden oft auch deshalb verborgen, weil sie keinen Blick auf den Bildschirm werfen können. Nur wenige Berater drehen ihn zum Kunden, um verschiedene Alternativen zu erläutern. Schade, dass die DB dies nicht durch große Monitore und übersichtliche Anzeigen erleichtert.

- **Nahverkehrsangebote oft unbekannt:** Das Baden-Württemberg-Ticket (siehe Beispiel Freiburg–Ulm/Ulm–Freiburg) und ähnliche supergünstige Angebote scheint der Computer nicht zu berücksichtigen. Nur wenige Berater konnten dieses Defizit ausgleichen.
- **Chaos bei Auslandsreisen mit Kindern:** Viele Verkäufer scheiterten bei unseren Testreisen nach Österreich an den unterschiedlichen Altersgrenzen, die für die Kindermitnahme gelten. Viele stöhnten über die komplizierte Prozedur beim Verkauf grenzüberschreitender Tickets.
- **Ohne Bahncard:** Bei einigen weiten Reisen nach Österreich hätte sich der Kauf einer Bahncard für die Testfamilien schon bei dieser Fahrt gelohnt. Obwohl unsere Tester immer darauf hinwiesen, dass sie keine Bahncard besaßen, wurde

## RÜCKBLICK

### Preise im Vergleich

Heftig hat Bahnchef Hartmut Mehdorn gegen den Preisvergleich in test 12/2002 gepoltert. Doch unsere Preisbeispiele sind richtig, sie basieren auf den Originaldaten des Bahncomputers.

Auch viele Kunden machen inzwischen die Erfahrung, dass sie mit alter Bahn-card, ICE-Familien-sparpreis, Guten-Abend-Ticket oder Super-Sparpreis oft billiger ans Ziel kamen als mit dem neuen Preissystem. Das gilt vor allem für diejenigen, die spontan und flexibel sein wollen. Außerdem wurden viele Reisen teurer, weil preiswerte Interregiozüge zum IC umgewandelt wurden und mehr teure ICE verkehren. Dass so mancher Bahnkunde draufzahlt – davon kann weder Polemik noch schönfärbende Werbung ablenken.

Andererseits stellt die Bahn die Weichen richtig, indem sie Mitfahrer-, Bahn-card- und Sonderrabatte kombinierbar macht. Das hat auch die STIFTUNG WARENTEST begrüßt. Unser differenzierter Preisvergleich zeigte nämlich auch, dass viele Reisen billiger geworden sind. Zu den größten Gewinnern gehören Kleingruppen und Familien mit Kindern im Alter zwischen 6 und 14 Jahren. Dies gilt vor allem für mittlere Reiseentfernungen. Da brachten die alten Sparpreise im Gegensatz zu den neuen Plan&Spar-Tickets kaum Vorteile. Andererseits gelten für Plan&Spar leider zu viele kundenunfreundliche „Wenn und Aber“-Regeln.

## TEST-KOMMENTAR

### Nachbessern tut Not

Klar, die Billigflieger machen Bahnchef Hartmut Mehdorn zu schaffen. Berechtigt ist seine Kritik, dass der umweltschädliche Flugverkehr von Steuerbefreiungen profitiert, während die Kunden der umweltschonenden Bahn tief in die Tasche greifen müssen. Aber: Der Vorstand der Deutschen Bahn AG darf nicht nur über andere meckern, sondern muss sich auf seine eigenen Hausaufgaben konzentrieren. Das mit viel Getöse eingeführte neue Preissystem offenbart immer mehr Schwächen. Dass unsere Testkunden nur eine 50:50-Chance hatten, auf Anhieb (ohne eigene Nachfrage) das preisgünstigste Ticket zu bekom-

men, erinnert eher an Glücksspiel als an das ausgereifte Tarifangebot eines großen Unternehmens. Vor allem einfachere, übersichtlichere Tarife und darauf fußende bessere Beratung sind bitter nötig. Die Preiserhöhung bei der Telefonhotline, die Schließung von Schaltern und dort geplante Stellenstreichungen sind Schritte in die falsche Richtung. Das Ziel, mehr Menschen fürs Bahnfahren zu begeistern, ist so kaum zu erreichen. Das neue Preissystem stellt zwar einige Weichen grundsätzlich richtig. Aber wenn falsche Signale und Hemmschuhe den Betrieb bremsen, kommen weder Bahner noch Kunden ans Ziel.

### Preisberatung bei der Deutschen Bahn

test-QUALITÄTSURTEIL	AUSREICHEND (3,7)
<b>AM SCHALTER</b> 60% <b>befriedigend (3,4)</b>	
Beratungsqualität	○
Gesamteindruck der Testpersonen	○
Wartezeit am Schalter	⊖ 1)
Informationsangebot	2)
<b>AM TELEFON</b> 40% <b>ausreichend (4,0)</b>	
Beratungsqualität	⊖ *)
Gesamteindruck der Testpersonen	○
Vorbereitung und Abholung der Tickets	++
Telefonische Erreichbarkeit	++

**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).

**Prozentangaben = Gewichtsanteil am test-Qualitätsurteil.**

\*) **Abwertung:** Das Urteil für die Beratung am Schalter und am Telefon kann nicht besser sein als das jeweilige Urteil für die Beratungsqualität.

**So sind wir vorgegangen:** In der Zeit vom 14. Dezember 2002 bis zum 6. Januar 2003 wurden insgesamt 120 Beratungsgespräche durchgeführt, davon 70 am Schalter (auf 36 Bahnhöfen in 29 Städten) und 50 am Telefon. Für die Telefonberatungen wählten wir die bundeseinheitliche Telefonnummer 11 8 61. Eine Gesprächsminute kostet hier 0,62 Euro. (Unsere Beratungsgespräche dauerten 3 bis 12 Minuten.) Bei 90 Beratungen fragten wir nach Deutschlandverbindungen; 30 Beratungen bezogen sich auf eine Bahnreise vom Testbahnhof nach Wien und zurück. Die Bewertung der Beratungsqualität basiert auf der Nennung preisgünstiger Reisealternativen (siehe S. 78/79) und dazugehöriger wichtiger Informationen.

1) Die Wartezeiten bei hoher Nachfrage (geprüft vor Weihnachten) waren im Schnitt mangelhaft. An normalen Wochentagen (Ende Dezember, Anfang Januar) mussten die Kunden weniger warten (Urteil: befriedigend). Erfreulich: Ein Einfluss längerer Wartezeit auf die Beratungsqualität war im Test nicht feststellbar.

2) Eine Beurteilung war nicht möglich, da die Deutsche Bahn AG die Preisbroschüre „Bahnreisen. Alle Angebote. Alle Services.“ im Untersuchungszeitraum wegen einer einseitigen Verfügung nicht herausgeben durfte.

### Testbeispiel: Münster–Heidelberg

**Info:** Eine der schönsten Bahnstrecken Europas führt durch das Rheintal zwischen Köln und Mainz. Die Fahrt von Münster nach Heidelberg dauert hier (mit einmaligem Umsteigen in Düsseldorf, Mainz oder Mannheim) etwa 4:40 Stunden. Bis zu einer Stunde lässt sich sparen, wenn man ein- oder zweimal umsteigt und zwischen

Köln und Frankfurt über die neue ICE-Strecke braust. Nachteil: Statt Rheintal gibts vor allem Tunnelröhren und Lärmschutzwände zu sehen.

**Test:** Wir erkundigten uns rund eine Woche vor dem Reisedatum nach Vormittagsverbindungen für die einfache Fahrt eines Erwachsenen (insgesamt 18 Beratungen).

**Preise:** (2.Kl., Plan&Spar ermäßigt die genannten Preise um 10%).

• Normalpreise über die **Schnellstrecke Köln–Frankfurt/Main** (je nach Verbindung mit ICE/IC/RB): **77,80/73,60/72,40 Euro.**

• Normalpreise **via Rheintal** (Verbindungen mit ICE/IC/EC/RE): **56,40** und **55,20 Euro.**



**Ergebnis:** Dass mehr als 15 Euro Ersparnis bei zugleich landschaftlich schönerer Strecke eine erwähnenswerte Alternative sind, fanden immerhin 11 von 18 Verkäufern. Weitere 5 kamen zumindest auf Nachfrage auf diese Lösung. Zwei hartgesottene ICE-Fans wollten ihre Kunden aber partout in die (Tunnel-)Röhre schauen lassen.

### Testbeispiel: Köln–Kassel/Kassel–Köln

**Info:** Viele Wege führen nach Köln. Relativ direkt gelangt man via Brilon ans Ziel. Alternativ kann man auch die Strecke über Dillenburg oder die Mitte-Deutschland-Verbindung über Paderborn wählen. Auf allen Wegen gibt es verschiedene Zugkombinationen. Die Fahrzeiten dieser Varianten liegen zwischen 3:40 und 4:49. Schnelle ICE-Züge gelangen auf Umwegen ans Ziel: Entweder mit Umsteigen in Hannover (ca. 3:50 Stunden) oder in Frankfurt/Main (knapp 3 Stunden).

**Test:** Wir erkundigten uns etwa eine Woche vor dem Reisedatum nach Vormittagsverbindungen für die einfache Fahrt eines Erwachsenen nach Köln oder Kassel (insgesamt 18 Beratungen).

**Ergebnis:** Nur 6 von 18 Verkäufern nannten auf Anhieb eine preiswerte Verbindung über Paderborn, Brilon oder Gießen. Die Mehrzahl (zwei Drittel) erwähnte zunächst nur die ICE-Umwegfahrten. Auf Nachfrage konnten 8 Bahner nachbessern. 4 erreichten das Beratungsziel nicht.

**Preise:** Es gibt zahlreiche Varianten. Hier nur die wichtigsten:

• Normalpreis mit ICE **über Frankfurt/M.:** **74,60 Euro.**

• Normalpreis mit ICE **über Hannover:** **68,20 Euro.**

• Normalpreis **über Brilon/Hagen** **39,00 Euro.**

• Normalpreis **über Paderborn/Hamm:** **39,60 Euro.**

• Normalpreis **über Gießen/Dillenburg:** **33,40 Euro**

(mit Regionalexpress RE/Regionalbahn RB).

(Preise für die einfache Fahrt, 2. Klasse; mit Plan&Spar ermäßigen sich die Preise um 10 Prozent – nicht aber bei reinen RE/RB-Verbindungen).



### Testbeispiel: Freiburg–Ulm/Ulm–Freiburg

**Info:** Eine landschaftlich sehr schöne Bahnstrecke führt östlich von Freiburg durch den Schwarzwald. Wer hier mit dem Regionalzug

startet und einmal umsteigt, erreicht Ulm in gut vier Stunden. Etwas schneller gehts mit Fernzügen, die den Schwarzwald nördlich umfahren. Wegen des

**Preise:**

• Normalpreis mit ICE **über Mannheim:** **48,20 Euro.**

• Normalpreis mit ICE/EC **über Karlsruhe:** **46,20 Euro.**

• Normalpreis mit ICE/RE/EC **über Mannheim/Heidelberg:** **43,60 Euro.**

• Normalpreis auf der **Schwarzwaldstrecke** **30,20 Euro.**

• mit **Baden-Württemberg-Ticket:** **21 Euro.**

(Preise für die einfache Fahrt, 2. Klasse; mit Plan&Spar ermäßigen sich die Preise um 10 Prozent – nicht aber bei der Regionalzug-Verbindung).



Mit dem Intercity durchs schöne Rheintal.

ihnen bei den 120 Beratungen nur 12 Mal dazu geraten – leider häufig eine verpasste Chance zum Sparen.

### Bahncard als Ladenhüter?

Dass die Berater die Bahncard so selten empfahlen und den Kunden dazu nicht einmal Infomaterial mitgaben, haben wir in unserem Test nicht „durchschlagen“ lassen. Wer sonst fast alles richtig machte, konnte dennoch gute Urteile erzielen. Es fragt sich nur, wie die DB mehr Bahncards verkaufen will, wenn offenbar nicht einmal alle Mitarbeiter davon überzeugt zu sein scheinen.

Die Bahnmanager weisen zwar darauf hin, dass die Zahl der Bahncards in den vergangenen Monaten von 3 auf 3,5 Millionen gestiegen sei. Doch dieser Erfolg beruht zum Teil darauf, dass sich viele Kunden noch bis Mitte Dezember die alte Bahncard (mit 50 statt jetzt 25 Prozent Rabatt) für ein Jahr gesichert haben. Einige Kunden besitzen sogar mehrere Bahncards. Hartmut Mehdorn hatte Mitte Dezember noch „Hamster-Käufe“ der alten Bahncard als „leichtfertig“ bezeichnet. Heute dürfte er dankbar sein, zumindest diese Kunden in seiner Verkaufstatistik mitzählen zu dürfen.

Umwegs und der Umsteigezeiten (in Karlsruhe oder Mannheim und ggf. Heidelberg) betragen die Fahrzeiten zirka drei bis knapp vier Stunden.

**Test:** Wir erkundigten uns etwa eine Woche vor dem Reisedatum nach Vormittagsverbindungen für die einfache Fahrt eines Erwachsenen entweder nach Ulm oder Freiburg (18 Beratungen).

**Ergebnis:** Nur 3 von 18 Verkäufern empfahlen das supergünstige Länderticket für 21 Euro! Immerhin 5 weitere nannten ebenfalls sofort die schöne Schwarzwaldbahn, aber zum Preis von 30,20 Euro. Die Mehrzahl (10 von 18) wollte zunächst Umwegfahrkarten verkaufen. Auch bei Nachfrage („Gehts auch billiger?“) blieb noch die Hälfte davon bei dieser teuren Variante.



## Neues System – weniger Kunden?

Es werden immer mehr Zweifel laut, ob sich mit dem neuen Tarifsystem mehr Menschen in die Züge locken lassen. Die Spritpreise sind zwar so hoch wie nie, trotzdem ist die Bahn von ihren Umsatzzahlen im Personenverkehr enttäuscht. Sie liegen sieben Prozent unter Plan. An Flexibilität gewohnte Autofahrer sind offenbar wenig bereit, sich die Fesseln der Plan&Spar-Tarife anlegen zu lassen.

Ein besonderer Fall komplizierter Tarifbestimmungen sind Auslandsreisen. Solche Fahrkarten zu verkaufen, ist wesentlich aufwendiger als früher. Im letzten Jahr galten noch pauschale Sparpreise mit Mitfahrerrabatt. Verkäufer und Kunde wussten sofort, wie viel die Reise maximal kostet. Heute, so ein test-Leser, fühlt man sich wie in einem Supermarkt ohne Preisauszeichnung, wo man erst an der Kasse erfährt, was zu zahlen ist.

Eigentlich müssten der Bahn die Kunden besonders am Herzen liegen, die ihr bei langen Reisen die Treue halten – trotz Billigfliegerei. Und das, obwohl sogar Hartmut Mehdorn gewisse Zweifel überkommen: „Bis 500 Kilometer ist die Bahn besser, und ab 500 Kilometern fliegt man besser.“ Doch statt im Gegenzug in der Höhe begrenzte Pauschalpreise (wie bei den altbewährten Sparpreisen) zu attraktiven Konditionen anzubieten, gelten auch für diese Kunden die strengen (und oft unsinnigen) Plan&Spar-Beschränkungen: keine längeren Reiseunterbrechungen, keine unterschiedlichen Hin- und Rückwege, frühe Festlegung auf bestimmte Züge, hohe Umtausch- und Stornierungskosten.

Im Internet schweigt sich die Bahn über Preise für Auslandsreisen sogar völlig aus – in Zeiten des zusammenwachsenden Europas zweifellos ein Rückschritt. Und wer bei Anfragen fürs Inland der irreführenden Voreinstellung („alle Produkte“) vertraut, findet zum Beispiel auf der Strecke Berlin–Hannover fast nur die teuren ICE-Züge (siehe Tipps S. 80).

**Fazit:** Wer gehofft hat, das neue Preissystem würde ihm einfache und preisgünstige Angebote garantieren, muss nach diesem Test enttäuscht sein. Schuld daran sind nicht allein die Mitarbeiter. Im Gegenteil: Unsere Tester hatten den Eindruck, dass viele Verkäufer mit Engagement versuchen, Schwachstellen bei den Tarifen zu überbrücken. Dass unser Gesamturteil nur „ausreichend“ lautet, resultiert zum großen Teil aus dem Preissystem. Bleibt zu hoffen, dass einige Weichen schleunigst umgestellt werden. ▶

## Testbeispiel: Berlin–Hannover/Hannover–Berlin

**Info:** Zwischen Berlin und Hannover fährt man am zügigsten auf der Schnellstrecke via Wolfsburg. ICE-Züge schaffen die Strecke mit (abschnittsweise) Tempo 250 in zirka 90 Minuten, aber der Intercity (IC) mit 200 Stundenkilometern braucht dafür knapp 20 Minuten mehr.

**Test:** Wir erkundigten uns etwa eine Woche vor Reisedatum nach Vormittagsverbindungen für die einfache Fahrt eines Erwachsenen nach Hannover oder Berlin (insgesamt 18 Beratungen).

### Preise:

- Normalpreis (mit ICE) **48,20 Euro**
- Normalpreis (mit IC) **40,80 Euro**

(Jeweils einfache Fahrt, 2. Klasse; mit Plan&Spar 10 Prozent billiger).



**Ergebnis:** Während die Bahn im Internet bevorzugt die teuren ICE-Züge anpreist, schnitten die Berater besser ab. In acht von zehn Fällen wurde am Schalter auf Anhieb auch die preisgünstige IC-Verbindung genannt. Am Telefon empfahl jeder zweite Mitarbeiter zunächst nur den ICE und nannte erst auf Nachfrage auch die billigere Alternative. Kurios: Einmal wurde zwar ein IC empfohlen, aber nur als Umsteigeverbindung mit einem Regionalexpress via Magdeburg und dreistündiger Fahrzeit! Für diese unattraktive Reise fordert das neue Preissystem vom Fahrgast genauso viel Geld wie für die direkte Fahrt.

## Testbeispiel: Göttingen–Leipzig/Leipzig–Göttingen

**Info:** Zwischen beiden Städten existiert eine ziemlich direkte Bahnstrecke, die allerdings nur von Regionalzügen (Regionalexpress RE und Regionalbahn RB) befahren wird. Fahrzeit: zirka 3 Stunden und 50 Minuten (mit zweimaligem Umsteigen). Alternativ können Bahnkunden auch mit ICE- und IC-Zügen auf Umwegen ans Ziel gelangen – entweder nördlich über Hildesheim und Braunschweig oder südlich via Eisenach. Auch bei diesen Umwegfahrten müssen die Fahrgäste umsteigen (ein- oder zweimal). Die Fahrzeiten sind bei Reisen mit dem ICE je nach Strecke 20 bis 35 Minuten kürzer.

### Preise:

- Normalpreis mit ICE/IC **über Eisenach: 47,80 Euro**
- Normalpreis mit ICE/IC **über Braunschweig: 46,00 Euro.**
- Normalpreis mit RE/RB **über Leinefelde: 28,80 Euro.**

(Preise für die einfache Fahrt, 2. Klasse; mit Plan&Spar ermäßigen sich die Preise um 10 Prozent – das gilt aber nicht bei der RE/RB-Verbindung).



**Test:** Wir erkundigten uns etwa eine Woche vor dem Reisedatum nach Vormittagsverbindungen für die einfache Fahrt eines Erwachsenen nach Göttingen oder Leipzig (18 Beratungen).

**Ergebnis:** Nur 8 von 18 Beratern nannten auf Anhieb die viel preiswertere Variante mit Regionalzügen – zumindest als eine von mehreren Alternativen. Die Bahner am Schalter schafften das häufiger als ihre Kollegen am Telefon. Auf unsere Nachfrage hin konnten fünf Verkäufer nachbessern, aber die restlichen fünf wollten den Kunden partout in einen teuren ICE setzen. Zum Mehrpreis von 44 oder 49 Prozent.

## Testbeispiel: Familienreise nach Wien

**Info:** Österreich ist das beliebteste deutsche Bahnreiseziel im Ausland. Die Bahnverbindungen dorthin sind recht gut.

**Test:** Mehrere Wochen vor dem beabsichtigten Reisetrip (im Februar) erkundigten wir uns nach Verbindungen (Start am Vormittag) für die Hin- und Rückfahrt vom jeweiligen Testbahnhof nach Wien. An dem verlängerten Wochenendausflug wollten zwei Familien (je zwei Erwachsene mit zwei Kindern im Alter von 12 und 16 bzw. 13 und 15 Jahren) gemeinsam reisen. Insgesamt wurden 30 Beratungsgespräche an Schaltern und per Telefon geführt. Die Alternative: entweder ein Gruppenticket oder zwei Plan&Spar-Tickets.



**Preisbeispiel:** Von Frankfurt/M. nach Wien und zurück (mit EC via Passau)

- mit Gruppenrabatt 598,20 Euro
  - mit Plan&Spar Europa 450,60 Euro (Summe der zwei Familientickets mit TEE-Familienkarte).
- Ergebnis:** Nur jeder zweite Verkäufer fand bei den Beratungen früher oder später eine preisgünstige Lösung. Viele beachteten nicht die speziellen TEE-Familienkarten, die Jugendlichen bis 16 Jahre die kostenlose Mitfahrt ermöglichen. Bei Gruppentickets müssen die Jugendlichen zahlen – bis 14 Jahre als „halbe Person“, ab 15 den vollen Gruppenpreis. Kompliziert: Bei normalem Plan&Spar dürfen Kids bis 14 Jahre gratis mit.

## TIPPS

- ▶ **Auf Nachfrage billiger.** Wenn Sie sich telefonisch oder am Schalter nach Bahnverbindungen erkundigen, sollten Sie gezielt nach „preisgünstigen“ Angeboten fragen. Scheuen Sie sich nicht, freundlich nachzufragen: „Gehts vielleicht noch billiger?“ Bei vielen Verkäufern wecken Sie so den sportlichen Ehrgeiz, die Schwächen des Bahncomputers zu überbrücken und ein besonders günstiges Angebot zu präsentieren.
- ▶ **Ohne ICE.** Auf vielen Strecken sind die ICE-Züge kaum schneller, aber teurer als IC- oder Regionalzüge. Fragen Sie deshalb gezielt nach Verbindungen ohne ICE. Der Komfort ist in anderen Zügen zum Teil sogar besser (zum Beispiel mehr Abteile, mehr Gepäckraum oder Möglichkeit zur Fahrradmitnahme).
- ▶ **Teure Umwege meiden.** Die Fahrt mit schnellen ICE-Zügen zwingt oft zu teuren Umwegen und Umsteigen. Erkundigen Sie sich nach möglichst direkten Verbindungen. Kontrollieren Sie es mithilfe einer Landkarte. Wenn auf Ihrem Bahnhof keine Streckennetzkarte aushängt, sollten Sie sich beschweren.
- ▶ **Der Weg ist das Ziel.** Während man beim Blick durchs ICE-Fenster oft Tunnel- oder Lärmschutzwände sieht, bieten die Nebenstrecken so manche Augenweide. Dafür lässt sich eine etwas längere Fahrzeit in Kauf nehmen – erst recht, wenn es so viel billiger wird.
- ▶ **Gemeinsam billiger.** Wenn Sie Freunde oder Bekannte zum Mitreisen gewinnen, fährt jeder Begleiter zum halben Preis – sogar bei einfacher Fahrt („one way“). Mitfahrerbörsern im Internet (zum Beispiel [www.ticket-teilen.de](http://www.ticket-teilen.de)) helfen bei der Suche nach Reisepartnern. Ab 6 Personen winken bei frühzeitiger Buchung Gruppenrabatte bis zu 70 Prozent.
- ▶ **Ländertickets.** Suchen Sie im Fahrplan nach Nah- und Regionalverkehrsverbindungen – zum Beispiel mit einem Regionalexpress (RE) oder einer Regionalbahn (RB). In diesen Zügen können Sie und bis zu vier Begleiter montags bis freitags oft die Ländertickets (21 bis 25 Euro) nutzen, die jeweils für ein oder mehrere Bundesländer gelten – ab 9 Uhr bis



**Der Regionalexpress: Relativ preiswert und oft erstaunlich schnell.**

3 Uhr am Folgetag und sogar für beliebige Hin- und Rückfahrten.

- ▶ **Wochenend-Ticket.** Am Sonnabend oder am Sonntag oft das billigste Angebot: Für 28 Euro können fünf Personen in Nah- und Regionalverkehrszügen einen ganzen Tag lang beliebig viel auf Deutschlands Gleisen umherfahren.
- ▶ **Frühbucher aufgepasst.** Das neue Preissystem macht spontanes Reisen zwar oft relativ teuer, aber es belohnt Frühbucher. Wenn Sie sich auf eine ganz bestimmte Verbindung festlegen können, sollten Sie sich die Rabatte frühzeitig sichern (drei Monate vorher sind möglich). In den Hauptverkehrszeiten (am Freitag- und Sonntagnachmittag, Ferienanfang und -ende) können die Kontingente schnell verkauft sein. Aber Vorsicht: Umtausch und Rückgabe sind sehr teuer. Notfalls besser weiterverkaufen.
- ▶ **40-Prozent-Hürde überwinden.** Den Maximalrabatt von 40 Prozent gibts nur, wenn Sie die Reise so planen, dass zwischen Hin- und Rückfahrt mindestens eine Nacht von Sonnabend auf Sonntag liegt. Und wenn Sie hin und zurück auf derselben Strecke fahren und zumindest abschnittsweise einen Fernzug nutzen.
- ▶ **Bahncard vor allem für Familien.** Die neue Bahncard hilft Vielfahrern zwar meist weniger als die alte (statt 50 nun 25 Prozent Rabatt). Aber die Rabatte sind nun kombinierbar. Vor allem Familien mit Kindern sollten zugreifen: Kauft ein Elternteil die Bahncard (für 60 Euro), erhalten Ehepartner und alle Kinder bis 17 Jahre als Zugabe (für jeweils 5 Euro) vollwertige eigene Bahncards, mit denen sie auch allein (mit 25-prozentiger Ermäßigung) reisen können.

- ▶ **Vorher schlau machen.** Bevor Sie eine Fahrkarte kaufen, sollten Sie sich informieren. Den besten Überblick über Zugangebot, Preise und Alternativen bietet das Internet. Auskünfte gibts auch am Telefon unter 11 861, aber zum stolzen Preis von etwa 0,62 Euro pro Minute. Kunden mit Bahncard können 0 180 5/34 00 35 wählen (0,12 Euro pro Minute). Am Bahnhof erhält man die Infos gratis und kann außerdem nach Info-



**Der ICE, das Flaggschiff der DB: Oft nicht viel schneller, aber teurer.**

material fragen. Empfehlenswert sind insbesondere das Fahrplanheft „Städteverbindungen“ und die Broschüre „Bahnrreisen. Angebote. Services.“

- ▶ **www.bahn.de pfiffig nutzen.** Im ersten Anlauf nennt die Bahn im Internet oft nur ihre schnellen und teuren ICE-Verbindungen. Wechseln Sie bei Bedarf die „Verkehrsmittelwahl“ von „alle Produkte“ auf „ohne ICE“ oder „nur Nahverkehr“. Alternativ können sie „Erweiterte Suche“ anklicken und dort das Feld „möglichst preisgünstig“ aktivieren.
- ▶ **Dem Zug eine Chance geben.** Trotz aller Kritik: Die Bahn ist das umweltverträglichste und sicherste Verkehrsmittel. Überlegen Sie bei Ihrer nächsten Reise, ob der Zug eine Alternative ist. Auch diejenigen, die nie oder selten die Bahn nutzen, sollten sie testen.

## INFOBRUF



### Spartipps für Bahnkunden

Wer im Reisebüro oder am Bahnschalter optimal vorbereitet nach den günstigsten Tarifen fragen möchte, kann sich mithilfe unserer Infoabrufe schlau machen. Die Tipps zu inländischen Angeboten und den günstigsten Tarifen ausländischer Bahnen erhalten Sie im Internet ([www.test.de](http://www.test.de)) oder per Faxabruf (Seite 98).