

Kurzfassung

Im Jahresbericht 2013/2014 des Eisenbahn-Bundesamtes wurde deutlich, dass bei Probebuchungen von Eisenbahnfahrkarten nicht immer der günstigste Fahrpreis angegeben wurde. Das Ziel dieser Arbeit ist daher die Qualität von Tarifinformationen und Vertrieb von Fahrkarten im ÖPNV der Stadt Bonn zu bewerten.

Dazu erfolgt zunächst eine Auflistung sämtlicher Vertriebskanäle und dort verfügbarer Tarifinformationen. Dabei wird deutlich, dass sich sowohl das angebotene Fahrscheinsortiment als auch die zur Verfügung gestellten Tarifinformationen erheblich unterscheiden. Die Informationen sind an keinem Vertriebskanal vollständig und teilweise sogar fehlerhaft. Auf Grundlage dieser Auflistung wird eine Umfrage durchgeführt, mit der die Stärken und Schwächen der einzelnen Vertriebskanäle herausgearbeitet werden sollen. Diese ergab eine gute Bewertung des Onlineportals bahn.de von den Gelegenheitsfahrern. Die Stammkunden gaben dem SWB ServiceCenter eine gute Bewertung. Bei den mobilen Ticketautomaten in den Stadt- und Straßenbahnen wurden von beiden Kundengruppen insbesondere schlechte Zahlungsmöglichkeiten und eine komplizierte Bedienung kritisiert. Abschließend wurden Handlungsempfehlungen zur Verbesserung des Vertriebs erarbeitet.