

Service-Test enthüllt: Deutsche Bahn und Flixtrain enttäuschen Reisende

Deutsche Bahn und Flixtrain schneiden im Service-Test der Stiftung Warentest schlecht ab: Unpünktlichkeit und mangelnder Komfort sind die Hauptkritikpunkte.

Eine aktuelle Untersuchung der Stiftung Warentest bringt große Missstände im deutschen Bahnverkehr ans Licht. Im jüngsten Test zur Servicequalität schneiden sowohl die Deutsche Bahn (DB) als auch Flixtrain eher schlecht ab. Angeprangert werden punktuelle Probleme, aber auch der Komfort der beiden Anbieter, die den Reisenden oft nicht den erwarteten Service bieten können.

Für die Untersuchung wurden insgesamt 50 Testfahrten in verschiedenen Regionen Deutschlands unternommen. Dabei bestätigte sich das Bild der Unpünktlichkeit erneut: Die Züge der Deutschen Bahn hatten im Schnitt eine Verspätung von 35 Minuten, während die Flixtrain-Züge mit 27 Minuten ebenfalls nicht erfreulich abschnitten. Testleiter Gunnar Schwan äußerte sich kritisch: „Der Test hat das große Problem der Deutschen Bahn bestätigt: Unpünktlichkeit.“ Diese Verzögerungen werfen einen Schatten auf die Zuverlässigkeit des gesamten deutschen Schienennetzes.

Pünktlichkeit versus Preis-Leistungs-Verhältnis

Ein entscheidender Aspekt, den die Tester ebenfalls analysierten, sind die Ticketpreise. Bevor eine Woche vergangen ist, können Reisende bei der Deutschen Bahn in vielen Fällen

von günstigeren Spartickets profitieren. Ein Tag vor der Abreise nähern sich die Preise jedoch dem teureren Flexpreis. Im Vergleich dazu war Flixtrain auf den getesteten Strecken durchweg der günstigere Anbieter. Dies könnte für viele Reisende ein ausschlaggebender Faktor sein, wenn sie sich zwischen diesen beiden Bahnanbietern entscheiden müssen.

Während Flixtrain auf die Preisgestaltung achtet, scheint jedoch der Komfort zurückzustehen. „Es gibt weniger Platz für Gepäck, oft keine Klimaanlage und keinerlei Verpflegung an Bord – nicht einmal einen Getränkeautomaten“, beschreibt Schwan die Situation. Diese Beeinträchtigungen im Reiseerlebnis könnten potenzielle Passagiere abschrecken, wenngleich sie vom günstigeren Preis profitieren könnten.

Unterschiedliche Komfortlevels

Im Bereich Komfort zeigt die Deutsche Bahn insgesamt die besseren Ergebnisse. Im ICE können Reisende ihr Gepäck einfacher unterbringen und profitieren von Klimaanlagen, was an warmen Sommertagen erheblich zur Reiseerleichterung beiträgt. Zudem bietet die DB ein gut ausgestattetes Bordrestaurant, in dem Reisende Snacks und Getränke erhalten können. Auch das WLAN war oft ausreichend schnell, was ein modernes Reiseerlebnis fördert.

Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass Flixtrain auf einigen Strecken strikt auf den Komfort verzichten muss, um die Preise niedrig zu halten. In den Testfahrten war der Mangel an Annehmlichkeiten wie Klimaanlage und Verpflegung besonders auffällig. Reisende sollten sich demnach bewusst sein, dass sie für den günstigen Preis auf einige Bequemlichkeiten verzichten müssen. Wer jedoch die Gelegenheit hat, sich diese Reisewagen etwas genauer anzusehen, sollte laut Schwan in Wagen 100 reservieren, um die beste Chance auf Klimatisierung und eine stabile WLAN-Verbindung zu haben.

Die Ergebnisse dieses Service-Tests sind bereits in der

September-Ausgabe der Zeitschrift test veröffentlicht worden und sind auch online verfügbar unter www.test.de/bahnanbieter. Sowohl die Deutsche Bahn als auch Flixtrain stehen hiermit unter Druck, ihre Services zu verbessern und den Konkurrenzdruck zu spüren.

Quelle: Stiftung Warentest

Ausblick und notwendige Verbesserungen

Die Ergebnisse des Tests unterstreichen die drängende Notwendigkeit, dass sowohl die Deutsche Bahn als auch Flixtrain sich stärker auf die Bedürfnisse der Reisenden konzentrieren. Pünktlichkeit und Komfort sind wesentliche Faktoren, die das Reiseerlebnis prägen und beeinflussen maßgeblich die Kundenzufriedenheit. In einer Zeit, in der immer mehr Menschen umweltfreundliche Reisemöglichkeiten suchen, müssen die Anbieter sicherstellen, dass sie Qualität und Service bieten, um im Wettbewerb bestehen zu können.

Details zur Pünktlichkeit und Verspätungsstatistik

Der Test der Stiftung Warentest zur Pünktlichkeit von Zügen zeigt alarmierende Tendenzen. Insbesondere die Deutsche Bahn hat seit Jahren mit Unpünktlichkeit zu kämpfen. Laut der Eisenbahn-Bundesamt (EBA) hatten im Jahr 2022 nur etwa 70,4 % der Züge der Deutschen Bahn ihre Fahrpläne pünktlich eingehalten. Im Vergleich dazu kann Flixtrain mit einer besseren Quote von etwa 79 % aufwarten. Diese Unterschiede verdeutlichen ein tiefgreifendes Problem in den Betriebsabläufen der Deutschen Bahn, die oft von Infrastrukturproblemen, Zugausfällen und unvorhergesehenen technischen Störungen betroffen sind. Das EBA hat auf die Notwendigkeit hingewiesen, diese Probleme zu adressieren, um die Zuverlässigkeit der Bahnverbindungen in Deutschland langfristig zu verbessern.

Kundenservice und Erstattungsrechte

Zusätzlich zur Pünktlichkeit hat die Stiftung Warentest auch die Erreichbarkeit und Verlässlichkeit des Kundenservices bewertet. In vielen Fällen berichteten Tester davon, dass die Rückerstattung von Ticketpreisen bei der Deutschen Bahn nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Monat erfolgte. Das zeigt, dass viele Reisende Schwierigkeiten haben, ihre im Falle von Verspätungen oder Ausfällen zustehenden Rechte durchzusetzen. Das Bundesministerium für Digitales und Verkehr hat erkannt, dass ein effektiver Kundenservice entscheidend ist, um das Vertrauen der Fahrgäste zu stärken und wird derzeit darüber diskutieren, die Transparenz und Effizienz des Erstattungsprozesses zu verbessern.

Betriebs- und Infrastrukturprojekte der Deutschen Bahn

Die Deutsche Bahn investiert kontinuierlich in Projekte zur Verbesserung ihrer Infrastruktur. Aktuelle Initiativen umfassen den Ausbau des Schienennetzes, die Modernisierung bestehender Bahnhoftanlagen und die Einführung neuer Technologien zur Verbesserung des Reisekomforts. Insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung gibt es Bestrebungen, die Ticketbuchung, den Check-in und die Kundenkommunikation zu optimieren. Diese Projekte sind jedoch häufig mit Verzögerungen und umfangreichen Bauarbeiten verbunden, was kurzfristig zu weitergehenden Unannehmlichkeiten für die Reisenden führt. Diese Investitionen könnten jedoch mittelfristig dazu beitragen, den Service und die Pünktlichkeit zu verbessern.

Marktvergleich und Kundenpräferenzen

Im Markt für Fernverkehr gibt es eine zunehmende Konkurrenz zwischen der Deutschen Bahn und Anbietern wie Flixtrain. Nutzerstudien haben gezeigt, dass Preis, Pünktlichkeit und

Komfort die entscheidenden Faktoren für die Wahl eines Verkehrsmittels sind. Laut einer Umfrage von **Statista** aus dem Jahr 2023 gaben 62 % der Befragten an, dass sie aufgrund hoher Ticketpreise bei der Deutschen Bahn lieber auf Flixtrain umsteigen würden. Komfort wird oft als weniger wichtig angesehen, insbesondere für jüngere Reisende, die auf eine günstige Transportmöglichkeit angewiesen sind.

Fazit zu Reisekomfort und Preis-Leistungs-Verhältnis

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Stiftung Warentest, dass sowohl die Deutsche Bahn als auch Flixtrain in unterschiedlichen Bereichen Schwächen aufweisen. Während Flixtrain günstigere Preise bietet, bringt es einen Mangel an Komfort und Service mit sich. Die Deutsche Bahn hingegen kann in Bezug auf die Ausstattung und Zugverfügbarkeit punkten, hat jedoch gravierende Probleme mit der Pünktlichkeit. Angesichts dieser Tatsachen ist es wichtig, dass Reisende ihre individuellen Prioritäten abwägen, bevor sie sich für einen Anbieter entscheiden.

Details

Besuchen Sie uns auf: [n-ag.de](https://www.n-ag.de)