

Lieber Cholera als Pest? – Wie Verkehrsunternehmen mit Fahrtausfällen umgehen sollten

Kai Dietl, Nora Geis, Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold, Stefan Schenkel, Frankfurt am Main

Fahrtausfälle, Personalmangel, Verkehrswende in Gefahr – die Schlagzeilen im gesamten Bundesgebiet zeichnen ein ähnliches Bild, und viele ÖPNV-Nutzer haben dies bereits selbst leidvoll erfahren. Auch der Nahverkehr in Frankfurt am Main ist von hohen Ausfallquoten aufgrund von Personalmangel und erhöhten Krankenständen bei den Verkehrsunternehmen betroffen. Hinzu kommen Verspätungen im Betriebsablauf. Die Verkehrsplaner stehen damit vor der Alternative „Pest oder Cholera“: Soll man die Fahrpläne ausdünnen, um die Ausfallquoten zu reduzieren? Die Sichtweisen darauf können sehr unterschiedlich sein: Kapitulierte man vor dem Fahrermangel und reduziert den Druck auf die Verkehrsunternehmen, weiter mit Hochdruck nach Lösungen für das Fahrpersonal zu suchen? Oder ist es eine notwendige Anerkennung einer Realität, und die Ausdünnung ist zwingend, um die Zuverlässigkeit des Systems ÖPNV zu gewährleisten?

Die Stadt Frankfurt reagierte hierauf unlängst mit einer Anpassung der Fahrpläne auf den aktuellen Notstand und ist damit nicht alleine. Vielleicht wurde mit der Entscheidung zu lange gezögert. Denn als die Ausfallzahlen im Frühjahr 2023 stark anstiegen (Abbildung 1), war man zunächst optimistisch, dass sich die Lage bald verbessern würde. Zum Jahresende erfolgte dann die Einsicht, dass durch Personalmangel und hohe Krankenstände der Fahrplan nicht eingehalten werden kann; ein ausgedünnter Fahrplan wurde beschlossen und der Fokus auf Qualität statt Quantität gelegt. Die Entscheidung fiel für ein reduziertes, aber dafür zuverlässiges Angebot.

2023 wurden im Vergleich zum Vorjahr auf allen Betriebszweigen mehr Ausfälle gemeldet. Bei der U-Bahn entwickelte sich die Quote von 2022 mit 1,6 Prozent auf 2,6 Prozent im darauffolgenden Jahr, bei der Tram sogar von 1,6 Prozent auf 4,1 Prozent. Besonders stark von Ausfällen sind

die städtischen Unternehmen, die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main GmbH (VGF) und die In-der-City-Bus GmbH (ICB), betroffen. Die Ausfallquote der ICB wuchs von 2022 mit 1,6 Prozent auf 5,5 Prozent. Wohingegen die Wettbewerber mit 0,2 Prozent bei Transdev Rhein-Main GmbH sowie 0,5 Prozent bei der DB Regio Bus Mitte

GmbH keine besonders stark ansteigenden Ausfallquoten meldeten (Abbildung 2). Die Gründe dafür sind vielfältig: Alle Unternehmen haben grundsätzlich mit dem Problem des Fachkräftemangels in gleicher Form zu kämpfen; bei den Unternehmen, die eine Ausschreibung im Wettbewerb gewonnen haben, sehen die Verträge jedoch

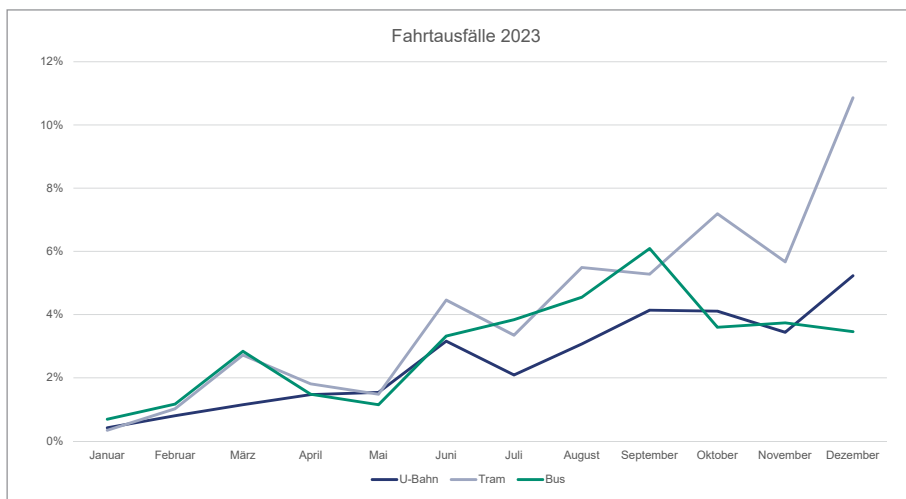


Abb. 1: Entwicklung der Fahrtausfälle 2023.

Grafik: traffiQ

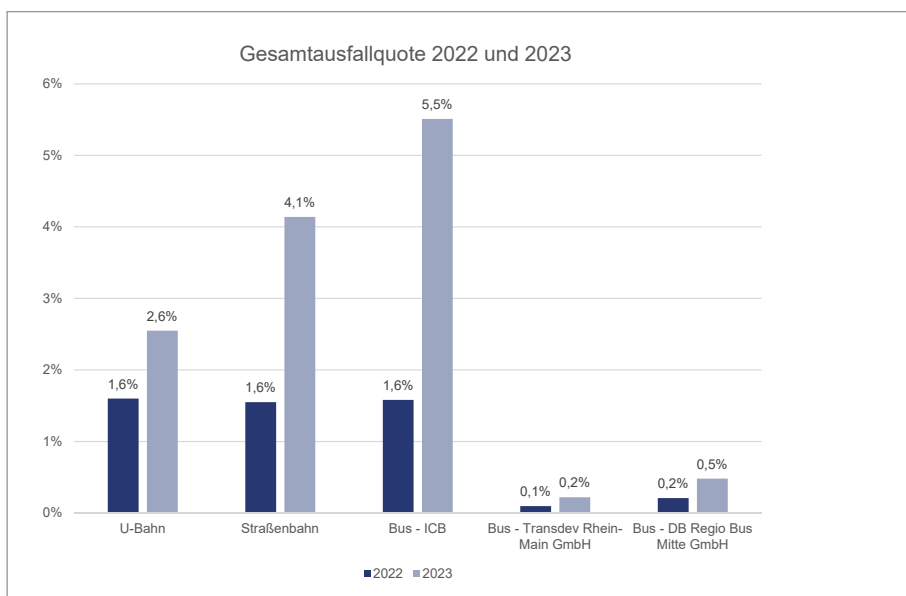


Abb. 2: Gesamtausfallquoten 2023 im Vergleich zu 2022.

Grafik: traffiQ 2024

hohe Strafzahlungen für Fahrtausfälle vor. Außerdem wurden im Rahmen der Vergabe Konzepte der Unternehmen zur Mitarbeiterbindung und -gewinnung gefordert, die auch Vertragsbestandteil sind [1]. Damit haben diese Unternehmen ein besonderes Interesse und auch einen finanziellen Anreiz, Fahrtausfälle durch Fahrermangel zu verhindern und investieren möglicherweise im Vorfeld mehr in Schulungen, Ersatzpersonale oder treffen innerbetriebliche Maßnahmen zur Gesundheitsförderung. Darüber hinaus lässt sich bundesweit beobachten, dass die Krankenstände bei öffentlichen Unternehmen oft höher sind als bei privaten.

Der Frankfurter Reduktionsfahrplan trat am 27. Januar 2024 in Kraft. Er umfasst Takt- und Ausdünnungen und Linienkürzungen bei U-Bahn, Straßenbahn und Bus. Der angepasste Fahrplan soll dazu führen, dass wieder ein zuverlässiges ÖPNV-Angebot besteht und Fahrgäste nicht von kurzfristigen Ausfällen oder Verspätungen überrascht werden. Schließlich stellen Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bei der Bewertung des ÖPNV durch Fahrgäste besonders wichtige Faktoren für die Zufriedenheit dar [2, 3].

Um die Bewertung des aktuellen Frankfurter Nahverkehrs durch die Fahrgäste und ihren Umgang mit Verspätungen und Ausfällen zu überprüfen, ließ traffiQ, die städtische Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, durch das Meinungsforschungsinstitut telquest eine Befragung von 500 Frankfurter Bürgern durchführen. Untersuchungsgegenstand war die Fahrgastinformation vor Fahrtantritt sowie die Reaktion auf Verspätungen und Ausfälle.

Taktfrequenz beeinflusst die Informationshäufigkeit vor Fahrtantritt

Die Befragung konzentrierte sich zunächst auf die Informationswege und -häufigkeiten der Fahrgäste. Etwa ein Drittel der Frankfurter Fahrgäste informiert sich grundsätzlich vor jeder Fahrt zuhause über Verspätungen, während 41 Prozent angeben, sich nie vor Fahrtantritt zu informieren. Fahrgäste, die keine Auskünfte einholen, haben entweder ein sehr dichtes Taktangebot und sind somit nicht auf eine konkrete Fahrt angewiesen, oder sie weisen generell keine digitale Affinität auf.

Ein maßgeblicher Treiber für die Informationshäufigkeit der Fahrgäste ist die Taktfrequenz. Abbildung 3 zeigt diese Dynamik:



Zum Autor

Kai Dietl, M. A., ist seit 2020 bei traffiQ tätig. Nach seinem Einstieg im Bereich „Planung Nahverkehr“ arbeitet er seit 2021 als Projektleiter im Bereich „Forschung und Innovation“. Neben Projekten zu innovativen ÖPNV-Angeboten wie On-Demand-Verkehren und autonomen Shuttles gestaltet er die strategische Ausrichtung der Fahrgastzählung sowie der Marktforschung mit. In dieser Funktion war er für die Koordination und Aufbereitung der Erhebung zu Fahrtausfällen verantwortlich.



Zur Autorin

Nora Geis, M. A., startete nach ihrem Studium der Wirtschaftsgeographie 2023 als Trainee bei traffiQ. Mittlerweile ist sie Teil des Bereichs „Forschung und Innovation“ und beschäftigt sich mit innovativen ÖPNV-Produkten, Qualitätssicherung sowie Marktforschung. Themenschwerpunkte liegen hierbei bisher auf dem Deutschland-Ticket, dem Kundenbarometer und den Fahrtausfällen.



Zum Autor

Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold ist seit 2018 Alleingeschäftsführer von traffiQ, die als Aufgabenträgerorganisation für die Planung, Vergabe, Qualitätssteuerung und das Einnahmenmanagement des Frankfurter ÖPNV zuständig ist. Er war nach dem Studium der Verkehrsplanung an der TU Berlin und einem Forschungsaufenthalt an der University of California, Berkeley in verschiedenen Managementfunktionen, unter anderem bei BMW, den Berliner Verkehrsbetrieben, der Deutschen Bahn AG, den Österreichischen Bundesbahnen und Veolia transdev sowie als Unternehmensberater tätig. Reinhold hat einen Lehrauftrag zu Organisation und Finanzierung des Öffentlichen Verkehrs an der Hochschule RheinMain in Wiesbaden.



Zum Autor

Stefan Schenkel, M.Eng., ist seit 2020 bei traffiQ tätig, wo er nach seinem Studium der Humangeographie und Geoinformation als Trainee einstieg. Anschließend war er im Bereich „Planung Nahverkehr“ für den Prozess ÖPNV-Beschleunigung verantwortlich. Mit dem Bereich „Forschung und Innovation“ ist er bereits seit 2021 thematisch verbunden, seit 2024 unterstützt er diesen auch bei den Themen Marktforschung und innovative ÖPNV-Produkte. Hier betreut er neben den kontinuierlichen Erhebungen auch Adhoc-Marktforschungen. Zu diesen zählte zuletzt eine Erhebung der Fahrtausfälle im Frankfurter ÖPNV.

Wer einen Fünf-Minuten-Takt hat, informiert sich lediglich zu 18 Prozent vor jeder Fahrt. Hat man hingegen einen 20-Minuten-Takt, steigt die Relevanz der einzelnen Fahrt, und es wird sich zu 53 Prozent vor jeder Fahrt über Ausfälle informiert. Frankfurt verfügt über ein derart dichtes ÖPNV-Netz, dass 90 Prozent aller Befragten ein Taktangebot von mindestens 15 Minuten oder öfter erhalten. Es zeigt sich also: Wer häufig fahren kann, ist nicht gezwungen, sich zu informieren, denn es bieten sich viele Alternativfahrten.

Unterschiede lassen sich auch zwischen Altersgruppen feststellen: Die Hälfte der Fahrgäste unter 30 Jahren informiert sich vor jeder Fahrt über die aktuellen Verbindungen. Das Smartphone als ständiger Alltagsbegleiter macht die Abfrage von

ÖPNV-Auskünften schnell und jederzeit möglich. Genutzt wird hierbei vor allem die regionale RMVgo-App, gefolgt vom deutschlandweiten DB-Navigator. Das genteilige Bild zeigt sich in der Altersgruppe der über 60-Jährigen. Der Anteil derjenigen, die sich vor jeder Fahrt informieren, sinkt hier deutlich, während zwei Drittel der Befragten angeben, sich nie zu informieren. In der Folge ist hier der Nutzungsanteil von Apps signifikant niedriger. Für den Teil der Fahrgäste, der sich nicht vorab über Online-Kanäle informiert, sind gute Informationsmöglichkeiten an den Haltestellen besonders relevant. Eine zentrale Rolle in der Fahrgastinformation nehmen Anzeigen mit dynamischen Fahrgastinformationen (DFI) ein. In Frankfurt sind diese hauptsächlich an Stationen und Haltestellen von Schienenverkehrsmitteln sowie an

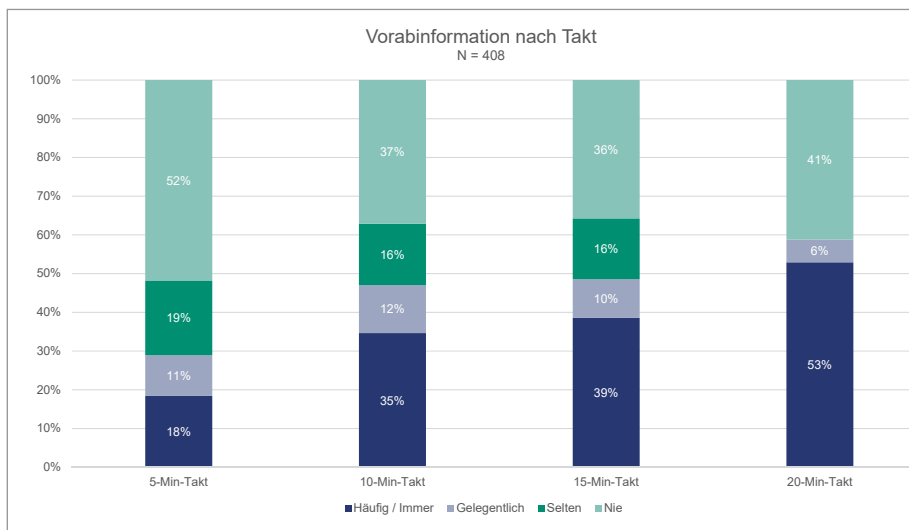


Abb. 3: Vorabinformation über ÖPNV-Verbindungen nach Takt.

Grafik: traffiQ 2024

sehr stark frequentierten Bushaltestellen zu finden. 99 Prozent der U-Bahnstationen sowie 68 Prozent der Straßenbahnhaltestellen verfügen über eine DFI-Anzeige. Bei den reinen Bushaltestellen sind aktuell weniger als 5 Prozent ¹⁾ damit ausgestattet.

Verfügt die Station beziehungsweise die Haltestelle der befragten Person über eine DFI, sinkt die Vorab-Informationsquote um acht Prozentpunkte. Entsprechend wichtig ist die Verlässlichkeit dieser Informationen. Die Umfrage ergab, dass 70 Prozent nie oder selten fehlerhafte Informationen von DFI an der Haltestelle erleben. Dennoch waren 17 Prozent manchmal und 3 Prozent ständig betroffen. Eine weitere Erhebung im Frühsommer 2024 soll die Thematik der fehlerhaften DFI-Informationen genauer untersuchen und Aufschluss geben, welche Fehlerbilder besonders häufig an Frankfurter Stationen und Haltestellen auftreten und wie stark die Fahrgäste davon getroffen werden.

¹⁾ Ausgestattete Kombi-Haltestellen (Straßenbahn/ Bus) werden der Straßenbahn zugerechnet.

Ein Drittel der Befragten von Fahrtausfällen betroffen

Mit dem Anstieg der Fahrtausfälle hat die Bedeutung des Themas in den vergangenen Monaten deutlich zugenommen. Der Anteil der Befragten, die manchmal bis ständig von Fahrtausfällen betroffen sind, liegt bei circa einem Drittel. Zwar geben gleichzeitig 26 Prozent an, in den letzten vier Wochen nie beziehungsweise 32 Prozent nur selten einen Ausfall erlebt zu haben (Abbildung 4), dennoch ist die Betroffenheit von Ausfällen hoch.

Besonders gravierend sind Ausfälle dann, wenn sie zwei aufeinanderfolgende Fahrten betreffen. Wartezeiten verlängern sich erheblich, und von den Fahrgästen möglicherweise eingeplante Zeitpuffer reichen nicht aus, wodurch die Unzufriedenheit deutlich ansteigt. Der Anteil derjenigen, die angeben, ständig von solchen Doppelausfällen betroffen zu sein, ist mit 2 Prozent sehr gering (Abbildung 4). Demgegenüber steht mehr als die Hälfte der

Befragten, die dies noch nie erlebt haben. Bei 13 Prozent treten solche Situationen zumindest manchmal auf.

Die Betroffenheit von Ausfällen variiert zwischen den Betriebszweigen (Abbildung 5): Der Busbereich ist am stärksten betroffen. Von jenen Fahrgästen, die den Bus als Hauptverkehrsmittel nutzen, gaben 19 Prozent an, ständig Ausfälle zu erleben, 30 Prozent manchmal. Die U-Bahn hingegen – für 45 Prozent der Befragten das Hauptverkehrsmittel – ist nur 5 Prozent ständig und 26 Prozent manchmal von Ausfällen betroffen.

Da die U-Bahn besonders innerstädtisch in dichtem Takt verkehrt, haben Ausfälle eine geringere Auswirkung auf die Fahrgäste und werden möglicherweise nicht bewusst wahrgenommen, sondern die nächstmögliche Verbindung abgewartet. Dies bestätigt sich durch die Aussagen zur Informationshäufigkeit bei dichtem Takt (Abbildung 3). Ausfälle im Busbereich wirken sich durch größere Taktung und ein geringeres Informationsangebot (seltener Ausstattung von Haltestellen mit DFI) stärker auf die Fahrgäste aus.

Maximal 15 Minuten zusätzliche Wartezeit sind akzeptabel

Welche Wartezeiten Fahrgäste bei Ausfällen akzeptieren und wann sie sich Alternativen suchen, hängt davon ab, in welcher Form Fahrgäste über die Verspätung informiert sind (Abbildung 6). 80 Prozent der Befragten nehmen nicht mehr als eine zusätzliche Wartezeit von 15 Minuten in Kauf, bis sie sich für eine Alternative außerhalb des ÖPNV entscheiden.

Wenn Störungen bereits vor Fahrtantritt bekannt sind, verbleiben mehr Fahrgäste (57 Prozent) im ÖPNV-System und suchen sich eine alternative Verbindung, nehmen



Abb. 4: Betroffenheit von Fahrtausfällen. Grafik: traffiQ 2024

Hauptverkehrsmittel	Hauptverkehrsmittel	Betroffenheit von Fahrtausfällen			
		Nie	Selten	Manchmal	Ständig
S-Bahn	12%	24%	38%	24%	14%
U-Bahn	45%	32%	37%	26%	5%
Straßenbahn	19%	33%	32%	27%	8%
Bus	24%	20%	31%	30%	19%

Davon jeweils

Abb. 5: Hauptverkehrsmittel und Fahrtausfälle. Grafik: traffiQ 2024

Szenario	Wartezeiten						Alternativen			
	bis 5 Min.	bis 10 Min.	bis 15 Min.	bis 20 Min.	bis 30 Min.	> 30 Min.	ÖV-Alternative	Auto	Andere Alternative	Abbruch
Ausfall vor Fahrtantritt bekannt	15 %	33 %	27 %	15 %	7 %	4 %	57 %	16 %	22 %	5 %
DFI an Haltestelle zeigt Ausfall	17 %	39 %	26 %	14 %	3 %	1 %	48 %	14 %	31 %	7 %
Fahrzeug kommt nicht, kein DFI	16 %	44 %	26 %	7 %	5 %	2 %	43 %	7 %	37 %	13 %
Fehlerhafte DFI-Anzeige	19 %	39 %	24 %	13 %	3 %	3 %	50 %	15 %	26 %	9 %
Summe	17 %	39 %	26 %	12 %	4 %	2%	50 %	13 %	29 %	9 %

Abb. 6: Szenarien und wahrgenommene Alternativen der Befragten nach Ablauf der persönlichen Wartezeit. Grafik: traffiQ 2024

also eine andere Station, Haltestelle oder Linie. Zugleich ist in diesem Szenario aber auch der Anteil jener, die auf das Auto umsteigen, mit 16 Prozent am höchsten. Das ist nachvollziehbar, denn wer einen Pkw zur Verfügung hat, kann ihn sofort ab Reisebeginn von der Haustür aus nutzen – wer hingegen erst an der Haltestelle von der Störung erfährt, muss erst wieder Wegezeit zurück nach Hause zurücklegen, um den Pkw zu nutzen (14 Prozent).

Erfahren Fahrgäste erst über den DFI an der Haltestelle von einem Ausfall, bleiben nur noch 48 Prozent von ihnen im System ÖPNV. Dem gegenüber steht mit 31 Prozent ein erhöhter Anteil bei anderen Alternativen: das können Leihfahrräder, E-Scooter oder der Fußweg sein. Auch das Taxi fällt in diese Kategorie. Der Anteil der Fahrtabbrucher steigt auf 7 Prozent.

Kommt es an einer Haltestelle ohne DFI zu einem Ausfall, bleiben die Kunden nur noch zu 43 Prozent im System ÖPNV. Hier handelt es sich vor allem um Bushaltestellen, und die Busse verkehren teilweise in einem 20-Minuten-Takt oder in Randzeiten noch seltener. Es ist für die Fahrgäste dann kaum noch kalkulierbar, wann der nächste Bus kommt; erst recht, wenn sie Doppelausfälle oder größere Störungen befürchten müssen und dazu keine Information bekommen. Das Suchen anderer Alternativen außerhalb von ÖPNV und eigenem

Pkw ist hier mit 37 Prozent unter allen Szenarien am höchsten. Gleiches gilt für die Abbruchquote von 13 Prozent der Fahrgäste, die nach Ablauf ihrer Wartezeit wieder nach Hause gehen. Fahrtausfälle gepaart mit fehlender Information bewirken also den größten Vertrauensbruch im Nahverkehr und führen zu hohen Fahrgastverlusten. Das zeigt auch folgendes Szenario: Befindet man sich an einer Haltestelle, die zwar über einen DFI verfügt, dieser jedoch fehlerhafte Informationen anzeigt, steigt der Anteil der Kunden, die dem ÖPNV treu bleiben, auf 50 Prozent. Das eigene Kfz ist wieder zu 15 Prozent eine Option, während

der Anteil der anderen Alternativen auf 26 Prozent sinkt. Der Fahrgast fühlt sich grundsätzlich informiert – vermutet möglicherweise einen einmaligen Fehler des DFI – und steigt nicht bei der ersten ausgefallenen Fahrt aus dem ÖPNV-System aus.

Fahrtausfälle bewirken Fahrgastverluste

Der Blick in die Fahrgastzahlen der vergangenen Jahre liefert weitere Hinweise, dass die zunehmenden Fahrtausfälle 2023 eine Abwanderung aus dem ÖPNV-System bewirkt haben. Seit der Einführung

ANZEIGE

MIX CRM ZUM ZIEL

MeKIM

DIE CRM-LÖSUNG FÜR DIE MOBILITÄTSBRANCHE

kirsch | konkret

Beratung • Schulung • Software praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

Kirstin Schmidt
0251.396 331 60
schmidt@kirschkonkret.de
<https://mekim.de/>

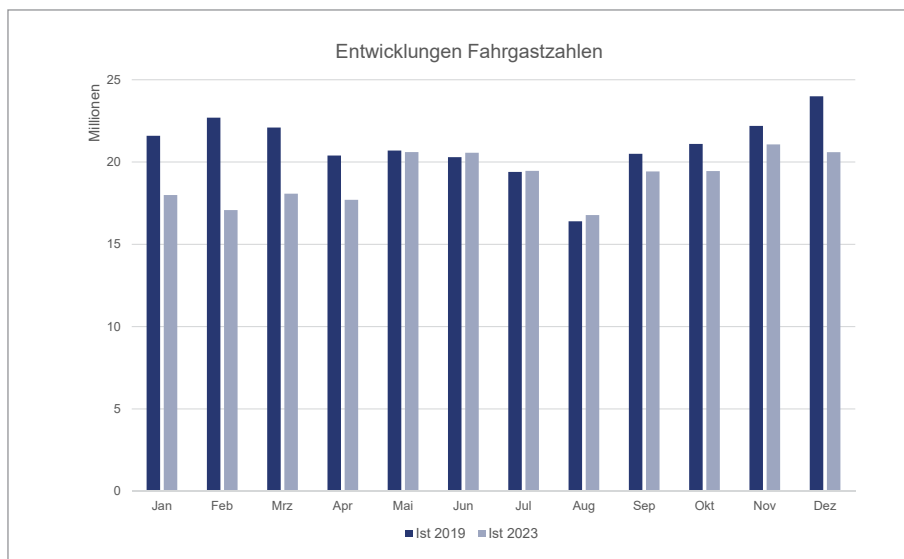


Abb. 7: Entwicklungen Fahrgastzahlen.

Grafik: traffiQ

des Deutschland-Tickets konnte ab Mai 2023 erstmals wieder das Vor-Corona-Niveau erreicht werden, jedoch nur über die Sommermonate hinweg. Die dann ab September stagnierenden Fahrgastzahlen (Abbildung 7) korrelieren auffällig mit den sich zeitgleich häufenden Fahrtausfällen (Abbildung 1).

Mit dem Kundenbarometer überprüft traffiQ jährlich, wie zufrieden Frankfurter mit verschiedenen Faktoren des ÖPNV sind. Die Ergebnisse von 2023 zeigen, dass Ausfälle die Zufriedenheit und damit das ÖPNV-Verhalten beeinträchtigen. Als Beweggründe für die Nicht-Nutzung des ÖPNV wurden häufig die Fahrtausfälle genannt und landeten auf Platz 6. 2022 lagen Unpünktlichkeit oder Unzuverlässigkeit als Gründe noch auf Platz 10. Die Kategorien sind zwar nicht dieselben, eine Tendenz ist dennoch erkennbar. Im Kundenbarometer 2023 stellte Frankfurt außerdem die offene Frage: „Was stört Sie persönlich am ÖPNV in der Stadt

Frankfurt?“. Circa 27 Prozent der Befragten nannten hier die Unpünktlichkeit beziehungsweise Unzuverlässigkeit der Busse und Bahnen. Die Frage wurde 2018 gestellt. Damals nannten lediglich knapp 19 Prozent dies bei den Störungen [3].

Fazit

Die eingangs gestellte Frage nach der Wahl zwischen Pest und Cholera ist also sehr eindeutig und einfach zu beantworten, so wie bei der sprichwörtlichen Frage im Übrigen auch: Pest ist die noch gefährlichere Krankheit und mit einer Wahrscheinlichkeit von 30 bis 100 Prozent letal, Cholera dagegen mit 20 bis 70 Prozent; man sollte also immer mit „Cholera“ antworten. Übertragen auf die in diesem Beitrag dargestellte Problematik sind Fahrtausfälle die Pest, die Ausdünnung des Fahrplans Cholera. Mit beidem verliert man Fahrgäste, deshalb muss das Hauptbestreben sein und bleiben, ein sehr gutes und zuverlässiges Ver-

kehrsangebot zu halten. Im Zweifelsfall ist es jedoch besser, die Fahrtenanzahl etwas zu reduzieren und dafür die Zuverlässigkeit hoch zu halten, denn mit Unzuverlässigkeit verliert man noch mehr Fahrgäste. Wie die hier beschriebene Marktforschung und Verkehrsstatistiken nahelegen, stiegen zum Jahresende, als sich die Fahrtausfälle häuften, die Fahrgastverluste. Bei aller gebotenen Vorsicht, da natürlich keine ceteris-paribus-Bedingungen galten, hat man ein klares Indiz für eine überelastische Nachfragerreaktion. Untermauert von der Aussage aus der Marktforschung, dass sich 50 Prozent der ÖPNV-Nutzer eine Alternative außerhalb des Systems ÖPNV suchen, wenn ihre persönliche Wartezeit und Toleranz überschritten wird.

Zum Glück gibt es heutzutage Medizin gegen Pest und gegen Cholera, auch übertragbar auf den ÖPNV: Abhilfe schaffen kann nur die Beseitigung des Personalmangels bei den Verkehrsunternehmen durch das Schaffen attraktiver und gut bezahlter Arbeitsplätze, in Verbindung mit einer Unternehmenskultur, die Krankenquote und Fluktuation senkt. Wenn dies nicht gelingt, müssten Fahrpläne dauerhaft ausgedünnt werden, und die Verkehrswende rückt in zunehmende Ferne. Die Medizin schmeckt nicht und kostet Geld? Ja, leider. Aber das hält uns im Gesundheitswesen auch nicht von lebenserhaltenden Maßnahmen ab.

Literatur/Anmerkungen

- [1] Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold, Maria Stockhaus, Lisa Rupprecht, Anja Schmitt: Qualität, Innovation und günstige Kosten – das geht! In: DER NAHVERKEHR. Öffentlicher Personennahverkehr in Stadt und Region. Heft 6/2022, S. 56–61. Hamburg: DVV Media Group.
- [2] Annette Cerulli-Harms, Leonie Herrmann, Sara Elisa Kettner, Marlene Münsch, Julius Rauber: Pünktlich, günstig, schnell – und das Klima? In: Internationales Verkehrswesen. (75) 4/2023, S. 52–55. Tübingen: expert Verlag.
- [3] Kantar: ÖPNV-Kundenbarometer 2023. München.

Zusammenfassung/Summary

Lieber Cholera als Pest? – Wie Verkehrsunternehmen mit Fahrtausfällen umgehen sollten

Aufgrund von Personalmangel und hohen Krankenständen sind Fahrtausfälle aktuell eine große Herausforderung für Verkehrsunternehmen. traffiQ, die lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, führte eine Fahrgastbefragung durch, um zu erfahren, wie sehr die Kunden von Ausfällen betroffen sind. Die Erhebung ergab eine maximal zumutbare Wartezeit von 15 Minuten. Danach verlässt etwa die Hälfte der Fahrgäste das System ÖPNV und nutzt alternative Angebote. Die Fahrtausfälle führen somit zu einem Vertrauensverlust in das System ÖPNV. Kurzfristig können Taktausdünnungen und Linienkürzungen Abhilfe schaffen. Auf lange Sicht ist eine Beseitigung des Personalmangels bei den Verkehrsunternehmen durch das Schaffen attraktiver und gut bezahlter Arbeitsplätze, in Verbindung mit einer guten Unternehmenskultur, unabdingbar.

Better cholera than plague – how transport companies should deal with journey cancellations

Due to staff shortages and high levels of sick leave, travel cancellations are currently a major challenge for public transport companies. traffiQ, the public transport organisation of Frankfurt am Main, therefore conducted a passenger survey in Frankfurt to find out how much customers are affected by cancellations. The survey showed that the maximum tolerated waiting time is about 15 minutes. Subsequently, about half of the passengers leave the public transport system and use alternative services. The cancellations therefore lead to a mistrust in public transport. In the short term, frequency reductions and line reductions can provide a remedy. In the long term, however, there is an urgent need to address the shortage of staff in transport companies by creating attractive and well-paid jobs, combined with a good corporate culture.