



Baden-Württembergischer  
Industrie- und Handelskammertag



Verband  
Baden-Württembergischer  
Omnibusunternehmer e.V.

# FERNBUS-UMFRAGE

Ergebnisse einer gemeinsamen Umfrage von

*Baden-Württembergischer Industrie- und  
Handelskammertag (BWIHK)*

und

*Verband Baden-Württembergischer  
Omnibusunternehmer (WBO)*

**Juni 2015**

Die Umfrage wurde im Vorfeld zum Kongress „Aktuelle Entwicklungen im Fernbusmarkt“ (24.6.2015 in Mannheim) durchgeführt.

Weitere Informationen unter: [www.rhein-neckar.ihk24.de](http://www.rhein-neckar.ihk24.de) (Dok-Nr. 1397990)

## Inhaltsverzeichnis

1. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....	S. 1
2. Bisherige und zukünftige Entwicklung .....	S. 2
2.1. Fernbusunternehmen .....	S. 2
2.2. Haltestellenbetreiber.....	S. 3
3. Fernbushaltestellen .....	S. 3
3.1. Gesamtzufriedenheit .....	S. 4
3.2. Lage, Infrastruktur, Ausstattung, An- und Abfahrt .....	S. 4
3.3. Finanzierung .....	S. 6
4. Vergleich der unterschiedlichen Sichtweisen .....	S. 6

## Begriffsdefinitionen

Anbieter	Anbieter von Fernbuslinienverkehren, die sich um Linienplanung und -genehmigung, Marketing, Ticketbuchung und Kundenservice kümmern. Der Busverkehr selbst wird häufig von regionalen Partnern durchgeführt.
Regionale Partner	Regionale Busunternehmen, die für die Anbieter von Fernbuslinien fahren. Sie übernehmen die operativen Leistungen und stellen die Busse und Busfahrer zur Verfügung.
Haltestellenbetreiber	Diejenigen, welche die Fernbushaltestellen in den Städten planen und managen. Unterschiedliche Betreiberformen vorhanden: Kommunen, öffentlich-rechtliche Verkehrsgesellschaften sowie Private.
Fernbusunternehmen	Oberbegriff für „Anbieter“ und „regionale Partner“ zusammen

## 1. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Mit der Liberalisierung des Fernbusverkehrs in Deutschland im Januar 2013 wurde ein neuer Markt geschaffen. Um dessen steigender Bedeutung Rechnung zu tragen, hat der Baden-Württembergische Industrie- und Handelskammertag (BWIHK) gemeinsam mit dem Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmer (WBO) eine bundesweite Umfrage unter den zentralen Fernbusakteuren durchgeführt.

Im Einzelnen befragt wurden die **Anbieter** von Fernbuslinienverkehren, die **regionalen Partner** der Anbieter sowie die **Betreiber von Fernbushaltestellen** (ab mindestens 100 Fernbusabfahrten/Woche). Per schriftlichem Fragebogen konnten die Befragten Angaben zu ihrer bisherigen und zukünftigen Entwicklung machen sowie die Situation an den Fernbushaltestellen bewerten (Lage, Infrastruktur, Ausstattung, An- und Abfahrt, Finanzierung). Folgende Bewertungsskala lag dabei zugrunde:



Nachfolgend die wichtigsten Erkenntnisse aus der Befragung im Überblick.

### Fernbusmarkt entwickelt sich weiterhin dynamisch

Die Mehrheit der antwortenden Fernbusunternehmen plant, ihr Fernbusliniennetz auszuweiten, sowohl innerhalb als auch außerhalb Deutschlands. Auch die Betreiber von Fernbushaltestellen planen laut Umfrage mehrheitlich, ihre Fernbushaltestellen den wachsenden Anforderungen des Fernbusmarktes anzupassen. Sowohl Vergrößerungen als auch Verlagerungen von Fernbushaltestellen an geeignetere Standorte sind geplant.

### Lage von Fernbushaltestellen entspricht größtenteils der Nachfrage

Laut Rückmeldungen der Haltestellenbetreiber liegt der Großteil der Fernbushaltestellen in Hauptbahnhofsnahe, was dem mehrheitlichen Wunsch der Fernbusunternehmen entspricht. Periphere Standorte sind eher selten vorzufinden, werden aber auch weniger gewünscht.

### Infrastruktur an Fernbushaltestellen bleibt hinter den Erwartungen zurück

Die Fernbusunternehmen berichten, dass die bestehenden Fernbushaltestellen bzgl. Infrastruktur und Ausstattung größtenteils hinter den Anforderungen zurück bleiben. Häufig nachgefragt werden Entsorgungsmöglichkeiten, u. a. für die Bustoilette. Diese werden jedoch nur selten angeboten.

Bei der Frage nach der optimalen Ausstattung der Fernbushaltestellen besteht grundsätzlich Einigkeit. Von allen Befragten als „sehr wichtig“ deklariert wurden die Ausstattungsmerkmale „Fahrplanaushang“ und „Überdachung“ sowie eine gute „ÖPNV-Anbindung“. Auch Barrierefreiheit ist für die Meisten ein sehr wichtiges Thema.

### **Fernbusunternehmen vermissen bei den Kommunen Interesse am Fernbus**

Die Mehrheit der Fernbusunternehmen gibt an, dass die Probleme an den Fernbushaltestellen (Ausstattung, Erreichbarkeit, Beschilderung) in erster Linie auf das mangelnde Interesse seitens der jeweiligen Kommune zurückzuführen sind. Während bei den Anbietern jeder zweite Befragte dieser Meinung ist, teilen bei den regionalen Partnern sogar drei Viertel der Befragten diese Einschätzung.

### **Finanzierungsverantwortung für die Fernbushaltestellen umstritten**

Laut Umfrage bestehen unterschiedliche Meinungen dazu, wer für die Finanzierung der Fernbushaltestellen aufzukommen hat. Während jeder Vierte der befragten Haltestellenbetreiber bereits plant, zukünftig Nutzungsgebühren zu erheben, überlegen die Fernbusunternehmen noch, ob sie sich auch zukünftig an der Finanzierung beteiligen.

### **Haltestellenbetreiber schätzen Zufriedenheit als zu hoch ein**

Die Eigen- und Fremdwahrnehmung der Haltestellenbetreiber bzgl. der Zufriedenheit mit den Fernbushaltestellen klaffen auseinander. Der Großteil der befragten Haltestellenbetreiber vermutet, dass die Fernbusunternehmen mehrheitlich „sehr zufrieden“ bis „überwiegend zufrieden“ sind. Tatsächlich sind die befragten Fernbusunternehmen größtenteils nur „einigermaßen zufrieden“.

## **2. Bisherige und zukünftige Entwicklung**

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass sich der Fernbusmarkt auch zukünftig dynamisch entwickeln wird.

### **2.1. Fernbusunternehmen**

Die Anbieter und die regionalen Partner haben unterschiedliche Einschätzungen zu ihren **bisherigen Entwicklungen**. Gemäß den Rückmeldungen sind die regionalen Partner tendenziell unzufriedener mit ihrer bisherigen Geschäftsentwicklung als die befragten Anbieter. Nichtsdestotrotz geben die regionalen Partner an, ihre Tätigkeiten im Fernbusmarkt auch zukünftig noch weiter ausdehnen zu wollen. Dies zeigt die weiterhin hohen Erwartungen an den Fernbusmarkt.

Im Detail hat die Mehrheit der befragten Anbieter von Fernbuslinienverkehren angegeben, „überwiegend zufrieden“ oder „einigermaßen zufrieden“ zu sein. Nur ein geringer Teil der befragten Anbieter ist entweder „sehr zufrieden“ oder sogar „unzufrieden“. Die regionalen Partner sind laut Umfrageerkenntnissen größtenteils nur „einigermaßen zufrieden“ und damit weniger zufrieden als die Anbieter. Als ein Grund für die Unzufriedenheit werden die niedrigen Ticketpreise angeführt.

**Zukünftig** planen die Fernbusunternehmen ihr Streckennetz im Fernbusmarkt deutlich auszuweiten und noch mehr Ziele mit Fernbussen anzufahren. Neben zusätzlichen innerdeutschen Zielen sollen zukünftig auch vermehrt internationale Ziele neu erschlossen werden.

## 2.2. Haltestellenbetreiber

Zwei Drittel der antwortenden Haltestellenbetreiber sind mit der **bisherigen Entwicklung** an ihren jeweiligen Fernbushaltestellen insgesamt zufrieden. Das Stimmungsbild ist dabei relativ ausgeglichen. Während ca. jeder zweite Betreiber mitteilt, „sehr zufrieden“ bis „überwiegend zufrieden“ zu sein, bewerten fast genauso viele Betreiber die Situation an ihren Haltestellen kritischer. Kommunale Betreiber sind dabei mehrheitlich unzufriedener als private Betreiber.

Beeindruckend ist die Anzahl der Fernbusse, welche die Fernbushaltestellen wöchentlich anfahren. Die von den Befragten angegebene Bandbreite reicht dabei von ca. 150 Abfahrten pro Woche bis zu über 4.000 Abfahrten pro Woche. Oder bildlich ausgedrückt: von einem Fernbus pro Stunde bis zu einem Fernbus ca. alle drei Minuten. Der Durchschnitt aller Rückmeldungen liegt bei ca. 960 Abfahrten pro Woche, d. h. ca. alle zehn Minuten ein Fernbus.

**Zukünftig** wollen die Haltestellenbetreiber mehrheitlich Veränderungen an ihren Fernbushaltestellen vornehmen. Dabei sollen die Haltestellen in erster Linie am bestehenden Standort vergrößert werden. Fast jeder vierte Haltestellenbetreiber plant sogar, die Fernbushaltestellen an einen neuen, geeigneteren Standort zu verlagern.

## 3. Fernbushaltestellen

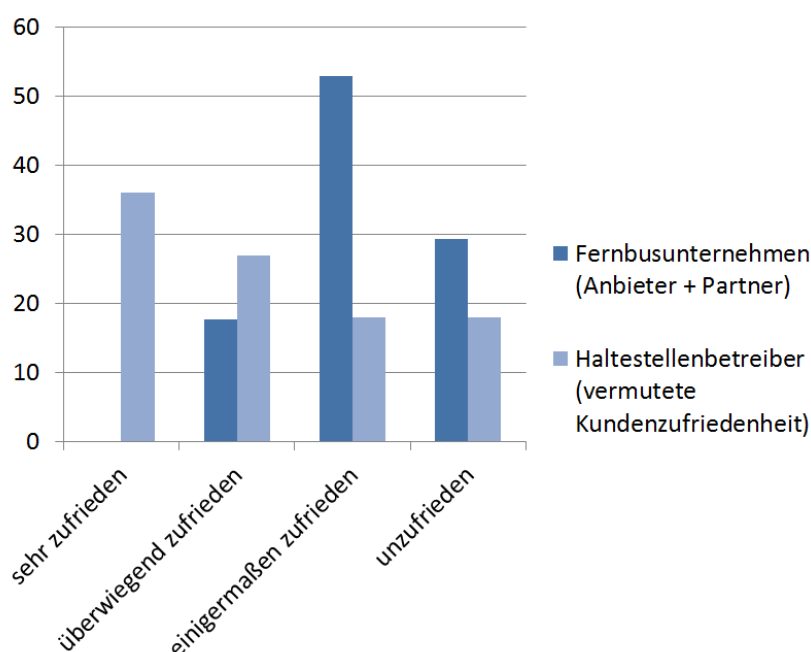
Gemäß Rückmeldungen der befragten Haltestellenbetreiber werden die Fernbushaltestellen in Deutschland mehrheitlich kommunal betrieben. Die übrigen Fernbushaltestellen werden von öffentlich-rechtlichen Verkehrsgesellschaften, privaten Betreibern bzw. der Deutschen Bahn (DB Station & Service AG) betrieben.

### 3.1. Gesamtzufriedenheit

Die Mehrheit der Haltestellenbetreiber schätzt die Zufriedenheit der Fernbusunternehmen mit den Fernbushaltestellen als hoch ein. Tatsächlich geben die Fernbusunternehmen an, eher weniger zufrieden zu sein.

Während die deutliche Mehrheit der Haltestellenbetreiber eine „sehr hohe bis überwiegende Zufriedenheit“ vermutet, ist jedes zweite Fernbusunternehmen nur „einigermaßen zufrieden“, einige sind sogar „unzufrieden“. Die regionalen Partner, welche die lokalen Verhältnisse an den Fernbushaltestellen vermutlich besser kennen, sind deutlich unzufriedener als die Anbieter.

**Gesamtzufriedenheit mit den Fernbushaltestellen (in %)**



Zahlreiche Fernbusunternehmen berichten sogar, dass sie den Eindruck haben, die Kommunen würden generell zu wenig **Interesse an den Fernbushaltestellen** zeigen bzw. sich zu wenig um die Haltestellen kümmern. Während diese Einstellung von ca. der Hälfte der Anbieter geteilt wird, sind es bei den regionalen Partnern sogar drei Viertel.

### 3.2. Lage, Infrastruktur, Ausstattung, An- und Abfahrt

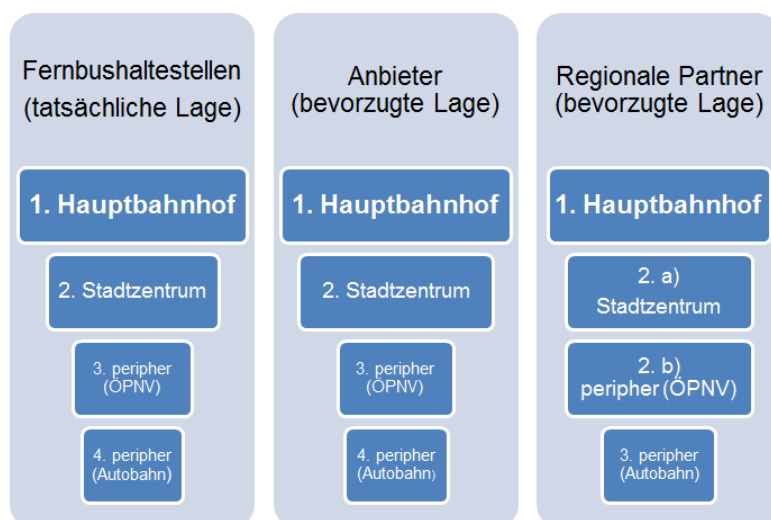
Die tatsächliche **Lage von Fernbushaltestellen** entspricht größtenteils der Nachfrage der befragten Fernbusunternehmen.

Laut Rückmeldungen der Haltestellenbetreiber liegt die deutliche Mehrheit der Fernbushaltestellen an Hauptbahnhöfen bzw. nahe dem Stadtzentrum, was auch den Wünschen der be-

fragten Fernbusunternehmen entspricht. Die übrigen Fernbushaltestellen liegen peripher, der Großteil mit Anschluss an den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Nur ein geringer Teil der Fernbushaltestellen liegt an einem peripheren Standort mit reinem Autobahnanchluss. Diese Lage wird von den befragten Fernbusunternehmen aber auch selten gewünscht.

Während sich die deutliche Mehrheit der Anbieter für zentrale Fernbushaltestellen an Hauptbahnhöfen und im Stadtzentrum ausspricht, ist das Meinungsbild der regionalen Partner ausgeglichener. Zwar befürwortet die Mehrheit auch hier einen Standort in Hauptbahnhofsnahe, aber immerhin jeder Dritte spricht sich für eine peripher gelegene Haltestelle mit ÖPNV-Anbindung aus. Ein Grund dafür könnte sein, dass innerstädtische Standorte in der Regel mit viel Verkehr und entsprechenden Verspätungen einhergehen. Hier bieten periphere Standorte durchaus Zeitvorteile, sind aus Kundensicht jedoch weniger attraktiv.

### Tatsächliche und bevorzugte Lage der Fernbushaltestellen (priorisiert nach Häufigkeit)



Laut Umfrageergebnissen entspricht die bestehende **Infrastruktur an den Fernbushaltestellen** größtenteils nicht den Wünschen und Anforderungen der Fernbusunternehmen. Diese geben an, sich eine deutlich bessere Ausstattung zu wünschen, u. a. mit Entsorgungsmöglichkeiten für die Bustoilette. Bisher halten nur wenige der befragten Fernbushaltestellen diese Einrichtung vor. Fast jeder zweite Haltestellenbetreiber berichtet, neben den Haltemöglichkeiten für die Fernbusse überhaupt keine zusätzliche Infrastruktureinrichtung vorzuhalten, wie z. B. einen Reinigungsservice.

Bei der optimalen **Ausstattung der Fernbushaltestellen** gehen die Vorstellungen der Befragten kaum auseinander. Von allen als „sehr wichtig“ bewertet werden die Ausstattungsmerkmale „Fahrplanaushang“ und „Überdachung“ sowie eine gute „ÖPNV-Anbindung“. Auch

„Barrierefreiheit“ ist für die Meisten ein sehr wichtiges Thema. Für fast alle Befragten eher weniger wichtig sind „Ticketschalter“, „Kiosk/Verpflegung“ und „elektronische Abfahrtstafel“.

Die Umfrageergebnisse zeigen jedoch auch Unterschiede in der Prioritätensetzung. Während alle Haltestellenbetreiber die „ÖPNV-Anbindung“ als „sehr wichtig“ bewerten, sind den Fernbusunternehmen die „Beschilderung zur Haltestelle“ sowie eine „WC-Anlage“ noch wichtiger. Diesen beiden Aspekten scheinen die Haltestellenbetreiber laut Umfrage bisher zu wenig Beachtung zu schenken.

Die **An- und Abfahrtssituation an den Fernbushaltestellen** wird von allen Befragten größtenteils als „überwiegend zufrieden“ bewertet. Ein geringer Teil der Haltestellenbetreiber gibt an, weniger zufrieden zu sein, wegen der eigenen Schwierigkeiten vor Ort. Insgesamt betrachtet zeigt der Vergleich der Rückmeldungen jedoch, dass die Haltestellenbetreiber die Zufriedenheit mit der Zu- und Abfahrtssituation höher einschätzen als sie von den Fernbusunternehmen tatsächlich bewertet wird.

### **3.3. Finanzierung**

Laut Auskunft der befragten Haltestellenbetreiber sind die Fernbushaltestellen mehrheitlich öffentlich finanziert, häufig nur aus geringen Budgets. Ca. jeder Vierte der befragten Haltestellenbetreiber plant daher, zukünftig Nutzungsgebühren zu erheben. Andere Einnahmequellen wie Ticketverkauf, Service oder Vermietung von Flächen werden bisher nur von einem geringen Teil der Haltestellenbetreiber genutzt.

Die Umfrage zeigt, dass die deutliche Mehrheit der Fernbusunternehmen grundsätzlich dazu bereit ist, ihren finanziellen Beitrag zu den Fernbushaltestellen zu leisten, was sie heute bereits mehrheitlich tun, z. B. über Nutzungsgebühren. Was die zukünftige Finanzierung angeht, herrscht noch Uneinigkeit zwischen den Anbietern und den regionalen Partnern. Während die Anbieter mehrheitlich dazu bereit sind, sich auch zukünftig finanziell zu beteiligen, nehmen Kritik und Unmut von Seiten der regionalen Partner zu. Diese sind größtenteils noch unentschlossen, ob sie auch zukünftig die Nutzungsgebühren tragen, sind aber offen für Diskussionen.

## **4. Vergleich der unterschiedlichen Sichtweisen**

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen deutlich, dass im Fernbusmarkt unterschiedliche Sichtweisen und Erwartungen aufeinandertreffen. Einerseits zwischen den Betreibern der Fernbushaltestellen und den Fernbusunternehmen (a), andererseits zwischen den Fernbusanbietern und deren regionalen Partnern (b).



a) Vergleich zwischen Haltestellenbetreibern und Fernbusunternehmen	
<b>Lage von Fernbushaltestellen</b>	Die meisten Fernbushaltestellen liegen zentral an Hauptbahnhöfen, was die Fernbusunternehmen mehrheitlich fordern. → <b>Status Quo entspricht größtenteils der Nachfrage.</b>
<b>Optimale Ausstattung der Fernbushaltestellen</b>	Von allen als sehr wichtig empfunden werden „Fahrplanaushang“, „Überdachung“ und „ÖPNV-Anbindung“. Auch Barrierefreiheit ist den Meisten sehr wichtig. → <b>Grundsätzlich bestehen ähnliche Vorstellungen zur Ausstattung.</b>
<b>Infrastruktur an Fernbushaltestellen</b>	Viele Haltestellen stellen kaum Infrastrukturen (z. B. Entsorgungsmöglichkeiten für Bustoilette) zur Verfügung, diese werden jedoch häufig gewünscht. → <b>Status Quo entspricht nicht der Nachfrage.</b>
<b>Gesamtzufriedenheit mit Fernbushaltestellen</b>	Haltestellenbetreiber schätzen die Zufriedenheit der Fernbusunternehmen als zu hoch ein. Tatsächlich sind diese nur einigermaßen zufrieden. → <b>Unterschiedliche Einschätzungen der Zufriedenheit.</b>
<b>Finanzierung der Fernbushaltestellen</b>	Immer mehr Betreiber planen, die Fernbusunternehmen an den Kosten zu beteiligen (über Nutzungsgebühren). Viele Fernbusunternehmen sind jedoch nicht mehr uneingeschränkt dazu bereit, sich finanziell zu beteiligen; sehen stattdessen eher die Kommunen in der Pflicht. → <b>Unterschiedliche Sichtweisen dazu, wer den größten Nutzen hat und daher auch die Finanzierung zu tragen hat.</b>

Während sich die Haltestellenbetreiber und die Fernbusunternehmen bei der optimalen Lage der Fernbushalte relativ einig sind, unterscheiden sich die Sichtweisen bei anderen Aspekten voneinander. Insbesondere bei der Frage nach der idealen Ausstattung der Fernbushaltestellen oder der Frage der Finanzierung der Haltestellen gehen die Meinungen weit auseinander.

b) Vergleich zwischen Anbietern und regionalen Partnern	
<b>Geschäftsentwicklung</b>	Während die meisten Anbieter „überwiegend zufrieden“ sind, sind die regionalen Partner mehrheitlich nur „einigermaßen zufrieden“. → <b>Regionale Partner unzufriedener als Anbieter.</b>
<b>Ausweitung der Ziele</b>	Beide planen mehrheitlich Ausweitung der Ziele, Anbieter etwas stärker. → <b>Trend geht bei beiden zur Ausweitung, sowohl innerdeutsch als auch ins Ausland.</b>
<b>Lage von Fernbushaltestellen</b>	Die Mehrheit der Anbieter und regionalen Partner bevorzugt zentrale Standorte (Hauptbahnhof, Stadtzentrum). Allerdings wünscht sich jeder Dritte der regionalen Partner eine periphere Lage (mit ÖPNV-Anschluss), bei den Anbietern nur ca. jeder Siebte. → <b>Beide wünschen sich mehrheitlich zentrale Standorte (Hauptbahnhof, Stadtzentrum), unterschiedliche Bewertung der peripheren Lage (mit ÖPNV).</b>

<b>b) Vergleich zwischen Anbietern und regionalen Partnern</b>	
<b>Optimale Ausstattung der Fernbushaltestellen</b>	Beide fordern eine grundsätzlich ähnliche Ausstattung mit „Fahrplanaushang“, „Überdachung“ und „ÖPNV-Anbindung“. → <b>Grundsätzlich ähnliches Meinungsbild.</b>
<b>Infrastruktur an Fernbushaltestellen</b>	Beide wünschen sich zusätzliche Infrastruktur, u. a. Entsorgungsmöglichkeiten für Bustoilette. → <b>Einigkeit, dass zusätzliche Infrastruktur benötigt wird.</b>
<b>Gesamtzufriedenheit mit Fernbushaltestellen</b>	Beide sind mehrheitlich „einigermaßen zufrieden“, bei den regionalen Partner aber auch jeder Dritte „unzufrieden“. → <b>Regionale Partner unzufriedener als Anbieter.</b>
<b>Finanzierung der Fernbushaltestellen</b>	Die Mehrheit der Anbieter will sich auch zukünftig an der Finanzierung beteiligen. Die regionalen Partner sind noch unentschlossen, sehen eher die Kommunen in der Pflicht. → <b>Unterschiedliche Sichtweisen, regionale Partner immer weniger dazu bereit, sich finanziell zu beteiligen.</b>

Der Vergleich zeigt, dass die regionalen Partner insgesamt kritischer sind als die Anbieter. Basierend auf den konkreten Erfahrungen der jeweiligen Busfahrer sind die regionalen Partner generell unzufriedener mit den Verhältnissen an den Fernbushaltestellen und immer weniger dazu bereit, sich auch zukünftig noch an der Finanzierung der Haltestellen zu beteiligen.