

Ärgernis Bahn-Preise oder „Warum das Bahnfahren häufig als zu teuer empfunden wird?“

Werden Bahnreisende gebeten, die Preise der Deutschen Bahn (DB) zu bewerten, folgt häufig reflexartig die Aussage „die Preise sind zu hoch“. Liegt der Handlungsbedarf dann in einer Senkung der Preise? Die Dimension des Preises kann dazu aber nicht isoliert betrachtet werden, andere Facetten wie das Image des Unternehmens und die Qualität der angebotenen Dienstleistung sind immer in das Gesamtbild einzubeziehen.

Probleme mit dem Preis haben häufig ihre Ursache in Leistungsmängeln. Defizite in der wahrgenommenen Leistung durch die Bahn (fehlende Sitzplätze, Verspätung, verpasste Anschlüsse und schlechte Informationspolitik etc.) spiegeln sich direkt in der Bewertung des Preises wider. So wird der Preis in Relation zu der während der Fahrt erlebten Leistung als „zu teuer“ (für die erhaltene Leistung) bewertet.

Gleichzeitig verschärft ein kritisches Image des Unternehmens – welches die Deutsche Bahn seit Jahrzehnten zu verbessern sucht – die Wahrnehmung der Preise. Das ist per se kein zwingender Zustand für Bahnunternehmen, wie Beispiele aus anderen Ländern, wie der Schweiz, zeigen.

Für die Bewertung der Bahnreise und damit einhergehend für die Preisakzeptanz ist die subjektive Perspektive entscheidend. Da den meisten Bahnkunden bei geringem Involvement nur wenige Informationen zu den Preisen präsent sind, ist es nur verständlich, dass die Reisenden sich an Hilfskonstrukten zur Bewertung der Preise orientieren (Preise für Alternativen wie Flugzeug, Pkw und neuerdings auch den Fernlinienbus).

Hier ergibt sich ein spezielles Problem der Bahn im Fernverkehr, welches sich nach etwa einem Jahrzehnt in leicht veränderter Form wiederholt. Hatte die DB im Jahre 2003 versucht, mit einem neuen Preissystem die Wahrnehmung



Prof. Dr. Andreas Krämer

der Kunden zu verändern und neue Kunden für das System der Bahn zu gewinnen, musste sie bald erkennen, dass Rabattpreise (z. B. 50 Prozent Rabatt auf den Normalpreis) aus Sicht der Kunden nicht zwingend das Gefühl günstiger Preise vermitteln, wenn gleichzeitig die „neuen“ Low-Cost-Airlines mit Preisen ab 19 € für Strecken in ganz Europa im Markt werben.

Momentan passiert Ähnliches, ausgelöst allerdings durch andere Billig-Anbieter: Fernlinienbusbetreiber offerieren Angebote ab 9 € für mittlere und längere Strecken. Diese führen dazu, dass sich gelernte Preis-Punkte der Kunden nach „unten verschieben“ – und zwar für alle Anbieter von Transportdienstleistungen. Auch dies kann dazu führen, dass aktuelle Bahnpreise als zu hoch eingestuft werden.

Ergo: Preis-Probleme sind nicht zwingend mit Preissenkungen zu lösen. Entscheidend ist im ersten Schritt die Erkenntnis, worin die Ursachen des konkreten „Preisproblems“ liegen. Es besteht Handlungsbedarf, allerdings neben dem Preis auch in anderen Bereichen.

Prof. Dr. Andreas Krämer