

## **Kurzfassung**

Seit der Liberalisierung des Marktes Anfang des Jahres 2013 boomt der Fernbusverkehr in Deutschland. Im Rahmen dieser Arbeit werden für den deutschen Fernbusverkehr die Aspekte Pünktlichkeit, Problemmanagement und Akzeptanz der Kunden diesen gegenüber genauer beleuchtet, analysiert und bewertet. Zur Überprüfung der Pünktlichkeit wird eine stichprobenartige Erhebung an einem geeigneten deutschen Fernbusbahnhof durchgeführt. Die erfassten Ergebnisse werden im Kontext bereits bestehender Studien für den Fernbusmarkt, sowie vergleichbarer Studien für den Personenfernverkehr der Deutschen Bahn, ausgewertet. Darüber hinaus werden im Hinblick auf das Problemmanagement besonders die Aspekte Fahrgastinformation und Fahrgastrechte erörtert. In einem dritten Arbeitsschritt wird eine Internetumfrage zur Feststellung der Akzeptanz der Kunden gegenüber Verspätungen im deutschen Fernbusverkehr durchgeführt. Insgesamt lässt sich festhalten, dass eine große Anzahl an Fahrten im Fernbusverkehr Verspätungen aufweist und der Fernbus unter diesem Aspekt schlechter als das Verkehrsmittel Bahn abschneidet. Verbesserungspotentiale sind besonders im Bereich der Fahrgastinformation zu erkennen. Im Zuge der Internetumfrage zeigt sich, dass ein beachtlicher Teil der Kunden, die Störungen erlebt haben, eine erneute Fernbusfahrt ablehnen. Eine geringere Akzeptanz der Kunden gegenüber Verspätungen deutet sich an. Allerdings zeigt sich auch, dass Verspätungen nicht das größte Problem für Fernbuskunden darstellen. Insgesamt liegt eine beachtliche Akzeptanz von Verspätungen vor. Die Thematik sollte von Fernbusanbietern zukünftig nicht außer Acht gelassen werden, damit ein weiterer Zuwachs an Fernbuskunden gewährleistet werden kann.

## **Abstract**

Since the liberalization of the market at the beginning of year 2013, the long-distance bus transport is booming in Germany. In the context of this thesis, the aspects punctuality, problem management and the acceptance of delays by passengers are going to be considered, analysed and evaluated. To validate the punctuality, an inquiry on a sample basis will be accomplished at an appropriate German long-distance bus station. The results will be evaluated in context of existing studies for long-distance busses, as well as comparable studies for rail traffic operated by the Deutsche Bahn. Furthermore passenger information and passenger rights will be discussed with regard to problem management. In a third step, a web survey will be conducted to determine the acceptance of delays by passengers. It becomes apparent, that a huge amount of journeys with long-distance busses are delayed. In that case the long-distance bus transport performs worse than rail travel. Especially in case of passenger information, potential for improvement can be recognized. The web survey shows that a remarkable part of the customers, who faced disorders, do not want to travel again by long-distance bus. A lower acceptance of delays by passengers is suggested. However it also shows that for passengers of long-distance busses, delays are not the biggest problem. Overall the acceptance of delays is remarkable. To achieve an ongoing increase of customers, this theme must not be ignored in the future.