

## Kurzfassung

Die vorliegende Bachelor-Thesis befasst sich mit dem neu eingeführten Pünktlichkeitsversprechen der Stadtwerke Remscheid GmbH (SR), bei dem sich die Fahrgäste ab einer Verspätung von zehn Minuten den Fahrpreis erstatten lassen können. Dabei wird untersucht, inwieweit das Pünktlichkeitsversprechen zu einer Qualitätssteigerung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) beitragen kann.

Zunächst werden die im Sinne der Fahrgäste wichtigsten Qualitätsmerkmale aufgezeigt und ihre Bedeutung für die Kundenzufriedenheit herausgestellt. Im Folgenden wird die Situation der gesetzlichen Fahrgastrechte im ÖPNV erörtert, bevor auf die Möglichkeit von freiwilligen Service- und Pünktlichkeitsgarantien als Ergänzung der Fahrgastrechte eingegangen wird. Im Anschluss wird das Pünktlichkeitsversprechen der Stadtwerke Remscheid vorgestellt, die ihren Fahrgästen als zehntes Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) diesen Service seit dem 1. September 2012 anbieten. Dabei werden insbesondere der Einführungsprozess, die Einstellungen und Bedeutungen der Mitarbeiter sowie die Erfahrungen und Handhabungen mit der Inanspruchnahme vorgestellt. Abschließend wird eine Bewertung des Pünktlichkeitsversprechens vorgenommen. Dazu werden zunächst die konkrete Umsetzung des Systems in Remscheid und die alltägliche Handhabung kritisch hinterfragt, sowie Handlungsempfehlungen zur Verbesserung gegeben, bevor zuletzt für das grundsätzliche System „Pünktlichkeitsversprechen des VRR“, mithilfe eines „Best Practice“-Vergleichs mit anderen Pünktlichkeitsgarantien, zusätzliche Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden.

Die Stadtwerke Remscheid haben das Pünktlichkeitsversprechen innerhalb weniger Monate eingeführt und in der Anfangszeit breit öffentlich kommuniziert. Dennoch sind die Fallzahlen sehr niedrig. Auch ein Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen zeigt, dass das Pünktlichkeitsversprechen weiterhin stärker beworben werden sollte, um so die Bekanntheit zu steigern und von den positiven Effekten auf die Kundenzufriedenheit zu profitieren. Als schwierig stellt sich in Remscheid die „Insellage“ des Pünktlichkeitsversprechens heraus, da im Umkreis bislang kein weiteres Verkehrsunternehmen ein solches Versprechen anbietet. Im Interesse der Fahrgäste ist daher eine verbundweite Einführung anzustreben.

Grundsätzlich sollten das System und die Antragsstellung im Sinne der Fahrgäste vereinfacht, sowie die Ausschlussgründe reduziert werden. Die Beispiele anderer Garantien zeigen, dass sich dennoch die Fallzahlen und die Kosten in einem finanzierbaren Rahmen halten. Mithilfe eines transparenten, bedingungslosen Pünktlichkeitsversprechens fühlen sich die Fahrgäste vom Verkehrsunternehmen ernst genommen und fair behandelt. Zusammen mit der Mobilitätsgarantie NRW bietet das Pünktlichkeitsversprechen den Fahrgästen damit einen umfassenden Mehrwert, wodurch die vom Fahrgast wahrgenommene Qualität des ÖPNV gesteigert wird.