

### Anspruchsvoll und sicher reisen – Mit Qualität in die Busreisesaison

Die Reisezeit beginnt, und wie in jedem Jahr verreisen zehntausende deutsche Urlauber und tausende Schulklassen mit dem Bus. Damit einher gehen alljährlich Anfragen bei den Unternehmerverbänden des Busgewerbes, nach welchen Kriterien ein geeignetes Busunternehmen ausgewählt werden sollte. Der Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer bdo und seine Landesverbände haben in den zurückliegenden Jahren zahlreiche Informationsmittel erstellt, die dem Reisegast oder Anmietkunden die Orientierung bei der Suche nach dem richtigen Busunternehmen erleichtern.

Aber auch die Busunternehmen haben vielfältige Anstrengungen unternommen, ihr Leistungsprofil zu verbessern oder zu schärfen. Oftmals war es auch lediglich nötig, das schon über viele Jahre hinweg bewährte Know How der Unternehmen besser zu vermarkten (siehe auch Interview mit Gunther Mörl, Geschäftsführer des bdo).

Nach den schweren Busunfällen im Jahre 2003 schien für viele festzustehen, dass Busreisen nur mit Vorsicht zu genießen sind. Kaum eine Woche verging ohne alarmierende Meldungen über das Mängelfahrzeug Omnibus. Dabei standen in der Berichterstattung die Tatsachen oft Kopf. Fakt ist: Der Omnibus gilt bereits seit Jahren als das sicherste Verkehrsmittel. Das Tötungsrisiko ist beim Bus 44 mal geringer als beim motorisierten Individualverkehr, 15 mal geringer als beim Flugzeug und viermal geringer als bei der Bahn, so die Zahlen des statistischen Bundesamtes. Für die Busunternehmer und ihre Mitarbeiter ist es somit tagtäglich Verpflichtung, diese Fakten auch für den einzelnen Reisegast oder den Anmietkunden erlebbar zu machen. Dass man dazu nicht zwangsläufig umfangreiche Qualitätsmanagement- und -sicherungssysteme mit externer Zertifizierung benötigt, wird dabei ebenfalls unter Beweis gestellt.

So steht bei vielen Busunternehmen neben der Personaldisposition, die eine Einhaltung der geltenden Lenk- und Ruhezeiten und anderer Vorschriften ermöglicht, die regelmäßige Fahrerqualifikation im Mittelpunkt der Anstrengungen. Dazu zählen auch Fahrsicherheitstrainings, bei denen Busfahrer den sicheren Umgang mit dem Fahrzeug in ungewohnten Fahrsituationen erlernen. In den meisten Fällen sind derartige Trainings an den Richtlinien des Deutschen Verkehrssicherheitsrates orientiert. Dabei ist der Fokus darauf gerichtet, sicherheitsorientiert zu handeln und in außergewöhnlichen Situationen richtig zu reagieren, weniger darauf, allein das Fahrzeug in Grenzsituationen technisch zu beherrschen.



#### Interview FGI-Informationen mit Gunther Mörl

**FGI:** Herr Mörl, vor drei Jahren stand die Busreise in den Schlagzeilen, jetzt ist es ruhiger. Sind die deutschen Busunternehmen einfach wieder zur Tagesordnung übergegangen?

**Mörl:** Zur Tagesordnung übergegangen sind die Medien.

Wir alle wissen, dass im Jahr 2003 mehrere schwere Busunfälle der Branche nicht gut getan haben. Über Monate hinweg kamen wir aus den Schlagzeilen nicht heraus. Wurden die ersten zwei Unfälle (Siofok und Lyon) aufgrund der profunden Medienarbeit noch neutral bis wohlwollend begleitet, so kippte dies spätestens beim dritten Busunfall. Journalisten wussten jetzt beispielsweise sehr gut über die Lenk- und Ruhezeiten Bescheid, so dass gezielt Nachfragen und Nachforschungen erfolgten.

Ich glaube, dass die deutschen Busunternehmen sehr gut beraten sind, ein Stück weit mehr ihre Produkte, aber auch ihr Qualitätsbewusstsein, noch weiter nach vorn zu bringen. D. h. der Kommunikation und dem Marketing muss mehr als bisher Aufmerksamkeit gewidmet werden.

**FGI:** Die Ergebnisse des letzten ADAC-Bustestes waren wenig spektakulär. Woran liegt das?

**Mörl:** Weil es nichts Spektakuläres zu berichten gab! Der letzte ADAC-Bustest prüfte den internationalen Linienverkehr; neben nationalen waren auch internationale Unternehmen darunter. Ein polnisches Unternehmen hat laut ADAC dabei die besten Ergebnisse eingefahren.

Wenn man sich die Auswertung des Testes betrachtet, fällt es auf, dass an den sicherheitsrelevanten Aspekten wenig bis gar nichts bemängelt werden konnte. Dies ist ein erfreulicher Erfolg, der vor der Auswahl der Busunternehmen so vielleicht nicht erwartet werden konnte. Allerdings können wir auch sagen, dass die intensiven Bemühungen des BDO im Hintergrund dazu führten, dass der ADAC in diesem Jahr seine Ergebnisse nicht so lautstark in die Medien trug, wie die beiden vorangegangenen

Jahre. Im übrigen gehen wir davon aus, dass der ADAC den Bustest nicht mehr jährlich durchführen wird.

**FGI: Viele Busunternehmen investieren schon seit vielen Jahren in Fahrerqualifizierung, Sicherheitstrainings u.ä. Wie beurteilt der BDO diese Entwicklung?**

**Mörl:** Der Fahrer bildet neben der Organisation im Unternehmen sowie der technischen Sicherheit das dritte wichtige Bindeglied für eine hohe Verkehrssicherheit. Aus diesem Grund begrüßt der BDO alles, was zu einer erhöhten Sicherheit führt. Darunter zählen selbstverständlich auch Fahrerschulungen und Sicherheitstrainings.

Aus Marketingeffekten kann ich deshalb auch jedem Unternehmen empfehlen, geschulte Fahrer zur Fahrerauszeichnung „Sicher und Unfallfrei“ anzumelden. Darüber hinaus sieht die neue EU-Berufskraftfahrerrichtlinie vor, dass alle Fahrer ab 2008 innerhalb von fünf Jahren 35 Stunden Weiterbildungsstunden erbringen müssen.

Allerdings muss hier schon kritisch angemerkt werden, dass Unternehmen im Personenverkehr über einen Zeitraum von fünf Jahren geschätzte zusätzliche Kosten zwischen 135 Mio. und 225 Mio. Euro entstehen. In diesem Zusammenhang ist auch die Frage zu stellen, wie viel Technik wir unseren Fahrern noch im Bus zumuten können.

**FGI: Immer wieder wurden aus der Politik auch Gütesiegel gefordert, um die Qualität der Busreise und der Sicherheitsbemühungen zu verstärken. Ist das der richtige Weg?**

**Mörl:** Der richtige Weg ist immer der Weg, der uns nicht von der Straße abbringt. Ob es dabei immer sinnvoll ist, ein Gütesiegel zu kreieren, halte ich für zweifelhaft. Darauf hinzuweisen, dass man mit seinem Unternehmen eine gute Qualität erbringt und ggf. über den gesetzlichen Standard hinaus Sicherheit und Komfort für die Reisegäste gewährleisten kann, ist immer ein Muss im Marketing.

Der BDO und seine Landesverbände haben mit einer Mehrheit der Einführung eines einheitlichen Gütesiegels eine Absage erteilt. Wir sind der Auffassung, dass dies nur zusätzliche Kosten, erhöhten bürokratischen Aufwand und keineswegs zwingend mehr Sicherheit mit sich bringen wird. Allerdings hat sich der BDO nicht verschlossen, einen vom damaligen Verkehrsminister Dr. Manfred Stolpe initiierten DVR-Arbeitskreis zur Bussicherheit beizutreten.

Dort haben wir uns mit anderen Organisationen (TÜV, DEKRA, ADAC, Verkehrswacht etc.) eingesetzt, nach

Kriterien zu suchen, die als Aushängeschild für ein Unternehmen gelten können. Herausgekommen ist ein DRV-Kriterienkatalog, der offiziell im November auf einer Bundespressekonferenz gemeinsam mit Verkehrsminister Wolfgang Tiefensee vorgestellt werden soll.

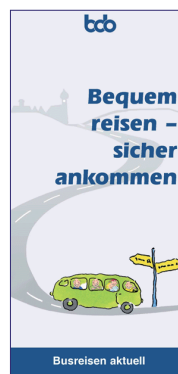
Auf einer eigens dafür entwickelten Homepage können interessierte Unternehmen diesen Kriterienkatalog anwenden, der für den BDO empfehlenden Charakter hat.

Fortsetzung von Seite 5

Beispielhaft genannt sei hier die Vollbremsung eines Busses, die im Regelbetrieb mit Reisegästen möglichst vermieden wird, aber in besonderen Verkehrssituationen nötig sein kann. Natürlich stehen aber auch die umfangreichen Sicherheitseinrichtungen moderner Busse und deren Bedienung im Mittelpunkt der Qualifizierung, denn nur die Kenntnis über deren Funktionsweise und der sichere Umgang mit diesen Systemen bieten ein Optimum an Sicherheit für Fahrgäste, Fahrer, andere Verkehrsteilnehmer und Fahrzeug.

Bundesweit haben sich viele Busunternehmen der ursprünglich in Baden-Württemberg entstandenen Initiative „Sicher und unfallfrei“ angeschlossen, die vom bdo, seinen Landesverbänden und der Berufsgenossenschaft für Fahrzeughaltungen getragen wird. Dabei können jährlich Busfahrer ausgezeichnet werden, die mindestens fünf Jahre im Betrieb tätig und in dieser Zeit unfallfrei gefahren sind und die innerhalb der vergangenen zwei Jahre an einer freiwilligen Fahrerqualifikation wie z. B. einem Sicherheitstraining teilgenommen haben. Dokumentiert wird die Auszeichnung mit einer Urkunde und – für die Reisegäste sichtbar – mit einer Anstecknadel.

Wichtig sind aber auch Informationen für die Kunden und Reisegäste.



Informationsbroschüren des bdo



Mitgliedsunternehmen der bdo-Landesverbände beispielsweise stehen Bordinformationen für den richtigen Umgang mit den Sicherheitsreinrichtungen eines Busses und das richtige Verhalten in

Gefahrensituationen zur Verfügung, die in den Bussen – ähnlich wie im Flugzeug – ausgelegt werden können. Für Schülerbeförderungen hat der bdo gemeinsam mit dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft die Initiative „BUSSTOP“ ins Leben gerufen, eine Informationsplattform für Lehrer, Eltern und Busunternehmer zur Mobilitätserziehung und alles rund um den Bus und die sichere Beförderung.

Doch auch die Reisegäste selbst können zum sicheren Reisen beitragen. Beispielhaft genannt sei hier das Verhalten im Bus während der Fahrt und das Anlegen der in den modernen Reisebussen vorhandenen Sicherheitsgurte.

Doch bereits bei der Auswahl des Unternehmens können Kriterien zugrunde gelegt werden, die auch die Sicherheit tangieren. Auch dazu wurden – beispielhaft sei hier das Merkblatt für Busreisegäste des bdo genannt – entsprechende Hilfsmittel entwickelt. Letztendlich sollte bei der Auswahl des zu beauftragenden Unternehmens – so die Empfehlung der Verbände – nicht allein der Preis entscheidend sein, sondern es sollten verschiedene Aspekte in die Beurteilung einfließen.

Werden all diese Dinge berücksichtigt und besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Busunternehmen und Kunden, steht einer angenehmen und sicheren Busfahrt nichts im Wege. Dem Busreisenden ist dann nur noch zu wünschen: Gute Reise!

### Mit leichten Zuwächsen in die neue Saison

Busreisen sind und bleiben beliebt. Trotz zunehmenden Preisdrucks durch Billigangebote der Carrier und der Bahn steigt die Nachfrage nach Urlaubsreisen mit dem Bus. Mit Qualität, Service und dem Erlebnis Reise können Busunternehmen bei den Kunden punkten. Das belegen auch die gerade erschienenen aktuellen Zahlen der Reiseanalyse 2006 der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen (F.U.R.). Danach stieg der Marktanteil der Busurlaubsreisen in 2005 um 0,5 Prozentpunkte auf zehn Prozent.

Vor allem das eigene Heimatland ist bei Busurlaubern sehr beliebt. Über 30% aller Busurlaubsreisen führten zu deutschen Tourismusdestinationen. Spitzenreiter sind dabei Bayern, Mecklenburg-Vorpommern und Baden-Württemberg. Im europäischen Busreiseverkehr ziehen Destinationen wie Polen, die Tschechische Republik und das Baltikum immer mehr Busreisende an. Italien konnte in der abgelaufenen Saison wieder Boden gut machen und verzeichnete mit 0,3 Prozentpunkten, im Gegensatz zu den Vorjahren, einen leichten Aufwärtstrend. (bdo)

Anzeige \_\_\_\_\_

# Vorfahrt für die **richtige Kasse!**



**Wechseln Sie jetzt zur IKK** und damit zu günstigen Beiträgen, einem umfassenden Leistungspaket und exzellentem Service. Gut zu wissen: Die IKK ist offen für alle! Wir freuen uns über Ihren Anruf unter 0800-8 83 32 44. Oder informieren Sie sich einfach im Internet unter [www.ikkbb.de](http://www.ikkbb.de)

**Ja, ich geh'  
zur IKK!**

