

Zugreisen: Online-Infos sind Standard, Papiertickets bleiben präsent

- **7 von 10 Zugreisenden nutzen Online-Angebote, um sich über Änderungen oder Verspätungen zu informieren**
- **Zwei Drittel wollen Entschädigungen online beantragen**
- **Rund ein Viertel setzt in der Regel fast nur noch auf elektronische Bahntickets**

Berlin, 08. August 2025 – Push-Nachricht statt Durchsage, QR-Code statt Papierfahrschein, Online-Check-In statt Kontrolle am Sitzplatz: Für viele Zugreisende ist Bahnfahren heute längst digital. 7 von 10 Zugreisenden (69 Prozent) prüfen vor der Abfahrt regelmäßig online, ob es Verspätungen oder Änderungen gibt, zum Beispiel in einer App. Unter den 16- bis 29-Jährigen ist dies mit 80 Prozent am weitesten verbreitet. Aber auch in der Altersgruppe der Zugreisenden ab 65 Jahren schaut mit 52 Prozent knapp mehr als die Hälfte vor Fahrtantritt online nach. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.006 Personen ab 16 Jahren in Deutschland, darunter 947 Zugreisende im Fernverkehr.

Insgesamt 29 Prozent lassen sich auf ihrem Smartphone per Push-Nachricht zu Verspätungen informieren. Kommt es tatsächlich zu Verspätungen oder Ausfällen, möchten 65 Prozent eine Entschädigung gerne direkt online beantragen. „Ein moderner Bahnverkehr braucht digitale Services, die intuitiv funktionieren und sowohl die Vorbereitung als auch die Reise selbst erleichtern“, so Felix Lennart Hake, Experte für Mobility beim Bitkom. „Je digitaler und komfortabler das Reisen auf der Schiene wird, desto attraktiver wird es – auch im Sinne einer nachhaltigen Mobilität.“

Umweltbewusstsein zeigt sich auch beim Ticket: 27 Prozent der Zugreisenden setzen in der Regel nur auf elektronische Tickets, also zum Beispiel als QR-Code in einer App. Auch hier sind die Jüngeren besonders digital unterwegs: Unter den 16- bis 29-jährigen Fahrgästen nutzen 43 Prozent in aller Regel elektronische Zugtickets. Insgesamt 42 Prozent nutzen für ihre Zugreisen zu etwa gleichen Teilen elektronische und ausgedruckte Tickets. Noch 29 Prozent der Bahnreisenden setzen überwiegend auf Papier und nutzen in aller Regel ein ausgedrucktes Ticket.

Bei aller Offenheit für digitale Services kommt aber nicht jede digitale Gewohnheit im Zug gut an: 72 Prozent der Fahrgäste sind genervt, wenn Mitreisende im Zug laut telefonieren, Musik hören oder Videos anschauen, und das über alle Altersgruppen hinweg nahezu gleichermaßen.

Kontakt

Merle Wiez

Pressereferentin

Telefon: +49 30 27576-274

E-Mail: m.wiez@bitkom.org

[Download Pressefoto](#)

Felix Lennart Hake

Bereichsleiter Mobility & Aviation

[Download Pressefoto](#)

[Nachricht senden](#)

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die [Bitkom Research](#) im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.006 Personen ab 16 Jahren in Deutschland telefonisch

befragt, darunter 947 Zugreisende im Fernverkehr. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 18 bis KW 21 2025 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Jetzt geht es um Zugreisen im Fernverkehr. Nutzen Sie ausgedruckte Zugtickets oder nutzen Sie elektronische Tickets?“ und „Welche der folgenden Aussagen zum Thema Zugreisen treffen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“.

Link zur Presseinformation auf der Webseite:

<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Zugreisen-Online-Infos-Papertickets>