

Die approbierte Originalversion dieser Diplom-/Masterarbeit ist an der Hauptbibliothek der Technischen Universität Wien aufgestellt (<http://www.ub.tuwien.ac.at>).

The approved original version of this diploma or master thesis is available at the main library of the Vienna University of Technology (<http://www.ub.tuwien.ac.at/eng/web/>).

MSc-Program
Immobilienmanagement & Bewertung



Anforderungen an die Rastmöglichkeiten am hochrangigen österreichischen Straßennetz

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades
„Master of Science“

eingereicht bei
Dipl.-Ing. Michael Oberweger

Ruth Hofer

9305271

Wien, 12.04.2013

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **RUTH HOFER**, versichere hiermit

1. dass ich die vorliegende Master These, "Anforderungen an die Rastmöglichkeiten am hochrangigen österreichischen Straßennetz", 69 Seiten, gebunden, selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich diese Master These bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 12.04.2013

Unterschrift

DANKSAGUNG

Für die fachliche Unterstützung bei der Erstellung der Master Thesis möchte ich mich herzlich bei meinem Betreuer Dipl.-Ing. Michael Oberweger bedanken.

Besonderer Dank auch an Dipl.-Ing. Diethard Trummer, Michael Gruber BA und Thomas Veitsberger von der ASFINAG für ihre wertvollen Informationen, sowie an Mag. Franz Groißenberger, Mag. Wolfgang Hofmann und Mag. Florian Norz für ihren Expertenbeitrag.

Herzlichen Dank auch an alle, die mir neben fachlicher Unterstützung auch immer wieder neue Motivation vermittelt haben.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Historischer Rückblick.....	4
3. Formen der Rastmöglichkeiten auf Österreichs hochrangigem Straßennetz	6
3.1 Parkplatz.....	6
3.2 Rastplatz.....	7
3.3 Raststationen	11
4. Internationaler Vergleich	15
5. Zielgruppenanalyse.....	20
5.1 Berufslenker/innen.....	21
5.1.1 Lastkraftwagenfahrer/innen.....	21
5.1.2 Buslenker/innen	24
5.1.3 Geschäftsreisende im PKW	25
5.1.4 „Pendler“	26
5.2 Privatfahrer/innen	26
5.2.1 Kinder	27
5.2.2 Jugendliche.....	27
5.2.3 Erwachsene	27
5.3 Anforderungen von Zielgruppen.....	27
5.3.1 Berufslenker/innen	28
5.3.2 Privatfahrer/innen.....	29
6. Marktforschung	31
6.1 Experteninterviews	31
6.1.1 Analysen relevanter Standortfaktoren	32
6.1.2 Analyse der qualitativen Befragung.....	36
6.2 Befragung der Nutzer/innen der Rastmöglichkeiten	37
6.2.1 Planung einer umfassenden Befragung sämtlicher relevanter Nutzergruppen.....	37
6.2.2 Analyse vorliegender qualitativer Marktforschungsergebnisse	47
6.3 Beurteilung der Verfügbarkeit der Rastanlagen.....	50
6.4 Beurteilung der Qualität der Rastmöglichkeiten	54
7. Conclusio	62

Kurzfassung	65
Literaturverzeichnis	66
Abbildungsverzeichnis	68
Tabellenverzeichnis	69
Anhang	70

Abkürzungsverzeichnis

ADAC	Allgemeine Deutsche Automobil-Club e. V.
AK	Arbeiterkammer
ASFINAG	Autobahnen- und Schnellstraßen Finanzierungs- Aktiengesellschaft
BGBI	Bundesgesetzblatt
Bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
BStMG	Bundesstraßen- Mautgesetz
CSI	Customer Satisfaction Index
GIS	Geoinformationssystem
HAFRABA-Vereins	Verein zur Vorbereitung der Autostraße Hansestädte– Frankfurt–Basel
IFES	Institut für empirische Sozialforschung
ISCO	International Standard Classification of Occupations.
LKW	Lastkraftwagen
ÖGB	Österreichischer Gewerkschaftsbund
ÖNACE	nationale Aktivitätsklassifikation
PI	Performance Indikatoren
PKW	Personenkraftwagen
StVO	Straßenverkehrsordnung
W-Lan	Wireless Local Area Network
ZÖIAV	Zeitschrift des österreichischen Ingenieur- und Architekten- Vereins

1. Einleitung

Das Sich-Ausrasten nach längeren Fahrten mit einem Kraftfahrzeug im hochrangigen österreichischen Straßennetz ist ein notwendiges Bedürfnis der Fahrer/innen. *"1936 Tausend Kilometer sind erstellt! (...) und die Autofahrer und ihre Fahrzeuge möchten versorgt werden. Mit dem Anwachsen des Autobahnnetzes tauchte ein neues Problem auf: Wie sollten die Verkehrsteilnehmer unterwegs zu Treibstoff und Proviant gelangen, ohne die Schnellstraße zu verlassen? Sie verloren viel Zeit auf holprigen Landstraßen, wenn sie einen Gasthof oder eine Benzinpumpe suchen mußten. (...) Diese sogenannten "Betriebsanlagen" hatten zwei Aufgaben zu erfüllen: Sie sollten technische Hilfe für die Fahrzeuge anbieten, sie sollten aber auch gastronomische und hygienische Bedürfnisse der Reisenden befriedigen. (...)"* (Ralph Johannes, Gerhard Wölki (2005): Die Autobahn und ihre Rastanlagen-Geschichte und Architektur, Michael Imhof Verlag GmbH, Petersberg, Seite 16)

Im privaten Reiseverkehr werden diese Rastpausen individuell geplant und eingehalten. Es existiert aber in allen europäischen Staaten auch eine geregelte Verpflichtung für alle Berufsfahrer/innen gesetzlich genau vorgeschriebene Ruhezeiten und Fahrpausen einzuhalten, um die allgemeine Verkehrssicherheit möglichst zu erhöhen. Für alle diese Anforderungen sind Rastmöglichkeiten notwendig.

Wie sich die Rahmenbedingungen auf diesen Rastmöglichkeiten auf Österreichs Autobahnen und Schnellstraßen darstellen und wie sie von den Nutzer/innen beurteilt und gewünscht werden, ist Gegenstand dieser Studie.

Es soll der Frage nachgegangen werden, ob Diskrepanzen zwischen den Vorstellungen und Bedürfnissen der Straßen-Nutzer/innen und den Straßen- und Raststationsbetreibern bestehen.

Es wird zu beurteilen sein, welche die wichtigsten Standortfaktoren für Rastmöglichkeiten auf hochrangigen Straßennetzen sind, um sowohl zu privatwirtschaftlichem als auch volkswirtschaftlichem Erfolg zu führen.

Die genaue Definition der Zielgruppe in dieser Studie, alle Nutzer und Nutzerinnen der Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich, ist sehr schwierig, weil sich die Zielgruppe sehr heterogen darstellt. Autobahnen und Schnellstraßen werden auch aus sehr verschiedenen Motiven, beruflich oder privat, genutzt. Daraus resultieren ganz unterschiedliche Bedürfnisse und Wahrnehmungen. Da auch wegen der soziokulturellen Verschiedenheiten dieser großen Zielgruppe eine Befragung einer repräsentativen Teilzielgruppe den Rahmen dieser Masterthese sprengen würde,

wird auf drei bereits durchgeführte empirische Forschungen zurückgegriffen. Die Befragungen dieser drei Forschungsansätze decken gemeinsam die Zielgruppe in dieser vorgelegten Studie ab:

„Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“.

Diese empirische Umfrage, die von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien im Jahr 2012 durchgeführt wurde, legt den beobachtenden Schwerpunkt der Untersuchung auf die Berufslenker/innen, die das hochrangige Straßennetz benützen.

„Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“.

Die zweite Befragung durchgeführt durch das IFES- Institut für empirische Sozialforschung im Jahr 2012, gibt einen Überblick über die allgemeine Zufriedenheit aller Zielgruppen an Rastplätzen und Raststationen auf dem österreichischen hochrangigen Straßennetz.

„Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“,

ist eine telefonische Befragung von Benutzer/innen der Autobahnen und Schnellstraßen aus Österreich sowie aus den grenznahen Ländern Deutschland, Italien, Polen, Tschechische Republik und Ungarn. Diese dritte Studie wurde im Juni / Juli 2009 vom Nielsen Institut durchgeführt. Das Nielsen Institut hat im Auftrag des Autobahnbetreibers ASFINAG detaillierte Fragen gestellt, um herauszufinden, welche Auswahlkriterien für die Besucher/innen von Raststationen von Bedeutung sind.

Ergänzt werden diese empirischen Befragungsstudien durch einen qualitativen Ansatz mit Experteninterviews. In diesem Teil der Thesis werden Experten aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, Verantwortliche aus der Mineralölbranche und Repräsentanten der Raststationsbetreiber zu ihren Einschätzungen zur aktuellen Situation der Rastmöglichkeiten im hochrangigen österreichischen Straßennetz befragt.

Für den Autobahnbetreiber ASFINAG hat Herr Dipl.-Ing. Diethard Trummer, der im Unternehmen für die Projektkoordination der Raststationen zuständig ist, die Fragen bei einem persönlichen Gespräch am 08. Februar 2013 beantwortet.

Herr Mag. Franz Groißenberger, Geschäftsführer der Rosenberger Restaurant GmbH, hat am 20. Februar 2013 eine schriftliche Stellungnahme zur Situation der Raststationsbetreiber abgegeben.

Herr Mag. Wolfgang Hofman, Asset & HSSE Manager bei BP Austria und Herr Mag. Florian Norz, Projektentwickler und Asset Manager bei Eni Austria GmbH haben ihre Beiträge zur Situation der Mineralölbranche ebenfalls schriftlich am 25. Februar 2013 geleistet.

2. Historischer Rückblick

Die Geschichte der Autobahnen in Österreich beginnt 1926 mit der Planung einzelner Autobahn-Köpfe nach dem Vorbild der Nachbarn in Italien. Es sollte eine freifinanzierte Autobahn mit Mauteinnahmen auf der Strecke zwischen Wien und dem Semmering sein, mit der die Regierung der Ersten Republik erhoffte, dass *„...dadurch (wird) das Alpengebiet viel näher an Wien herangerückt (wird) und ohne von der Fahrt ermüdet zu sein, (kann) sich der Fahrer ab Gloggnitz den Naturschönheiten widmen (kann) [...] Daß sich auch für den Lastautotransport, der schon jetzt sehr stark ist, ganz neue Perspektiven eröffnen, braucht nicht erst erwähnt zu werden.“* (Merth Bernhard, Das Projekt einer Autostraße Wien-Semmering, in: Zeitschrift des österreichischen Ingenieur- und Architekten-Vereins (ZÖIAV) 1926, Heft 47/48, Seite 465)

Allerdings wurde das Projekt nie realisiert. Auch weitere Entwürfe, wie zum Beispiel von Leopold Oerley, Ordinarius für Straßenbau an der Technischen Hochschule Wien oder von Gustav Kaftan, Pressereferent des HAFRABA-Vereins (Verein zur Vorbereitung der Autostraße Hansestädte–Frankfurt–Basel), konnten nicht gebaut werden.

Erst 1938 nach dem sogenannten „Anschluss“ Österreichs an das Deutsche Reich wurden die Pläne eines Autobahnbaues konkret. *„...Nun ging es Schlag auf Schlag. Am 20. März, nur acht Tage nach dem Einmarsch deutscher Truppen in Österreich, wurde die erste Bauabteilung in Linz eingerichtet. Mit 25. März 1938 wurde das Reichsautobahnrecht in Österreich eingeführt. Am 26. März verkündete Göring in seiner berühmten Rede am Wiener Nordwestbahnhof das „Aufbauprogramm“ für Österreich, das unter anderem den Bau von 1100 km Reichsautobahnen vorsah. Und am 7. April folgte der Spatenstich am Walserberg bei Salzburg...“* (Bernd Kreuzer, Das Autobahnnetz in Österreich 30 Jahre ASFINAG, Wien 2012, Seite 12)

Die Streckenführung sollte Ostösterreich mit Deutschland verbinden, eine Trasse von Salzburg über Linz nach Wien war geplant. Der weitere Verlauf des Zweiten Weltkrieges brachte Anfang 1942 jedoch den Autobahnbau zum Stillstand.

Neue Initiativen zum Ausbau der Autobahn in Österreich wurden von der Zweiten Republik gesetzt. *„1953 wurde das Projekt einer österreichischen Autobahn zwischen Wien und Salzburg offiziell: Bundeskanzler Julius Raab stellte es im Jänner der Öffentlichkeit vor. Damit trat das Autobahnprojekt in eine neue Phase, jene der Realisierung.“* (Bernd Kreuzer, Das Autobahnnetz in Österreich 30 Jahre ASFINAG, Wien 2012, Seite 17). In den folgenden Jahren bis heute wurden dann

die Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich zügig unter staatlicher Federführung ausgebaut. Im Jahr 1997 wurde die ASFINAG (Autobahnen- und Schnellstraßen-Finanzierungs-Aktiengesellschaft) als Planungs-, Errichtungs- und Finanzierungsgesellschaft gegründet, sie wird auf Basis des ASFINAG-Ermächtigungsgesetzes, zuständig für alle Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich. *„Damit erwarb die ASFINAG das Recht zur Einhebung von Mauten und Benützungsgebühren entsprechend den Bestimmungen des Bundesstraßenfinanzierungsgesetzes (nunmehr Bundesstraßen-Mautgesetz) und sonstigen gesetzlich festgelegten Mauten und Benützungsgebühren – die Geburtsstunde der Vignette für Pkw rückte nahe. Diese wurde schließlich im Jahr 1997 eingeführt.“* (Bernhard Dabsch, Florian Kubin, Martin Pöcheim, Das Autobahnnetz in Österreich 30 Jahre ASFINAG, Wien 2012, Seite 122). Seit 2004 wird eine Kilometer abhängige Maut, die mit der sogenannten „Go Box“ im LKW oder Bus abgerechnet wird, von der ASFINAG eingehoben.

Aus diesen gesetzlich grundgelegten Rechten und Verpflichtungen der Betreibergesellschaft der österreichischen Autobahnen und Schnellstraßen, ergibt sich auch die Notwendigkeit, neben der entsprechenden Bereitstellung von Verkehrsflächen für den fließenden Verkehr genügend Flächen für den ruhenden Verkehr, Rastmöglichkeiten, zu planen und anzubieten.

3. Formen der Rastmöglichkeiten auf Österreichs hochrangigem Straßennetz

Die Rastmöglichkeiten auf österreichischen Schnellstraßen und Autobahnen passen sich den laufend ändernden Bedürfnissen der Nutzer/innen an.

Das Angebot veränderte sich im Laufe der Jahre deutlich. Die einfachen Parkplätze der Autobahnen und Schnellstraßen der Frühzeit in den 1960er Jahren wurden bis heute zu Rastplätzen mit diversen Freizeitangeboten und zu Raststationen mit erweiterten zusätzlichen Serviceangeboten ausgebaut..

Im hochrangigen Straßennetz Österreichs werden derzeit drei verschiedene Formen von Rastmöglichkeiten zur Verfügung gestellt:

Parkplätze – Rastplätze – Raststationen



Quelle: ASFINAG

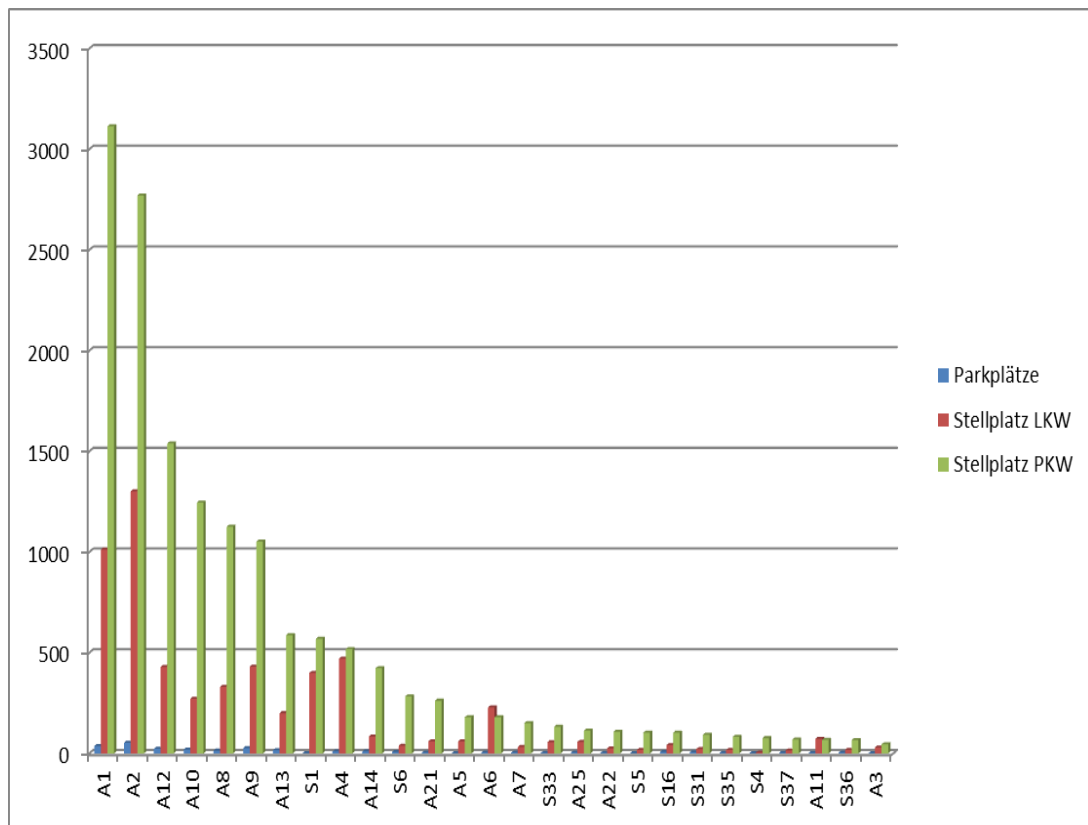
Abbildung 1: Verkehrsschilder: Parkplatz, Rastplatz, Raststation

3.1 Parkplatz

Der Parkplatz ist eine Parkfläche mit direkter Zufahrtsmöglichkeit von der Autobahn oder Schnellstraße mit einfachster Ausstattung (teilweise WC und Beleuchtung), die direkt vom Autobahnbetreiber ASFINAG zur Verfügung gestellt wird.

Der Parkplatz wird sukzessive im hochrangigen Straßennetz durch erweiterte Rastmöglichkeiten ersetzt. Ende 2012 gab es noch 128 Parkplätze im österreichischen Autobahn- und Schnellstraßennetz (siehe Liste der Parkplätze Anhang 1)

Die Parkplätze sind am gesamten Straßennetz verteilt. Die größte Anzahl an PKW- und LKW- Stellplätzen befinden sich auf der A1 Westautobahn mit 1.013 LKW- Stellplätzen und 3.114 PKW- Stellplätzen, sowie auf der A2 Südbahnhof mit 1.302 LKW- Stellplätzen und 2.771 PKW- Stellplätzen (siehe Abbildung 2), den zwei längsten Autobahnen in Österreich.



Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG Anhang 1

Abbildung 2: Anzahl der Parkplätze mit LKW- und PKW Stellplätzen

3.2 Rastplatz

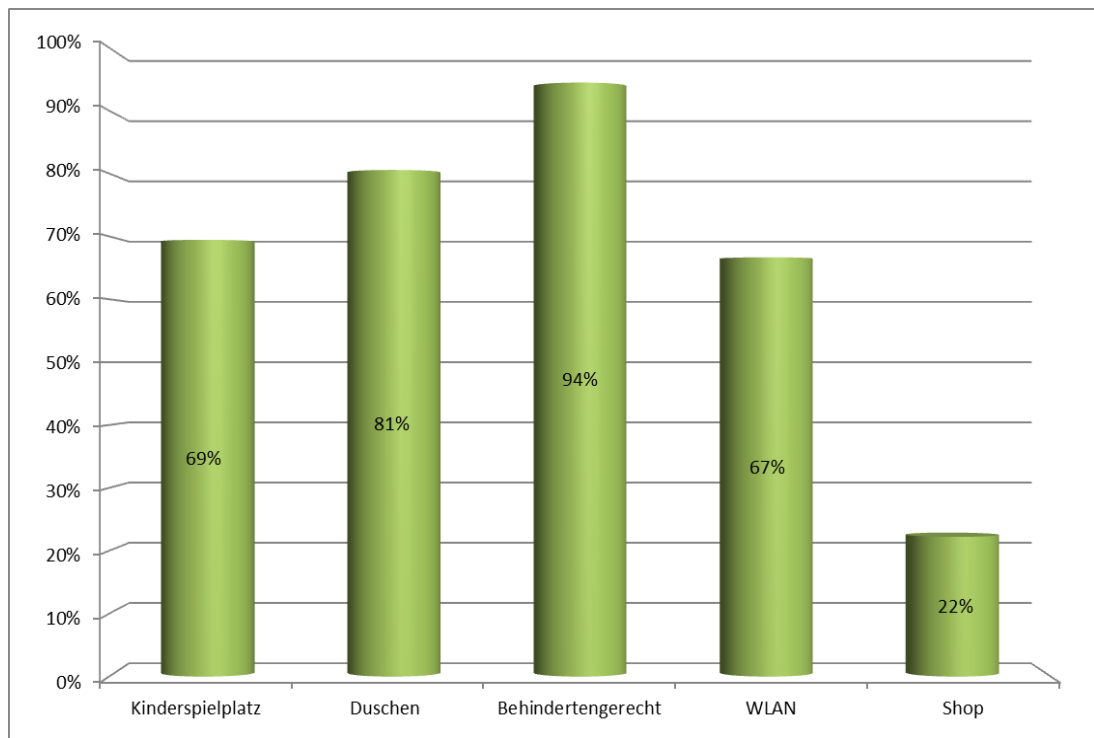
Ein Rastplatz ist eine Parkfläche mit direkter Zufahrtsmöglichkeit von der Autobahn oder Schnellstraße mit erweiterter Ausstattung, der direkt vom Autobahnbetreiber ASFINAG zur Verfügung gestellt wird. Er ist aufgeteilt in LKW- Stellplätze, PKW- Stellplätze, das Rastplatzgebäude und einem Erholungsbereich.

Die einheitliche Optik der Ausstattung und Präsentation der Rastplätze bietet einen Wiedererkennungseffekt, der die Orientierung für die Reisenden erleichtern soll und gleichzeitig der ASFINAG über das einheitliche Corporate Design öffentliche Imagepflege ermöglicht.

Die derzeitige Ausstattung ist eine zeitgemäße Anpassung an die Bedürfnisse und Ansprüche der Reisenden. Die Rastplätze sind mit mehreren Videokameras zur Überwachung des Geländes ausgestattet und bei Dunkelheit gut ausgeleuchtet. Alarntaster am gesamten Gelände sowie Notrufsäulen mit Sprechkontakt zur Überwachungszentrale sorgen für individuelle Sicherheit.

- Die Rastplätze sind mit Getränke- und Snackautomaten ausgestattet, auf einigen Rastplätzen auch mit kleinen Geschäften mit Backstuben- und einem Kaffeehausbereich, die sieben Tage in der Woche geöffnet sind.
- Auf Präsentationswänden und in Glasvitrinen wird der Reisende über regionale Besonderheiten wie Sehenswürdigkeiten, Ausflugsziele in der Region oder über aktuelle Bauvorhaben der ASFINAG, die im Nahbereich durchgeführt werden, informiert.
- In der Rastplatzgebäudezeile befinden sich Sanitäreinrichtungen mit Damen- Herren- und Behindertentoiletten sowie Duschen mit Warm- und Kaltwasser. Damen – und Herrentoiletten verfügen auch über einen Wickeltisch.
- Der Erholungsbereich ist begrünt und bietet zusätzliche Sitzmöglichkeiten und zum Teil auch Spielplätze und gratis verfügbare Trinkwasserbrunnen.
- Einige Rastplätze verfügen über einen kostenlosen Internet W-Lan Zugang
- Einige Rastplätze sind als LKW- Schwerpunktrastplätze ausgebildet, die über mehr LKW- Parkplätze verfügen, um den regionalen Bedarf zu befriedigen. (siehe Pkt 5.)

"Der stark gestiegene LKW-Verkehr hat dazu geführt, dass die bestehenden LKW-Stellplätze auf den österreichischen Autobahnen und Schnellstraßen vielfach überlastet sind. Für die LKW-Lenker ist es nachts schwierig, einen sicheren und erholsamen Schlafplatz zu finden. Dies betrifft die Stellplätze auf den (kleinen) Parkplätzen ebenso wie an Rastplätzen und Raststätten." (Deußner, Reinhold :LKW-Stellplatzbedarf im hochrangigen österreichischen Straßennetz, Wien : Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 2010, Seite 1)

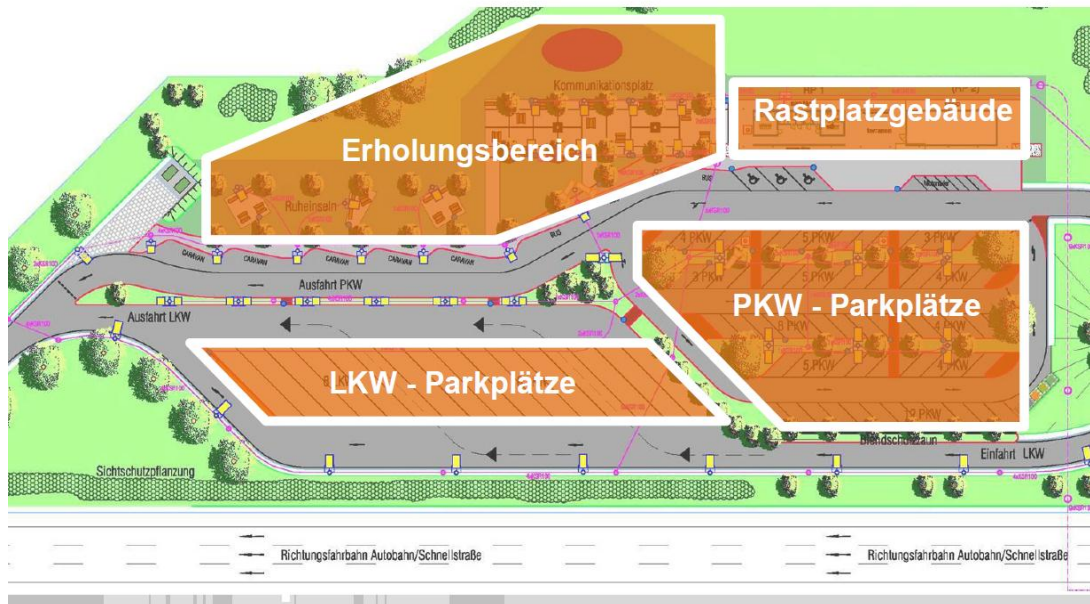


Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG Anhang 2

Abbildung 3: Ausstattung an Rastplätzen

Die Rastplätze zeigen überwiegend eine einheitliche Ausstattung. So sind 94 Prozent der Rastplätze behindertengerecht ausgestattet, 80 Prozent verfügen über eine Duschköglichkeit, 69 Prozent haben einen Kinderspielplatz und Internet WLAN ist auf 67 Prozent der Rastplätze vorhanden. Jedoch Shops gibt es nur auf 22 Prozent der Rastplätze. Diethard Trummer, Projektkoordinator der ASFINAG, begründet diese Entscheidung und meint dazu: *„Nicht viele Rastplätze sind für Shops geeignet beziehungsweise wären sie eine Konkurrenz für die Raststationen am Netz. Wir versuchen auf den Rastplätzen den Kunden mittels Automaten zu versorgen.“* (Diethard Trummer, ASFINAG, Interview am 08. Februar 2013)

Die neuen Rastplätze



Quelle: ASFINAG

Abbildung 4: Grundrissplan Rastplätze

PKW Stellplätze

Behindertensstellplätze
 Motorradparkplätze
 Caravan-Stellplätze
 Bus-Parkplätze

LKW Stellplätze

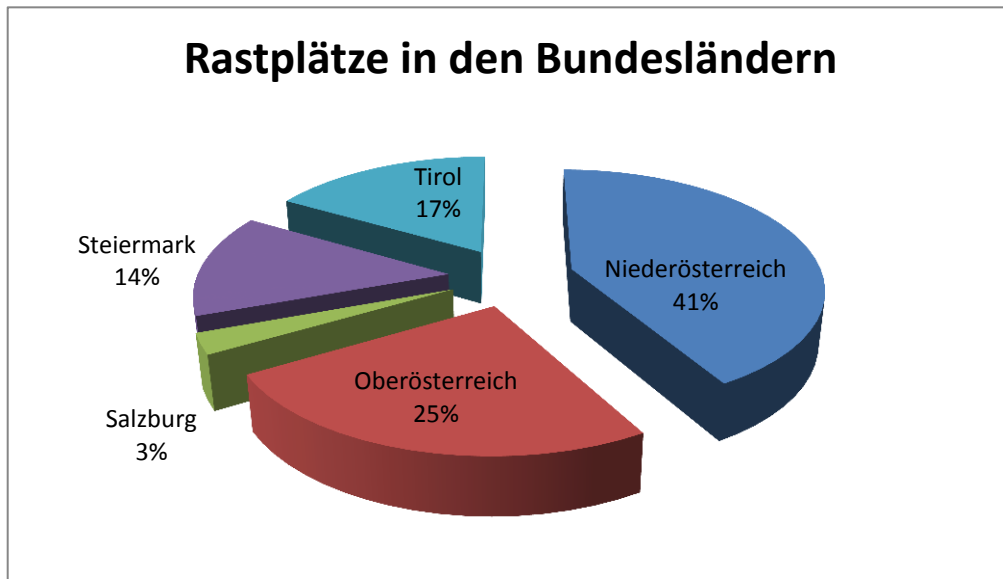
Rastplatzgebäude

Getränke- und Snackautomaten
 Einige Rastplätze mit Shops
 Aufenthaltsbereich unter Dach
 Sanitäreinrichtungen (Herren- und Damentoilette, Behindertentoilette, Duschen)

Erholungsbereich

Sitzgelegenheiten mit Tischen
 Teilweise mit Spielplatz und
 Trinkwasserbrunnen, Grünflächen

Derzeit sind am Netz der ASFINAG 36 Rastplätze in Betrieb, 40 weitere sind bis zum Jahr 2020 geplant. (ASFINAG) (Siehe Anhang 2)



Quelle: Selbsterstellte Daten ASFANAG Anhang 2

Abbildung 5: Aufteilung der Rastplätze in den Bundesländern

Von den 36 Rastplätzen der ASFANAG befinden sich derzeit mehr als die Hälfte in den Bundesländern Niederösterreich und Oberösterreich. Es fällt auf, dass in Kärnten, Vorarlberg, Burgenland und Wien bisher keine Rastplätze durch die ASFANAG errichtet wurden.

3.3 Raststation

Eine Raststation ist eine Parkfläche mit direkter Zufahrtsmöglichkeit von der Autobahn oder Schnellstraße mit erweiterter Ausstattung, mit Tankstelle und Gaststätte.

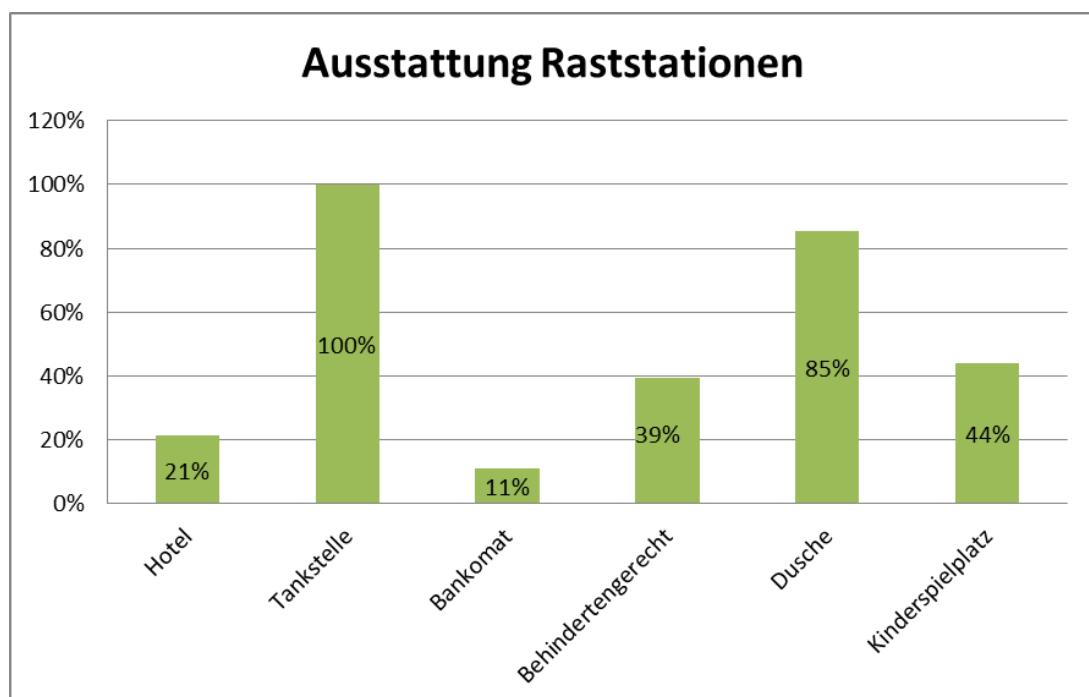
Die Raststationsbetreiber sind Baurechtsnehmer. Die Rahmenbedingungen für die Baurechtsnehmer werden von der ASFANAG vorgeschrieben.

Im Vorfeld eines neuen Standortes für eine Raststation wird eine öffentliche Interessentensuche durchgeführt, die bereits Mindestkriterien, vor allem hinsichtlich Stellplatzanzahl (PKW, LKW, Bus, behindertengerechte Parkplätze) und dem Raststationsangebot (Zapfsäulenanzahl der Tankstelle, Sitzplatzanzahl im Restaurant etc.) beinhalten, um sowohl die Verfügbarkeit des Angebotes wie auch die Sicherheit und Flüssigkeit des Verkehrs zu gewährleisten. So werden z.B. die Betriebspflicht der Tankanlagen rund um die Uhr, eine möglichst bequeme Zugänglichkeit auch für Behinderte vertraglich vereinbart. Dazu kommen noch die Vereinbarungen betreffend der baulichen Erhaltung, wie z.B. die Beschilderungen

und Markierungen, und der betrieblichen Erhaltung, wie z.B. die Schneeräumung und Abfallbeseitigung. Alle diese Maßnahmen und Vereinbarungen zur Erhaltung der Bestandsflächen zwischen den Baurechtsnehmern und der ASFINAG sind zweckdienlich um die Verfügbarkeit, Flüssigkeit und Sicherheit der betrieblichen Abwicklung in den Raststationen zu gewährleisten.

Die Baurechtsnehmer gestalten das Angebot und die Ausstattung ihrer Raststationen individuell. So existieren momentan neben Gaststätten auch fallweise Hotelbetriebe oder Fast-Food Restaurants. Es gibt diverse Einkaufsmöglichkeiten mit einem unterschiedlichen Warenangebot oder die speziellen LKW-Center, mit ihrem gruppenspezifischen Angebot.

„(...) Als Dienstleister rund um die Autobahnen haben vor allem die Raststätten als weiteres Geschäftsfeld die Hotellerie und den Bereich des Tagungsgeschäfts für sich entdeckt, so dass sich entlang der Autobahn zahlreiche Übernachtungsmöglichkeiten in Autobahnhotels, -motels und anderen Beherbergungsbetrieben für die Reisenden befinden“, (Walter Freyer: Tourismus: Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie, 8. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München (2006), Seite 175)

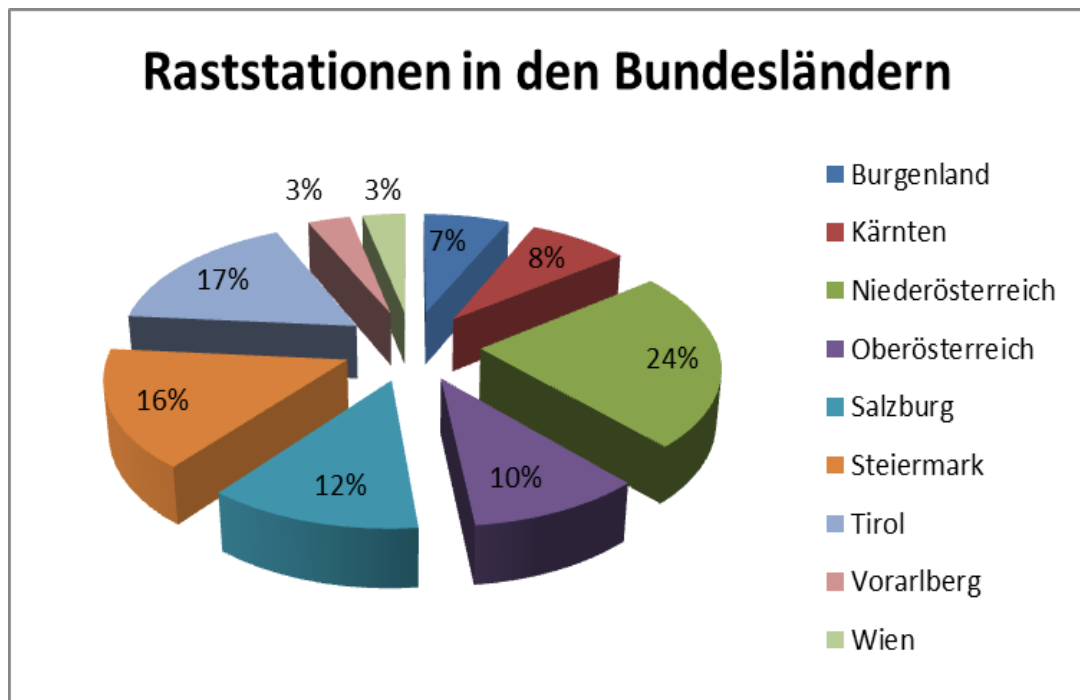


Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG Anhang 3

Abbildung 6: Ausstattung an Raststationen

Ende 2012 befinden sich 89 Raststationen am Bestandsnetz der ASFINAG (siehe Anhang 3). Alle Raststationen verfügen über eine Tankstelle. Für die Bequemlichkeit der Fahrer/innen und Beifahrer/innen sind vor allem Angebote mit Erholungsaspekt vorhanden. So haben 85 Prozent der Raststation eine Duschkmöglichkeit und 44 Prozent einen Kinderspielplatz. Zunehmend wird auch auf eine behindertengerechte Ausstattung ein Augenmerk gelegt, 39 Prozent der Raststationen sind behindertengerecht ausgestattet und barrierefrei. 11 Prozent verfügen auch über einen Bankomaten und 21 Prozent haben ein Hotel angeschlossen.

Raststationen der ASFINAG gibt es am gesamten hochrangigen Straßennetz in allen Bundesländern anteilig etwa gleich verteilt.

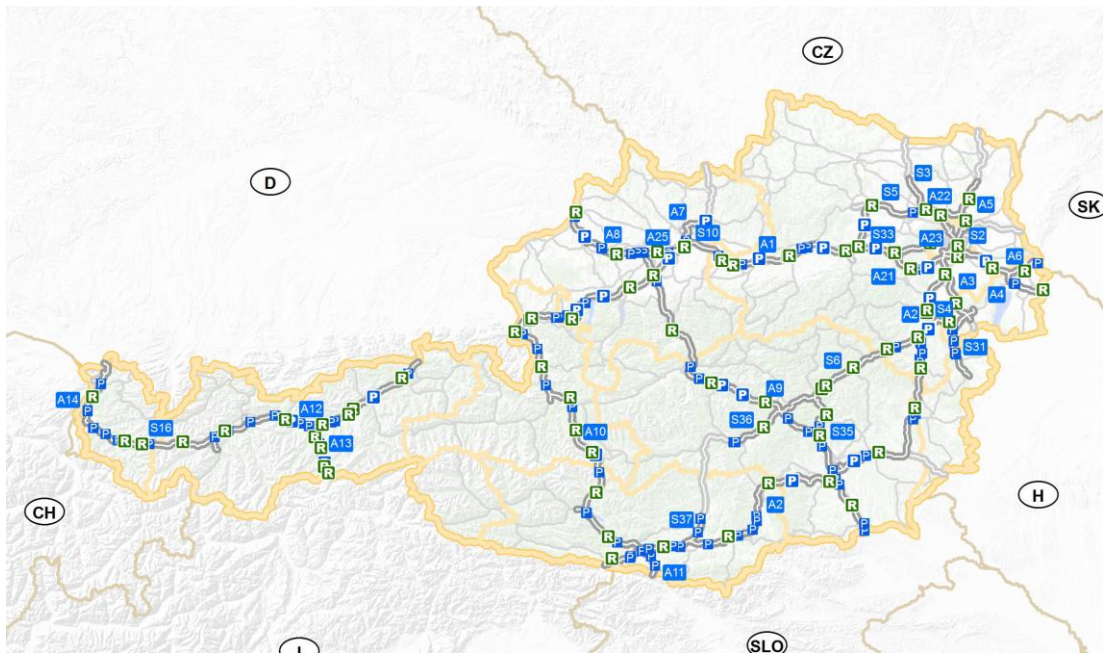


Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG Anhang 3

Abbildung 7: Aufteilung der Raststationen in den Bundesländern

Die Anzahl der Raststationen sind in ganz Österreich sehr homogen verteilt. Im größten Bundesland Österreichs, Niederösterreich, sind mit 24 Prozent auch die meisten Raststationen. Die 2 territorial kleinsten Bundesländer, Wien und Vorarlberg, sind mit jeweils 3 Prozent die Bundesländer mit den wenigsten Raststationen.

➤ **Aktuelle Standorte der Rastmöglichkeiten (Stand 2012)**



Quelle: ASFINAG- GIS

Abbildung 8: Plan der Standorte der Rastmöglichkeiten

4. Internationaler Vergleich

Die Situation und der Standard der Rastmöglichkeiten an Österreichs Autobahnen und Schnellstraßen stehen bei grenzübergreifenden Fahrer/innen im unmittelbaren Vergleich und in Konkurrenz mit den Nachbarländern Deutschland, Tschechische Republik, Slowakische Republik, Ungarn, Slowenien, Italien, Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein.

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Bundesrepublik Deutschland**

In der Bundesrepublik Deutschland werden ähnlich wie auch in Österreich die bewirtschafteten Rastmöglichkeiten neben den Autobahnen von Pächtern gebaut und betrieben.

„Private Unternehmen können Nebenbetriebe (z.B. Tankstellen, Raststätten, Motels, Kioske) an Bundesautobahnen errichten und betreiben. Als Gegenleistung für das Betriebsrecht haben sie seit dem 1. Juli 1997 eine Abgabe an den Bund zu zahlen. (...) (BAB-KabgV).“ (BAG (Bundesamt für Güterverkehr) -Geschäftsbericht 2011 - Erscheinungsdatum 13.08.2012)

Wie auch in Österreich sind die Verträge mit den Betreibern zeitlich befristet und müssen im Vergaberecht ausgeschrieben werden.

„Zurzeit sind insgesamt zehn Konzessionsinhaber abgabepflichtig, wobei die Autobahn Tank & Rast GmbH & Co. KG mit ihrer Tochtergesellschaft Ostdeutsche Autobahntankstellengesellschaft mbH allein über 720 Betriebe verfügt. Hinzu kommen 28 Gestattungsbetriebe. Sie liegen an Straßen, die nach Ausbau durch Aufstufung (Widmung) zu Bundesautobahnen wurden. (...) (BAG (Bundesamt für Güterverkehr) -Geschäftsbericht 2011 - Erscheinungsdatum 13.08.2012)

Neben den bewirtschafteten Rastmöglichkeiten am Deutschen Autobahnnetz, die den österreichischen Raststationen ähnlich sind, werden weniger ausgestattete und unbewirtschaftete Parkplätze, zum Teil mit Toilettenanlagen, als Rastmöglichkeiten auf deutschen Autobahnen angeboten.

Eine Besonderheit in Deutschland sind die Autohöfe, die keine direkte Zufahrt von der Autobahn besitzen.

Autohöfe gleichen zwar in ihrem Service-Angebot den Raststationen und sind über eine Autobahn- Anschlussstelle erreichbar. In der Straßenverkehrsordnung VwV-StVo zu Zeichen 448.1 Autohof sind die Voraussetzungen geregelt:

1 I. Die Abmessung des Zeichens beträgt 2,0 m x 2,8 m.

2 II. Zeichen 448.1 ist nur anzuordnen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Der Autohof ist höchstens 1 km von der Anschlussstelle entfernt.

2. Die Straßenverbindung ist für den Schwerverkehr baulich und unter Berücksichtigung der Anliegerinteressen Dritter geeignet.

3. Der Autohof ist ganzjährig und ganztags (24 h) geöffnet.

4. Es sind mindestens 50 LKW-Stellplätze an schwach frequentierten (DTV bis 50 000 Kfz) und 100 Lkw-Stellplätze an stärker frequentierten Autobahnen vorhanden. Pkw-Stellplätze sind davon getrennt ausgewiesen.

5. Tankmöglichkeit besteht rund um die Uhr; für Fahrzeugreparaturen werden wenigstens Fachwerkstätten und Servicedienste vermittelt.

6. Von 11 bis 22 Uhr wird ein umfassendes Speiseangebot, außerhalb dieser Zeit werden Getränke und Imbiss angeboten.

7. Sanitäre Einrichtungen sind sowohl für Behinderte als auch für die besonderen Bedürfnisse des Fahrpersonals vorhanden. (...)

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Tschechische Republik**

In der Tschechischen Republik werden die Autobahnen vom Betreiber der „Road and Motorway Directorate of the Czech Republic (RSD CR)“ betreut.

Es gibt sowohl bewirtschaftete Rastmöglichkeiten mit Gastronomie und Tankstellen sowie unbewirtschaftete Parkplätze, die fallweise Sanitäreinrichtungen aufweisen. Derzeit sind die Raststätten in staatlichem Besitz. Es gibt aber Überlegung, das zu ändern, wie die Tageszeitung "Hospodarske noviny" berichtet: „...Das tschechische Verkehrsministerium will in den nächsten Jahren nach dem Beispiel Deutschlands alle 45 Autobahn-Raststätten des Landes zum Verkauf an private Betreiber

anbieten. Das geht aus dem Strategiepapier des Ministeriums hervor, das sich mit der Verkehrsentwicklung bis 2025 befasst. Das Ministerium verspricht sich von dem Verkauf der Raststätten eine Verbesserung der Qualität. Derzeit tragen die Pächter gemeinsam mit der staatlichen Autobahnen- und Straßenverwaltung (RSD) die Verantwortung dafür. Die Pächter haben aber kein Interesse daran, in die Raststätten zu investieren, weil sie ihnen nicht gehören. Das könnte sich durch den Verkauf ändern, es könnten z.B. neue Lkw-Parkplätze entstehen, erklärte der Sprecher des Verkehrsministeriums in Prag, Martin Novak.“

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Slowakische Republik**

In der Slowakischen Republik werden die Autobahnen vom Betreiber der „Národná diaľničná spoločnosť, a. s.“ betreut. Am Netz sind derzeit 26 Raststationen mit unterschiedlichen Ausstattungen wie zum Beispiel Restaurants, Motels oder Fast Food Restaurants sowie 17 Tankstellen.

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Ungarn**

In Ungarn werden die Autobahnen vom staatlichen Betreiber „Állami Autópálya Kezelő Zrt“ betreut. Am Netz gibt es neben zahlreichen Parkplätzen mit teilweise installierten Toilettenanlagen und fallweise vorhandenen Tankstellen auch 9 Raststationen mit Restaurants.

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Slowenien**

In Slowenien werden die Autobahnen von dem staatlichen Betreiber „DARS Družba za avtoceste v Republiki Sloveniji“ betrieben. Das slowenische Netz bietet 59 Rastmöglichkeiten, davon sind 11 Parkplätze mit teilweise vorhandenen Toilettenanlagen. Die restlichen 48 Rastmöglichkeiten bieten den FahrerInnen unterschiedlich erweiterte Ausstattung, wie zum Beispiel Restaurants, Shops oder Tankstellen.

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Italien**

In Italien wird der Großteil der Autobahnen von konzessionierten Betreibergesellschaften verwaltet und nur ein kleiner Teil von der staatlichen Betreibergesellschaft „Azienda Nazionale Autonoma delle Strade (ANAS S.p.A.)“ Das italienische Netz bietet 216 Rastmöglichkeiten. Neben den bewirtschafteten Raststätten und Tankstellen gibt es auch unbewirtschaftete Rastmöglichkeiten, wie zum Beispiel Parkplätze mit zum Teil vorhandenen Toilettenanlagen oder Picknick-Plätzen.

➤ **Rastmöglichkeiten auf dem hochrangigen Straßennetz in Österreichs Nachbarländern : Schweiz und Fürstentum Liechtenstein**

Das Fürstentum Liechtenstein besitzt keine Autobahn und somit auch keine Rastmöglichkeiten an der Autobahn.

In der Schweiz werden die Autobahnen und die schweizerischen Nationalstraßen in von der „ASTRA“, dem Bundesamt für Straßen betrieben. Das Schweizer hochrangige Straßennetz bietet den Fahrer/innen 51 bewirtschaftete Raststätten sowie Parkplätze mit teilweise vorhandenen Toilettenanlagen und Tankstellen.

➤ **Vergleichsstudien zu europäischen Rastmöglichkeiten**

ADAC-Test

Seit 12 Jahren testen die Automobilclubs in Europa unter der Projektleitung des ADAC 65 Raststätten und Autohöfe in 13 europäischen Ländern. Der Qualitätstest wird durch das Testinstitut „Knapp quality solutions“ jährlich durchgeführt.

„Grundlage des Tests waren die Bedürfnisse einer vierköpfigen Familie, bestehend aus zwei Erwachsenen und zwei Kindern, eines davon ein Kleinkind. Sie reist mit dem Pkw, will schnell, gut und preiswert essen und trinken und bevorzugt ein Self-Service-Restaurant. Das Baby muss gewickelt werden. Die Familie freut sich über einen attraktiven Kinderspielplatz im Außenbereich sowie eine Kinderspielecke und besondere Erholungsangebote wie zum Beispiel einen Massagesessel im Innenbereich. Außerdem sollen im Shop ein paar Kleinigkeiten für die Reise

eingekauft werden.“ (ADAC Test 2012- 65 Rastanlagen an europäischen Reiserouten) .

Die einheitliche Ausgangssituation soll eine Vergleichbarkeit und eine Wertung möglich machen. Ausgewählte Testpersonen haben vor Ort die Raststätten getestet.

„Die Experten waren zwischen dem 16. Januar und dem 8. Februar 2012 vor Ort und arbeiteten eine umfangreiche Checkliste ab. Jede Anlage wurde zwei Mal an unterschiedlichen Tagen ohne vorherige Anmeldung bei den Betreibern von verschiedenen Testern geprüft. Das sehr aufwändige Prinzip des Doppeltests verhindert Zufallsergebnisse, die ein einmaliger Besuch ergeben könnte, und gibt damit das Leistungsvermögen einer Rastanlage so objektiv wie möglich wieder.“ (ADAC Test 2012- 65 Rastanlagen an europäischen Reiserouten) .

Die Tester/innen hatten genaue Anweisungen sowohl in der Wahl der Speisen, in der Auswahl der Produkte die im Shop gekauft werden sollten sowie zu den Hygieneprüfungen in den Sanitäranlagen.

Bei Tests von Speisen ist der jeweils individuelle Geschmack in der Testauswertung zu berücksichtigen. Es ist genau zu definieren, unter welchen Kriterien, wie zum Beispiel der Garzustand, eine Speise als gut anzusehen ist. Aber eine gewisse Restunschärfe der Beurteilung bleibt. Daher wurde im ADAC geführten Test auch jede Raststätte 2 Mal von unterschiedlichen Personen getestet. Die Testpersonen hatten 5 Beurteilungsmöglichkeiten: sehr gut, gut, ausreichend, mangelhaft, sehr mangelhaft. (ADAC Test 2012- 65 Rastanlagen an europäischen Reiserouten)

In der Zusammenfassung der vergleichenden Studie ist das qualitätsbezogene Ergebnis für die österreichischen Raststationen sehr gut. Beim ADAC Test vor Ort schneiden die Rastmöglichkeiten am hochrangigen österreichischen Straßennetz sehr positiv ab. Im ADAC geführten Test wird im Studienergebnis 2012 darauf verwiesen, dass in Österreich auf 7 Raststätten getestet wurde *„... und sieben Mal gab es die Wertung gut für die Alpenrepublik, Platz 1 im europäischen Vergleich für Wörthersee und Platz 2 für Guntramsdorf inbegriffen...“* (vgl. ADAC Test 2012- 65 Rastanlagen an europäischen Reiserouten)

Im weiteren Verlauf der Masterthesis wird die vergleichende Studie des ADAC nicht mehr berücksichtigt, da der Schwerpunkt im internationalen Vergleich liegt und die Erfolgsfaktoren nicht erforscht werden sondern in der Befragung vorgegeben sind.

5 . Zielgruppenanalyse

In der Straßenverkehrsordnung 1960 ist die Benutzung der Autobahnen in Österreich geregelt und somit auch eine Zielgruppendefinition für den Großteil der Rastmöglichkeiten am übergeordneten Straßennetz vorgegeben.

§ 46. *Autobahnen.*

(1) Autobahnen dürfen nur mit Kraftfahrzeugen benützt werden, die eine Bauartgeschwindigkeit von mindestens 60 km/h aufweisen und mit denen diese Geschwindigkeit überschritten werden darf; dies gilt nicht für Fahrzeuge des Straßendienstes. Jeder andere Verkehr, insbesondere der Fußgängerverkehr, der Verkehr mit Fahrrädern, Motorfahrrädern und Fuhrwerken, der Viehtrieb und das Reiten, ist auf der Autobahn verboten. Im Bereich eines Grenzüberganges darf die Autobahn betreten werden, um Tätigkeiten zu verrichten, die mit der Grenzabfertigung zusammenhängen oder einem vordringlichen Bedürfnis der Straßenbenützer dienen (wie Geldwechsel, Aufsuchen von Informationsstellen u. dgl.); das gleiche gilt für den Bereich einer Mautstelle sinngemäß. (...)

Bundesgesetz vom 6. Juli 1960, mit dem Vorschriften über die Straßenpolizei erlassen werden (Straßenverkehrsordnung 1960 - StVO. 1960).StF: BGBl. Nr. 159/1960 (NR: GP IX RV 22 AB 240 S. 36. BR: S. 163.)

Benützer von Rastanlagen im hochrangigen Straßennetz sind jene Verkehrsteilnehmer, die laut § 46 StVO genannt sind. Einige wenige Ausnahmen gibt es bei jenen Raststationen, bei denen man auch von einer Landesstraße zufahren bzw. hingehen kann.

Neben diesen per Gesetz definierten Lenker/innen sind als Zielgruppe von Rastanlagen auch deren Beifahrer/innen zu definieren, die bei der Wahl der Rastmöglichkeit oftmals eine wichtige und sehr einflussreiche Zielgruppe sind.

"Die Autofahrer (und Mitfahrer) bewegen sich in ihrem Fahrzeug wie auf einem langen Band und legen diese Strecke in möglichst kurzer Zeit zurück."

(Bernhard Stumpfhaus (2011): Kulturlandschaft Autobahn, Verlag W.Kohlhammer, Stuttgart, Seiten 34)

Nach den Bedürfnissen und Ansprüchen der Lenker/innen werden zwei Gruppen unterschieden:

- Berufslenker/innen
- Privatfahrer/innen.

5.1 Berufslenker/innen

Als Berufslenker/innen werden alle Fahrer/innen bezeichnet, die als Zweck der Reise ein berufliches Motiv haben.

Vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH wurde anlässlich der Erhebung des Customer Satisfaction Index (CSI) im Auftrag der ASFINAG im Jahr 2012 eine Kundentypologie erhoben.

Sie wurde anhand von Clusteranalysen rechnerisch ermittelt und folgend definiert:

„Zugehörige zu einer Gruppe sind sich in zahlreichen Eigenschaften möglichst ähnlich und unterscheiden sich in diesen Eigenschaften stark von Zugehörigen zu anderen Gruppen.“

Danach wurde einerseits nach der Art der Nutzung, der Nutzungsintensität und nach dem Typ des Fahrgerätes unterschieden.

Eine weitere Unterscheidung innerhalb der Gruppe der Berufsfahrer/innen wird in dieser Studie zusätzlich nach der Nutzungsfrequenz der Autobahnen dargestellt:

- jährliche km-Leistung 25.000+ Kilometer
- praktisch täglich auf Autobahnen (53% der Jahresleistung)
- hauptsächlich im Berufsverkehr, aber auch am Wochenende
- fährt vorwiegend längere Strecken

und die Berufsfahrer/innen mit gelegentlicher Autobahnnutzung:

- jährliche km-Leistung 15.000-20.000 Kilometer
- mehrmals/Woche auf Autobahnen (37% der Jahresleistung)
- hauptsächlich im Berufsverkehr
- fährt ausschließlich kürzere Strecken

5.1.1 Lastkraftwagenfahrer/innen

Eine der größten und wirtschaftlich wichtigsten Zielgruppen für alle Formen der Rastmöglichkeiten auf hochrangigen Straßen sind Lastkraftwagenfahrer/innen.

Seit 2004 wird über eine Kilometer abhängige Maut, die mit der sogenannten „Go Box“ im LKW abgerechnet wird, der Erhalt und Neubau der Straßen mitfinanziert.

Es erscheint daher auch aus wirtschaftlicher Sicht ein Ziel des Straßenerhalters ASFINAG zu sein, LKW- Fahrer/innen auf Autobahnen oder Schnellstraßen zu halten und sie nicht auf das untergeordnete, nicht bemaute Netz zu

verlieren. Bequeme Rastplätze mit kurzen Wegen sind wesentliche Entscheidungsfaktoren bei der Routenplanung durch Speditions-Unternehmen.

„Für diese Zielgruppe ist daher eine bequeme Rastmöglichkeit direkt am hochrangigen Straßennetz sowohl aus Sicherheitsgründen als auch aus wirtschaftlichen Gründen von entscheidender Bedeutung.“ (Diethard Trummer, Projektkoordinator der ASFINAG, Gespräch vom 08. Februar 2013)

Auch die europäischen und nationalen gesetzlichen Anforderungen beeinflussen die Gestaltung und Planung von Rastmöglichkeiten am übergeordneten Straßennetz für Berufslenker/innen und LKW-Fahrer/innen:

- EG Verordnung 561/2006 „Lenk- und Ruhezeiten“ des Europäischen Parlaments und des Rates die zulässigen Fahrzeiten von Berufsfahrer/innen

Artikel 6

(1) Die tägliche Lenkzeit darf 9 Stunden nicht überschreiten.

Die tägliche Lenkzeit darf jedoch höchstens zweimal in der Woche auf höchstens 10 Stunden verlängert werden.

(2) Die wöchentliche Lenkzeit darf 56 Stunden nicht überschreiten und nicht dazu führen, dass die in der Richtlinie 2002/15/EG festgelegte wöchentliche Höchstarbeitszeit überschritten wird.

(3) Die summierte Gesamtlenkzeit während zweier aufeinander folgender Wochen darf 90 Stunden nicht überschreiten.

(4) Die tägliche und die wöchentliche Lenkzeit umfassen alle Lenkzeiten im Gebiet der Gemeinschaft oder im Hoheitsgebiet von Drittstaaten.

(.....)

Artikel 7

Nach einer Lenkdauer von viereinhalb Stunden hat ein Fahrer eine ununterbrochene Fahrtunterbrechung von wenigstens 45 Minuten einzulegen, sofern er keine Ruhezeit einlegt.

Diese Unterbrechung kann durch eine Unterbrechung von mindestens 15 Minuten, gefolgt von einer Unterbrechung von mindestens 30 Minuten, ersetzt werden, die in die Lenkzeit so einzufügen sind, dass die Bestimmungen des Absatzes 1 eingehalten werden.

Artikel 8

(1) Der Fahrer muss tägliche und wöchentliche Ruhezeiten einhalten.

(2) Innerhalb von 24 Stunden nach dem Ende der vorangegangenen täglichen oder wöchentlichen Ruhezeit muss der Fahrer eine neue tägliche Ruhezeit genommen haben.

Beträgt der Teil der täglichen Ruhezeit, die in den 24-Stunden-Zeitraum fällt, mindestens 9 Stunden, jedoch weniger als 11 Stunden, so ist die fragliche tägliche Ruhezeit als reduzierte tägliche Ruhezeit anzusehen.

(3) Eine tägliche Ruhezeit kann verlängert werden, so dass sich eine regelmäßige wöchentliche Ruhezeit oder eine reduzierte wöchentliche Ruhezeit ergibt.

(4) Der Fahrer darf zwischen zwei wöchentlichen Ruhezeiten höchstens drei reduzierte tägliche Ruhezeiten einlegen.

(5) Abweichend von Absatz 2 muss ein im Mehrfahrerbetrieb eingesetzter Fahrer innerhalb von 30 Stunden nach dem Ende einer täglichen oder wöchentlichen Ruhezeit eine neue tägliche Ruhezeit von mindestens 9 Stunden genommen haben.

(6) In zwei jeweils aufeinander folgenden Wochen hat der Fahrer mindestens folgende Ruhezeiten einzuhalten:

— zwei regelmäßige wöchentliche Ruhezeiten oder

— eine regelmäßige wöchentliche Ruhezeit und eine reduzierte wöchentliche Ruhezeit von mindestens 24 Stunden. Dabei wird jedoch die Reduzierung durch eine gleichwertige Ruhepause ausgeglichen, die ohne Unterbrechung vor dem Ende der dritten Woche nach der betreffenden Woche genommen werden muss.

Eine wöchentliche Ruhezeit beginnt spätestens am Ende von sechs 24- Stunden-Zeiträumen nach dem Ende der vorangegangenen wöchentlichen Ruhezeit.

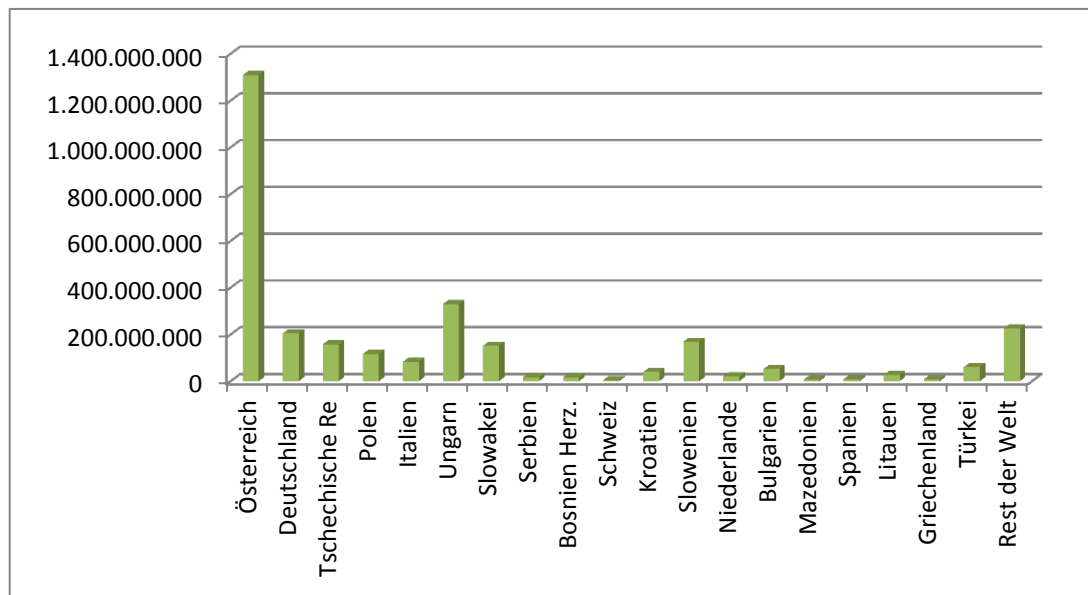
(...)

- *Das österreichische Wochenend- und Feiertagsfahrverbot für Lastkraftwagen über 7,5 t. Samstag von 15:00 bis 00:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen von 00:00 bis 22:00 Uhr*
- *sowie das österreichische Nachtfahrverbot für LKW über 7,5 t von 22:00 bis 05:00 Uhr.*

Im Jahr 2012 fuhren ca. 507.195 Lastkraftwagen mit einer Fahrleistung von ca. 3 Mrd Kilometer auf Österreichs hochrangigem Straßennetz. (ASFINAG)

Aus der unten stehenden Tabelle wird ersichtlich, dass der Hauptanteil von österreichischen Kraftfahrer/innen, gefolgt von ungarischen und deutschen absolviert wird. Insgesamt ergibt sich ein Bild einer multinationalen Nutzung des hochrangigen Straßennetzes in Österreich, das der geographischen Lage

Österreichs im Zentrum europäischer Handelswege entspricht.



Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG

Abbildung 9: Fahrleistung in Kilometer im Jahr 2012 der Lastkraftwagenfahrer/innen nach Nationalitäten

Die Kundengruppen der ASFINAG lassen sich anhand der Ergebnisse der Studie des IFES- Instituts für empirische Sozialforschung GmbH anlässlich der Erhebung des Customer Satisfaction Index (CSI) im Auftrag der ASFINAG 2012

wie folgt gliedern:

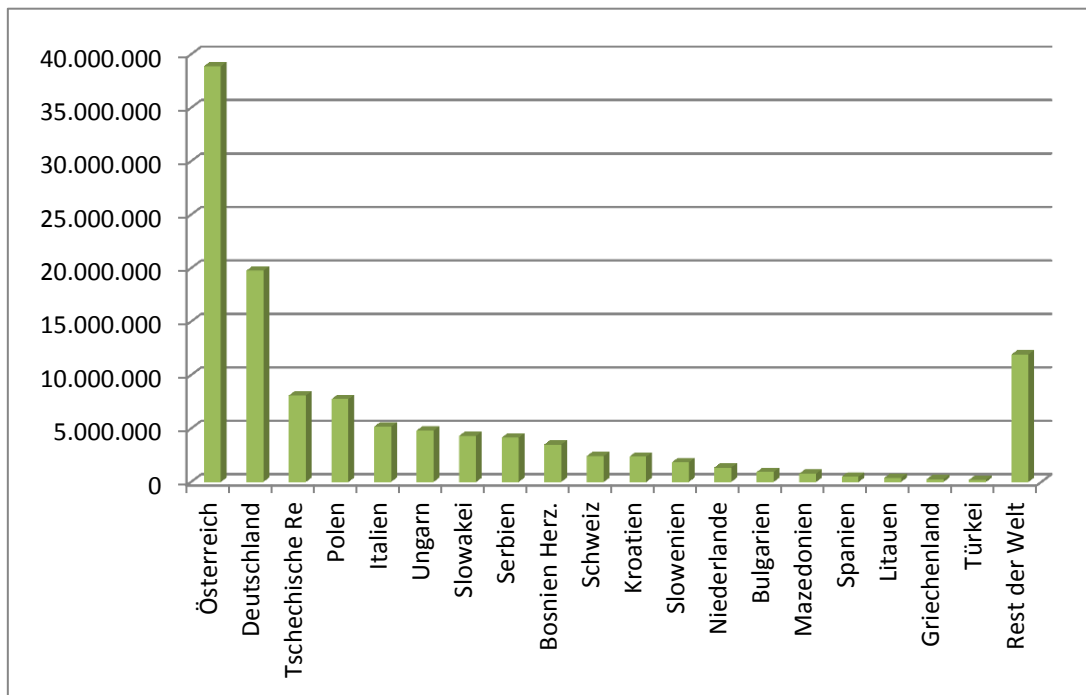
LKW-Fahrer „on the road“ ca. 88.000 Personen

LKW-Unternehmer (teilweise Selberfahrer) ca. 12.800 Unternehmer

5.1.2 Buslenker/innen

Wie auch bei den Lastkraftwagenfahrer/innen wird im Bus seit 2004 eine Kilometer abhängige Maut, mit der sogenannten „Go Box“, abgerechnet. Es erscheint daher auch aus wirtschaftlicher Sicht ein Ziel der ASFINAG auch die Busse auf der Autobahn oder Schnellstraße zu halten, sie nicht auf das untergeordnete, nicht bemaute Straßennetz zu verlieren. Die Buslenker/innen sind auch wie die Lastkraftwagenfahrer/innen von der EU-Verordnung 561/2006 über Lenk- und Ruhezeiten betroffen. Sie unterliegen daher auch nicht nur dem Anspruch des individuellen Rastbedürfnisses von sich und den Busgästen sondern auch den gesetzlichen Vorschriften.

Buslenker/innen sind gerade für die Raststationen ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor. Sie bringen die Busgäste aus allen Teilen der Welt (siehe Grafik) zu den Rastmöglichkeiten und entscheiden bei welcher Raststation auf der Strecke und wie lange gerastet und konsumiert wird.



Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG

Abbildung 10: Fahrleistung in Kilometer im Jahr 2012 der Busfahrer/innen (inklusive schwerer Wohnmobile über 3,5t) nach Nationalitäten

Die Kundengruppen der ASFINAG lassen sich anhand der Ergebnisse des CSI-Programms wie folgt gliedern:

<i>Bus-Fahrer „on the road“</i>	<i>ca. 13.000 Personen</i>
<i>Bus-Unternehmer (tlw. Selberfahrer)</i>	<i>ca. 1.200 Unternehmer</i>

5.1.3 Geschäftsreisenden im PKW

Der Geschäftsreisende im PKW verwendet das hochrangige Straßennetz, um zu Geschäftsterminen zu kommen oder nutzt die Rastmöglichkeiten an den Autobahnen und Schnellstraßen als Ort für Geschäftstermine, wie zum Beispiel Seminarhotels an der Autobahn.

Die Kundengruppen der ASFINAG lassen sich anhand der Ergebnisse des CSI-Programms wie folgt gliedern:

Autofahrer

Berufliche Autobahnfahrer ca. 1,6 Mio.

Berufsfahrer mit gelegentlicher Autobahnnutzung ca. 0,7 Mio.

Laut Statistik Austria sind Pkw-Fahrer sehr dominant „(...)1,2 Mio. Österreicher (älter als 15 Jahre) führten mindestens eine Dienst- bzw. Geschäftsreise im Jahr 2008 durch.(...) Bei Dienst- und Geschäftsreisen im Inland ergibt sich ein ähnliches Bild, 54 % nahmen den Pkw (...)“ (STATISTIK AUSTRIA: Urlaubs- und Geschäftsreisen der Österreicher 2009, Schnellbericht 3.4, Wien 2009)

5.1.4 „Pendler“

Ein sogenannter Pendler verwendet das hochrangige Straßennetz, um schnell von zu Hause in die Arbeit und wieder zurück zu kommen. Das Rasten auf der Autobahn oder der Schnellstraße hat einen sehr untergeordneten Stellenwert. Das Fahren auf der Autobahn oder Schnellstraße ist nur im weiteren Sinn als berufsbedingtes Fahren anzusehen. In der Studie des BMVIT wird erklärt *„Die Verkehrsmittelnutzung der Berufstagespendler ist 2001, durch eine starke Ausrichtung auf den motorisierten Individualverkehr (MIV) (61 %) geprägt. Betrachtet man dabei nur Wege der Tagesauspendler (exkl. Gemeindebinnenpendler) erhöht sich dieser Anteil auf 74 %, wobei die stärkste MIV-Orientierung in Kärnten mit 89 %, der Steiermark mit 87 % und Oberösterreich mit 87 % vorzufinden ist.“* (Verkehr in Zahlen, Ausgabe 2011, bmvit, Seite 90)

5.2. Privatfahrer/innen

Als Privatfahrer/innen werden alle Fahrer/innen bezeichnet, die als Zweck der Reise kein berufliches Motiv haben, wie zum Beispiel Urlaubsreisende oder Gelegenheitsfahrer/innen.

Das IFES Institut clustert die Freizeitreisenden und Gelegenheitsfahrer folgendermaßen:

- *jährliche km-Leistung < 10.000 Kilometer*
- *selten auf Autobahnen unterwegs (20% d. Jahresleistung)*
- *vorwiegend im Freizeitverkehr*

- *wenn auf Autobahnen gefahren wird, dann eher längere Strecken*

Privatfahrer/innen können in folgende Alterskategorien eingeteilt werden:

5.2.1 Kinder

Kinder sind laut Führerscheingesetz immer Beifahrer. Für Kinder sind lange Autofahrten anstrengender als für Erwachsene. Das Bedürfnis nach vielfältigen Rastmöglichkeiten in dieser Altersgruppe ist deutlich höher als bei anderen Verkehrsteilnehmer/innen. Autofahrerclubs, wie der ÖAMTC, thematisieren diese Problematik *„(...) Besonders für kleine Kinder sind lange Autofahrten meist unangenehm. Sie reagieren oft ungeduldig, die Stimmung kann rasch angespannt werden“, weiß ÖAMTC-Verkehrspsychologin Marion Seidenberger. (...) Kinder haben ein anderes Zeitempfinden als Erwachsene – es stellt sich rasch Langeweile ein, die zu Unruhe im Auto führen kann“, erklärt die ÖAMTC-Expertin.“* (ÖAMTC: Lange Weihnachtsurlaubsfahrten für Kinder angenehm gestalten. www.oeamtc.at)

5.2.2 Jugendliche

Jugendliche sind Beifahrer/innen. Für Reisende dieser Altersgruppe, die noch keinen eigenen Führerschein besitzen dürfen, sind Reiserastmöglichkeiten Ausgleich zum langen ruhigen Sitzen im Fahrzeug.

5.2.3 Erwachsene

Ab 17 Jahren kann der/die Reisende bereits im Besitz eines Führerscheins sein, daher kann diese Zielgruppe sowohl Fahrer/in als auch Beifahrer/in sein.

5.3. Anforderungen von Zielgruppen

Die verschiedenen Zielgruppen unterscheiden sich jeweils durch Nutzungsart und Nutzungsdauer der Rastmöglichkeiten, aus denen sich unterschiedliche Anforderungen an die Rastanlagen ergeben.

5.3.1 Berufslenker/innen

➤ Lastkraftwagenfahrer/innen

Lastkraftwagenfahrer/innen benützen die Rastmöglichkeiten neben den individuellen Bedürfnissen auch aus den gesetzlichen Verpflichtungen der Lenk- und Ruhezeitenregelung. (siehe Pkt. 5.1.1) Die Rastmöglichkeiten werden bei Tag und Nacht genutzt, sowohl für kurze als auch gesetzlich vorgeschriebene lange Aufenthalte. Die Planbarkeit der Stopps ist im LKW Verkehr ein wirtschaftlicher Faktor. Dazu wird von der ASFINAG ein Informationssystem über die Verfügbarkeit der Rastplätze am hochrangigen Straßennetz zur Verfügung gestellt. Bei langen Aufenthalten sind Sicherheitsvorkehrungen für Fahrer/innen und Transportgüter, wie zum Beispiel gute Beleuchtung des Platzes und Alarmsysteme, Anforderungen, die von dieser Zielgruppe speziell gestellt werden.

Die Lastkraftwagenfahrer/innen sind oft tagelang unterwegs und schlafen während der Fahrpausen im LKW auf den Rastplätzen. Daher ist eine funktionierende, saubere und preiswerte Benützung der Sanitäreinrichtungen mit Duschemöglichkeiten eine wichtige Anforderung für diese Zielgruppe.

Auch die Verpflegung während der Rastpause sowie der soziale Aspekt eines Treffpunktes mit Gleichgesinnten muss berücksichtigt werden. Die Verfügbarkeit von modernen Kommunikationsmedien wird mittlerweile immer wichtiger.

Auch kleine Reparaturen am LKW sollten auf der Rastanlage möglich sein sowie fallweise die Tankfüllung.

➤ Buslenker/innen

Buslenker/innen benützen die Rastmöglichkeiten neben den individuellen Bedürfnissen auch aus gesetzlichen Verpflichtungen der Lenk- und Ruhezeitenregelung. (siehe Pkt. 5.1.1) Neben den persönlichen individuellen Bedürfnissen der Lenker/in werden hier aber noch die Bedürfnisse der Passagiere wesentlich zu berücksichtigen sein. Buslenker/innen benützen Rastmöglichkeiten auf Autobahnen und Schnellstraßen vor allen Dingen für kürzere Zwischenstopps, um die Zufriedenheit der Passagiere zu gewährleisten. Daher sind die Anforderungen vor allem auf die Leistungen des Restaurantbetriebes bzw. der Sanitäreinrichtungen gerichtet. Die schnelle und leichte Zugänglichkeit dieser

Einrichtungen vom Parkplatz her erscheint wünschenswert.

➤ **Geschäftsreisende im PKW**

Geschäftsreisende im PKW benützen die Rastmöglichkeiten aus individuellen Bedürfnissen oder als Treffpunkt.

Für Geschäftsreisende ist der Zeitfaktor wesentlich. Der geschäftliche Treffpunkt direkt an der Autobahn oder Schnellstraße erfüllt die Anforderung, den Zeitverlust durch längere Anfahrten zu verringern. Dies trifft sowohl für Geschäftstermine im kleineren Rahmen als auch für größere Veranstaltungen, wie zum Beispiel Seminare, zu. Daraus ergeben sich die Anforderungen, Infrastrukturen für so geartete Veranstaltungen und Treffen zur Verfügung zu stellen.

Auch die individuellen Anforderungen der Geschäftsreisenden beziehen sich vorwiegend auf schnelle Serviceleistungen. Wichtig ist die gute Verfügbarkeit der Rastmöglichkeiten mit optimalem Service, wie zum Beispiel einem Restaurant oder Hotel, sauberen und ausreichend dimensionierten Sanitäranlagen, Tankstellen und Einkaufsmöglichkeiten, die rund um die Uhr verfügbar sind.

➤ **Pendler/in**

Die sogenannten Pendler/innen benützen die Rastmöglichkeiten aus individuellen Bedürfnissen. Die Anforderungen dieser Zielgruppe beschränken sich hauptsächlich auf die Einrichtung von Sanitäranlagen und Tankstellen mit Einkaufsmöglichkeit.

5.3.2 Privatfahrer/innen

➤ **Kinder**

Kinder benützen die Rastmöglichkeiten auf Autobahnen und Schnellstraßen gemeinsam mit ihren erwachsenen Begleitpersonen. Die Anforderungen dieser Zielgruppe impliziert die Einbeziehung beider Ansprüche. Sichere Anlagen, wie zum Beispiel Spielplätze, um das große Bewegungsbedürfnis der Kinder zu befriedigen, werden von dieser Zielgruppe gefordert.

Ein wichtiger Aspekt für diese Zielgruppe ist die Bereitstellung von entsprechenden Sanitäranlagen, wie zum Beispiel Wickeltische in den Toiletten.

Für den Restaurantbetrieb sind spezielle Einrichtungen (z.B. Kindersitze) und Angebote (z.B. Spezialmenüs; Wärmegelegenheiten) gefordert.

➤ Jugendliche

Jugendliche benützen die Rastmöglichkeiten auf Autobahnen und Schnellstraßen gemeinsam mit erwachsenen Begleitpersonen, können aber ihre Bedürfnisse schon eigenständig artikulieren. Neben den körperlichen Ausgleichsbeschäftigungen sind Unterhaltungsmedien, wie zum Beispiel freier Internetzugang, von dieser Zielgruppe erwünscht. Wie bei allen anderen Zielgruppen sind saubere, funktionstüchtige Sanitäreinrichtungen und Leistungen des Restaurantbetriebes gefordert. Im Einkaufsangebot sollten altersgerechte Waren verfügbar sein.

➤ Erwachsene

Erwachsene im PKW benützen die Rastmöglichkeiten aus individuellen Bedürfnissen. Dabei sind nicht nur die Bedürfnisse der Lenker/innen wichtig sondern ebenso der Beifahrer/innen. Privatlenker/innen sind im Normalfall nicht vordringlich unter Zeitdruck, ihre Anforderungen beziehen sich auf einen hohen Grad von Leistung in Service und Angebot. Saubere und funktionstüchtige Sanitäreinrichtungen und gute Leistungen des Restaurantbetriebes sind neben den Tankstellen- und Einkaufsangeboten Anforderungen dieser Zielgruppe. Erwachsene Privatlenker/innen suchen Rastmöglichkeiten auch unter dem Aspekt der Freizeitqualität aus. Nicht allein das Serviceangebot auf der Rastanlage selbst sondern auch deren Umgebung ist ein Entscheidungsfaktor. So werden von dieser Zielgruppe auch Hinweise und Informationen zu regionalen Sehenswürdigkeiten gefordert und landschaftlich oder regional spezielle Standorte geschätzt.

6. Marktforschung

Im Rahmen der Fragestellung dieser Thesis ergibt sich die Notwendigkeit, Experten aus den wesentlich betroffenen Sparten der Anbieter von Rastmöglichkeiten, zu befragen, um in einem Vergleich mit den Bedürfnissen und Ansprüchen der Nutzer/innen relevante Schlüsse ziehen zu können.

6.1 Experteninterviews

➤ Auswahl und Befragung der Experten

Die Fragen an die Experten zur Situation auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen wurden in einem Fragebogen vorgegeben und schriftlich oder mündlich beantwortet.

Um eine möglichst breite Sichtweise aller beteiligten Anbieter von Rastmöglichkeiten abzudecken, wurden Experten aus dem Bereich des Autobahnbetreibers, der Mineralölkonzerne und der Raststationsbetreiber zu einer Stellungnahme zur Situation der Rastmöglichkeiten auf österreichischen Schnellstraßen und Autobahnen sowie zu ihren Einschätzungen über den Stellenwert der Standortfaktoren befragt:

- Der Autobahnbetreiber ASFINAG als Verantwortlicher für die Park- und Rastplätze sowie als Baurechtsgeber für die Raststationen.
- Die Mineralölkonzerne BP Austria und Eni Austria GmbH als Vertreter für die Mineralölkonzerne und Baurechtsnehmer mit Tankstellen auf Raststationen und am hochrangigen Straßennetz.
- Der Raststationsbetreiber Rosenberger Restaurant GmbH als Vertreter für die Raststationsbetreiber und Baurechtsnehmer auf österreichischen Schnellstraßen und Autobahnen.

Herr Dipl.-Ing. Diethard Trummer, ASFINAG, für die Projektkoordination der Raststationen zuständig, hat die Fragen bei einem persönlichen Gespräch am 08. Februar 2013 beantwortet. (siehe Anhang 4)

Herr Mag. Franz Groißenberger, Geschäftsführer der Rosenberger Restaurant GmbH, hat am 20. Februar 2013 eine schriftliche Stellungnahme zur Situation der Raststationsbetreiber abgegeben. (siehe Anhang 5)

Herr Mag. Wolfgang Hofman, Asset & HSSE Manager bei BP Austria (siehe Anhang 6) und Herr Mag. Florian Norz, Projektentwickler und Asset Manager bei Eni Austria

GmbH (siehe Anhang 7) haben ihre Beiträge der Mineralölbranche ebenfalls schriftlich am 25. Februar 2013 geleistet.

Die vorgegebenen Standortfaktoren wurden von den Experten mit einer Skala von 1 bis 5 (1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig) bewertet.

Die Befragung der Experten aus den genannten Bereichen ermöglichte einen Vergleich der Sichtweisen der verschiedenen beteiligten Anbieter von Rastmöglichkeiten und in weiterer Folge den Vergleich dieser mit den Wünschen der Nutzer/innen.

6.1.1 Analysen relevanter Standortfaktoren

Der Standort für Parkplätze, Rastplätze oder Raststationen an der Autobahn oder Schnellstraße sollte zusätzlich zu der direkten Zufahrt noch weitere Faktoren erfüllen. Diethard Trummer, Projektkoordinator Raststationen, für die Entwicklung und den Betrieb der Raststationen der ASFINAG zuständig, sieht folgende Standortfaktoren als wichtigen Aspekt für die Standortwahl: *„ Es ist von Seiten des Autobahnbetreibers wichtig, die Verantwortung für genügende Stellplätze, besonders LKW Stellplätze, durch die Wahl des richtigen Standortes wahr zu nehmen. So ist die Berücksichtigung der Verkehrsflüsse ein wichtiger Faktor, es muss möglich sein die rechtlich vorgeschriebenen Ruhezeiten für LKW Fahrer einhalten zu können. Wichtig ist natürlich, dass die Liegenschaft, die harten Standortfaktoren wie Topografie, Bodenbeschaffenheit, technische Ver- und Entsorgung, etc... erfüllt. Aber auch weiche Faktoren, die örtliche Qualität, wie zum Beispiel Raststationen mit besonderem Ausblick oder auch die leicht erkennbare Wahrnehmung sind wichtige Faktoren. Für einen wirtschaftlichen Erfolg kann auch die Nähe zu Ballungsräumen oder zum untergeordneten Straßennetz einen Einfluss haben. “* (Gespräch am 08. Februar 2013)

➤ Berücksichtigung der Verkehrsflüsse (K1 Verkehrsflüsse)

Jene Strecken im hochrangigen Straßennetz, die mit hoher Frequenz an Lastkraftwagen-Verkehr belastet sind, werden mit entsprechend vermehrten LKW-Parkplätzen ausgestattet, den LKW-Schwerpunkt-Rastplätzen.

Ebenfalls kann es notwendig werden, dass durch die Veränderungen der Verkehrsflüsse Standorte geschlossen und an anderen Stellen wieder eröffnet

werden. Zum Beispiel wurde durch den Bau der A21, die Raststation „Großram“ an der A1 vor Wien, nicht mehr so stark frequentiert und daher 2012 nach dem Neubau einer neuen Raststation beim Knoten „Steinhäusl“, der Einbindung der A21 in die A1, geschlossen .

„Die optimale Versorgung der Fahrer/innen ist gegeben, wenn zwischen den Rastmöglichkeiten eine Fahrzeit von maximal 15 Minuten liegt. Somit sollte bei einer Fahrgeschwindigkeit von 80 km/h alle 20 km eine Rastmöglichkeit zur Verfügung stehen“ (Diethard Trummer, Projektkoordinator Raststationen).

➤ **Leicht erkennbare Wahrnehmung (K2 Wahrnehmung)**

Wichtig ist die Sichtbarkeit bzw. die Wegführung von der Autobahn oder der Schnellstraße zum Parkplatz, Rastplatz oder der Raststation. Es ist notwendig, dass die Fahrer/innen rechtzeitig über die Möglichkeit der Ausfahrt zur Rastgelegenheit und über deren Angebote informiert werden, damit sie genug Zeit haben, sich zu entscheiden, ohne den fließenden Verkehr zu gefährden.

➤ **Örtliche Qualität des Standortes (K3 Qualität)**

Die Standortwahl ist im Verlauf der Straßenführung von den natürlichen Umweltgegebenheiten abhängig. Besonders attraktiv können daher Standorte an Aussichtspunkten und landschaftlich reizvollen Lagen sein. So sind zum Beispiel in Österreich die Raststationen „Wörthersee“ und „Mondsee“ besonders erfolgreich.

➤ **Geologische Qualität des Standortes (K4 Geologie)**

Die Bodenbeschaffenheit des ausgewählten Grundstückes für Parkplatz, Rastplatz oder Raststation muss den Bebauungserfordernissen technisch und wirtschaftlich gerecht werden.

➤ **Topografie des Standortes (K5 Topografie)**

Die Topografie des ausgewählten Grundstückes für Parkplatz, Rastplatz oder Raststation muss den Bebauungserfordernissen technisch und wirtschaftlich gerecht werden. So können zum Beispiel Schwierigkeiten im alpinen Bereich auftreten.

➤ **Infrastruktur (K6 Erschliessung)**

Die benötigte Aufschließung für Parkplatz, Rastplatz oder Raststation, wie Kanal, Strom etc. sollte gegeben sein oder in einem wirtschaftlich realistischen Rahmen möglich sein.

➤ **Nähe zu Ballungsräumen (K7 Ballungsräume)**

Die Nähe zu Ballungsräumen ist vor allem ein wirtschaftlicher Aspekt für die Raststationen. Nicht nur die Benutzer/innen der Autobahnen und Schnellstraßen sondern auch eine weitere Zielgruppe, die umliegenden Anwohner/innen, können als potentielle Kunden angesprochen werden. Besonders im ländlichen Gebiet, wo Angebote nach Ladenschluss sehr gering sind, bieten zum Beispiel Raststationen mit zugehörigen Shops Einkaufsmöglichkeiten mit flexibleren Öffnungszeiten.

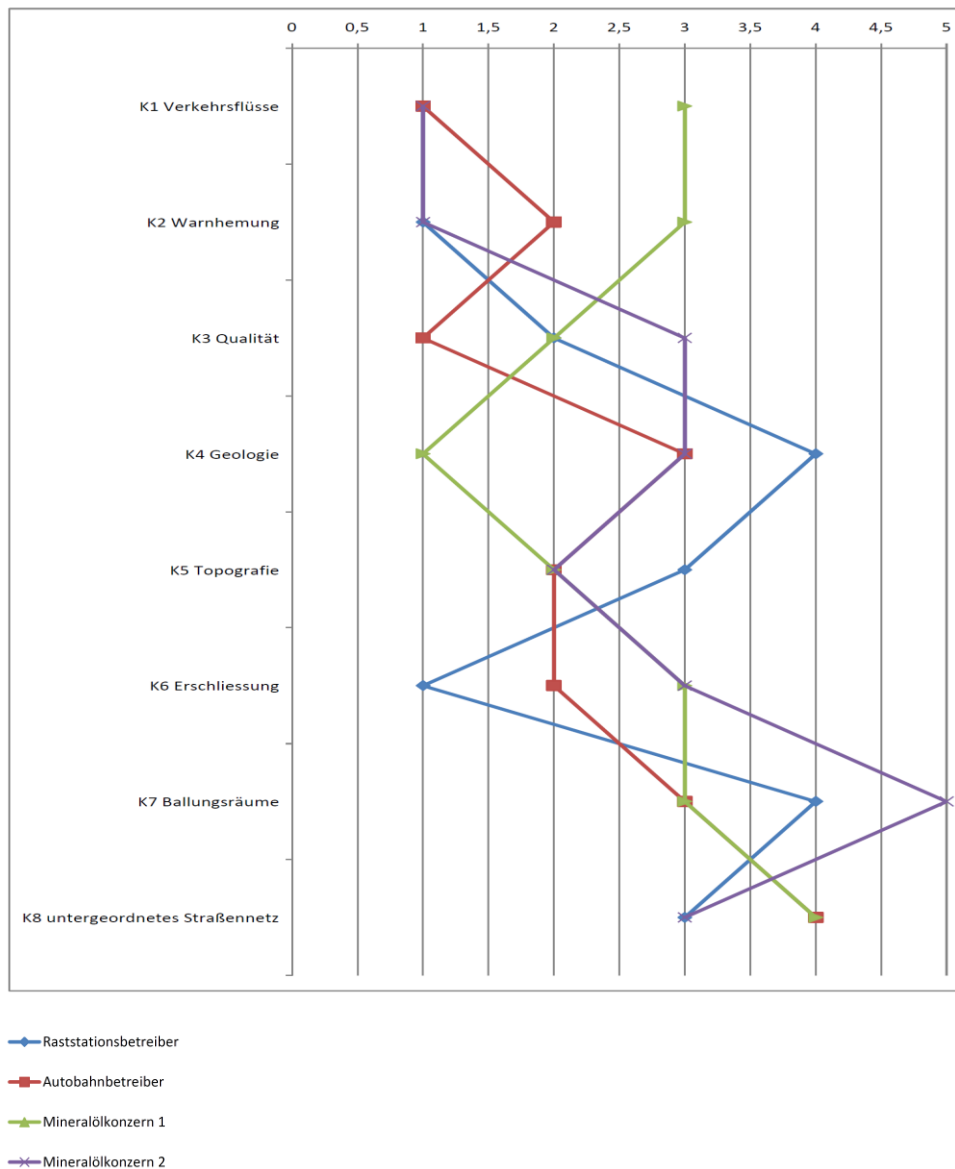
➤ **Nähe zum untergeordneten Straßennetz (K8 untergeordnetes Straßennetz)**

Eine Nähe zum untergeordneten Straßennetz ist vor allem für Raststationen interessant. Durch diese Nähe und die schnellere Zufahrt vom untergeordneten Straßennetz zur Raststation wird es weiteren Zielgruppen leichter gemacht, diese Raststation in Anspruch zu nehmen.

Bewertung durch die Experten

Die Experten Diethard Trummer aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, sowie die Verantwortlichen aus der Mineralölbranche, Wolfgang Hofmann (BP: Mineralölkonzern 1) und Florian Norz (Eni: Mineralölkonzern 2) und Franz Groißenberger für die Seite der Raststationsbetreiber wurden zu ihren Einschätzungen über den Stellenwert der Standortfaktoren befragt.

(1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig)



Quelle: Selbsterstellt

Abbildung 11: Expertenmeinungen zu den Standortfaktoren

Zusammenfassend kann man feststellen, dass sich die Einschätzungen über den Stellenwert der Standortfaktoren von den Experten aus den Bereichen des Autobahnbetreibers, des Raststationsbetreibers und der Mineralölkonzerne teilweise ähnlich sind. Der Standortfaktor „Nähe zum untergeordneten Straßennetz“ wird von allen Befragten mit der Beurteilung „neutral“ bzw. „unwichtig“ dargestellt. Auch die „Nähe zu Ballungsräumen“ wird „neutral“ bzw. als „unwichtig“ bzw. „ganz unwichtig“ beurteilt. Markante Unterschiede in der Beurteilung liegen beim Standortfaktor „Berücksichtigung der Verkehrsflüsse“ vor, bei dem dieser sowohl für den Autobahnbetreiber als auch für den Raststationsbetreiber und den

Repräsentanten des Mineralölkonzerns 2 Priorität hat und mit „sehr wichtig“ beurteilt wurde, während der Vertreter des Mineralölkonzerns 1 diesem Faktor neutral gegenüber steht. Im Gegensatz ist die „Geologische Qualität“ des Standortes für den Vertreter des Mineralölkonzerns 1 von Priorität („sehr wichtig“) während die Vertreter der Raststationsbetreiber diesen Standortfaktor als „unwichtig“ und der Autobahnbetreiber und Vertreter des Mineralölkonzerns 2 ihn „neutral“ beurteilt haben. Der Standortfaktors „Leicht erkennbare Wahrnehmung“ hat für den Vertreter der Raststationsbetreiber und des Vertreters des Mineralölkonzerns 2 Priorität mit der Beurteilung „sehr wichtig“, während der Autobahnbetreiber diesen Faktor als „wichtig“ einschätzt, der Vertreter des Mineralölkonzerns 1 sich dazu „neutral“ verhält.

Es zeigt sich bei dieser Befragung insgesamt, dass die Standortfaktoren „Berücksichtigung der Verkehrsflüsse“ sowie die „örtliche Qualität des Standortes“ herausragende Themen sind. Die „bestehende Infrastruktur“, die „Topografie“ und die „gute Wahrnehmung“ ist aus Sicht der Experten ein wichtiger Standortfaktor. Als „weniger wichtig“ schätzen die Experten die Standortfaktoren „Nähe zu den Ballungsräumen“ und „Nähe zum untergeordneten Straßennetz“ ein.

6.1.2 Analyse der qualitativen Befragung

Die Experten wurden in der Befragung mit qualitativen Fragen zur ihrer Sicht der Situation der Rastmöglichkeiten befragt.

Aus Gründen der besseren Übersicht und leichteren Lesbarkeit der Arbeit werden die qualitativen Ergebnisse der Expertenbefragungen und die Ergebnisse aus den Studien „Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 2012; und „Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ erstellt vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH, 2012; sowie die Telefonische Befragung in grenznahen Ländern „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ Juni - Juli 2009 durchgeführt von The Nielsen Company; thematisch in den Kapiteln 6.3 (Beurteilung der Verfügbarkeit der Rastanlagen) und 6.4 (Beurteilung der Qualität der Rastmöglichkeiten) zusammengefasst.

6.2 Befragung der Nutzer/innen der Rastmöglichkeiten

Um innerhalb der Marktforschung aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen, ist es essentiell, vorerst zu definieren, wie Stichprobe und Methode der empirischen Sozialforschungsanalyse anzuwenden sind, wie Helmut Kromrey grundlegend darlegt: *„Bei der Ausarbeitung des Forschungsdesigns(.....) und der Planung der einzelnen Schritte zur Informationssammlung (= Operationalisierung;) ist die Präzisierung durch Entwicklung eines forschungsleitenden Strukturmodells (einschließlich der Ausformulierung expliziter Zusammenhangshypothesen) und die Fokussierung auf den angestrebten Informationsbedarf fortzusetzen. Die Grundgesamtheit aller Objekte, für die die zu gewinnenden Aussagen gelten sollen, ist zu definieren und empirisch abzugrenzen (.....). Es ist zu entscheiden, ob eine Vollerhebung angestrebt wird oder eine Stichprobe gezogen werden muss (und falls ja: nach welchem Verfahren). Schließlich ist zu entscheiden, welche Informationsquellen bzw. welchen Instrumenten sie in einer für die Untersuchungsfrage geeignete Weise erhoben werden können ...“* (Helmut Kromrey – Empirische Sozialforschung, Stuttgart 2006, S. 25)

Die empirische Forschung zu diesem Thema soll folgende Fragen klären:

- Was sind konkrete Anforderungen der Nutzer/innen an die Rastmöglichkeiten am hochrangigen österreichischen Straßennetz“

Der Informationsgewinn erfolgt durch Befragungen bei den verschiedenen definierten Zielgruppen sowie Experteninterviews.

6.2.1 Planung einer umfassenden Befragung sämtlicher relevanter Nutzergruppen

Welche Methode und warum ?

Die Fragestellung der Thesis nach den Anforderungen der Nutzer/innen an die Liegenschaft zum Rasten an der Autobahn oder Schnellstraße soll Ergebnisse liefern, die für eine Entscheidungsfindung verwendet werden können. Aus diesem Grund wurde eine anwendungsorientierte Methode der Forschung angewendet *„Bei anwendungsorientierter Forschung leiten sich die behandelten Fragestellungen aus den Bedürfnissen der Praxis her“* (Helmut Kromrey, s.o., Seite 11)

Im Weiteren folgen wir Kromrey, der fordert: „...Bei anwendungsorientierter Forschung steht nicht das Forschungsprojekt und seine absolute „wissenschaftliche“ Durchführung im Vordergrund, sondern die Anwendungspraxis (z.B. das zu untersuchende Handlungsprogramm)...“ (Helmut Kromrey, s.o., Seite 12)

Die Bewertungsdimensionen können von den Befragten mit „trifft eher zu“, was zeigt, dass die Rastanlagen marktkonform sind; oder mit „trifft eher nicht zu“, was für Mängel spricht ;bzw. mit „weiß ich nicht“, indifferent beantwortet werden.

Um einen Gesamtindex „Wünsche der Nutzer entsprochen“ zu erhalten, werden die Antworten in einem Index vereint. Einer Antwort „trifft eher zu“ wird der Zahlenwert +1, „trifft eher nicht zu“ -1 und „weiß ich nicht“ 0 zugeordnet. Die maximale Punktzahl ist 23. Bei Erreichen dieser Höchstpunktezahl wäre die Aussage die Erfüllung aller Wünsche der Nutzer/innen.

Die Interviewer/innen müssen neutral, ohne Beeinflussung der Probanden die Fragen stellen, um ein aussagekräftiges und unverfälschtes Resultat zu erhalten.

Dimensionale Analyse

Die Rastmöglichkeiten an den österreichischen Autobahnen und Schnellstraßen werden von vielen verschiedenen Nutzer/innen angefahren, die sich in vielen Bereichen unterscheiden (siehe Punkt.5). Daher erscheint es sehr schwierig, im Rahmen einer Umfrage, alle Aspekte der Wünsche zu formulieren. Es wird in der Befragung der Nutzer darum ausschließlich auf die relevanten Dimensionen eingegangen. Einzelne Befindlichkeiten, die nicht aussagekräftig für das Ergebnis der empirischen Forschung sind, werden nicht beachtet.

Folgende Aspekte erscheinen im Rahmen der Fragestellung als relevante Dimensionen:

➤ **Verfügbarkeit:**

Haben die Benützer von Rastmöglichkeiten auf Autobahnen und Schnellstraßen den Eindruck, dass genug verfügbare Rastmöglichkeiten am hochrangigen Netz vorhanden sind? Dies ist sowohl für die Berufslenker/innen, um die gesetzlichen Ruhezeiten einzuhalten wesentlich (siehe Punkt.5.1.1), als auch für die Privatfahrer/innen, die Ruhepausen oder Tankmöglichkeiten in regelmäßigen Abständen benötigen.

- Sauberkeit:
Ein Thema, das für beide großen Zielgruppen, Berufslenker/innen und Privatfahrer/innen, von elementarer Relevanz ist, um sich am Rastplatz, Parkplatz oder in der Raststation wohl zu fühlen. Allerdings wird genau zu definieren sein, woran der Sauberkeitsgrad gemessen wird, da es sich hier auch um subjektives Empfinden handeln kann.
- Sicherheit:
Dieser Faktor hat für beide großen Zielgruppen sehr hohen Stellenwert.
- Vergleichbarkeit:
Ein Aspekt, der vor allem für alle Rastanlagen in Grenznähe relevant ist, da der Vergleich mit ausländischen Rastanlagen für die Darstellung von nationaler Identität sein kann. Die Rastmöglichkeiten am hochrangigen Straßennetz sind bei Transitreisenden der erste und manchmal auch einzige Eindruck, den Reisende von einem Land bekommen.
- Ausstattung der Rastanlagen
Ein ganz wichtiger Aspekt der empirischen Forschung ist die Fragestellung zur Ausstattung der Rastanlagen und die Frage, ob sie den marktkonformen Wünschen der Benutzer/innen entsprechen.
- Weniger relevant erscheinen Fragen zum Design der verschiedenen Raststationen und Rastplätzen, die als zu subjektive Empfindungen gelten.
Die verschiedenen Raststationsbetreiber haben unterschiedliche Geschäftsphilosophien. So sind zum Beispiel die vom Betreiber „Landzeit“ eingerichteten Raststationen rustikal gestaltet, wogegen die vom Betreiber „Marché“ geführten Stationen eine moderne, klare und schlichte Inneneinrichtung und Architektur bevorzugen.

Operationalisierung und Indikatorenauswahl

Um die in Punkt 6.2.1. definierten Dimensionen in einer Befragung zu erkunden, werden Indikatoren, wahrnehmbare empirische Sachverhalte, ausgearbeitet.

So erscheint es zum Beispiel sinnvoll, zum Thema „Sauberkeit“ drei Kategorien zu unterscheiden, da diese Bereiche unterschiedliche Bewertungsdimensionen benötigen, um ein Resultat zu liefern. Als eine Kategorie die Sanitäreinrichtungen, eine zweite Kategorie für das Parkplatzareal im weiteren Sinn mit Grünflächen, und als dritte Kategorie der Restaurant-, Shop- und/oder Tankstellenbereich.

Index der Marktkonformität der Rastanlagen mit den Wünschen der Nutzer

	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Weiß ich nicht
SAUBERKEIT			
SANITÄRBEREICH			
Ist Klopapier vorhanden?			
Ist Seife vorhanden?			
Funktioniert die Klospülung?			
Ist der Sanitärbereich funktionstüchtig?			
Ist der Sanitärbereich sauber?			
PARKPLATZAREAL INKL. GRÜNFLÄCHEN			
Sind sie von Müll befreit?			
Sind ausreichend Mülltonnen vorhanden?			
Ist die Grünfläche gepflegt?			
RESTAURANT-SHOP-TANKSTELLENBEREICH			
Sind sie von Müll befreit?			
Sind die Tische/Regale sauber?			
SICHERHEIT			
Sind die Rastanlagen ausreichend ausgeleuchtet?			
Gibt es eine Videoüberwachung?			
Gibt es ein Alarmsystem?			
VERFÜGBARKEIT			
Sind ausreichend Rastmöglichkeiten am Netz?			
Sind ausreichend PKW Parkplätze verfügbar?			
Sind ausreichend LKW/Bus Parkplätze verfügbar?			
AUSSTATTUNG			
Sind genügend Sitzmöglichkeiten im Außenbereich vorhanden?			
Sind genügend Sitzmöglichkeiten im Innenbereich vorhanden?			
Gibt es eine Versorgungsmöglichkeit Essen/Trinken?			
Gibt es genügend Grünflächen?			
Gibt es WLAN ?			
Gibt es Kinderspielmöglichkeiten?			
Gibt es genügend Sanitäreinrichtungen?			

Quelle: Selbsterstellt

Tabelle 1: Zufriedenheit mit den Rastmöglichkeiten

➤ Erläuterung

Die Fragen sind sehr klar und einfach formuliert damit sie für alle Befragten, unabhängig von ihrem Bildungsniveau, leicht und unmissverständlich zu beantworten sind.

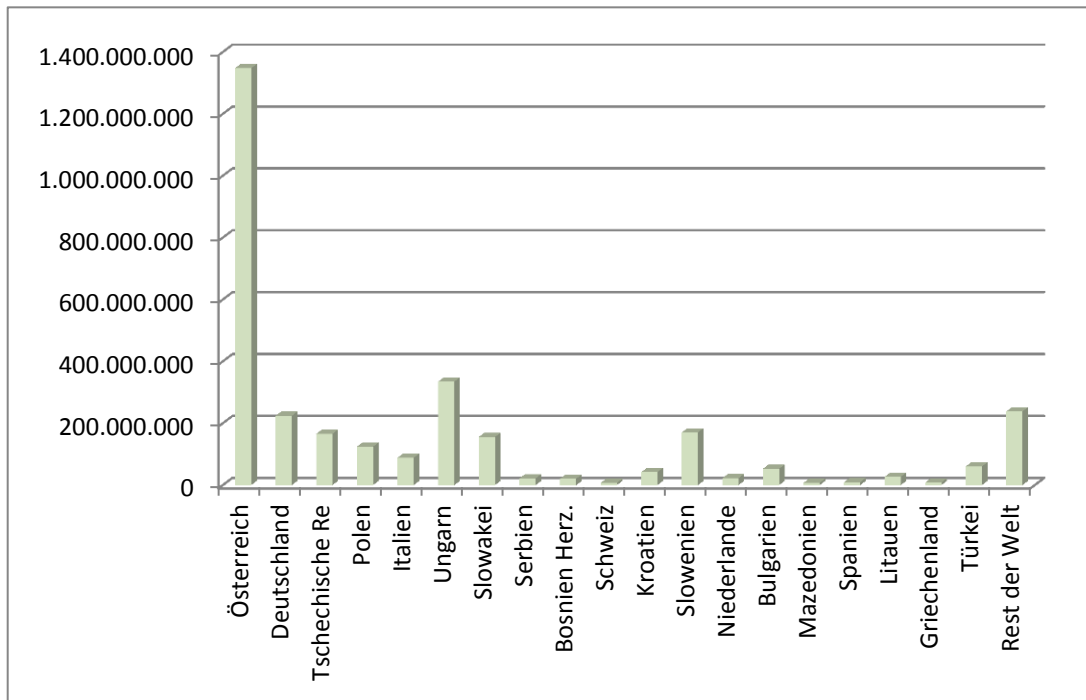
Die voll-standardisierte Befragung mit geschlossenen Fragen ermöglicht eine einfache empirische Auswertung.

Die Interviews werden mit ausgewählten räumlichen Vorgaben versehen, in den diversen Rastanlagen in ganz Österreich und den ausgewählten Personen aus den verschiedenen definierten Zielgruppen in mehreren Zeiträumen durchgeführt. Es sind zwei Stichproben vorgesehen. Eine im Sommer und eine im Winter, jeweils zur Urlaubszeit, in der das größte Verkehrsaufkommen zu erwarten ist. Dieses Vorgehen soll eine aussagekräftige Antwort gewährleisten, da das Reiseverhalten und die Bedürfnisse der Verkehrsteilnehmer/innen im Winter und im Sommer unterschiedlich sind.

➤ **Erhebungsgrundgesamtheit- Teilerhebung**

Die Grundgesamtheit, alle Nutzer/innen der Rastanlagen der Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich, ist zu groß um gesamt befragt zu werden. Es ist in der Praxis nicht durchführbar alle zu erfassen, daher wird wie H. Kromrey darlegt, eine Teilerhebung durchgeführt. *„ Auf kontrollierbare Weise soll erreicht werden, dass „am Schluss“ bei präzise definierbaren Einheiten Informationen erhoben werden können und dass diese Einheiten eine repräsentative Abbildung der angestrebten Grundgesamtheit sind.“* (Helmut Kromrey, s.o., Seite 258)

In diesem Sinne erscheint es am repräsentativsten, die Umfrage direkt vor Ort auf einigen ausgewählten Parkplätzen, Rastplätzen und Raststationen am hochrangigen Straßennetz durchzuführen und genau darauf zu achten, dass die befragten Personen aus allen Zielgruppen und die Personen aus verschiedenen Nationen gleich stark vertreten sind.



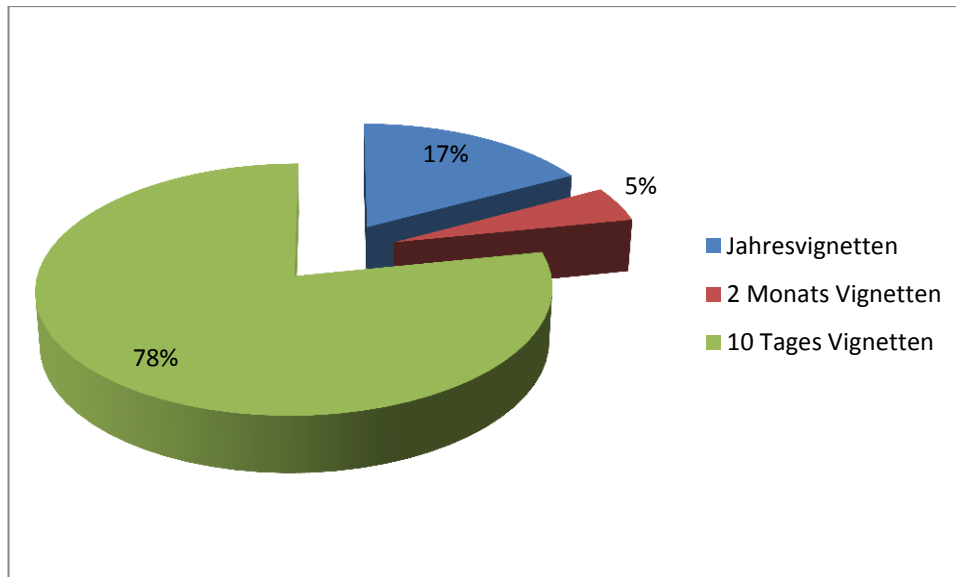
Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG

Abbildung 12 :Fahrleistung im Jahr 2012 der Lastkraftwagenfahrer und der Busse (inkl. der schweren Wohnmobile über 3,5t) nach Nationalitäten

Aus diesen statistischen Aufzeichnungen der Fahrleistungen der Teilzielgruppe im Jahr 2012, die durch die „Go Box“ erfasst wurden, wird die Problematik einer Vollerhebung bei der Befragung der Zielgruppe deutlich ersichtlich. Nicht nur die Anzahl der Nutzer/innen der Autobahnen und Schnellstraßen auch die verschiedenen Nationalitäten und die damit verbundene Sprachenvielfalt macht eine Vollerhebung im Rahmen dieser Untersuchung unmöglich.

Es erscheint bereits die Erfassung und genaue Abgrenzung der Grundgesamtheit als schwierig, da die Aufzeichnungen nur die Fahrleistungen bzw. die Anzahl der verkauften Vignetten messen aber nicht die jeweilige Anzahl der Nutzer/innen.

Im Jahr 2012 wurden laut Auskunft des Autobahnbetreibers ASFINAG ca. 22,32 Millionen Vignetten verkauft. Bei 78 Prozent der verkauften Vignetten handelt es sich jedoch um 10 Tages Vignetten.



Quelle: Selbsterstellte Daten ASFINAG

Abbildung 13: Verkaufte PKW und Motorrad Vignetten 2012

Ein/e Nutzer/in kann sowohl mehrmals eine Vignette kaufen bzw. auch mehrfach in den Kilometraufzeichnungen erfasst sein. Noch wesentlicher erscheint, dass die Beifahrer/innen, ebenfalls Nutzer/innen der Rastmöglichkeiten sind, aber in keiner der vorliegenden Aufzeichnung erfasst werden.

Aber auch eine Teilerhebung der Zielgruppen, die ein repräsentatives Resultat liefern soll, ist im Rahmen dieser Arbeit nicht erreichbar, da folgende Aspekte beachtet werden müssten, die den Rahmen sprengen würden:

- Zeitlicher Aspekt
- Räumlicher Aspekt
- Kultureller Aspekt , um den verschiedenen Nationalitäten gerecht zu werden
- Kosten

„Das "Dilemma" der Stichprobenziehung besteht darin, dass nicht nur die einhergehende Unsicherheit (aufgrund der Unvollständigkeit der Informationen), sondern auch die Kosten relativ zu einer Vollerhebung gegeneinander abgewogen werden müssen. In aller Regel wird man in der Praxis zum Schluss kommen, dass die Informationsgewinnung mittels einer Stichprobe effizienter ist als die Durchführung einer Totalerhebung. (...) Zum einen dürfte es offensichtlich sein, dass Stichprobenerhebungen, bei welchen in aller Regel nur einige hundert Personen befragt werden, erheblich schneller und billiger durchzuführen sind als

Vollerhebungen. Die geringeren Kosten stellen den enormen Vorteil von Stichproben dar.“ (MESOSworld-Methodological Education for the Social Sciences, 3. „Dilemma“ der Stichprobenziehung, www.mesosworld.ch)

Da bei der Befragung von Nutzer/innen der Rastmöglichkeiten der Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich keine bekannte Menge vorhanden ist, kann daher keine einfache Zufallsstichprobe gezogen werden, sondern muss ein nichtprobabilistisches Stichprobenverfahren angewendet werden.

„Der Rückschluss von der Stichprobe auf die Population ist an die Voraussetzung gebunden, dass die Selektion der Stichprobe über einen objektiven Zufallsmechanismus geschieht. Nicht-probabilistische Stichprobenverfahren weisen diese Eigenschaft nicht auf, da die Selektion der Stichprobe nach subjektiven Kriterien erfolgt. Somit lässt sich bei solchen Stichprobenverfahren kein Rückschluss auf die Population ziehen. Dennoch sind nicht-probabilistische Verfahren in bestimmten Situationen sinnvoll anzuwenden:• Die Population selbst ist unbekannt und lässt sich grundsätzlich nicht identifizieren.(...)“ (MESOSworld, Stichprobenziehung, 6.Nichtprobabilistische Stichprobenverfahren, www.mesosworld.ch, Stand vom: 3.2.2011, Seite 12)

Für das nichtprobabilistische Stichprobenverfahren müsste an unterschiedlichen Rastmöglichkeiten zuerst eine eigene Zählung durchgeführt werden, um auf eine Quote schließen zu können, nach welcher dann die Befragung ausgerichtet werden könnte, da eine konkrete Zahl der Nutzer/innen, aufgeteilt nach Zielgruppen – Berufslenker/innen (Lastkraftwagenfahrer/innen, Buslenker/innen, Geschäftsreisende im PKW und Pendler) und Privatfahrer/innen (Kinder, Jugendliche und Erwachsene) - die die Rastmöglichkeiten jährlich in Anspruch nehmen, nicht vorliegt.

„Bei sogenannten Quotenstichproben wird die Population zunächst wie bei einer geschichteten Zufallsstichprobe nach einem oder meistens mehreren Schichtungsmerkmalen in verschiedene Subpopulationen unterteilt. Basierend auf dieser Einteilung der Population erhalten die Interviewer entsprechende Vorgaben ("Quoten"), wie viele Beobachtungen mit welchen bestimmten Merkmalskombinationen zu erheben sind. Die Quoten werden zumeist so gewählt, dass die Stichprobenanteile der Subpopulationen möglichst den Populationsanteilen entsprechen.“(MESOSworld, Stichprobenziehung, 6.Nichtprobabilistische Stichprobenverfahren, www.mesosworld.ch, Stand vom: 3.2.2011, Seite 13)

Allerdings wird darauf hingewiesen, dass in der Stichprobenziehung Fehler stecken können:

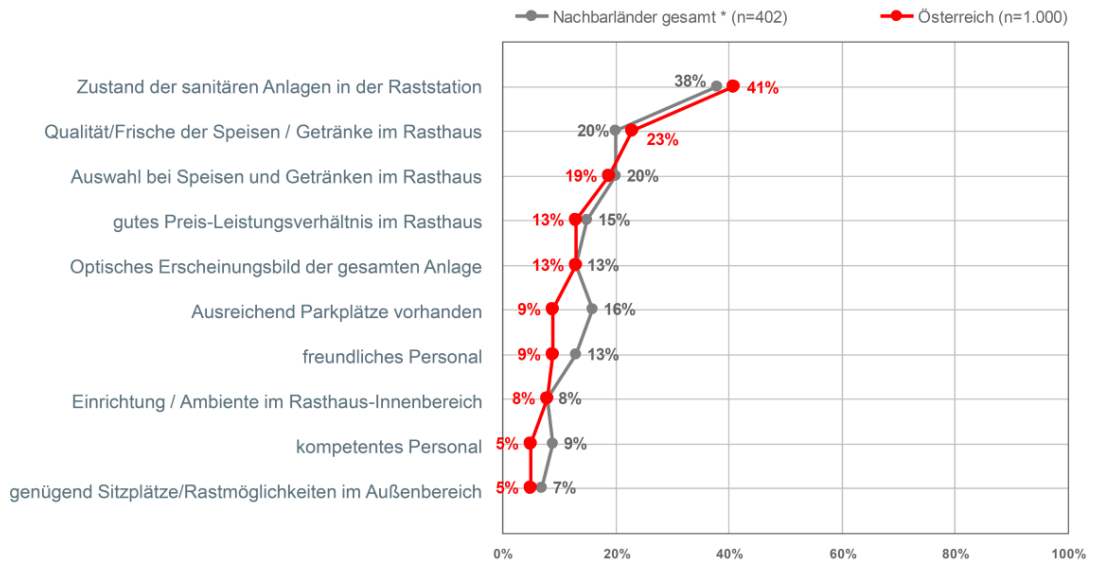
„(...) Nichtstichproben- und Stichprobenfehler können zu einer selektiven Stichprobe führen. Im Fall einer starken Selektion lässt auch eine noch so große Stichprobe keine präzise Schätzung von Populationskennwerten zu.

- *Ceteris paribus ist eine größere Stichprobe immer besser, da die Stichprobenvariabilität in jedem Fall reduziert wird. Allerdings ist damit noch keine Präzision der Populationsschätzungen garantiert.*
- *Die Stichprobengröße ist dann ausschlaggebend für die Präzision von Populationsschätzungen, wenn weder ein Nichtstichproben- noch ein Stichprobenfehler vorliegt. (...)“* (MESOSworld, Stichprobenziehung, 7. Stichprobenziehung - Fehlerquellen, www.mesosworld.ch, Stand vom: 3.2.2011, Seite 13)

Somit ergibt sich für diese THESIS eine Stichprobe nach Quote von einer unbekannt großen Menge, mit einer unbekannt großen Varianz innerhalb der Grundgesamtheit. Es muss mit vielen Annahmen gerechnet werden, was zu keiner exakten Stichprobe führt.

Um eine Indikation zu erhalten, wie groß eine Stichprobe sein sollte um ein repräsentatives Ergebnis zu erlangen, wird eine der Studien, vom Nielsen Institut „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“, herangezogen.

In der Befragung vom Nielsen Institut „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ wurde eine Stichprobe für die Österreicher von 1.000 angegeben. (siehe Punkt 6.4, Seite 64)



Quelle: „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ von Nielsen

Abbildung 14: Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation

Kriterien	Stimmenanteil	95%- Vertrauensintervall
Zustand der sanitären Anlagen in der Raststation	41%	37,9% - 44,0%
Qualität/Frische der Speisen/ Getränke im Rasthaus	23%	20,4% - 25,6%
Auswahl der Speisen und Getränke im Rasthaus	19%	16,6% - 21,4%
Gutes Preis-Leistungsverhältnis im Rasthaus	13%	10,9% - 15,0%
Optisches Erscheinungsbild der gesamten Anlage	13%	10,9% - 15,0%
Ausreichend Parkplätze vorhanden	9%	7,2% - 10,8%
Freundliches Personal	9%	7,2% - 10,8%
Einrichtung/Ambiente im Rasthaus-Innenbereich	8%	6,3% - 9,7%
Kompetentes Personal	5%	3,6% - 6,3%
Genügend Sitzplätze/ Rastmöglichkeiten im Außenbereich	5%	3,6% - 6,3%

Quelle: Selbsterstellt

Abbildung 15: Stimmenanteil, 95%-Vertrauensintervall

Den Stichprobenanteilstwert rechnet man wie folgt:

$$1 - \alpha \approx \Pr\left(p_n - z_1 - \frac{\alpha}{2} * \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \leq \pi \leq p_n + z_1 - \frac{\alpha}{2} * \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}\right)$$

Das Ziel einer guten Stichprobe ist, verlässliche und wiederholbare Ergebnisse zu liefern. Nach der Berechnung der 95%- Vertrauensintervalle der befragten Kriterien kann man feststellen, dass die Ergebnisse zwar schwanken, sich an der Reihenfolge Der Wertung der Kriterien nichts verändert und die Prognoseintervalle verhältnismäßig klein bleiben.

Daher kann die Stichprobe von 1.000 Österreichern bei der Befragung durch das Nielsen Institut als passend angesehen werden. Dies wäre auch eine Stichprobengröße, die bei einer Befragung im Rahmen dieser Theses notwendig wäre, die aber in dieser Größenordnung den Rahmen dieser Arbeit überstiegen hätte.

6.2.2 Analyse vorliegender qualitativer Marktforschungsergebnisse

Da eine umfangreiche quantitative empirische Untersuchung den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, wird auf drei schon durchgeführte Interviews zurückgegriffen.

- **„Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 2012 :**

Bei dieser Befragung, die von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien im Jahr 2012 durchgeführt wurde, sind die Themen Sicherheit und Qualität an Rastanlagen relevant, die als Teilbereiche einer Befragung in dieser vorliegenden Studie angeführt wurden.

Bei der empirischen Datensammlung der Studie „Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ wird die Fragestellung, ob Rastmöglichkeiten auf den Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich marktkonform und den Wünschen der verschiedenen Nutzer/innen entsprechen nur teilweise beantwortet, da nur ein Teil der Nutzer/innen, die Berufslenker/innen, befragt wurden.

An der Befragung nahmen im Zeitraum von Dezember 2010 bis Juli 2011 insgesamt 801 Personen teil.

Davon beantworteten 136 Personen den Befragungsbogen online und 665 retournierten ihre Unterlagen postalisch oder über Betriebsräte an die Arbeiterkammer Wien. (siehe „Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Wien 2012, Seite 7).

In der beschriebenen Befragung war es nicht möglich, die Grundgesamtheit zu befragen, da diese dargestellte Datensammlung in einer aussagekräftigen Zeitspanne nicht durchführbar wäre. Die Grundgesamtheit, um die Repräsentativität zu gewährleisten, wird aus mehreren Erhebungen von der Statistik Austria 2009, ÖNACE und der Klassifikation nach ISCO ermittelt, und ist ein Schätzwert, der empirisch begründet ist.

Die Stichprobe der Arbeiterkammer Wien wird nach folgenden Kriterien analysiert: Im ersten Kapitel nach Altersverteilung der Probanden, Dauer der Unternehmenszugehörigkeit, Geschlechtsverteilung und Beschäftigungsverhältnis, Führerscheinklassen und Datum der Ablegung der Führerscheinprüfung, Unternehmensgröße und Standort, Transportart und Fahrtrouten, Einkommen- und Bezahlungsschema.

Für die Fragestellung zur Qualität der Rastanlagen, die in dieser Studie relevant ist, sind nicht alle Kriterien der Studie der Arbeiterkammer Wien von Bedeutung, da einzelne Fragepunkte, wie zum Beispiel Beschäftigungsverhältnis, Einkommen, Bezahlung wie auch die Daten zu den diversen Unternehmen, wie zum Beispiel Größe oder Standort, keine aussagekräftigen Daten zur gegenwärtigen Fragestellung liefern.

Auch im zweiten Kapitel der Studie der Arbeiterkammer Wien, das sich mit den sozialpolitischen Aspekten der befragten Personen beschäftigt, sind keine in ihrer Aussagekraft ersichtlichen vakanten Zusammenhänge mit den Wünschen und Anforderungen der Nutzer/innen an Rastanlagen zu erkennen. Sie sind daher von keiner Relevanz.

Relevant ist das dritte Kapitel der Studie, das sich mit der Fragestellung der Verfügbarkeit und der Bewertung der Rastanlagen auseinandersetzt.

➤ **„Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ IFES-
Institut für empirische Sozialforschung GmbH, 2012:**

Bei der zweiten Befragung, mit der wir uns befassen, die unter dem Titel „Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH im Jahr 2012 durchgeführt wurde, ist der Teilbereich der Befragung, der sich mit dem Thema Rastmöglichkeiten am hochrangigen Straßennetz befasst, relevant.

Das IFES Institut erhebt mit dem Customer Satisfaction Index (CSI) eine Kennzahl für das Image und die globale Zufriedenheit mit der ASFINAG. Das Institut bedient sich der Methode der Kundenbefragung telefonisch und face to face wie auch einer Befragung in Fokusgruppen (Diskussionsrunden).

In der CSI Studie wird ein Stichprobe von 1.003 Autofahrer/innen, 150 LKW-On the Road, 150 LKW-Unternehmer/innen (teilweise Selbstfahrer/innen), 90 Bus-On the Road, 60 Busunternehmer/innen (teilweise Selbstfahrer/innen) sowie 50 Pannenhilfen-, Rettungs- und Feuerwehrfahrer/innen befragt. Es wurde angestrebt, durch die breite Streuung der Befragung in den verschiedenen definierten Zielgruppen ein möglichst exakt aussagekräftiges Ergebnis zu erlangen.

Der Zeitraum der Befragung ist allerdings nur Februar und März 2012 und nimmt daher keine Rücksicht auf die möglichen unterschiedlichen saisonal bedingten Befindlichkeiten der befragten Personen.

Im Rahmen der Fokusgruppen wurden noch spezielle Fragen in kleinen Gruppen von 6 bis 9 Teilnehmern diskutiert und ausgewertet. Die Fokusgruppen wurden nach der Methode eines telefonischen Vorscreening auf der Basis von Telefonbuch und Zufallsnummerngenerator ausgewählt.

Die Fragen zu den Rastmöglichkeiten wurden in zwei Gruppen unterteilt, die auf die ASFINAG Rastplätze und die Raststationen mit Tankstelle konzentriert waren.

Aus allen Einzelbeurteilungen wurde ein Performance Index (PI), eine Durchschnittsnote, errechnet. Die Bestandteile des CSI (Image und Globalbeurteilung) sind nicht im PI enthalten, wie in der Studie ausgeführt wird: *„Die einzelnen Performance Indikatoren (PI) sind Indikatoren von 0-100 Punkten und basieren auf einer standardisierten Mittelwertsskala. Wobei auf der Skala den Antwortkategorien unterschiedliche Gewichte zugrunde liegen.“* (IFES- Customer Satisfaction Index)

Skala mit 4 Ausprägungen

Bsp.: Wie zufrieden sind Sie mit...?

- *sehr zufrieden* 100
- *eher zufrieden* 75
- *wenig zufrieden* 25
- *überhaupt nicht zufrieden* 0

Skala mit 5 Ausprägungen

Bsp.: Welchen Eindruck haben Sie ganz allgemein von...?

- *sehr guter Eindruck* 100
- *2* 75
- *3* 50
- *4* 25
- *sehr schlechter Eindruck* 0

Quelle: IFES- Customer Satisfaction Index

➤ Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ Juni - Juli 2009 The Nielsen Company :

Das Institut Nielsen, hat im Auftrag des Autobahnbetreibers ASFINAG folgende Fragen untersucht:

„• Welche Kriterien sind wichtig beim Besuch einer Raststation?

• Wie wichtig sind die jeweiligen Kriterien?“

Die Befragung wurde telefonisch (CATI=Computer Assisted Telephone Interviews) bei einer Stichprobe von 1.000 Personen über 18 Jahre aus Österreich sowie 402 weitere Interviews in 5 Ländern: Deutschland (n=151 Interviews), Italien (n=100 Interviews), Polen (n=50 Interviews), Tschechien (n=50 Interviews), Ungarn (n=51 Interviews) durchgeführt.

Der Begriff Raststationen wurde folgendermaßen definiert:

„Raststation= jene Anlagen an österreichischen Autobahnen, wo es eine Tankstelle, ein Rasthaus und einen Parkplatz gibt. Nicht gemeint sind Anlagen, wo nur Tankstellen oder nur Parkplätze vorhanden sind.“(Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ Nielsen, Seite 3)

6.3 Beurteilung der Verfügbarkeit der Rastanlagen

Bei der ersten Befragung „BerufslenkerInnen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“, die von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien im Jahr 2012 durchgeführt wurde, befasst sich die empirische Studie im dritten Kapitel neben dem Thema der Überschreitung von Lenkzeiten überwiegend mit der Fragestellung der Verfügbarkeit und Bewertung von Rastanlagen. Die Begriffe Lenk- und Ruhezeiten,

deren rechtlicher Hintergrund werden erläutert, und das Wissen über die Vorschriften bei den Teilnehmer/innen der Studie hinterfragt. Die Lenkzeitüberschreitungen werden im Zusammenhang mit Unternehmensgröße, Transportart, Dauer der Unternehmenszugehörigkeit, Alter, Einkommen und Fahrtrouten untersucht. Diese Erkenntnisse sind nicht relevant für die Fragestellung der Qualitätsansprüche an die Rastanlagen im Sinne dieser vorliegenden Studie (siehe Pkt.6.2.2)

Jedoch die Verfügbarkeit der Rastanlagen ist eine Dimension, die gerade für diese Zielgruppe, die auch gesetzlich verpflichtet ist, zu rasten, ein interessanter Aspekt und ein wichtiger Punkt ist. Die Lenker/innen wurden anhand von zwei Fragen zu Angaben dazu gebeten: erstens wie schwierig es für sie tagsüber erscheint, einen Parkplatz zu finden, und zweitens wie schwierig dies abends ist. (vgl. AK Wien Studie, 2012, Seite 46)

Die Verfügbarkeit wurde in Korrelation mit der Transportart, dem Zeitraum der Unternehmenszugehörigkeit und Alter und der Fahrtroute befragt. Die Stichprobe wurde verringert auf n=588 Personen, da die Lenker/innen im Linienverkehr Rastanlagen in ihrer Tätigkeit nicht benützen und daher auch nicht dazu befragt wurden. Grundsätzlich konnte festgestellt werden, dass es abends für die Lenker/innen schwieriger war, einen Rastplatz zu finden. (vgl. AK Wien Studie, s.o. Seite 46).

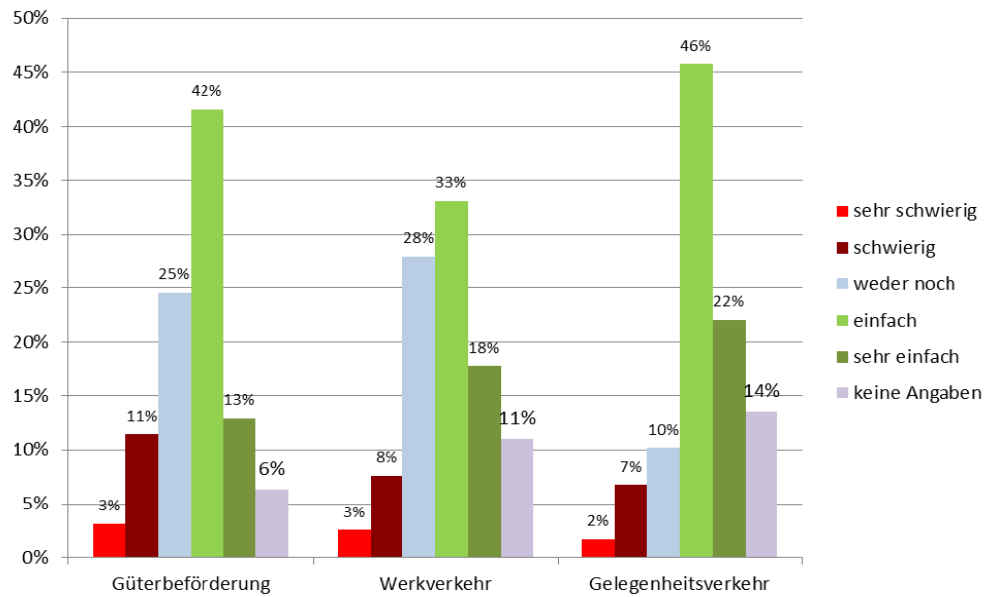
Die zweite Befragung mit der wir uns befassen, die unter dem Titel „Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH im Jahr 2012 durchgeführt wurde, geht nicht explizit auf das Thema Verfügbarkeit der Rastplätze am hochrangigem Straßennetz ein.

Und auch in der dritten Studie „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ Juni - Juli 2009 The Nielsen Company ist die Verfügbarkeit von ausreichend Rastmöglichkeiten am Netz nicht Teil der Befragung

➤ **Ergebnis:**

In der Befragung der Berufslenker/innen durch die Arbeiterkammer Wien ist eine klare Diskrepanz zwischen der Verfügbarkeit von Rastmöglichkeiten tagsüber und nachts zu erkennen.

Verfügbarkeit tagsüber – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden:

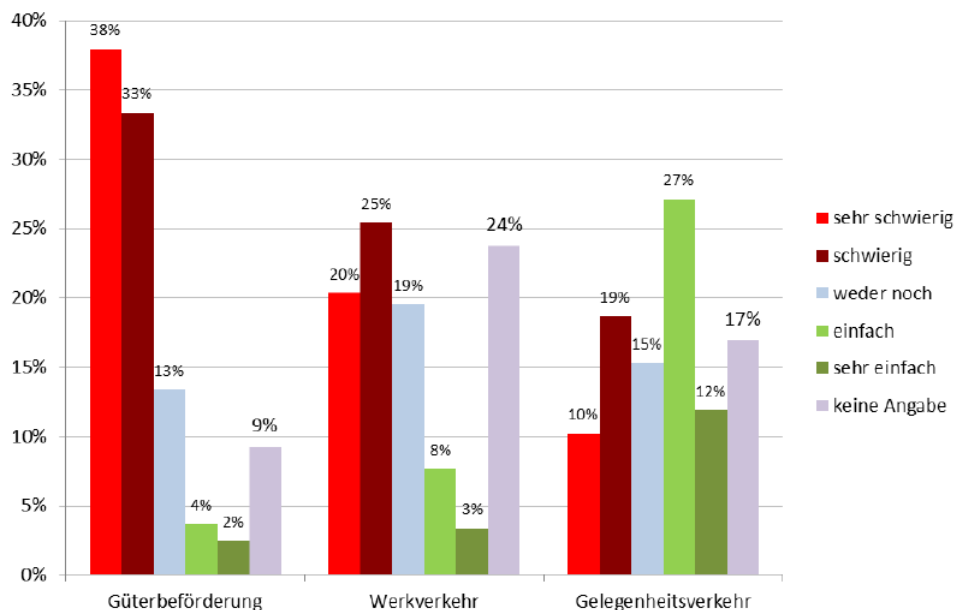


Quelle: AK Wien Studie Seite 47

Abbildung 16: Verfügbarkeit tagsüber – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden

„In der Summe finden es tagsüber 51 bis 68 Prozent aller Lenker/innen bei den drei untersuchten Transportarten einfach bis sehr einfach, eine Rastanlage zu finden....“ (vgl. AK Wien Studie, s.o., Seite 47)

Verfügbarkeit am Abend – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden



Quelle : AK Wien Studie Seite 48

Abbildung 17: Verfügbarkeit am Abend – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden

„Hinsichtlich der Schwierigkeit, abends eine Rastanlage zu finden, unterscheiden sich die Angaben bei allen Transportarten signifikant voneinander..... Anders ausgedrückt, beurteilen es abends nur noch 10,4 Prozent einfach bis sehr einfach, eine Rastanlage zu finden. 61,9 Prozent finden es schwierig bis sehr schwierig....“ (vgl. AK Wien Studie , s.o.,Seite 47)

➤ **Meinung der Experten:**

Im Experteninterview wurden die Fachleute aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, sowie Verantwortliche aus der Mineralölbranche und Raststationsbetreiber zu ihren Einschätzungen über die aktuelle Situation befragt.

Zum Thema Verfügbarkeit

Frage: Wie sehen Sie die aktuelle Situation der Rastanlagen auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen?

„Das derzeitige Raststationsnetz der ASFINAG ist sehr dicht. Zum Teil machen sich die Raststationen am Netz selbst Konkurrenz. Allerdings sehe ich eine hohe

Diskrepanz zwischen der Anzahl der Raststationen und der Anzahl der Stellplätze, insbesondere für LKW. Hier ist die große Problematik der unterschiedlichen Interessen zwischen ASFINAG und den Raststationsbetreibern. Die ASFINAG möchte viele LKW Stellplätze, der Raststationsbetreiber sieht den PKW Fahrer als seinen Kunden und möchte daher wenig LKW Stellplätze.“ Diethard Trummer (ASFINAG)

„Die Entwicklung der letzten Jahre hat zu einer Polarisierung einerseits in Richtung großer Abstellflächen für LKW weitgehend ohne Zusatzangebot und den Standorten mit qualitativ hochwertigem Angebot an Gastronomie und Tankmöglichkeiten andererseits geführt, die sich sehr gut ergänzen.

Für die Tankstellen- und Rasthausbetreiber wird es aber immer schwieriger, das Qualitätsangebot aufrecht zu erhalten, da insbesondere auf der Tankstellenseite die Einkommen durch sinkende Margen bei unverändert hohen Standortkosten unter Druck stehen.“ Wolfgang Hofmann (BP Austria)

„Autobahnraststationen sind ein wichtiger Grundbaustein eines Tankstellennetzes um die Bedürfnisse der Autofahrer bestmöglich erfüllen zu können.“ Florian Norz (Eni Austria GesmbH)

6.4 Beurteilung der Qualität der Rastmöglichkeiten

„Vom Versorger zum Serviceunternehmen. Die Leute erwarten Frische.(...) Fast jeder von ihnen besucht das stille Örtchen,(...). Nur wenn die Toiletten sauber sind, machen die Leute Rast. (...).“ (Top Arbeitgeber Deutschland 2010, Frank D. Geschke, W. Bertelsmann Verlag GmbH, Bielefeld, Seite 77 und 78)

In die Befragung „Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, die im Jahr 2012 durchgeführt wurde, ist die selbe Teilstichprobe wie im Punkt 7.1 Verfügbarkeit der Rastanlagen auch zum Thema Zufriedenheit mit Rastanlagen befragt worden. Hier wurde die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit Rastanlagen auf Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich je nach Transportgewerbe ermittelt und folgend dargestellt: „....So sind beispielsweise die Parkplätze für Fahrzeuge im

Personenverkehr (Gelegenheitsverkehr) in der Regel näher bei der eigentlichen Raststation (Restaurant, WC, Dusche) bzw. jene Parkplätze für die Lkws weiter entfernt. Berichte von Fahrer/innen lassen vermuten, dass Bus-Lenker/innen auf Raststationen gern gesehene Gäste sind, bringen sie doch eine Menge an Kundschaft.

Zudem müssen Buslenker/innen kaum auf Rastanlagen übernachten, empfinden also weniger Mängel hinsichtlich Lärm und Blendung (Lärm z.B. verursacht durch den Betrieb von Kühlaggregate, von ebenfalls auf Rastanlagen geparkten Kühl-Lkws). Demnach sind die unterschiedlichen Beurteilungen zwischen Lenker/innen im Personen- und im Güterverkehr auf jeweils andere Gegebenheiten für Bus- und Lkw-Lenker/innen zurückzuführen...“ (AK Wien Studie, s.o., Seite 52 f.).

Die Unterschiede der Beurteilung der Frage sind innerhalb der gesamten befragten Gruppe klar erkennbar und auch nachvollziehbar.

Durch verschiedene Indikatoren wurde in der Studie der Arbeiterkammer Wien auch die Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten abgefragt. Es wurde nach der Zufriedenheit mit der Beleuchtung, Beschilderung, generellen Anordnung der Rastanlage (Zu-, Abfahrt), den Möglichkeiten der Verpflegung, der Bequemlichkeit beim Ein- und Ausparken, dem Zustand der sanitären Einrichtungen, dem Schutz vor Lärm und Blendung und dem Preisniveau von Speisen und Getränken gefragt.

Die Antwortmöglichkeiten wurden mit einem Index bewertet, um dann den Mittelwert errechnen zu können. Der Median zeigt die Häufigkeitsverteilung. Durch die Standardabweichung sieht man die Streuung. Folgender Index wurde verwendet:

1=sehr zufrieden, 2=zufrieden, 3=weder noch, 4=unzufrieden, 5=sehr unzufrieden..

In der Auswertung wird mit „N-gültig“ die Anzahl der Personen angegeben, die diese Frage beantwortet haben und mit „N-fehlend“ die Anzahl der Personen, die die Frage übersprungen haben. N-fehlend ist bei keiner der Fragen so signifikant, dass das Ergebnis in Frage gestellt werden müsste, und keine allgemein gültige Aussage daraus schließbar wäre.

In der zweiten Befragung, mit der wir uns befassen, die unter dem Titel „Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH im Jahr 2012 durchgeführt, wurde die Qualität der Rastmöglichkeiten am hochrangigem Straßennetz durch Befragung vor Ort geprüft. Folgende Frage wurde von den Interviewer/innen gestellt, wie diese genaue Anweisung zur Befragung deutlich macht:

„Für Pausen während der Fahrt stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten an Autobahnen und Schnellstraßen zur Verfügung:

- *Raststationen mit Tankstellen und Gastronomie (beispielsweise Rosenberger, Landzeit, Autogrill oder Oldtimer)*

- *ASFINAG Rastplätze mit Sanitäreinrichtungen und zum Teil mit Shops*

Im Folgenden wollen wir Sie über die Zufriedenheit mit diesen Einrichtungen kurz befragen.

INT.: Achtung, wenn Interview auf einer Raststation oder einem ASFINAG Rastplatz stattfindet, dann Frage beim betreffenden Abschnitt [Raststation / Rastplatz] selbstständig umformulieren: „Wir sind hier auf einer Raststation / Rastplatz ... wie zufrieden sind Sie hier?“ (vgl. ASFINAG Customer Satisfaction Index (CSI) 2012, Seite 8)

In dieser Befragung wurde die Häufigkeit der Nutzung der zwei verschiedenen Rastmöglichkeit befragt und auch die Zufriedenheit mit dem Rastplatz oder der Raststation abgefragt. Die Bewertung erfolgte über eine Klassifizierung mit sehr zufrieden =1, eher zufrieden = 2, wenig zufrieden= 3 oder überhaupt nicht zufrieden= 4.

In dieser Studie wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Qualität der Rastmöglichkeit erfragt, es wird jedoch nicht nach Gründen oder Details zur Begründung der Klassifizierung gefragt.

Die dritte Befragung, mit der wir uns befassen, die unter dem Titel „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ vom Nielsen Institut aus dem Jahr 2009, untersucht die verschiedenen Qualitätsmerkmale der Rastmöglichkeiten am hochrangigen Straßennetz.

In dieser Stichprobe wurden die Probanden aufgefordert, eine spontane ungestützte Nennung zu machen. Sie wurden gebeten, zu erklären, was sie als wichtig empfänden.

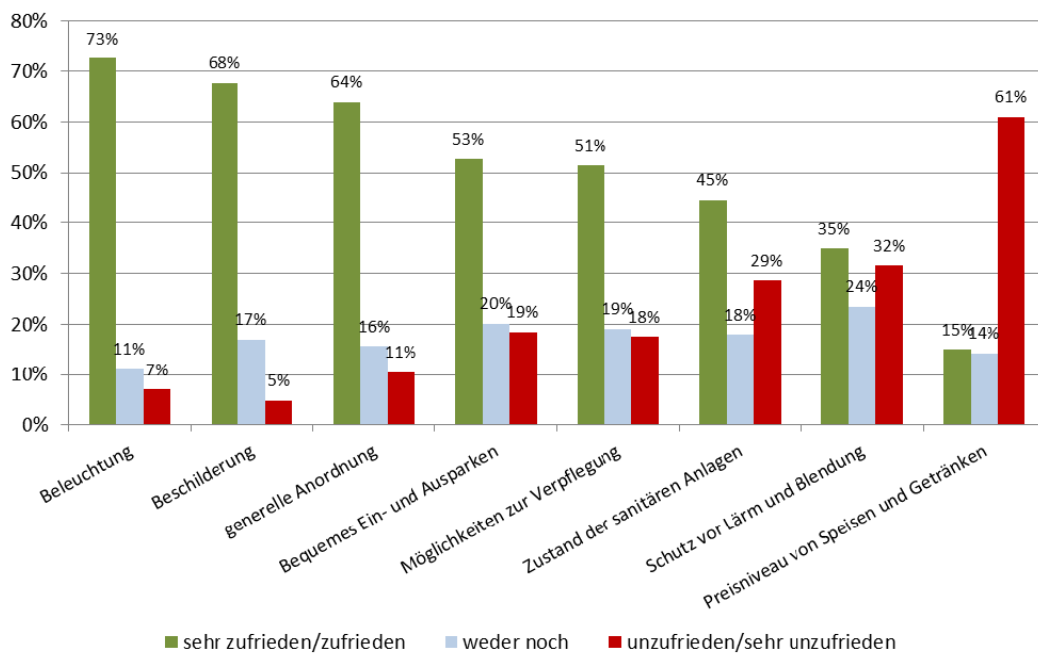
Folgende Parameter wurden von den Befragten genannt: Zustand der sanitären Anlagen in der Raststation, Qualität/Frische der Speisen und Getränke im Rasthaus, Auswahl bei Speisen und Getränke im Rasthaus, gutes Preis-Leistungsverhältnis im Rasthaus, optisches Erscheinungsbild der gesamten Anlage, ausreichende Anzahl von Parkplätzen, freundliches Personal, Gestaltung der Einrichtung / Ambiente im Rasthaus-Innenbereich, kompetentes Personal, genügende Anzahl von Sitzplätzen/Rastmöglichkeiten im Außenbereich.

In weiterer Folge der Studie wurden die einzelnen Kriterien von den Befragten im

Grad der Wichtigkeit beurteilt. (vgl. „Telefonische Befragung grenznahe Länder
 „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ Nielsen Institut, 2012, Seite 6)

➤ **Ergebnis:**

Bei der Befragung „Berufslenker/innen am Wort – Befragung von Lkw- und Buslenker/innen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und Weiterbildung“ von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, im Jahr 2012 durchgeführt, kommt man zu folgendem Schluss:



Quelle: AK Wien Studie Seite 55

Abbildung 18: Beurteilung der Qualitätsaspekte von Rastanlagen –sehr zufrieden/zufrieden vs. unzufrieden/sehr unzufrieden

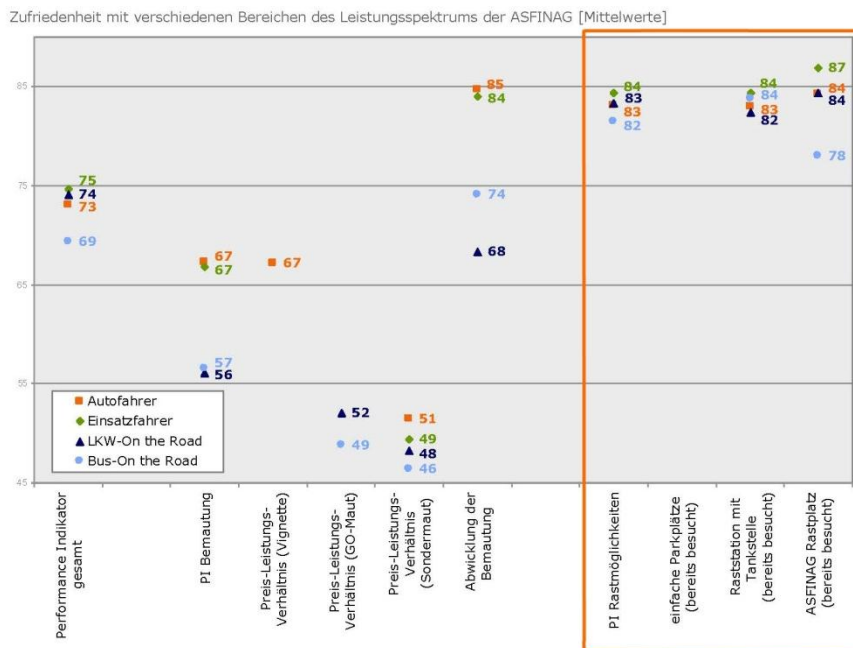
Im Durchschnitt sind die Lenker/innen mit Beschilderung, Beleuchtung und genereller Anordnung der Rastanlagen zufrieden. Bezüglich der Möglichkeiten zur Verpflegung, für bequemes Ein- und Ausparken, über den Zustand der sanitären Anlagen und betreffend dem Schutz vor Lärm und Blendung zeigen sich die Lenker/innen im Durchschnitt eher indifferent, d.h. mit diesen Qualitätsaspekten von Rastplätzen sind die Lenker/innen etwas unzufriedener. Im Durchschnitt unzufrieden zeigen sich die Lenker/innen am deutlichsten mit dem Preisniveau von Speisen und Getränken. (vgl. AK Wien Studie, s.o., Seite 54f).

Dieser Teilbereich des Fragebogens gibt den befragten Personen neben der vollstandardisierten Befragung mit geschlossenen Fragen noch die Möglichkeit, eigene Aspekte und Wünsche anzuführen.

Die Befragung zu den Dimensionen der Zufriedenheit, Verfügbarkeit und Qualität, wird in der Auswertung auch nach der Art der Fahrbeurteilung unterschieden und beurteilt. Es wird in der Studie der Arbeiterkammer Wien ausgeführt, „.....zu erkennen ist, dass sich Lenker/innen im Gelegenheitsverkehr durchwegs am zufriedensten und Lenker/innen in der Güterbeförderung zumeist am unzufriedensten zeigen und sich die Lenker/innen im Werkverkehr durchwegs genau dazwischen befinden (ausgenommen die Zufriedenheit mit der Beleuchtung, wo die Angaben der Lenker/innen im Werkverkehr im Durchschnitt gleichauf mit den Lenker/innen in der Güterbeförderung liegen)...“(vgl. AK Wien Studie,s.o.,Seite 56).

Bei der Befragungsstudie vom IFES- Institut für empirische Sozialforschung GmbH aus dem Jahr 2012 „Customer Satisfaction Index (CSI) für die ASFINAG 2012“ kommt man zu dem Resultat, daß „.....die Rastmöglichkeiten der ASFINAG ausgezeichnet beurteilt (werden), dies gilt sowohl für die neuen Rastplätze im ASFINAG-Design als auch für die Raststationen (mit Tankstelle)...“(vgl. IFES-Customer Satisfaction Index, 2012, Seite 10)

Wie auch in der folgenden Grafik abzulesen ist.

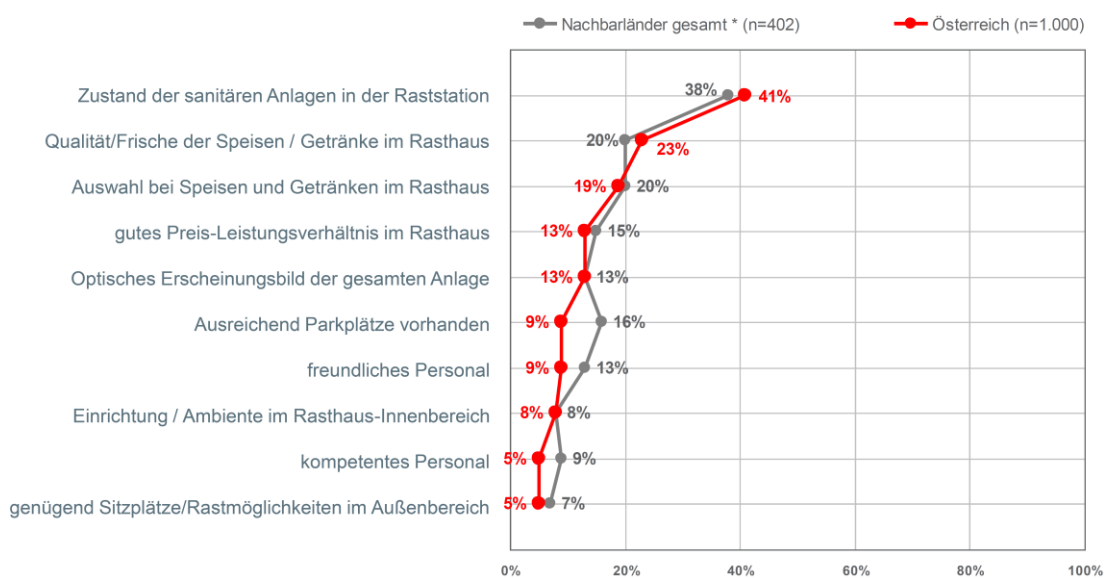


Quelle: IFES- Customer Satisfaction Index

Abbildung 19 Zufriedenheit mit verschiedenen Bereichen des Leistungsspektrums der ASFINAG

Bei der Studie „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ vom Nielsen im Jahr 2009 durchgeführt, kommt man zu folgendem Resultat:

„....Auf die Frage welche Kriterien beim Besuch einer Raststation am wichtigsten seien, nennt die Mehrheit der Befragten (41%) spontan den Zustand der Sanitäranlagen; mit Abstand dahinter liegen die Qualität/Frische der Speisen und Getränke im Rasthaus (23%), sowie die Auswahl an Speisen und Getränken (19%).“ (vgl. „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ von Nielsen – Seite 6)



Quelle: „Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation“ von Nielsen

Abbildung 20: Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation

Zusammenfassend kann man feststellen, dass sich die Ergebnisse und dargestellten Wünsche in den unterschiedlichen Befragungen der verschiedenen Stichproben ähnlich sind. Ein herausstehendes Thema ist sowohl in der Studie der Arbeiterkammer Wien als auch bei der Umfrage vom Nielsen Institut der Zustand der Sanitäranlagen. Auch die Qualität und das Angebot der Verpflegung auf den Rastmöglichkeiten wurden in beiden Studien von den jeweils Befragten als wichtig beurteilt. Auftretende Unterschiede lassen sich auf die verschiedenen Ansprüche und Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen zurückführen.

➤ **Meinung der Experten:**

Im Experteninterview wurden die Fachleute aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, sowie Verantwortliche aus der Mineralölbranche und Raststationsbetreiber zu ihren Einschätzungen über die Anforderung und Wünsche der Kunden befragt.

Frage: Was sind Ihrer Meinung nach die drei wichtigsten Anforderungen bzw. Wünsche der Kunden?

Diethard Trummer (ASFINAG):

- *„Sauberkeit der Sanitäranlagen*
- *Insbesondere kostengünstige bzw. kostenlose Nutzung der Sanitäranlagen*
- *Jederzeitige Verfügbarkeit“*

Franz Groißenberger (Rosenberger Restaurant GmbH):

- *„Ein günstiges Preis/Leistungs-Verhältnis*
- *Sauberkeit*
- *Qualität des Angebotes“*

Wolfgang Hofmann (BP Austria):

- *„Saubere Sanitäranlagen*
- *Leichte Zu- und Abfahrtsmöglichkeiten*
- *Sicherheit (Verkehrssicherheit, persönliche Sicherheit)“*

Florian Norz (Eni Austria GmbH)

- *Lage*
- *Sauberkeit*
- *Freundlichkeit*

Frage: Hat sich der Markt bzw. haben sich die Wünsche der Kunden in den letzten 10 Jahren verändert?

Diethard Trummer, ASFINAG

„Der Markt hat sich sicherlich verändert, die Raststation ist nicht mehr nur ein Restaurant mit Souvenirs oder kleiner Reiseverpflegung, sie wird immer mehr ein

„Supermarkt“. Gerade am Land beobachtet man den Bedarf am Wochenende. Die Produktpalette im Angebot der Raststationen hat sich auf Haushaltsprodukte erweitert.

Von Seiten der Kunden sehe ich weniger Veränderung, vielleicht ein Trend ist auch hier zu beobachten „Geiz ist geil“.

Neu ist auch der Automatenmarkt, früher waren die Produkte aus den Automaten eher als minderwertige Produkte verschrien und daher wenig angenommen. Heute sieht man, auch durch die sehr hochwertigen Produkte die aus den Automaten kommen eine sehr positive Resonanz durch den Kunden. Das Preis/Leistungsverhältnis stimmt.“

Franz Groißenberger, Rosenberger Restaurant GmbH

„Schneller/moderner“

Wolfgang Hofmann, BP Austria

„Die Preissituation hat für den Bereich Tanken zu einer Vermeidungsstrategie insbesondere der gewerblichen, aber auch der privaten Kunden geführt.

Das Aufsuchen von Rastplätzen fokussiert sich zunehmend auf die Verwendung der Sanitäranlagen und die Konsumation von schnellen Snacks oder den Besuch der Gastronomiebetriebe.

Darüber hinaus erwarten die Kunden das Angebot von WLAN.“

Florian Norz, Eni Austria GmbH

„Durch die erhöhte Preissensitivität einzelner Kundenschichten ist es zu einer Umsatzreduktion gekommen.

Die Lücken in den hochrangigen Netzen wurden geschlossen, es gibt ein flächendeckendes Raststationsnetz.

Klassische Pendlerstrecken ohne Transitverkehr haben an Bedeutung stark verloren da selbst mehrstündige Autofahrten in der Regel ohne Pause zurückgelegt werden.“

7. Conclusio

Zusammenfassend kann man feststellen, dass sowohl bei den empirischen Studien der Nutzer/innen der Rastmöglichkeiten an Österreichs Autobahnen und Schnellstraßen als auch bei den Befragungen der Experten, den Fachleuten aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, sowie den Verantwortlichen aus der Mineralölbranche und der Raststationsbetreiber, die Sauberkeit der Sanitäreinrichtungen als Anforderung an die Rastmöglichkeiten Priorität hat.

Auch das Thema des Preis/Leistungsverhältnisses ist für alle Befragten ein wichtiger Faktor für die Akzeptanz einer Rastmöglichkeit. Die Qualität des Angebots muss in einem marktkonformen Preissegment liegen.

Die Ansprüche der Kunden aber auch die marktbedingten und gesetzlich vorgegebenen Umstände auf den Rastplätzen im österreichischen hochrangigen Straßennetz haben sich in den letzten 10 Jahren verändert, wie aus den Experteninterviews aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, der Mineralölbranche und der Raststationsbetreiber und den dargelegten Studien klar erkenntlich wird.

Für die Zukunft sind die Wünsche der Nutzer/innen, insbesondere die der Berufslenker/innen nach der ausreichenden Verfügbarkeit von Stellplätzen, wie in der Studie der AK Wien klar definiert wurde, und die Aussagen der Experten auch konform. Die Experten sind sich des steigenden Bedarfs bewusst. *„(...) Aufgrund des weiter steigenden Warenverkehrs und steigender Attraktivität der Bahn werden Rastplätze und –stationen noch stärker von LKWs im Verhältnis zu PKWs frequentiert werden.“* (Antwort auf die Frage: Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013? Von Wolfgang Hofmann, BP Austria). Und *„(...)Die LKW Stellplätze werden deutlich mehr verfügbar sein und größer dimensioniert.“* (Antwort auf die Frage: Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013? von Diethard Trummer, ASFINAG)

Um die von den Nutzer/innen geforderte Qualität und das Preis/Leistung Verhältnis zu gewährleisten, sehen auch die Experten in dieser Befragung Handlungsbedarf bei der Standortwahl von Rastmöglichkeiten.

Auf die Frage: Was würden Sie, wenn möglich, anders machen? Gab es folgende Antworten:

*„Standorte müssen beidseitig erreichbar sein. Anpassung an die Frequenz, Schließung unrentabler Standorte (alle 25/30 km sind Anlagen nicht notwendig,.....)“
(Franz Groißenberger, Rosenberger Restaurant GmbH)*

„Von ASFINAG Seite würde ich eine Netzbereinigung vorschlagen.

Zwischenfrage: Wie würden Sie das machen?

Es müsste eine grundlegende Standortanalyse durchgeführt werden, nach wirtschaftlichen aber auch baulichen Aspekten. Die Umsätze der letzten Jahre wären natürlich ein wichtiges Kriterium, aber auch die möglich nötigen Sanierungskosten um die Qualitätskriterien auf den letzten Stand zu bringen sowie die Analyse der Verkehrsflüsse, es sind in den letzten Jahren neue Autobahnen und neue Knotenpunkte entstanden die auch ganz entscheidend für die Standortwahl sind.“ (Diethard Trummer, ASFINAG)

„Keine neuen Stationen an Pendlerstrecken“ (Florian Norz, Eni Austria GmbH)

Auf die Frage „Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013?“ waren sich die Experten aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG und der Raststationsbetreiber einig, dass die neuen technischen Entwicklungen in Betracht gezogen werden müssen:

„Anpassung an die technische Entwicklung, wie entwickeln sich die Transportmittel; Ersatz für „Rohöl““ (Franz Groißenberger, Rosenberger Restaurant GmbH)

„(...) Aber auch der technische Fortschritt wird einen Platz haben, ich sage nur alternative Treibstoffe.“ (Diethard Trummer, ASFINAG)

Es wird den dann den Autofahrern wichtigen Bedürfnissen Rechnung getragen werden müssen. Etwa durch alternative Treibstoffe und dergleichen (Florian Norz, Eni Austria GmbH)

Zum Thema relevanter Standortfaktoren lässt sich feststellen, dass die befragten Experten sich überwiegend einig waren, dass die „Berücksichtigung der

Verkehrsflüsse“ (im Ranking auf Platz 1) und die „leicht erkennbare Wahrnehmung“ (im Ranking auf Platz 2) die wichtigsten Faktoren für eine Beurteilung der Rastplätze sind. Weiters wird noch die „örtliche Qualität des Standortes“ (im Ranking auf Platz 3) und die „Topografie und die Erschliessung“ (im Ranking auf Platz 4) als wichtig erachtet.. Auch der Standortfaktor „Geologie“ (im Ranking auf Platz 6) ist mit einem Mittelwert von 2,75 noch als wichtig zu definieren.

Neutral bis unwichtig erachten die befragten Experten die Standortfaktoren „Nähe zum untergeordnetem Straßennetz“ (im Ranking auf Platz 7) und „Nähe zu den Ballungsräumen“ (im Ranking auf Platz 8).

		Mittelwert
1	K1 Verkehrsflüsse	1,5
2	K2 Wahrnehmung	1,75
3	K3 Qualität	2
4	K5 Topografie	2,25
4	K6 Erschliessung	2,25
6	K4 Geologie	2,75
7	K8 untergeordnetes Straßennetz	3,5
8	K7 Ballungsräume	3,75

Kurzfassung

Diese Master Thesis befasst sich mit den verschiedenen Wahrnehmungen und Bedürfnissen von Experten und Nutzer/innen in Bezug auf die Markt- und Standortfaktoren der Rastmöglichkeiten am hochrangigen Straßennetz in Österreich.

Die möglichen Diskrepanzen zwischen den Vorstellungen und Bedürfnissen der Straßen-Nutzer/innen und den Straßen- und Raststationsbetreibern werden hinterfragt.

In der Arbeit wurden die vielen verschiedenen Zielgruppen beschrieben und ihre unterschiedlichen Ansprüche an eine Rastmöglichkeit auf den Autobahnen und Schnellstraßen in Österreich anhand von drei empirischen Datenerhebungen untersucht.

Ergänzt werden diese empirischen Befragungsstudien durch einen qualitativen Ansatz. Experten aus dem Bereich des Autobahnbetreibers ASFINAG, sowie Verantwortliche aus der Mineralölbranche und der Raststationsbetreiber werden zu ihren Einschätzungen zu den beeinflussenden Standortfaktoren und zur aktuellen Situation der Rastmöglichkeiten am hochrangigen österreichischen Straßennetz befragt.

Ein Vergleich mit den Raststationen der Nachbarländer untersucht die Qualität im internationalen Vergleich.

Literaturverzeichnis

Bücher

Kromrey, Helmut (2006): Empirische Sozialforschung. 12. Auflage, Lucius&Lucius, Stuttgart

Kreuzer, Bernd, (2012): Das Autobahnnetz in Österreich 30 Jahre ASFINAG, Wien

Dabsch, Bernhard; Kubin, Florian; Pöcheim, Martin (2012): Das Autobahnnetz in Österreich 30 Jahre ASFINAG, Wien

Deußner, Reinhold, (2010) : LKW-Stellplatzbedarf im hochrangigen österreichischen, Straßennetz Österreichisches Institut für Raumplanung, Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Wien

Johannes, Ralph; Wölki, Gerhard (2005): Die Autobahn und ihre Rastanlagen-Geschichte und Architektur, Michael Imhof Verlag GmbH, Petersberg

Stumpfhaus, Bernhard, (2011): Kulturlandschaft Autobahn, Verlag W.Kohlhammer, Stuttgart

Geschke, Frank D. , (2010):Top Arbeitgeber Deutschland, W. Bertelsmann Verlag GmbH, Bielefeld

Freyer, Walter , (2006):Tourismus: Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie 8. Auflage, Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München

Zeitschriftenaufsätze

Merth, Bernhard (1926): Das Projekt einer Autostraße Wien-Semmering, Zeitschrift des österreichischen Ingenieur- und Architekten-Vereins (ZÖIAV), Seite 47/48, 465

Internet

MESOS world-Methodological Education for the Social Sciences, 3. "Dilemma" der Stichprobenziehung, www.mesosworld.ch

ÖAMTC: Lange Weihnachtsurlaubsfahrten für Kinder angenehm gestalten. www.oeamtc.at

STATISTIK AUSTRIA: Urlaubs- und Geschäftsreisen der Österreicher 2009, Schnellbericht 3.4, Wien 2009 www.statistik.at

Gesetzestexte

Straßenverkehrsordnung 1960 - StVO. 1960. § 46 StVO StF: BGBl. Nr. 159/1960
(NR: GP IX RV 22 AB 240 S. 36. BR: S. 163

EG Verordnung 561/2006 „Lenk- und Ruhezeiten“ Artikel 6, 7 und 8

Bundesstraßen- Mautgesetz 2002 – (BStMG) 1. Teil Mautpflicht auf Bundesstraßen
Mautstrecken § 1., 2 und 3

Studien/ Forschungsprojekte

Greil, Franz; Hader, Thomas; Ruziczka, Richard (2012): BerufslenkerInnen am Wort
– Befragung von Lkw- und BuslenkerInnen zu Lenkzeitüberschreitungen, Sicherheit
und Qualität an Rastanlagen und Erfahrungen mit der verpflichtenden Aus- und
Weiterbildung, Kammer für Arbeiter und Angestellte, Wien

Raml, Dr. Reinhard; Beier, Mag. Nedeljko; Schiff, Anna Sophie (2012): ASFINAG
Customer Satisfaction Index (CSI)– Kundenbefragung IFES- Institut für empirische
Sozialforschung GmbH, Wien

Knezevic, Kristina (2009): Telefonische Befragung grenznahe Länder „Wichtige
Kriterien beim Besuch einer Raststation“ The Nielsen Company; Wien

Rademacher, Renate; Roitsch, Horst (2012) Geschäftsbericht 2011, BAG-
Bundesamt für Güterverkehr, Köln

ADAC Test (2012)- 65 Rastanlagen an europäischen Reiserouten, Der Allgemeine
Deutsche Automobil-Club e. V.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Verkehrsschilder: Parkplatz, Rastplatz, Raststation.....	6
Abbildung 2	Anzahl der Parkplätze mit LKW- und PKW Stellplätzen.....	7
Abbildung 3	Ausstattung an Rastplätzen.....	9
Abbildung 4	Grundrissplan Rastplätze.....	10
Abbildung 5	Aufteilung der Rastplätze in den Bundesländern.....	11
Abbildung 6	Ausstattung an Raststationen.....	12
Abbildung 7	Aufteilung der Raststationen in den Bundesländern.....	13
Abbildung 8	Plan der Standorte der Rastmöglichkeiten.....	14
Abbildung 9	Fahrleistung in Kilometer im Jahr 2012 der Lastkraftwagenfahrer/innen nach Nationalitäten.....	24
Abbildung 10	Fahrleistung in Kilometer im Jahr 2012 der BussfahrerInnen (inklusive schwerer Wohnmobile über 3,5t) nach Nationalitäten.....	25
Abbildung 11	Expertenmeinungen zu den Standortfaktoren.....	35
Abbildung 12	Fahrleistung im Verhältnis Lastkraftwagen und Busse (inkl. der schweren Wohnmobile über 3,5t).....	42
Abbildung 13	Verkaufte PKW und Motorrad Vignetten 2012.....	43
Abbildung 14	Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation.....	46
Abbildung 15	Stimmenanteil, 95%- Vertrauensintervall.....	46
Abbildung 16	Verfügbarkeit tagsüber – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden.....	52
Abbildung 17	Verfügbarkeit am Abend – Angaben je nach Transportart über die Schwierigkeit, Rastanlagen mit freien Stellflächen zu finden.....	53
Abbildung 18	Beurteilung der Qualitätsaspekte von Rastanlagen –sehr zufrieden/zufrieden vs. unzufrieden/sehr unzufrieden.....	57
Abbildung 19	Zufriedenheit mit verschiedenen Bereichen des Leistungsspektrums der ASFINAG.....	58
Abbildung 20	Wichtige Kriterien beim Besuch einer Raststation.....	59

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Zufriedenheit mit den Rastmöglichkeiten.....	40
-----------	--	----

Anhang

Anhang 1: Liste der Parkplätze (Stand 2012)

BEZEICHNUNG	STRECKE	BEI KM	STELL- PLÄTZE LKW	STELL- PLÄTZE PKW
Langkampfen Süd	A 12	9,317	54	106
Angath Süd	A 12	14,097	11	56
Angath Nord	A 12	14,215	32	155
Münster Nord	A 12	35,712	20	20
Münster Süd	A 12	36,247	40	20
Vomp	A 12	50,465	18	123
LKW Stellplatz	A 12	53,000	77	0
Weer	A 12	54,795	11	95
Weer Süd	A 12	55,004	24	59
Volders/Karlskirche	A 12	64,181	4	75
Hall i.T.	A 12	66,280	4	28
Ampaß	A 12	72,065	31	70
Sieglanger	A 12	80,385	3	19
Kematen	A 12	86,010	2	16
Zirl - Inzing	A 12	91,767	40	41
Petttau	A 12	95,813	16	211
Telfs Süd	A 12	103,302	7	44
Telfs Nord	A 12	103,329	7	42
Haiming Süd	A 12	118,502	4	24
Imst Süd	A 12	133,492	4	25
Imst Nord	A 12	133,836	4	24
Mils	A 12	135,511	12	260
Kronsborg Zams	A 12	142,704	4	26
Berg Isel	A 13	1,246	0	28
Europabrücke	A 13	8,271	13	90
Gschleirs	A 13	14,048	1	9
Matrei West	A 13	16,792	11	19
Matrei Ost	A 13	16,950	12	45
Wipptalerhof	A 13	22,407	0	98
Wipptalerhof	A 13	22,556	0	60
Nößlach	A 13	26,909	90	44
Nößlach	A 13	27,727	2	15
Gries Ost	A 13	29,148	5	30
Gries West	A 13	29,535	7	10
Gasthaus Brennersee	A 13	32,603	3	15
Brennersee	A 13	33,442	8	25
Brennersee	A 13	33,500	0	0
Brenner	A 13	34,157	0	100

Brennerpaß West	A 13	34,157	48	
Hörbranz Ost	A 14	0,300	20	
Hörbranz West	A 14	0,300	18	
Dornbirn	A 14	15,074	4	28
Dornbirn	A 14	15,267	4	26
Hohenems	A 14	24,481	22	226
Rankweil	A 14	33,459	2	26
Rankweil	A 14	33,820	2	22
Schlins	A 14	46,718	4	31
Schlins	A 14	46,849	4	31
Nüziders	A 14	55,195	4	33
Schnann	S 16	18,901	9	36
Langen Süd	S 16	39,356	3	1
Langen Nord	S 16	39,658	6	5
Klösterle	S 16	44,169	12	21
Innerbranz	S 16	54,986	7	15
Radin	S 16	59,010	2	13
Radin	S 16	59,029	3	17
Auhof	A 1	9,014	16	204
Steinhäusl	A 1	32,700	10	155
Kesselhof	A 1	44,881	29	29
Kirchstetten	A 1	44,881	33	33
St. Pölten	A 1	62,943	137	406
Schallaburg	A 1	76,805	26	60
Roggendorf	A 1	76,817	26	90
Ornding	A 1	88,035	4	26
Nibelungen	A 1	91,655	1	21
Ybbs	A 1	100,324	42	110
Kemmelbach	A 1	101,379	5	42
Viehdorf	A 1	118,168	27	35
Amstetten	A 1	119,363	43	32
Oed	A 1	130,522	6	35
Strengberg	A 1	136,005	26	105
Haag	A 1	143,538	30	158
Ennsblick	A 1	147,099	19	35
Ansfelden Süd	A 1	170,929	72	135
Ansfelden Nord	A 1	171,010	64	140
Allhaming Süd	A 1	182,588	12	40
Allhaming Nord	A 1	182,600	24	90
Lindach Nord	A 1	212,259	24	84
Lindach Süd	A 1	212,274	13	94
Hainbach Süd	A 1	230,705	40	60
Hainbach Nord	A 1	230,718	40	70
Wildenhag Süd = St. Georgen Süd	A 1	243,668	6	15
Wildenhag Nord =St.Georgen Nord	A 1	243,764	0	10
Oberwang	A 1	251,025	59	6

Felber	A 1	259,218	0	10
Mondsee	A 1	259,232	20	300
Mariahilf	A 1	262,739	0	23
Schafbergblick	A 1	268,978	0	21
Vetterbach	A 1	270,632	2	13
Söllheim	A 1	286,457	7	30
Kasern	A 1	287,892	11	50
Walsberg Süd	A 1	300,711	84	224
Walsberg Nord	A 1	300,733	55	123
Glanegg/West	A 10	4,277	5	28
Untersberg/Ost	A 10	4,365	4	27
Bruderloch	A 10	17,533	6	34
Golling Ost	A 10	28,759	10	40
Golling West	A 10	28,820	16	152
Hohenwerfen	A 10	40,341	0	20
Eben Süd	A 10	59,211	55	97
Eben Nord Gasthofgut	A 10	59,318	25	181
Steiner	A 10	64,974	3	18
Gänsbichl	A 10	65,236	3	16
Tauernalm	A 10	79,787	28	200
Lungau	A 10	97,905	16	48
Lanschütz	A 10	100,604	12	34
Rennweg	A 10	112,454	3	18
Eisentratten	A 10	125,921	15	114
Seeboden	A 10	141,724	2	19
Wolfsberg	A 10	142,248	5	40
Feistritz an der Drau	A 10	162,008	59	136
Töplitsch/Süd	A 10	168,297	4	24
St.Niklas/Nord	A 11	2,111	4	0
Rosegg	A 11	9,038	69	68
PP Grenze	A 11	15,222		
Guntramsdorf	A 2	14,425	135	240
Leobersdorf	A 2	32,078	16	60
Triestingtal	A 2	32,085	16	60
Föhrenberg	A 2	39,310	14	87
Bad Fischau	A 2	40,928	9	73
Steinfeld	A 2	50,354	40	30
Wr. Neustadt	A 2	51,175	40	30
Witzelsberg	A 2	60,837	4	10
Gleissenfeld	A 2	61,524	5	27
Grimmenstein	A 2	67,505	2	11
Olbersdorf	A 2	71,724	5	18
Königsberg	A 2	73,431	3	17
Zöbern	A 2	78,755	13	143
Tanzeck 2	A 2	91,268	0	19
Loipersdorf	A 2	105,502	22	148

Meierhofmühle/Ost	A 2	107,857	4	48
Meierhofmühle/West	A 2	108,759	4	24
St. Johann	A 2	113,051	4	35
St. Johann	A 2	113,237	4	32
Pannenburg	A 2	118,924	0	0
Safental	A 2	128,613	0	0
Ilztal/Nord	A 2	147,501	10	33
Arnwiesen	A 2	154,097	28	190
Flöcking	A 2	162,344	3	22
Moggauleiten	A 2	170,155	0	27
Laßnitzhöhe Süd	A 2	170,649	25	34
Krachelberg	A 2	170,649	0	0
Pannenburg P172	A 2	172,496	0	0
Lamberg	A 2	175,797	0	16
Pannenburg Murfeld	A 2	180,791	0	0
Thondorf	A 2	180,988	5	28
Kaiserwald	A 2	190,770	201	160
Herzogberg Nord	A 2	220,127	16	60
Herzogberg Süd	A 2	220,190	16	60
Pack	A 2	235,213	15	144
Fischering	A 2	259,850	4	25
St.Andrä	A 2	262,908	5	40
Gönitz/Süd	A 2	268,860	4	19
Gönitz/Nord	A 2	268,890	3	14
Haimburg Nord	A 2	279,171	4	16
Völkermarkt	A 2	285,094	22	175
Haidach Nord	A 2	299,873	3	0
Haidach Süd	A 2	299,883	4	0
Krumpendorf/Nord	A 2	329,277	5	35
Karawankenblick/Süd	A 2	333,839	4	46
Wörthersee	A 2	340,133	40	224
Sternberg/Süd	A 2	349,011	4	22
Sternberg/Nord	A 2	349,034	2	22
Federaun/Nord	A 2	361,733	4	25
Federaun/Süd	A 2	362,775	4	22
Dreiländereck Süd	A 2	374,169	10	52
Dreiländereck Nord	A 2	374,271	36	148
Zollamt Arnoldstein	A 2	378,385	485	
Alland	A 21	14,682	15	135
Dornbach	A 21	19,964	7	42
Hinterbrühl	A 21	26,985	32	50
Sparbach	A 21	26,990	6	35
Korneuburg West	A 22	18,042	3	25
Korneuburg Ost	A 22	18,123	12	30
Stockerau	A 22	28,094	10	53
Sinnersdorf/Nord	A 25	5,970	4	31

Sinnersdorf/Süd	A 25	6,113	4	31
Traunau/Nord	A 25	9,686	4	26
Wels	A 25	13,056	45	25
Hornstein	A 3	28,000	30	46
Simmering	A 4	2,450	5	53
Fischamend	A 4	22,330	30	50
Maria Ellend	A 4	22,480	30	30
Göttlesbrunn	A 4	28,042	77	290
Parndorf	A 4	46,233	8	22
Neusiedl	A 4	47,010	8	22
Nickelsdorf Süd	A 4	64,649	39	27
Nickelsdorf Nord	A 4	64,969	32	24
Grenze	A 4	65,310	111	0
Grenze	A 4	65,490	131	0
Hochleithen	A 5	10,629	60	180
Potzneusiedl	A 6	10,800	120	160
Grenze Kittsee Süd	A 6	21,938	43	10
Grenze	A 6	21,938	0	0
Grenze Kittsee Nord	A 6	21,959	66	10
Franzosenhaus	A 7	2,408	0	15
Auwiesen	A 7	2,660	0	16
Engerwitzdorf	A 7	25,710	16	60
Denk	A 7	25,760	16	60
Voralpenkreuz	A 8	0,167	65	373
Oberham/Süd	A 8	16,761	5	25
Oberham/Nord	A 8	18,315	4	25
Schnittering/Süd	A 8	20,682	17	25
Kematen/Nord	A 8	24,850	12	0
Aistersheim	A 8	33,809	25	322
Gotthaming	A 8	43,739	4	25
Renhartsberg	A 8	44,474	3	25
Murau West	A 8	56,770	39	33
Murau Ost	A 8	56,879	39	32
Dietrichshofen/Ost	A 8	72,061	3	23
Suben West	A 8	74,774	15	218
Suben West	A 8	75,432	53	0
Suben Ost	A 8	75,435	46	0
Ried/Ost	A 9	3,762	3	19
St. Pankraz	A 9	36,359	62	141
Ardning Ost	A 9	65,955	6	35
Ardning West-Mautstelle Ardning II	A 9	66,039	6	33
Rottenmann/Nord	A 9	77,910	3	20
Rottenmann/Süd	A 9	78,183	4	24
Trieben	A 9	85,704	20	35
Gaishorn	A 9	92,113	26	33
Treglwang	A 9	94,029	6	30

Vorwald = Unterwald	A 9	104,570	0	0
Kalwang	A 9	106,260	25	33
Kammern	A 9	121,183	15	23
Kammern	A 9	121,258	25	154
Hinterlainsach/Ost	A 9	139,163	2	18
Hinterlainsach/West	A 9	139,297	2	18
ÜbelbachI	A 9	154,163	3	18
ÜbelbachII	A 9	154,237	3	18
Deutschfeistritz	A 9	161,951	36	61
Eggenfeld	A 9	169,131	4	28
Feldkirchen	A 9	186,965	6	38
Premstätten	A 9	192,478	3	33
Thalerhof	A 9	196,518	4	28
Gralla West	A 9	211,056	10	62
Gralla Ost	A 9	211,447	11	69
Straß Ost	A 9	225,013	54	33
Straß West	A 9	225,022	92	33
Grenzübergang	A 9	229,632	0	0
Spielfeld 1	A 9	230,000		5
Spielfeld 2	A 9	230,000		10
Schwechat	S 1	9,848	200	350
Deutsch Wagram	S 1	39,051	200	220
Mattersburger	S 31	52,090	4	17
Forchtenstein	S 31	52,451	3	13
Sieggraben	S 31	59,602	3	13
Marz-Jüdingsau	S 31	59,755	4	18
Kobersdorf	S 31	66,913	4	17
Tschurndorf	S 31	68,141	4	15
St. Pölten Ost	S 33	1,837	24	43
Inzersdorf	S 33	15,280	16	60
Herzogenburg	S 33	15,687	16	30
Röthelstein	S 35	15,432	10	40
Frohnleiten/Nord	S 35	26,794	3	19
Frohnleiten/Süd	S 35	26,817	4	24
St. Marein Nord	S 36	14,890	7	37
St. Marein Süd	S 36	14,974	6	30
Strettweg	S 36	34,607	5	0
Hauswald	S 36	35,773	0	0
Hunnenbrunnen	S 37	285,192	0	0
Hunnenbrunnen	S 37	285,198	0	0
Zollfeld	S 37	293,908	0	0
Pöttsching	S 4	5,429	5	76
Zaina	S 5	5,300	8	70
Grafenwörth	S 5	32,850	9	34
Natschbach	S 6	3,223	5	30
Gloggnitz	S 6	17,811	2	14

Gloggnitz	S 6	18,440	2	12
Schottwien	S 6	23,568	10	104
Schwöbing Nord	S 6	48,550	7	50
Schwöbing Süd	S 6	48,570	0	10
St. Marein	S 6	68,989	6	25
Kapfenberg Süd	S 6	72,446	6	39

Quelle: ASFINAG

Anhang 2 :Liste der Rastplätze auf Österreichs hochrangigem Straßennetz (Stand 2012)

BEZEICHNUNG	STRECKE	SHOP	KINDER-SPIELPLATZ	DUSCHE	BEHINDERTEN - GERECHT	TOURIS-MUS	WLAN
Allhaming Nord	A 1		x	x	x	x	
Allhaming Süd	A 1		x	x	x	x	
Amstetten	A 1		x	x	x		x
Denk	A 7	x	x	x	x		
Engerwitzdorf	A 7	x	x	x	x		
Gaishorn	A 9		x	x	x		x
Hainbach Nord	A 1		x	x	x		x
Hainbach Süd	A 1		x	x	x		x
Herzogberg Nord	A 2		x	x	x		x
Herzogberg Süd	A 2		x	x	x		x
Herzogenburg	S 33		x	x	x		
Hinterbrühl	A 21	x	x	x	x		x
Inzersdorf	S 33	x	x	x	x	x	
Kalwang	A 9		x	x	x		x
Kesselhof	A 1			x	x		x
Kirchstetten	A 1			x	x		x
Lanschütz	A 10	x	x	x	x	x	
Leobersdorf	A 2	x	x		x		
Murau Ost	A 8		x	x	x		x
Murau West	A 8		x	x	x		x
Roggendorf	A 1		x	x	x	x	x
Schallaburg	A 1		x	x	x	x	x
Triestingtal	A 2	x	x		x		
Viehdorf	A 1		x	x	x		x
Weer Süd	A 12	x	x	x	x		x
Münster Nord	A 12			x	x		x
Münster Süd	A 12			x	x		x
Steinfeld	A 2			x	x		x
Wr. Neustadt	A 2			x	x		x
Nößlach	A 13				x		x
Zirl - Inzing	A 12				x		x

Maria Ellend	A 4		x	x	x	x	x
Fischamend	A 4			x	x		x
Laßnitzhöhe Süd	A 2		x	x	x		
Oberwang	A 1			x	x		x
Brennerpaß West	A 13			x	x		

Quelle : ASFINAG

Anhang 3 : Liste der Raststationen mit Ausstattung und Details (Stand 2012)

STRECKE	BEZEICHNUNG	HOTEL	RASTHAUS-BETREIBER	TANKSTELLE	FASTFOOD	AUTOBUS-FREUNDLICH	BANKOMAT	BEHINDERTEN-GERECHT	DEBRILLATOR	DUSCHE
A 8	Aistersheim		Landzeit	BP		x			x	x
A 21	Alland		Autogrill	BP		x			x	x
A 12	Ampaß		Rosenberger	BP		x		x	x	x
A 12	Angath Nord	x	Landzeit	OMV		x				x
A 12	Angath Süd			BP		x			x	x
A 1	Ansfelden Nord		Landzeit	BP		x			x	x
A 1	Ansfelden Süd	x	Rosenberger	SHELL		x	x	x	x	x
A 2	Arnwiesen		Autogrill	BP		x		x	x	x
A 1	Auhof	x	Lenas West	OMV		x				
A 2	Bad Fischau		Autogrill	OMV				x		x
A 13	Brenner		Rosenberger	OMV						
A 13	Brennersee			OMV						
S 1	Deutsch Wagram	x	Rosenberger	OMV		x	x	x		x
A 9	Deutschfeistritz		Rosenberger	OMV		x				x
A 2	Dreiländereck Nord	x	Südrast	ENI		x		x		x
A 2	Dreiländereck Süd			ENI		x				x
A 10	Eben Nord Gasthofgut		Landzeit	SHELL						x
A 10	Eben Süd		Landzeit	SHELL		x				x
A 10	Eisentratten		Rosenberger	OMV		x			x	x
A 13	Europabrücke		Restaurant Europabrücke	SHELL	McDonalds	x	x			x
A 10	Feistritz an der Drau		Autogrill	BP		x			x	x
A 2	Föhrenberg		Tourast	SHELL				x		x
A 10	Golling Ost		Rosenberger	OMV						x
A 10	Golling West		Autogrill	ENI		x		x		x
A 4	Göttlesbrunn	x	Autogrill	OMV		x		x		x
S 5	Grafenwörth		Shell	SHELL						x
A 9	Gralla Ost		Rosenberger	SHELL		x			x	x
A 9	Gralla West		Rosenberger	SHELL		x				x
A 13	Gries Ost			BP		x			x	
A 13	Gries West			BP					x	

A 2	Guntramsdorf	x	Oldtimer	BP		x	x	x	x	x
A 1	Haag		Rosenberger	BP		x		x	x	x
A 5	Hochleithen		McDonalds	OMV	McDonalds					
A 14	Hohenems		Rosenberger	SHELL		x		x	x	x
S 16	Innerbraz			OMV		x		x		x
A 2	Kaiserwald		Landzeit	OMV		x				x
A 9	Kammern		Landzeit	ENI						x
S 6	Kapfenberg Süd		Tourast	OMV						x
A 1	Kasern		Rosenberger	OMV						x
A 1	Kemmelbach		Landzeit	BP		x			x	x
S 16	Klösterle		OMV	OMV		x		x		x
A 22	Korneuburg Ost		ENI	ENI						x
A 22	Korneuburg West		ENI	ENI						x
A 1	Lindach Nord		Rosenberger	OMV				x		x
A 1	Lindach Süd		Autogrill	BP					x	x
A 2	Loipersdorf	x	Landzeit	ENI		x		x		x
A 10	Lungau		ENI	ENI					x	x
A 13	Matrei Ost		Autogrill	ENI		x				
A 13	Matrei West			ENI		x				
A 12	Mils	x	Trofana Tyrol	ENI		x	x	x		x
A 1	Mondsee	x	Landzeit	OMV		x	x			x
S 6	Natschbach		BP	BP				x	x	x
A 4	Nickelsdorf Nord		Shell	SHELL						x
A 4	Nickelsdorf Süd		SHELL	SHELL						x
A 2	Pack	x	Oldtimer	ENI		x				x
A 12	Petttau		Rosenberger	SHELL		x	x	x	x	x
S 4	Pötsching			ENI		x		x		x
A 6	Potzneusiedl		Autogrill	OMV				x		x
S 35	Röthelstein		OMV	OMV				x		x
S 16	Schnann		OMV	OMV						
S 6	Schottwien		Landzeit	ENI		x		x		x
S 1	Schwechat	x	Marché Restaurants Österreich GmbH	OMV	Burger King	x		x		x
S 6	Schwöbing Nord			OMV						
S 6	Schwöbing Süd		SHELL	SHELL						x
A 4	Simmering		McDonalds	OMV	McDonalds	x		x		x
A 1	Söllheim			ENI						x
S 6	St. Marein			ENI						x
S 36	St. Marein Nord		ENI	ENI						x
S 36	St. Marein Süd			ENI						x
A 9	St. Pankraz		Nationalparkrast	SHELL		x		x		x
A 1	St. Pölten		Rosenberger	BP		x		x	x	x
S 33	St. Pölten Ost		ENI	ENI		x		x		x
A 3	Hornstein			OMV		x				
A 22	Stockerau		OMV	OMV						x
A 1	Strengberg		Landzeit	SHELL		x		x		x
A 8	Suben West	x	Servus Europa	SHELL		x		x	x	x

A 10	Tauernalm	x	Landzeit	BP						
A 9	Trieben			BP						x
A 2	Völkermarkt	x	Rosenberger	SHELL		x			x	x
A 12	Vomp		Rosenberger	OMV		x			x	x
A 8	Voralpenkreuz	x	Landzeit	BP		x		x		x
A 1	Walsenberg Nord		Servus Europa	SHELL		x				x
A 1	Walsenberg Süd	x	Servus Europa	SHELL	McDonalds	x		x		x
A 12	Weer		Autogrill	BP		x			x	x
A 25	Wels			ENI						x
A 2	Wörthersee	x	Marché Restaurants Österreich GmbH	ENI	Burger King	x	x	x		x
A 1	Ybbs		Autogrill	ENI		x	x	x		x
A 2	Zöbern	x	Oldtimer	SHELL		x	x	x	x	x
A 1	Steinhäusl		Landzeit	OMV						

Anhang 4: Experteninterview 1

MSc Program Immobilienmanagement & Bewertung

Name des Experten: Dipl.-Ing. Diethard Trummer

Firma: ASFINAG

Position: Projektkoordinator Raststationen

Tag der Beantwortung: 08. Februar 2013

In welcher Form: mündliches Interview

Masterthese:

Fragen an Experten zum Thema „Wichtige Kriterien für eine(n) Raststation/Rastplatz am hochrangigen Straßennetz“

Wie wichtig sehen Sie folgende Standortfaktoren

Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren mit 1 bis 5

(1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig)

- Berücksichtigung der Verkehrsflüsse:1
- Leicht erkennbare Wahrnehmung:2
- Örtliche Qualität des Standortes (Aussichtspunkt,...):1
- Geologische Qualität des Standortes: 3
- Topografie des Standortes:2
- Infrastruktur (Strom, Kanal,...):2
- Nähe zu Ballungsräumen:3
- Nähe zum untergeordneten Straßennetz:4

1) Wie sehen Sie die aktuelle Situation der Rastanlagen auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen?

Das derzeitige Raststationsnetz der ASFINAG ist sehr dicht. Zum Teil machen sich die Raststationen am Netz selbst Konkurrenz. Allerdings sehe ich eine hohe Diskrepanz zwischen der Anzahl der Raststationen und der Anzahl der Stellplätze, insbesondere für LKW. Hier ist die große Problematik der unterschiedlichen Interessen zwischen ASFINAG und den Raststationsbetreibern. Die ASFINAG möchte viele LKW Stellplätze, der Raststationsbetreiber sieht den PKW Fahrer als seinen Kunden und möchte daher wenig LKW Stellplätze.

2) Was sind die Ihrer Meinung nach die 3 wichtigsten Anforderungen/Wünsche der Kunden?

Sauberkeit der Sanitäranlagen insbesondere
Kostengünstige (kostenlose) Nutzung der Sanitäranlagen
Jederzeitige Verfügbarkeit

3) Hat sich der Markt bzw. die Wünsche der Kunden in den letzten 10 Jahren verändert?

Der Markt hat sich sicherlich verändert, die Raststation ist nicht mehr nur ein Restaurant mit Souvenirs oder kleiner Reiseverpflegung, sie wird immer mehr ein „Supermarkt“. Gerade am Land beobachtet man den Bedarf am Wochenende. Die Produktpalette im Angebot der Raststationen hat sich auf Haushaltsprodukte erweitert.

Von Seiten der Kunden sehe ich weniger Veränderung, vielleicht ein Trend ist auch hier zu beobachten „Geiz ist geil“.

Neu ist auch der Automatenmarkt, früher waren die Produkte aus den Automaten eher als minderwertige Produkte verschrien und daher wenig angenommen. Heute sieht man, auch durch die sehr hochwertigen Produkte die aus den Automaten kommen eine sehr positive Resonanz durch den Kunden. Das Preis/Leistungsverhältnis stimmt.

4) Was würden Sie, wenn möglich, anders machen?

Von ASFINAG Seite würde ich eine Netzbereinigung vorschlagen.

Wie würden Sie das machen?

Es müsste eine grundlegende Standortanalyse durchgeführt werden, nach wirtschaftlichen aber auch baulichen Aspekten. Die Umsätze der letzten Jahre wären natürlich ein wichtiges Kriterium, aber auch die möglich nötigen Sanierungskosten um die Qualitätskriterien auf den letzten Stand zu bringen sowie die Analyse der Verkehrsflüsse, es sind in den letzten Jahren neue Autobahnen und neue Knotenpunkte entstanden die auch ganz entscheidend für die Standortwahl sind.

5) Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013?

Weniger Personal, mehr Automatisierung. Alle Rastplätze und Raststationen werden WLAN haben. Die LKW Stellplätze werden deutlich mehr verfügbar sein und größer dimensioniert. Langfristig könnten die Restaurants sich in Fast Food umwandeln. Hotels mit Konferenzräumen werden vorhanden sein. Aber auch der technische Fortschritt wird einen Platz haben, ich sage nur alternative Treibstoffe.

Anhang 5: Experteninterview 2

MSc Program Immobilienmanagement & Bewertung

Name des Experten: Mag. Franz Groißenberger

Firma: Rosenberger Restaurant GmbH

Position: Geschäftsführer

Tag der Beantwortung: 12. Februar 2013

In welcher Form: schriftliche Beantwortung

Masterthese:

Fragen an Experten zum Thema „Wichtige Kriterien für eine(n) Raststation/Rastplatz am hochrangigen Straßennetz“

Wie wichtig sehen Sie folgende Standortfaktoren

Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren mit 1 bis 5

(1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig)

- Berücksichtigung der Verkehrsflüsse: 1
- Leicht erkennbare Wahrnehmung: 1
- Örtliche Qualität des Standortes (Aussichtspunkt,...): 2
- Geologische Qualität des Standortes: 4
- Topografie des Standortes: 3
- Infrastruktur (Strom, Kanal,...): 1 (Voraussetzung)
- Nähe zu Ballungsräumen: 4
- Nähe zum untergeordneten Straßennetz: 3

1) Wie sehen Sie die aktuelle Situation der Rastanlagen auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen?

Schwieriges Umfeld in Zeiten der Wirtschaftskrise, enormer Kostendruck
(Personalkosten, allg. Verkehrsflächen instand halten, reinigen, Müllabfuhr,
etc....)

2) Was sind Ihrer Meinung nach die 3 wichtigsten Anforderungen/Wünsche der Kunden?

- Preis/Leistung
- Sauberkeit
- Qualität

3) Hat sich der Markt bzw. die Wünsche der Kunden in den letzten 10 Jahren verändert?

Schneller/moderner

4) Was würden Sie, wenn möglich, anders machen?

- Standorte müssen beidseitig erreichbar sein
- Anpassung an die Frequenz, Schließung unrentabler Standorte (alle 25/30 km sind Anlagen nicht notwendig,.....)
-

5) Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013?

- Anpassung an die technische Entwicklung, wie entwickeln sich die Transportmittel;
- Ersatz für „Rohöl“

Anhang 6: Experteninterview 3

MSc Program Immobilienmanagement & Bewertung

Name des Experten: Mag. Wolfgang Hofmann

Firma: BP Austria

Position: Asset & HSSE Manager

Tag der Beantwortung: 25. Februar 2013

In welcher Form: schriftliche Beantwortung

Masterthese:

Fragen an Experten zum Thema „Wichtige Kriterien für eine(n) Raststation/Rastplatz am hochrangigen Straßennetz“

Wie wichtig sehen Sie folgende Standortfaktoren

Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren mit 1 bis 5

(1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig)

- Berücksichtigung der Verkehrsflüsse: 3
- Leicht erkennbare Wahrnehmung: 3
- Örtliche Qualität des Standortes (Aussichtspunkt,...): 2
- Geologische Qualität des Standortes: 1
- Topografie des Standortes: 2
- Infrastruktur (Strom, Kanal,...): 3
- Nähe zu Ballungsräumen: 3
- Nähe zum untergeordneten Straßennetz: 4

1) Wie sehen Sie die aktuelle Situation der Rastanlagen auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen?

Die Entwicklung der letzten Jahre hat zu einer Polarisierung einerseits in Richtung großer Abstellflächen für LKW weitgehend ohne Zusatzangebot und den Standorten mit qualitativ hochwertigem Angebot an Gastronomie und Tankmöglichkeiten andererseits geführt, die sich sehr gut ergänzen.

Für die Tankstellen- und Rasthausbetreiber wird es aber immer schwieriger, das Qualitätsangebot aufrecht zu erhalten, da insbesondere auf der Tankstellenseite die Einkommen durch sinkende Margen bei unverändert hohen Standortkosten unter Druck stehen.

2) Was sind die Ihrer Meinung nach die 3 wichtigsten Anforderungen/Wünsche der Kunden?

- Saubere Sanitäranlagen
- Leichte Zu- und Abfahrtsmöglichkeiten
- Sicherheit (Verkehrssicherheit, persönliche Sicherheit)

3) Hat sich der Markt bzw. die Wünsche der Kunden in den letzten 10 Jahren verändert?

Die Preissituation hat für den Bereich Tanken zu einer Vermeidungsstrategie insbesondere der gewerblichen, aber auch der privaten Kunden geführt.

Das Aufsuchen von Rastplätzen fokussiert sich zunehmend auf die Verwendung der Sanitäranlagen und die Konsumation von schnellen Snacks oder den Besuch der Gastronomiebetriebe.

Darüber hinaus erwarten die Kunden das Angebot von WLAN.

4) Was würden Sie, wenn möglich, anders machen?

...den an den Autobahnrastplätzen tätigen Unternehmen wirtschaftlich attraktive Rahmenbedingungen setzen und für langfristige Rechtssicherheit sorgen zur Aufrechterhaltung des Qualitätsangebots sorgen.

5) Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013?

Bei unveränderten Rahmenbedingungen werden der Umfang und die Qualität des Angebots deutlich eingeschränkt sein.

Aufgrund des weiter steigenden Warenverkehrs und steigender Attraktivität der Bahn werden Rastplätze und –stationen noch stärker von LKWs im Verhältnis zu PKWs frequentiert werden.

Anhang 7: Experteninterview 4

MSc Program Immobilienmanagement & Bewertung

Name des Experten: Mag. Florian Norz

Firma: Eni Austria GmbH

Position: Projektentwickler und Asset Manager

Tag der Beantwortung: 25. Februar 2013

In welcher Form: schriftliche Beantwortung

Masterthese:

Fragen an Experten zum Thema „Wichtige Kriterien für eine(n) Raststation/Rastplatz am hochrangigen Straßennetz“

Wie wichtig sehen Sie folgende Standortfaktoren

Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren mit 1 bis 5

(1=sehr wichtig, 2=wichtig, 3=neutral, 4=unwichtig, 5=ganz unwichtig)

- Berücksichtigung der Verkehrsflüsse: 1
- Leicht erkennbare Wahrnehmung: 1
- Örtliche Qualität des Standortes (Aussichtspunkt,...): 3
- Geologische Qualität des Standortes: 3
- Topografie des Standortes: 2
- Infrastruktur (Strom, Kanal,...): 3
- Nähe zu Ballungsräumen: 5
- Nähe zum untergeordneten Straßennetz: 3

1) Wie sehen Sie die aktuelle Situation der Rastanlagen auf Österreichs Schnellstraßen und Autobahnen?

Autobahnraststationen sind ein wichtiger Grundbaustein eines Tankstellennetzes um die Bedürfnisse der Autofahrer bestmöglich erfüllen zu können.

2) Was sind die Ihrer Meinung nach die 3 wichtigsten Anforderungen/Wünsche der Kunden?

Lage, Sauberkeit, Freundlichkeit

3) Hat sich der Markt bzw. die Wünsche der Kunden in den letzten 10 Jahren verändert?

Durch die erhöhte Preissensitivität einzelner Kundenschichten ist es zu einer Umsatzreduktion gekommen.

Die Lücken in den hochrangigen Netzen wurden geschlossen, es gibt ein flächendeckendes Raststationsnetz.

Klassische Pendlerstrecken ohne Transitverkehr haben an Bedeutung stark verloren da selbst mehrstündige Autofahrten in der Regel ohne Pause zurückgelegt werden.

4) Was würden Sie, wenn möglich, anders machen?

Keine neuen Stationen an Pendlerstrecken.

5) Was unterscheidet die typische Raststation im Jahr 2040 von jener im Jahr 2013?

Es wird den dann den Autofahrern wichtigen Bedürfnissen Rechnung getragen werden müssen. Etwa durch alternative Treibstoffe und dergleichen.