



# Qualitätsbericht SPNV 2014

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr





## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Vorwort	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	10
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	16
Zustand der Fahrzeuge	18
Fahrgastinformation im Regelbetrieb	20
Zugbegleitpersonal	20
Kundenzufriedenheit	22
Vertriebsstellen	25
Zusammenfassung	28
Glossar	29
Linienkurzbeschreibung	30
Fahrzeugtypen im VRR	31

## Abkürzungsverzeichnis

DB	Deutsche Bahn
ESTW	Elektronisches Stellwerk
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FIS	Fahrgastinformationssystem
NRW	Nordrhein-Westfalen
QUMA	Qualitätsmanagementsystem
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen

Liebe Leserinnen und Leser,

zahlreiche Menschen nutzen tagtäglich den Schienenpersonennahverkehr für ihre täglichen Wege zu Arbeit, Ausbildungsplatz, Schule oder in der Freizeit. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat im Jahr 2014 wieder einige Neuerungen auf den Weg gebracht, um die Qualität auf der Schiene weiter zu verbessern. So übernahm beispielsweise Abellio als privates Eisenbahnverkehrsunternehmen zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 den Betrieb der S-Bahn-Linie S 7 – ehemals RB 47 – mit neuen Fahrzeugen. Leider kam es auf der Strecke immer wieder zu Störungen im Betriebsablauf, da der zuständige Infrastrukturbetreiber DB Netz die laufenden Arbeiten an der Müngstener Brücke nicht wie vorgesehen abschließen konnte. Zudem führten weitere Baumaßnahmen entlang der Strecke dazu, dass es immer wieder zu Ausfällen kam und Remscheid in den Sommerferien weitgehend vom SPNV abgekoppelt wurde. Trotz dieser unerfreulichen Situation auf Seiten des Infrastrukturbetreibers freut es uns umso mehr, dass die Fahrgäste seit der Betriebsaufnahme von Abellio sehr viel zufriedener mit den Leistungen auf der Linie waren als in den Jahren zuvor.

Leider sorgten auch externe Faktoren dafür, dass 2014 ein recht schwieriges Jahr für den SPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr war. Der Pfingststurm Ela brachte in der ganzen Region zahlreiche Verwüstungen mit sich, von denen letztendlich auch der Schienenpersonennahverkehr massiv betroffen war. Durch zerstörte Oberleitungen, umgestürzte Bäume und sonstige Schäden an der SPNV-Infrastruktur kam es zu zahlreichen tagelangen Ausfällen auf den wichtigsten Strecken im VRR. Gemeinsam mit den betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreibern setzte der VRR jedoch alles daran, die Beeinträchtigungen für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten.

Auch die Streiks von Bahnbediensteten im Rahmen der Tarifverhandlungen zwischen der Deutschen Bahn, der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer und der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft führten im Herbst immer wieder zu Zugausfällen und Verspätungen. Wir hoffen im Interesse der Beschäftigten und Fahrgäste sowie im Interesse eines leistungsstarken und attraktiven SPNV auf eine baldige Einigung der Tarifparteien.

Wir danken unseren zahlreichen Partnern im SPNV für die stets konstruktive Zusammenarbeit und freuen uns, gemeinsam mit ihnen weitere Verbesserungen auf den Weg zu bringen.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünschen wir eine informative Lektüre!

Ihr



Martin Husmann



Martin Husmann  
VRR-Vorstandssprecher

## Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen, jede verspätete Fahrt wird dem VRR von den EVU im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen gemeldet. Die Liefernachweisdaten werden in die Qualitätsdatenbank „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profitestserhebungen abgeglichen und ausgewertet.

Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuelle vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung.

Gegenüber den Vorjahren sind die einzelnen Verspätungsintervalle an den NRW-weiten Standard angepasst worden, um die Werte aller Linien in NRW besser vergleichen zu können. Fahrten gelten somit als pünktlich, die bis zu 3:59 Minuten verspätet sind.

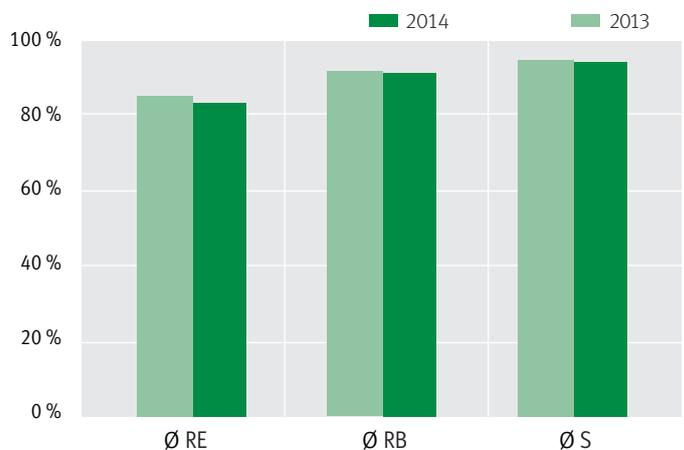
### Gesunkene Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe im Vergleich zum Vorjahr

In sämtlichen Produktgruppen hat sich die Pünktlichkeit im Vergleich zum Vorjahr leicht bis mäßig verschlechtert: Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von knapp 83,1 % das Schlusslicht. Gleichzeitig sind die Pünktlichkeitswerte bei diesen Linien um 1,9 Prozentpunkte am stärksten zurückgegangen. Die RB-Linien kommen auf rund 91,1 %; die S-Bahn-Linien auf 93,9 %. Beide Produktgruppen liegen nur leicht unterhalb des Vorjahreswertes.



Keine Seltenheit: Jeder fünfte RE 1 ist 2014 über 5 Min. verspätet gewesen

Pünktliche Fahrten (inkl. Verspätungen bis 3:59 Min.)



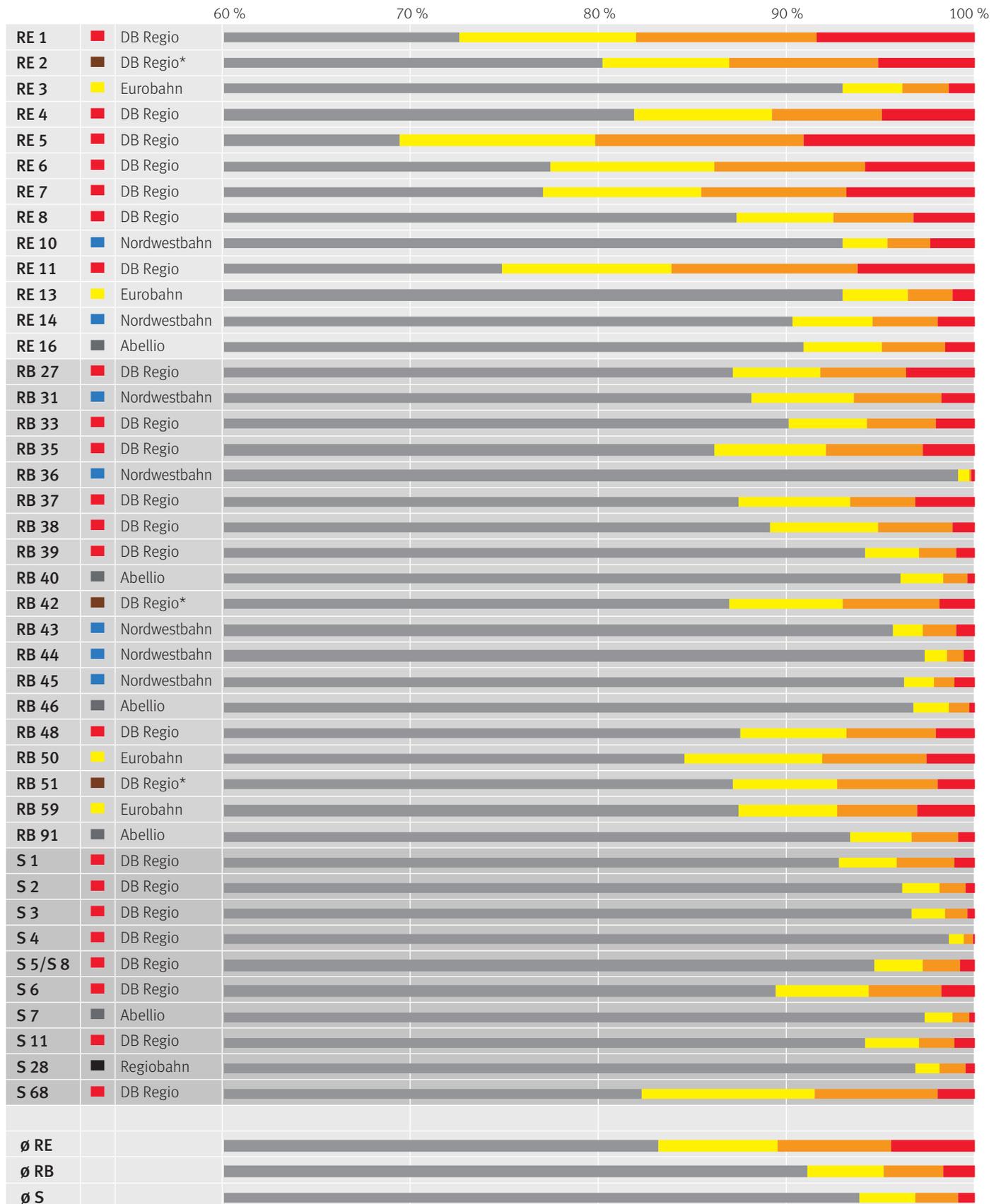
In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die grau eingefärbten Balken beispielsweise bilden die Quote der pünktlichen und bis einschließlich 3:59 Minuten verspäteten Fahrten ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als elf Minuten verspäteten Fahrten.

Deutlich ist in der folgenden Abbildung zu erkennen, dass insbesondere der RE 5 mit hoher Verspätung fährt: etwa 30 % aller Fahrten sind mindestens vier Minuten verspätet, wobei fast jede zehnte Fahrt eine Verspätung von über elf Minuten aufweist. Ebenfalls schlechte Werte zeigen RE 1 und RE 11. Positiv schneiden hingegen die Linien RB 44, S 4 und RB 36 ab. Hier liegt die Pünktlichkeitsquote bei annähernd 100 %.

### Schwankungen im Jahresverlauf: unpünktlicher Herbst

Im Jahresverlauf sind leichte Schwankungen der Werte festzustellen, die jedoch im Herbst ihren Höhepunkt haben. Für die RE-Linien sind Verspätungen mit bis zu durchschnittlich drei Minuten zu nennen, wohingegen die S-Bahnen bei maximal durchschnittlich etwas mehr als einer Minute Verspätung liegen. Streiks, die Großbaustelle zur Inbetriebnahme des Elektronischen Stellwerks in Duisburg und Stürme mit umgefallenen Bäumen führten zu zahlreichen Verspätungen. Aus dem Sturm Ela zu Pfingsten resultierten im Juni nur relativ wenige Verspätungsminuten, es kam jedoch zu einer Vielzahl von Zugausfällen.

## Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



\*DB-Wettbewerbslinie

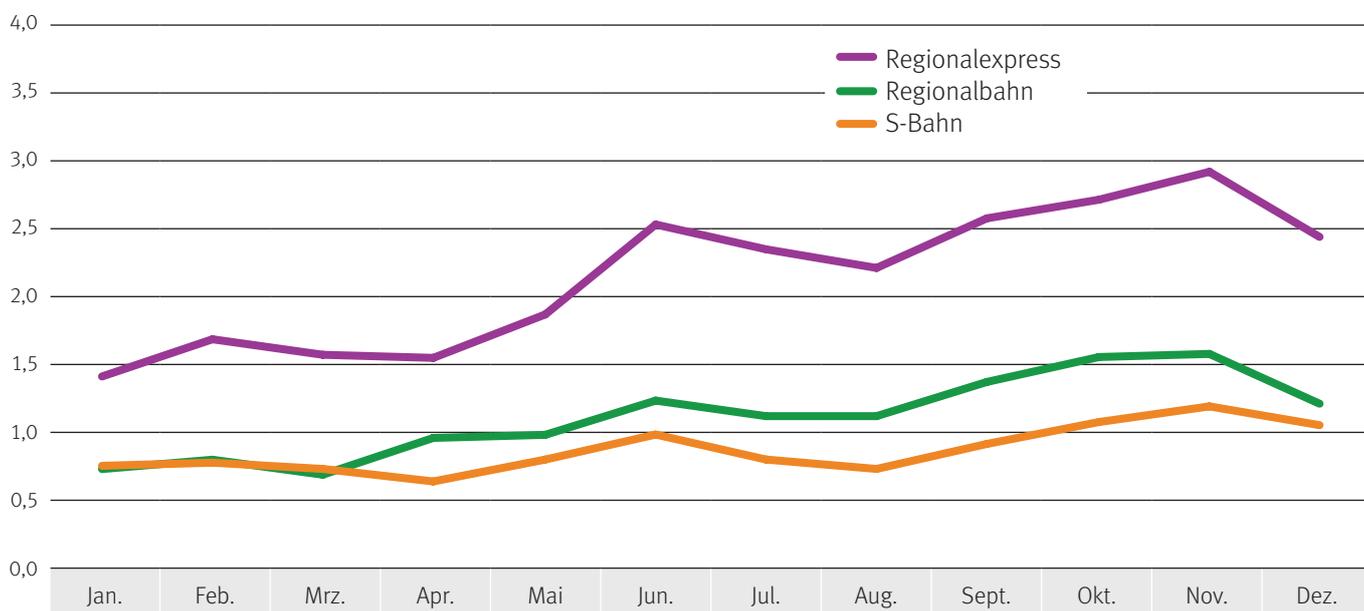
■ 0 - 3:59 Min.

■ 4 - 5:59 Min.

■ 6 - 10:59 Min.

■ 11 Min. und mehr

### Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



### Einzelbetrachtungen im Vergleich zum Vorjahr

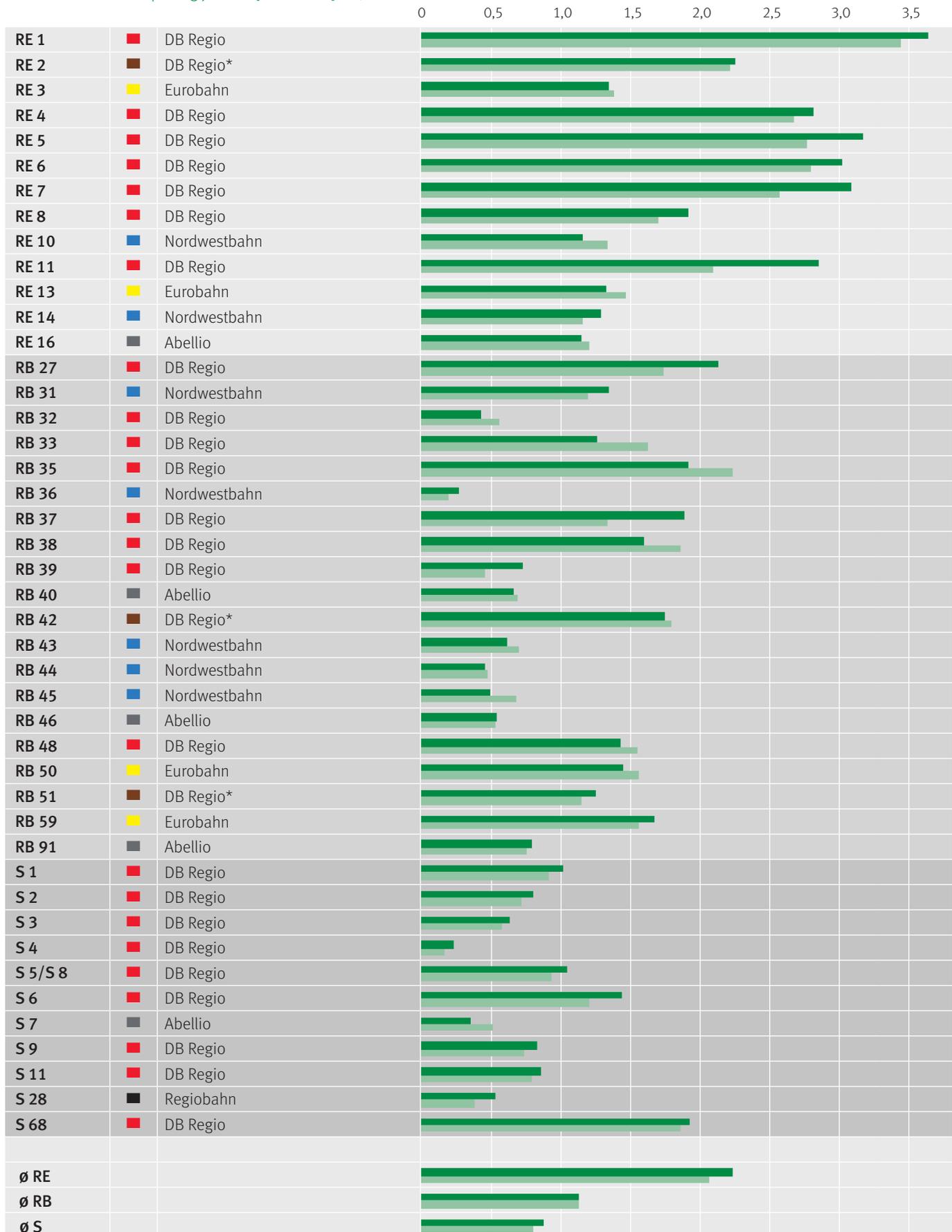
Die Grafik auf der folgenden Seite ermöglicht den linienspezifischen Vergleich des Berichtszeitraums mit dem des Vorjahres. Hier wird pro Linie die minutengenaue durchschnittliche Verspätung je Fahrt dargestellt, sodass auf einen Blick beurteilt werden kann, ob sich der Pünktlichkeitswert einer Linie verbessert oder verschlechtert hat.

Die häufigen Verspätungen der langlaufenden und meist auf der Hauptachse zwischen Düsseldorf und Dortmund verkehrenden RE-Linien stellen – wie auch in den Vorjahren – ein großes Problem dar. Die Linie RE 1 hat sich mit 3,6 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt im Jahr 2014 gegenüber 2013 weiter verschlechtert, womit der negative Trend seit 2012 fortgesetzt wird. Der RE 11 und – nach einer Verbesserung im Jahr 2013 gegenüber 2012 – erneut der RE 7 sind durchschnittlich rund eine halbe bis dreiviertel Minute später unterwegs als im Vorjahr. Mit 2,9 bzw. 3,0 Verspätungsminuten zählen die beiden Regionalexpress-Linien gemeinsam mit RE 4, RE 5 und RE 6 zu den negativen Spitzenreitern. Positiv entwickelten sich die Werte von RE 10 und RE 16, die gegenüber dem Vorjahr pünktlicher fuhren und bei einer Durchschnittsverspätung von 1,2 Minuten pro Fahrt liegen. Im Bereich der Regionalbahnen gab es für die gesamte Produktgruppe keine Veränderung der Durchschnittsverspätung. Verschlechterungen der Verspätung bei RB 37 auf 1,9 Minuten (2013: 1,3 Minuten) und RB 27 auf

2,1 Minuten (2013: 1,7 Minuten, 2012: 1,5 Minuten) wurden durch gleichbleibend niedrige Werte der Linien RB 36 (0,3 Minuten), RB 40 (0,7 Minuten) oder RB 46 (0,6 Minuten) und gleichzeitigen Verbesserungen bei einer Vielzahl anderer RB-Linien (beispielsweise RB 33, RB 38 und RB 45) kompensiert.

Die S-Bahnen sind im Vergleich zu den RE- und RB-Linien generell pünktlicher unterwegs. Die Fahrten der S 4 sind durchschnittlich nur 0,2 Minuten verspätet, bei der S 7 sind es nur 0,4 Minuten. Vier der insgesamt elf S-Bahn-Linien haben eine durchschnittliche Verspätung je Fahrt von einer oder mehr Minuten: S 1 und S 5/S 8 haben im Durchschnitt exakt eine Minute Verspätung, S 6 und S 68 sind hingegen mit 1,4 bzw. 1,9 Minuten die unpünktlichsten S-Bahn-Linien im VRR. Auffällig ist, dass sich alle S-Bahn-Linien der DB Regio verschlechtert haben, wohingegen sich die S 7 mit der Betriebsübernahme durch Abellio im Dezember 2013 deutlich gegenüber der vorher auf gleicher Strecke fahrenden RB 47 verbessert hat.

## Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



\*DB-Wettbewerbslinie

■ 2014

■ 2013

## Zugausfälle

Zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR wurden folgende Umstände als Zugausfall definiert:

- Komplettausfall einer Fahrt von der Start- bis zur Endhaltestelle
- Teilweiser Ausfall einer Fahrt ab oder bis zu einer Unterwegshaltestelle
- Umleitung einer Fahrt über nicht fahrplangemäße Haltestellen und/oder Ausfall von geplanten Halten
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste im Fahrplan vorgesehene Zug.

Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen. Von DB Netz werden Baumaßnahmen zum Erhalt oder zur Verbesserung der Infrastruktur durchgeführt, die langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes dienen. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Bussen oder alterna-

tiven Fahrtmöglichkeiten im SPNV zum Beispiel durch Umleitungen angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle werden aufgrund von extremen Witterungsverhältnissen, akut auftretenden Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängeln sowie durch technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Lokführer verursacht.

### Anstieg der Ausfallquote durch Baumaßnahmen in allen Produktgruppen

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen ist 2014 in allen Produktgruppen gestiegen. Insbesondere die Inbetriebnahme des Elektronischen Stellwerks in Duisburg im September 2014 sowie die noch laufenden Arbeiten am ESTW in Wuppertal führten zu einem starken Anstieg der vorhersehbaren Ausfälle. Dies gilt hauptsächlich für die zahlreichen RE-Linien, die diese Städte passieren und somit unmittelbar von den Baumaßnahmen betroffen waren. Fast viermal so viele Fahrten wie im Vorjahr sind ausgefallen. Die Ausfallquote der S-Bahn-Linien liegt im Vergleich zu den RE-Linien auf einem ähnlichen Niveau (beide bei etwa 1,8 %).



Großbaustelle Müngstener Brücke



Baumaßnahmen in Wuppertal brachten zahlreiche vorhersehbare Ausfälle mit sich

Die Großbaustelle an der Müngstener Brücke entlang der Linie S 7 ist – wie auch in den Vorjahren – in den Statistiken nicht berücksichtigt: Bereits im Vorfeld wurden jeweils für die Dauer der Maßnahme gesonderte Baustellenfahrpläne erstellt, in denen kein Zugverkehr vorgesehen war. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2014 wurde der Betrieb über die Müngstener Brücke endlich wieder aufgenommen. Grund für die dennoch hohe vorhersehbare Ausfallquote auf der S 7 waren in erster Linie weitere Baumaßnahmen entlang der Strecke, durch die Remscheid in den Sommerferien weitgehend vom SPNV abgekoppelt wurde. Ausgefallene Zugkilometer werden deshalb nicht in die Statistiken eingerechnet. Weiterhin gab es während der Sommerferien einen Schienenersatzverkehr für die Linie S 6 zwischen Essen und Düsseldorf, der ebenfalls nicht berücksichtigt wurde.

### Quote der unvorhersehbaren Ausfälle erheblich gestiegen

Die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle verschlechterte sich gegenüber dem Jahr 2013 leider deutlich: Nahezu alle Linien verzeichnen hier einen deutlichen Anstieg. Grund hierfür sind neben Signalstörungen, Umleitungen und über Takt verspäteten Fahrten vor allem der Pfingststurm Ela, dessen Auswirkungen sehr deutlich in der Verlaufsübersicht erkennbar sind.

Im Bereich der RE- und S-Bahn-Linien sind die nicht vorhersehbaren Ausfälle mehr als doppelt so hoch wie im Vorjahr:

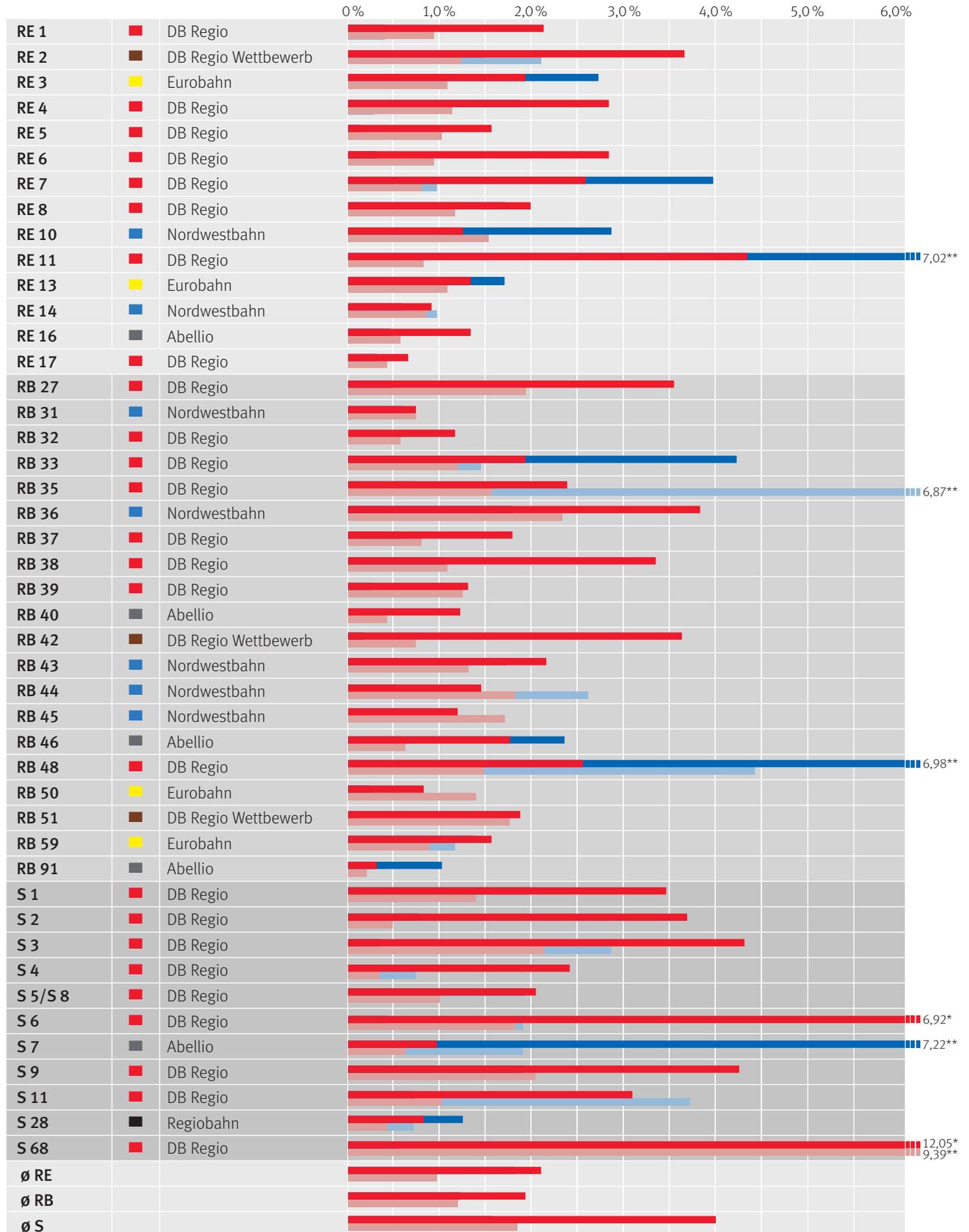
Bei den RE-Linien waren 2,1 % aller Fahrten betroffen (2013: 1,0 %), bei den S-Bahnen waren es sogar 4 % (2013: 1,9 %). Negative Spitzenreiter sind hierbei die Linien S 6 und S 68, die eine Ausfallquote von 6,9 % bzw. 12,1 % aufweisen. Die S 6 hatte nach dem Pfingststurm Ela die längsten und weitreichendsten Betriebseinschränkungen aller Linien im VRR. Die Quote der S 68 hat sich mit einem Wert von 12,1 % gegenüber den Vorjahren (2012: 5,6 % und 2013: 9,4 %) noch weiter verschlechtert. Mehr als jede neunte Fahrt fiel aus und wurde nicht durch Ersatzverkehr kompensiert. Die S 68 verkehrt nur zu den Hauptverkehrszeiten und verstärkt die Äste der S 6 und S 8 nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel zu einem 10-Minuten-Takt. Bei Fahrzeug- oder Personalproblemen seitens DB Regio wird diese Linie zum Teil eingestellt, um auf den übrigen Linien den Verkehr sicherzustellen. Auch bei Problemen an der Infrastruktur wird die Linie zum Teil nur eingeschränkt bedient, um die Verkehrssituation im hochbelasteten Knotenpunkt Düsseldorf etwas zu entspannen. Hier herrscht seit Jahren dringender Handlungsbedarf insbesondere seitens DB Regio, um die unzumutbaren Zustände für die Fahrgäste auf den Relationen von Düsseldorf nach Langenfeld und Wuppertal-Vohwinkel zu verbessern.



SEV auf der S 6 mit Verstärkung aus Oberbayern nach dem Sturmtief Ela

Durch Ersatzzüge kompensierte, ausgefallene Zugkilometer sind in den nachfolgenden Abbildungen nicht berücksichtigt, da die Mobilität der Kunden mit einem anderen Zug gewährleistet werden konnte.

Zugausfallquote im VRR



\* Quote nicht vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]  
 \*\*Quote vorhersehbare Ausfälle [in Prozent]

Ausfälle im Berichtsjahr: ■ nicht vorhersehbar ■ vorhersehbar  
 Ausfälle im Vorjahr: ■ nicht vorhersehbar ■ vorhersehbar

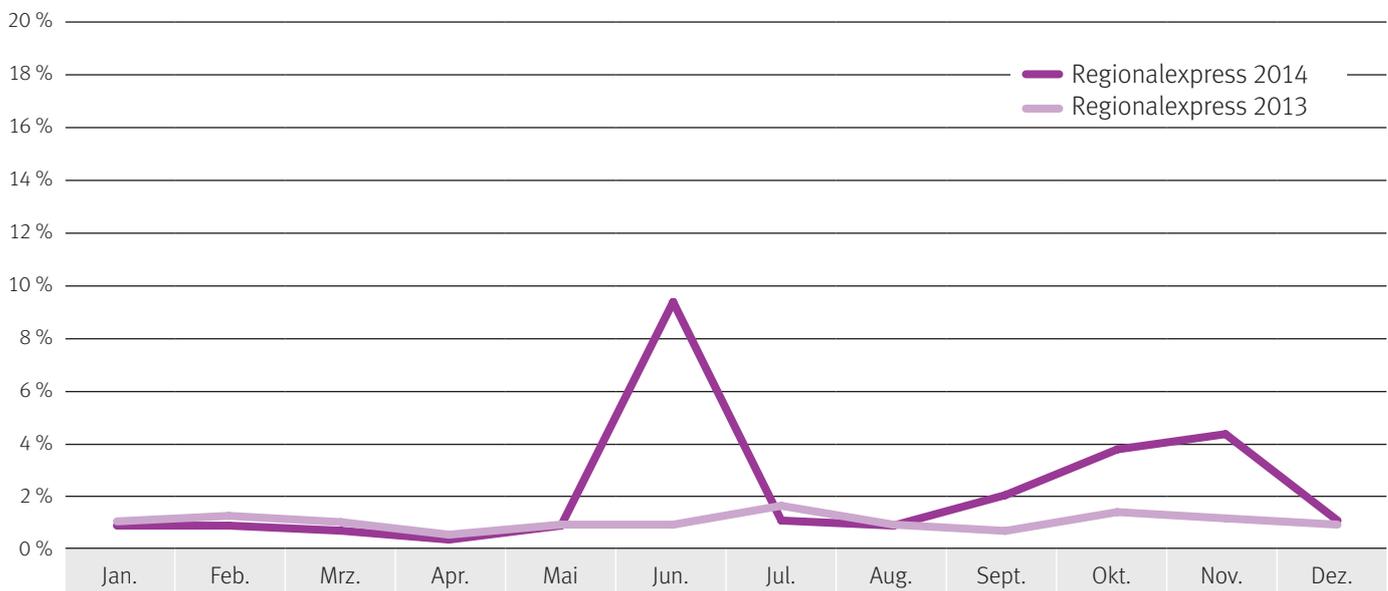
### Extreme Ausfallquoten zu Pfingsten

Analog zum Jahresverlauf der durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt wird auch bei Betrachtung der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich, welche Monate für einen schlechten Jahreswert verantwortlich sind. In den ersten fünf Monaten des Jahres sind in allen Produktgruppen nur maximal 1,0 % aller Fahrten ausgefallen. Der starke Anstieg im Juni ist mit dem Unwetter Ela an Pfingsten zu begründen, durch das der SPNV in weiten Bereichen des VRR-Gebiets lahmgelegt wurde. Besonders bei den S-Bah-

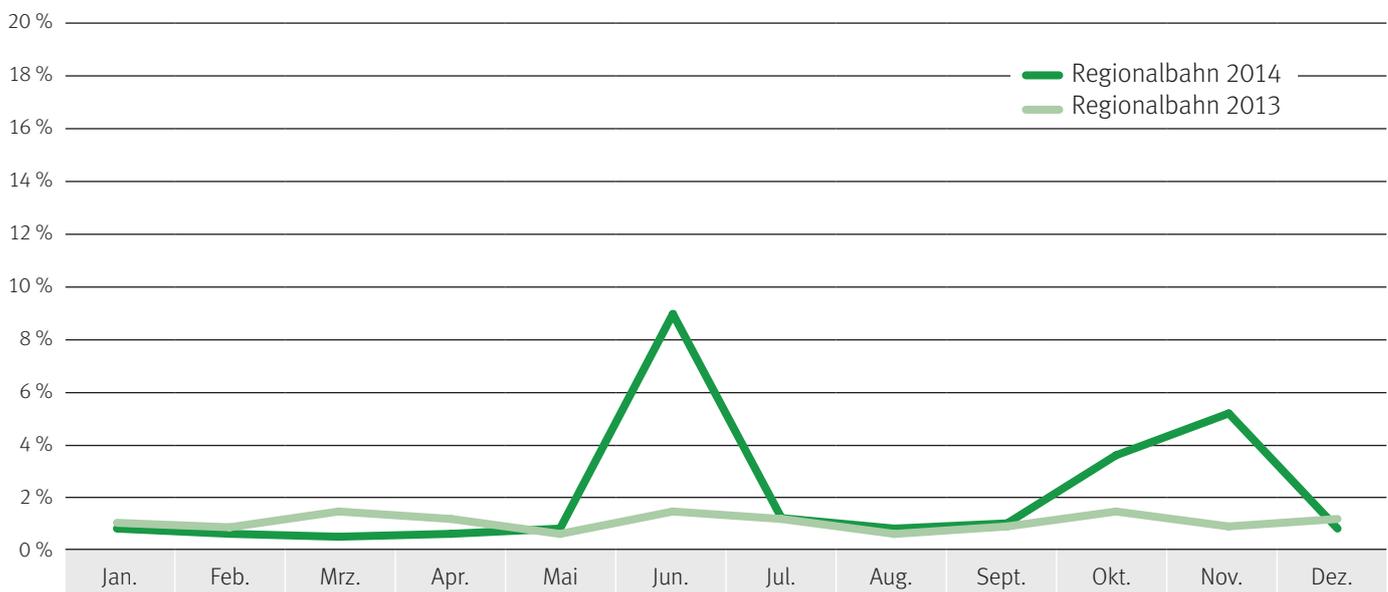
nen fiel fast jede fünfte Verbindung aus; bei den RE- und RB-Linien fast jede zehnte. Infrastrukturelle Störungen und besonders die Streiks bei der Deutschen Bahn führten zur hohen Ausfallquote der S-Bahnen im Herbst von bis zu 6,9 %; für RE und RB liegen die Quoten mit 4,5 % und 5,1 % in der Spitze etwas darunter.

Betrachtet man alle Linien im Vergleich zum Vorjahr, ist erkennbar, dass die Werte im Jahr 2014 abgesehen von den Monaten mit Sturm- und Streikphasen besser waren.

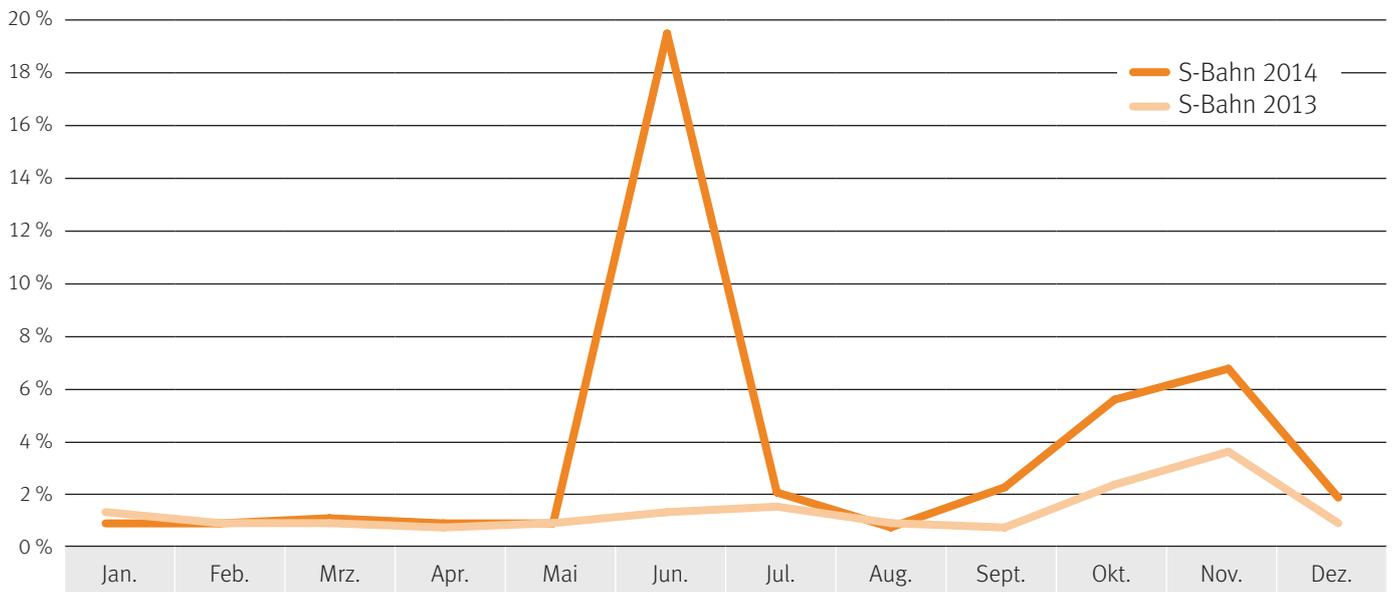
### Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Regionalexpresslinien im Vergleich zum Vorjahr



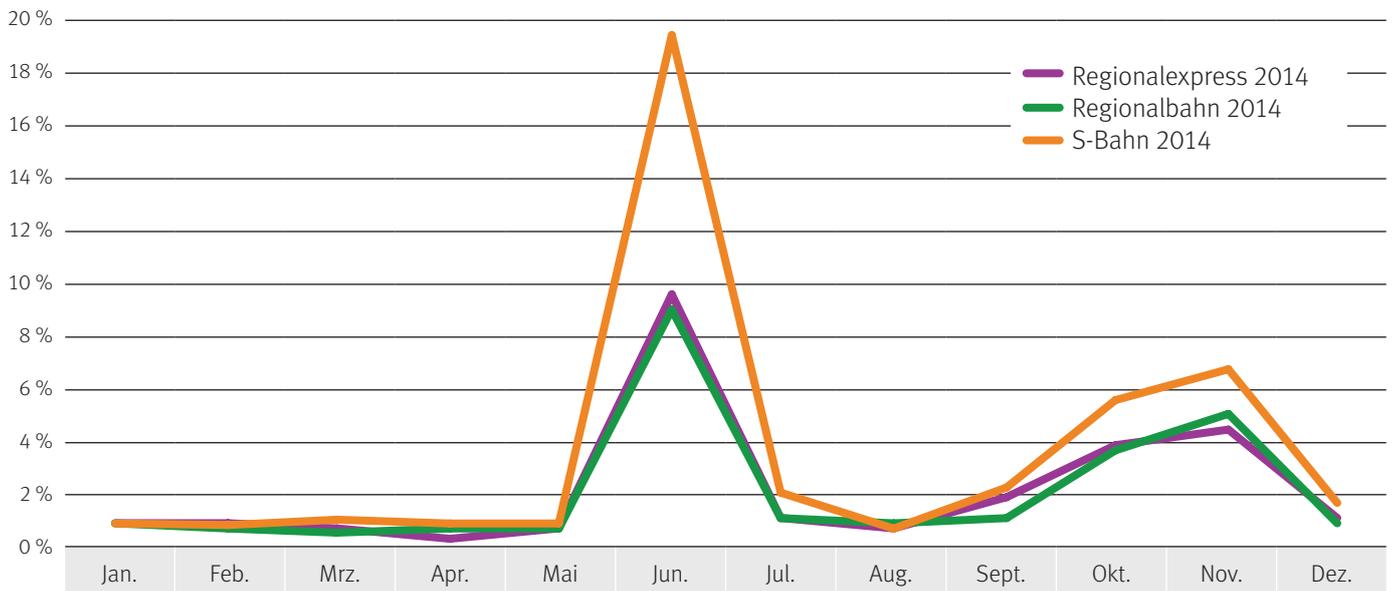
### Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Regionalbahnlinien im Vergleich zum Vorjahr



Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller S-Bahn-Linien im Vergleich zum Vorjahr



Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Produktgruppen (Regionalexpress, Regionalbahn, S-Bahn)



### Sondersituation: vorzeitiges Wenden

Insbesondere auf langlaufenden S-Bahn-Linien, aber auch im RE- und RB-Verkehr, kann es aufgrund vielfältiger Störungen zu erheblichen Verspätungen kommen. Ursachen hierfür können entweder vom EVU selbst oder extern verschuldet sein. Ab einem gewissen Maß der Verspätung ist es unter Umständen sinnvoll, die Fahrt schon vorzeitig zu beenden, um überhaupt wieder in den richtigen Fahrplankontakt zu kommen und um die Verspätung nicht auch noch auf den Folgezug zu übertragen. Vergleichsweise häufig

sind hiervon die S-Bahnen betroffen, denen durch ihren dichten 20-Minuten-Takt oft schon der nächste pünktliche Zug folgt. Auf der Linie S 1 kam es dadurch im Jahr 2014 im Abschnitt zwischen Hilden und Solingen zwar statistisch zu keiner auffälligen Häufung, aber dadurch, dass einzelne Fahrten immer wieder zu den gleichen Tageszeiten vorzeitig beendet wurden, machte sich bei den Kunden entlang der Strecke ein gewisser Unmut breit. Das EVU ist hier gefordert, zwischen den Belangen der Kunden an den verschiedenen Stellen im Netz abzuwägen.

### Darstellung zur vorzeitigen Wende in Wesel



Auf der Linie RE 5 steht in solchen Fällen beispielsweise zu vielen Zeiten ein Ersatzzug in Wesel bereit. Der RE 5 wendet bei hoher Verspätung bereits in Wesel und setzt dort wieder pünktlich in Richtung Koblenz ein, der Ersatzzug übernimmt die Fahrt nach Emmerich und zurück. Für die Kunden in Richtung Emmerich ist diese Lösung vergleichsweise unproblematisch. Für die Kunden an den betreffenden Halten in Richtung Düsseldorf/Köln/Koblenz ergibt sich so aber in der Regel eine größere Verzögerung, da der Ersatzzug aus Emmerich den pünktlich in Wesel abfahrenden Regelzug in Richtung Koblenz nicht erreicht. Der überwiegende Teil der Fahrgäste im Bereich zwischen Wesel und Koblenz profitiert hingegen vom pünktlichen Zug.

Alternativ kann man natürlich auch an den Endpunkten einer Linie seitens des VRR sogenannte „überschlagene Wenden“ zwingend vorgeben. In dem Fall fährt eine S-Bahn zum Beispiel am Endpunkt nicht nach 8 Minuten wieder zurück, sondern erst nach 28 Minuten. Angesichts der hohen Kosten, die ein zusätzlicher Zug mit sich bringt, ist dies wirtschaftlich aber in der Regel nicht darstellbar.



Die S1 erreicht bei vorzeitigen Wenden in Hilden nicht ihr eigentliches Ziel Solingen Hbf

## Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese auf einer Linie über die ganze Betriebszeit gleichbleibend, wie beispielsweise bei der RB 40, die konstant mit einem Fahrzeug vom Typ Flirt in dreiteiliger Ausführung fährt. Abweichend wird bei anderen Linien in der Hauptverkehrszeit die Sitzplatzkapazität erhöht: Für den RE 10 sind in der Hauptverkehrszeit 390 Sitzplätze – entspricht einer Dreifachtraktion LINT 41 (VT648) – bestellt, in der Schwachverkehrszeit sind die Züge nur mit 130 Sitzplätzen unterwegs.



RB 48 in Einzel- statt Doppeltraktion

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jeden abweichenden tatsächlich eingesetzten Zug, der nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kann eine reduzierte Anzahl von Wagen oder ein anderer Fahrzeugtyp sein. Die Liefernachweise werden in der QUMA-Datenbank mit den VRR-Profitester-Erhebungen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität überprüft

Beschrieben werden hier nur die Fahrten, die mit weniger Sitzplätzen verkehrt sind, als bestellt wurden. Ausgefallene Züge haben keinen Einfluss auf die Statistik. Auch Fahrten, die mit einer abweichenden Qualität erbracht wurden (zum Beispiel x-Wagen statt ET422 bei den S-Bahnen), werden hier nicht betrachtet. Gegenüber den Vorjahren hat sich die Darstellung im Qualitätsbericht geändert, da nicht mehr alle abweichend verkehrenden Leistungen beschrieben werden.

Für 2014 beläuft sich die Quote der Fahrten, die nicht die geforderten Sitzplätze hatten, auf 1,75 %. Dieser Wert ergibt sich aus den abweichend erbrachten Kilometerleistungen gegenüber den tatsächlich gefahrenen Kilometern.

### Blick auf die Linien im Einzelnen

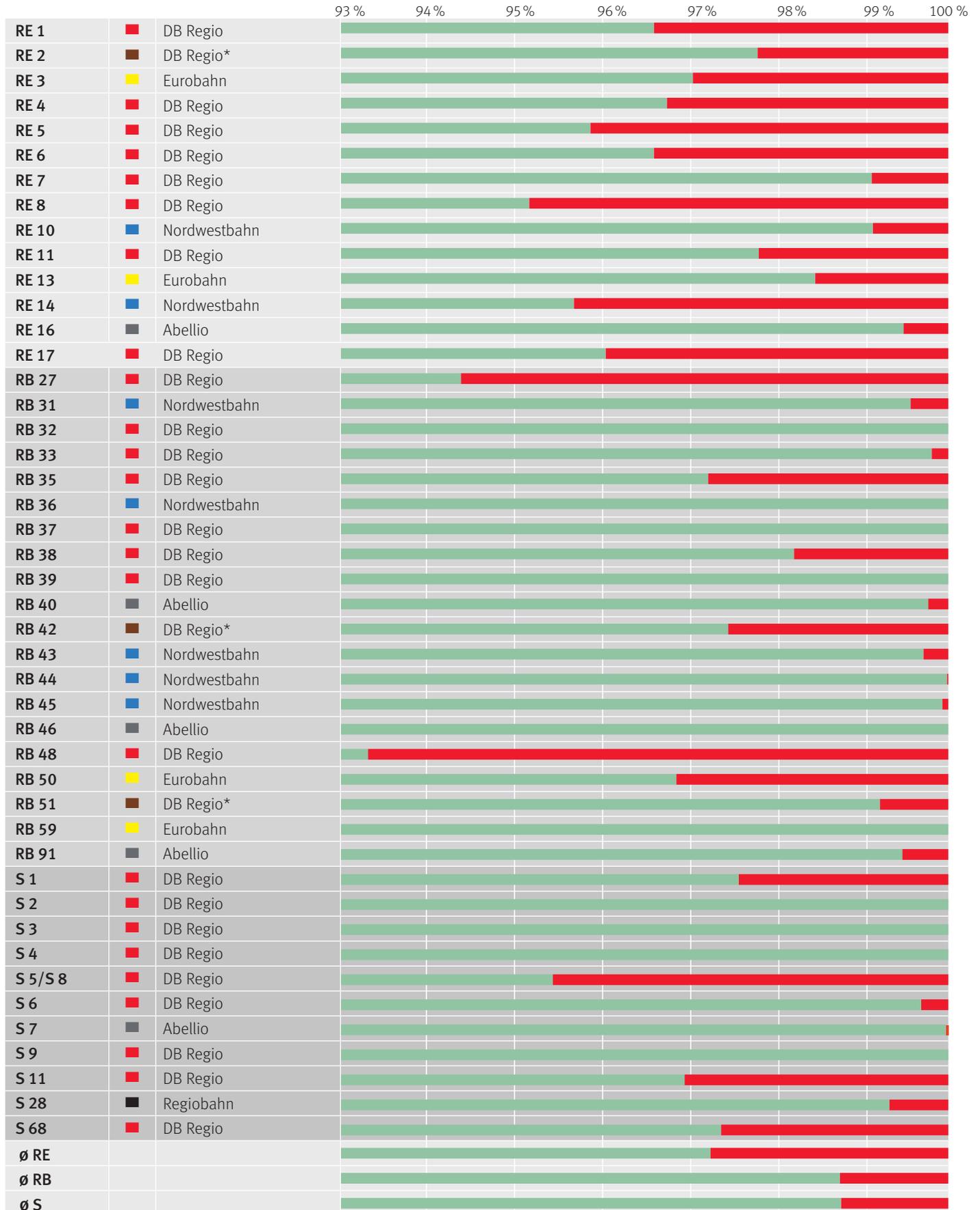
Betrachtet man die Linien im Einzelnen, sind besonders RE 14, S 5/S 8, RE 8, RB 27 und RB 48 auffällig. Letztere ist der negative Spitzenreiter: 6,69 % aller Fahrten fuhr im Jahr 2014 mit einer verminderten Sitzplatzkapazität. Bei der

Linie RB 27 (Jahresquote von 5,62 %), RE 8 (Jahresquote von 4,83 %), S 5/S 8 (Jahresquote von 4,56 %) und RE 14 (Jahresquoten von 4,31 %) verzeichnete der VRR deutlich überdurchschnittliche Abweichungen. Der Wert für die Linie RE14 ist allerdings dahingehend zu relativieren, als dass es bei den Sitzplatzabweichungen in der Regel nur um ein Fahrzeug ging, dass fünf Sitzplätze weniger hat, als vom VRR bestellt sind.

Die Gesamtbewertung der Eurobahn-Linien RE 3 und RE 13 leidet insbesondere durch schlechte Monatswerte zum Jahresende: Technische Probleme führten dazu, dass mehrere Fahrzeuge der

Eurobahn unerwartet lange untersucht und repariert werden mussten. Inzwischen ist das technische Problem behoben. Positiver schneiden die Abellio-Linien ab. Prinzipiell liegen die Werte für diese Linien im Jahresverlauf bei 0,00 % Abweichung von den VRR-Vorgaben. Bei den Linien RE 16, RB 40 und RB 91 führten insbesondere die Schwächung der Fahrzeugflotte durch einen sturmbedingten Unfall und die Hauptuntersuchung der dreiteiligen Flirts im September zu einer Fehlbehängungsquote von bis zu 0,54 %. Ohne Abweichung in der Sitzplatzkapazität fuhr hingegen die Linie RB 46. Doch auch die Linien RB 36 (Nordwestbahn), RB 37, RB 39 sowie S 2, S 3, S 4 und S 9 (alle DB Regio) verkehrten nie mit weniger als den geforderten Sitzplatzkapazitäten – dies liegt allerdings auch daran, dass auf diesen Linien Fahrzeuge verkehren, die bezüglich der Kapazität nicht weiter geschwächt werden können.

## Erbringungsquote der Fahrten mit allen geforderten Sitzplätzen pro Linie im Jahr 2014



\*DB-Wettbewerbslinie

■ Fahrten mit bestellter Sitzplatzkapazität

■ Fahrten mit verminderter Sitzplatzkapazität

## Zustand der Fahrzeuge

Der Zustand der Fahrzeuge wird von Profitestern überprüft und beinhaltet die Messkriterien Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug sowie Graffiti.

Über alle Linien und Produktgruppen hat sich der Zustand der Fahrzeuge im Vergleich zum Jahr 2013 leicht verbessert: 2013 wurden 92,77 % erreicht; in 2014 93,69 %. Diese Verbesserung verzeichnen die Profitester einheitlich bei allen Produktgruppen (RE-, RB- und S-Bahn-Linien). Wie auch schon in den Vorjahren führten vor allem defekte Toiletten, aber auch Scratchings sowie verschmutzte Scheiben und Böden zu Abwertungen beim Qualitätsstandard „Sauberkeit“. Bei den Scratchings auf den Scheiben ist allerdings eine deutliche Verbesserung zu erkennen (2013: 84,52 % zu 2014: 87,76 %) – wenn auch auf insgesamt niedrigem Niveau. Die Werte „Sauberkeit der Außenhaut, der Sitze und der Scheiben“ sowie „Graffiti im Innenraum“ haben sich um ca. 2 Prozentpunkte verbessert.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Werte bei 14 Linien leicht (<1 %) und bei 15 Linien deutlich verbessert, bei 14 der betrachteten 43 Linien fielen die Bewertungen zum Teil wesentlich schlechter aus.

### Toilettensituation auf einigen Linien der DB Regio

Auffallend ist eine deutliche Verschlechterung der Funktionalität der Toiletten auf den hoch nachgefragten Doppelstock-Linien RE 1, RE 4 und RE 5. Die Stichproben der Profitester auf der Linie RE 1 ergaben für das Jahr 2014 einen Funktionalitätswert von 77,08%, für die Toilettenanlagen auf dem RE 4 lag der Wert bei 67,38% und für den RE 5 sogar nur bei 60,26%.. Damit schneiden ausgerechnet

diese langlaufenden RE-Linien von DB Regio deutlich schlechter ab als alle anderen RE- bzw. RB-Linien im VRR. Verschiedene Gespräche zwischen VRR und DB Regio, bei denen der insgesamt schlechte Eindruck der vom Betriebswerk Aachen betreuten Linien thematisiert wurde, führten leider zu keiner Verbesserung der Situation. Auf den Linien RE 4 und RE 5 hat sich der Zustand der Toiletten sogar im Vergleich zum Vorjahr noch deutlich verschlechtert. Auf den ebenfalls von DB Regio betriebenen Doppelstock-Linien RE 2, RE 6 und RE 7, die vom Betriebswerk in Münster betreut werden, war die Funktionalität mit knapp über 80 % zwar ebenfalls nicht zufriedenstellend, aber deutlich besser als bei den Linien aus Aachen. Im Vergleich dazu erreichte Abellio auf den im VRR betriebenen Linien einen deutlich besseren Wert: Hier lag der Funktionalitätswert bei über 90 %.

In der folgenden Grafik sind die Erfüllungsquoten aller Linien, für die Profitestererhebungen vertraglich vereinbart sind, dargestellt.

### Redesign der Abellio-FLIRTs

Im Jahr 2014 ist ein Modernisierungsprogramm bei Abellio gestartet worden. Die zwei- und dreiteiligen FLIRTs des Ruhr-Sieg-Netzes (RE 16, RB 40 und RB 91) werden nach und nach einem Redesign unterzogen. Dabei ist die Erneuerung von Piktogrammen ebenso vorgesehen wie auch neue Polsterbezüge für die Sitze. Zudem werden die Außentüren deutlicher erkennbar sein, da sie durch eine rote Lackierung von der ansonsten silberfarbenen Außenhaut besser zu unterscheiden sein werden. Im Februar sind bereits sieben Fahrzeuge modernisiert.

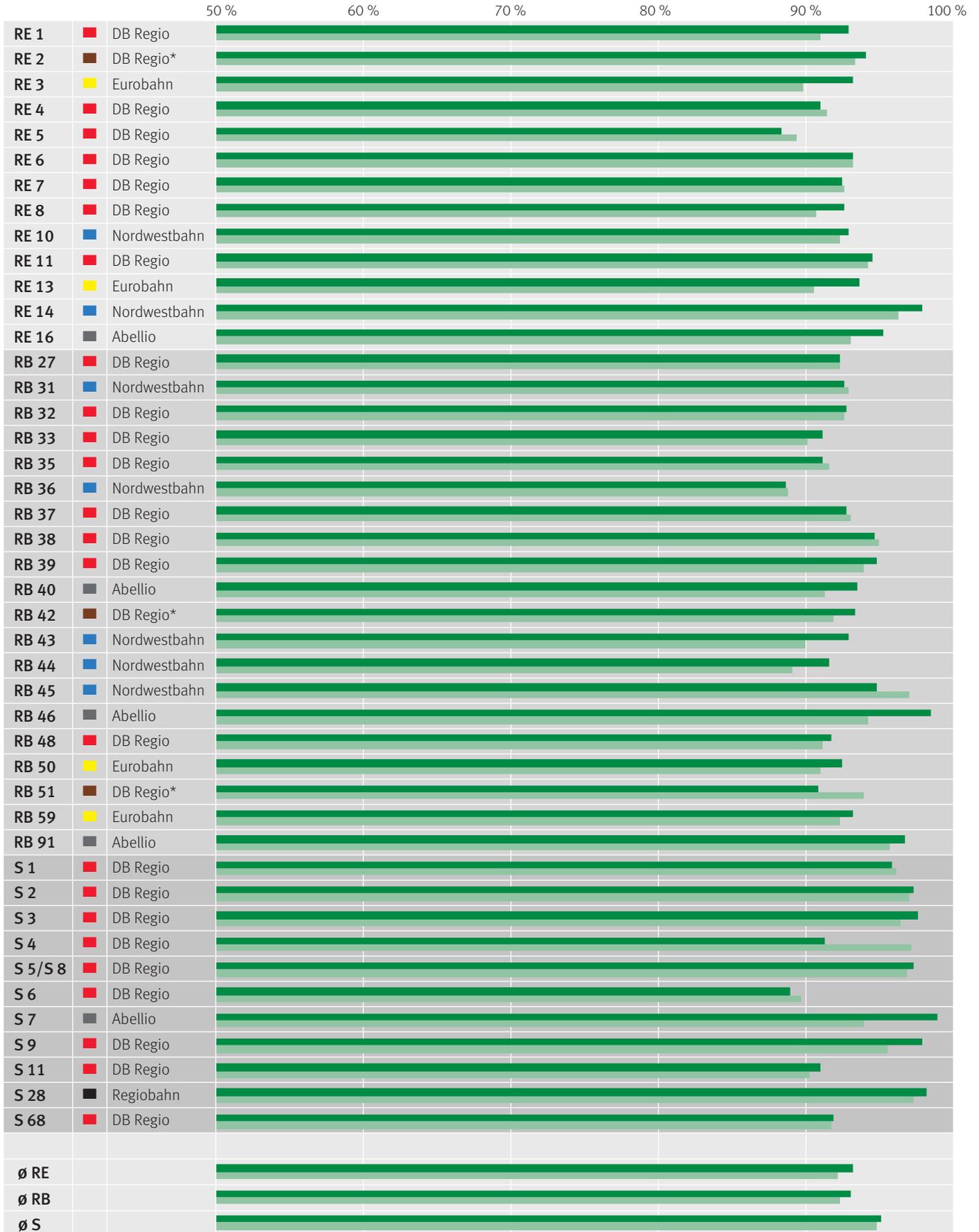


Nicht zufriedenstellend: Defekte Türen



Bereits modernisierter FLIRT des Ruhr-Sieg-Netzes

Quote der Zustände der Fahrzeuge, die im Jahr 2014 nicht beanstandet wurden



\*DB-Wettbewerbslinie

## Fahrgastinformation im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation im Regelbetrieb wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch Profitester bewertet. Alle diese Bestandteile und so auch die erreichten Werte können durch das jeweilige EVU direkt beeinflusst werden. Über alle Linien und alle Produktgruppen betrachtet, haben sich die Ergebnisse dieses Qualitätsstandards von 94,7% im Jahr 2013 auf 94,1 % im Jahr 2014 minimal auf hohem Niveau verschlechtert.

Vor allem veraltete oder nicht vorhandene Liniennetzpläne und fehlerhafte FIS-Anzeigen in den Zügen einzelner Linien führten im Jahr 2014 zu Abzügen in diesem Bereich.

### Lautsprecheransagen im Zug weiterhin auf sehr hohem Niveau

Die Lautsprecheransagen im Regelbetrieb in den Fahrzeugen (z. B. Haltestellenansagen) haben sich 2014 (96,4 %) im Vergleich zum Vorjahr (97,9 %) auf einem hohen Niveau eingependelt. Die Linien RB 39 (46,3 %), RB 37 (56,3 %) und RB 32 (73,5 %) schneiden mit Abstand am schlechtesten

ab (allesamt DB). Alle anderen der 43 betrachteten Linien erreichen mit über 95 % einen zufriedenstellenden oder sogar guten Wert. Bei elf Linien wurden bei sämtlichen Erhebungen Durchsagen durchgeführt, entsprechend positiv (100 %) fällt hier die Bewertung aus.



Fahrgastinformationen geben Orientierung

## Zugbegleitpersonal

Die Qualität des Zugbegleitpersonals wird einerseits durch die VRR-Profitester und andererseits durch regelmäßige Befragungen der Nahverkehrskunden erhoben. Gegenstand beider Erhebungen sind qualitative Aspekte, wie etwa ein

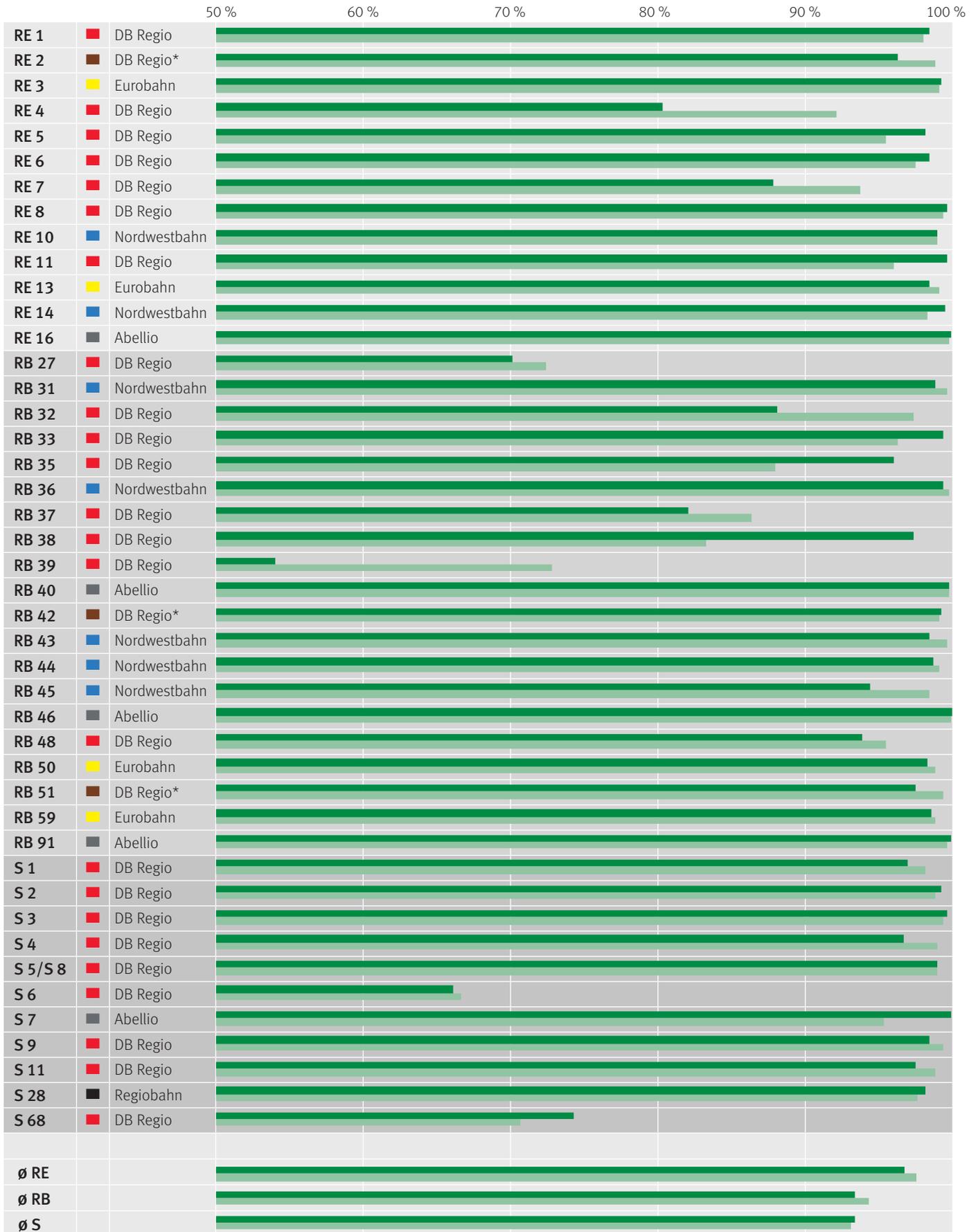


Zugbegleitpersonal im Kundengespräch

freundliches und kompetentes Auftreten oder ein gepflegtes Erscheinungsbild des Zugbegleitpersonals. In allen drei Teilbereichen „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ wurde, wie auch schon in den Vorjahren, bei Werten zwischen 95 % und 100 % ein mehr als zufriedenstellender Wert erreicht. Das Gesamtergebnis der Profitester für alle EVU liegt demnach auch im Jahr 2014 unverändert auf einem sehr hohen Niveau. Für alle Linien liegt der Wert im Jahr 2014 zwischen 99 und 100 %.

Bestätigt werden diese Ergebnisse durch die Kundenzufriedenheitsmessungen. Über alle Linien vergaben die Fahrgäste die Note 1,97 (Schulnotenskala). Am besten schneiden dabei mit Zufriedenheitswerten zwischen 1,6 und 1,8 die Linien RB 31, RB 43, RB 45, RB 46 und S 28 ab.

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



\*DB-Wettbewerbslinie

## Kundenzufriedenheit

Die Fahrgäste sind zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie befragt worden. Hieraus wird der Mittelwert für jede Linie bzw. jedes EVU ermittelt.

Bei DB Regio wird zwischen Großvertrag und Wettbewerbslinien unterschieden. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2014.

### Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techn. Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störungsfall	Gesamtzufriedenheit
Abellio	2,16	1,97	1,76	2,14	2,18	1,71	1,53	2,23	2,28	1,95
DB Regio	2,20	2,72	2,19	2,70	2,50	2,09	1,72	2,63	2,70	2,38
DB Regio - Wettbewerb	2,24	2,14	1,88	2,70	2,44	1,99	1,66	2,48	2,48	2,17
Eurobahn	2,22	2,40	1,86	2,50	2,60	1,93	1,70	2,50	2,44	2,24
Nordwestbahn	2,03	2,32	1,76	2,29	2,37	1,78	1,54	2,14	2,36	2,18
Regiobahn	1,97	1,86	1,83	1,90	1,83	1,63	1,42	1,89	2,17	1,70
Mittelwert (alle Linien)	2,17	2,46	2,01	2,55	2,44	1,97	1,66	2,47	2,54	2,25

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

### Weiterhin unterschiedliche Beurteilung der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen

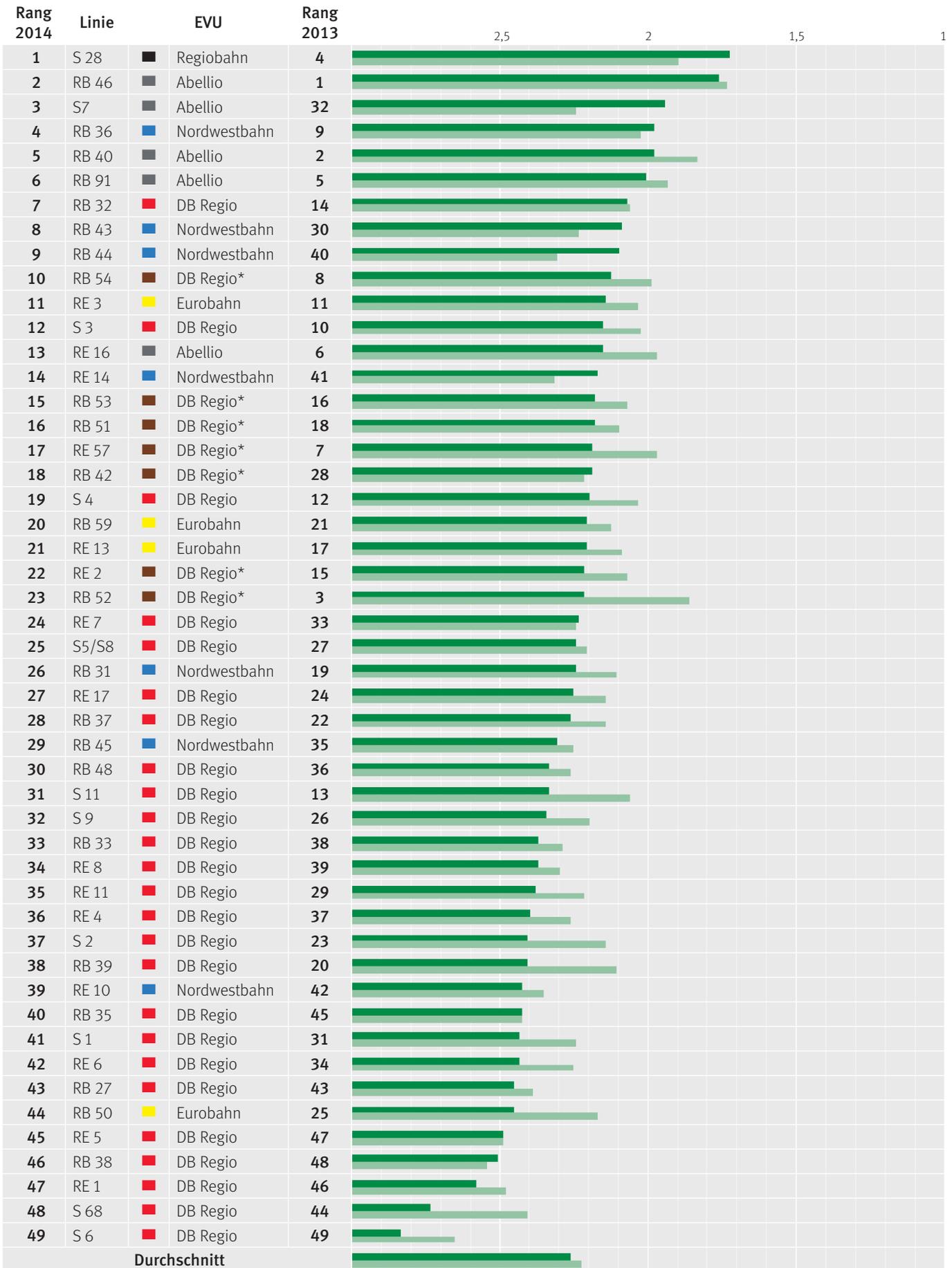
Es wird deutlich, dass die DB im Großvertrag am schlechtesten abschneidet, aber auch auf den im Wettbewerb gewonnenen Linien im Durchschnitt nicht durchweg positiv von den Fahrgästen bewertet wird. Die Eurobahn liegt teilweise unter dem Mittelwert aller EVU und bildet 2014 erneut das Schlusslicht bei der subjektiven Einschätzung des Qualitätsstandards „Zustand der technischen Wageneinrichtungen“.

Positiv schnitten hingegen Abellio und Nordwestbahn ab. Letztere hat sich vor allem im Punkt „Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Störungsfall“ um eine halbe Note verbessern können – genau in diesem Bereich hatten die Fahrgäste im Jahr 2013 die meisten Beanstandungen. Abellio hat alle Qualitätsstandards auf gutem oder sehr gutem Niveau halten können. Besonders positiv fällt die Regiobahn auf, die bei fast allen Bewertungskriterien das beste Ergebnis aller Unternehmen eingefahren hat. Besonders die Gesamtzufriedenheit mit ihrer Linie S 28 fällt mit der Note 1,7 noch positiver aus als im Vorjahr (2013: 1,9).

### Entwicklung der Linien

Nur neun von 49 Linien schneiden nach Einschätzung der Fahrgäste im Jahr 2014 besser ab als ein Jahr zuvor. Besonders positiv fallen die Linien S 7 und RB 44 auf, die sich in der Rangliste um 29 bzw. 31 Plätze verbessern konnten. Abellio hat zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 den Betrieb der S-Bahn-Linie S 7 von DB Regio übernommen und hat für das erste Betriebsjahr 2014 von den Fahrgästen durchweg gute oder gar sehr gute Noten erhalten. Die NWB erhielt nicht nur für ihre Linie RB 44 sehr positive Bewertungen von den Fahrgästen, auch die Linie RE 14 machte in der Rangliste einen deutlichen Sprung nach vorne.

Gleichbleibend schlecht beurteilen die Fahrgäste die Leistungen auf der S-Bahn-Linie S 6: Sie belegt wie auch im Vorjahr den letzten Platz. Deutlich gesunken in der Gunst der Fahrgäste sind die Regionalbahn-Linien RB 39, RB 50 und RB 52 sowie die S-Bahn-Linien S 2, S 11 und S 68. Diese Linien erhielten von den Fahrgästen um eine Drittelnote schlechtere Bewertungen als im Vorjahr, was zu entsprechend schlechteren Platzierungen in der Rangliste führte.



\*DB-Wettbewerbslinie

### Betrachtung einzelner Qualitätsstandards

Die Bewertungen der einzelnen Qualitätsstandards bestätigen den generellen Trend, der sich auch schon bei der Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen Linien zeigte: Insbesondere DB-Linien liegen in den meisten Bereichen bei Schulnoten von 2,5 und schlechter – und zwar unabhängig von den jeweiligen Produktgruppen (RE, RB und S-Bahn). Bezogen auf einige Qualitätsstandards schneiden auch einzelne Linien der privaten EVU unterdurchschnittlich ab.

### Sitzplätze

Mit den Sitzplatzkapazitäten sind die Fahrgäste auf vielen SPNV-Linien zufrieden. Die Fahrgäste schätzen die Situation auf den stark ausgelasteten Regionalexpress-Linien RE 1, RE 6, RE 10 und RE 11 eher befriedigend ein. Die Linien RB 33, S 2 und S 6 erhielten die Schulnote 2–.

### Pünktlichkeit

Die Bewertung der Pünktlichkeit durch die Fahrgäste deckt sich mit den von den EVU gemeldeten Daten. Die Regionalexpress-Linien RE 1, RE 4, RE 5 und RE 6, die Regionalbahn-Linien RB 27 und RB 37 sowie die S-Bahn-Linien S 1, S 6 und S 68 bewerteten die Kunden mit Noten zwischen „befriedigend“ und „ausreichend“. Auffällig ist hierbei, dass es sich ausschließlich um Linien aus dem DB-Großvertrag handelt, die von den Fahrgästen derart schlecht benotet wurden. Die Wettbewerbslinien schneiden überdurchschnittlich gut ab.

### Sauberkeit der Züge

Die Sauberkeit der Züge bewerteten die Fahrgäste über alle Linien mit einer Durchschnittsnote von 2,55. 34 von 49 Linien schnitten entsprechend bzw. sogar schlechter ab. Dies zeigt sehr deutlich, dass Nahverkehrskunden die Sauberkeit der



Die S 7 erhält positive Noten bei der Sauberkeit der Fahrzeuge

Züge weiterhin sehr kritisch sehen und bewerten, obwohl sich die Ergebnisse laut Profitestererhebungen gegenüber dem Vorjahr verbessert haben. In diesem Bereich verzeichnet der VRR – im Vergleich aller einzelnen Qualitätsstandards – den schlechtesten Mittelwert. Gründe hierfür sind insbesondere verschmutzte Scheiben, Böden und Inneneinrichtungen in den Zügen. Die Linien RB 46, S 7 und S 28 erhalten die Note 1,9, die beste überhaupt erzielte Note. Auffallend ist auch hier wieder, dass auch diese Linien allesamt nicht von der DB betrieben werden.

### Sicherheitsempfinden der Kunden auf den RE-Linien wird gestärkt

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und die technische Ausstattung des Fahrzeugs und weitere externe Faktoren wie beispielsweise die Jahreszeit beeinflusst. Da es starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ differenziert.

Tagsüber fühlen sich die Fahrgäste in den Zügen im VRR prinzipiell sehr sicher. Die Durchschnittsnote hat sich 2014 im Vergleich zum Vorjahr 2013 (1,7) sogar leicht um 0,04 Notenpunkte auf 1,66 verbessert. Nachts stellt sich das Bild jedoch anders dar: Die Beurteilung der Sicherheit in den Zügen fällt mit einem Mittelwert von 2,47 abends bzw. nachts schlechter aus, wobei sich die Fahrgäste insbesondere auf den Linien S 4, S 6 und S 68 am wenigsten sicher fühlen. Für 14 Linien vergaben die Fahrgäste ein „gut“ für das Sicherheitsempfinden am Abend und in der Nacht.

### Fahrgastinformation im Störfall

Die Fahrgastinformation im Störfall ist aus Kundensicht einer der relevantesten Qualitätsstandards. Die Ergebnisse werden seit dem Jahr 2004 im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessungen ermittelt. Auf 30 Linien kritisieren die Fahrgäste im VRR die Informationen im Störfall. Insbesondere die Dauer und der Grund der Störung sind für sie relevant, ebenso wie Anschlussverbindungen oder alternative Fahrtmöglichkeiten. Die DB-Linien schneiden hier wieder schlechter ab als die übrigen Eisenbahnverkehrsunternehmen (Durchschnittsnote 2,7). Am schlechtesten wird erneut die Linie S 6 bewertet, nur leicht besser fallen die Bewertungen für RB 39, S 68, S 1 und RE 6 aus.

## Vertriebsstellen

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wird über die Reisezentren der DB sowie deren Agenturen erbracht. Die Vertriebsstellen werden gemäß Größe und Bedeutung der Bahnhöfe in die Kategorien A (z. B. Bochum Hbf und Düsseldorf Flughafen), B (z. B. Krefeld Hbf und Oberhausen Hbf) und C (z. B. Wesel und Wuppertal-Oberbarmen) unterteilt. Durch die jährlich im Herbst stattfindende Testkundenuntersuchung wird die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft.

### Das Vorjahresniveau wird übertroffen

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Qualität der untersuchten Kriterien

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle,
- Erkennbarkeit der Informationsmaterialien,
- Vollständigkeit der Informationsmaterialien,
- Wartezeit und
- Fachkompetenz

auf 87,3 % (gewichteter Gesamtwert) verbessert (Steigerung zum Vorjahr um 0,9 Prozentpunkte). Somit wird der seit 2010 anhaltende Aufwärtstrend fortgesetzt. Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden zum gewichteten Gesamtwert zusammengeführt:

Die Fachkompetenz fällt mit 50 % in die Bewertung ein, Wartezeit und Erkennbarkeit der Vertriebsstellen mit 28 % bzw. mit 11 %.

### Sehr gute Werte bei Erkennbarkeit und Broschürenauslage

Der Wert für die Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle liegt 2014 bei erfreulichen 100 %. Leicht besser als im Vorjahr ist die Erkennbarkeit der Informationsmaterialien (96 % gegenüber 95 % in 2013) beurteilt worden. Der positive Aufwärtstrend hinsichtlich der Vollständigkeit der Broschüren ist weiterhin zu beobachten: Von 85 % im Jahr 2010 und 98 % im Jahr 2013 ist der Wert 2014 ein weiteres Mal mit 99 % getoppt worden. Die im Jahr 2011 durch den Vertriebsdienstleister auf den Weg gebrachten Optimierungen bei der Bestellung und Auslieferung von Broschüren wirken sich weiterhin positiv aus.

### Durchschnittliche Wartezeiten schlechter als im Vorjahr

Es wurden insgesamt 280 Testbesuche in 32 Vertriebsstellen durchgeführt. Die durchschnittliche Wartezeit in den Vertriebsstellen verlängerte sich um eine halbe Minute auf dreieinhalb Minuten. Die Daten wurden meist zu Zeiten eines besonders hohen Kundenandrangs, jedoch abseits der Streiktage ermittelt und weisen einen hohen Unterschied je nach Größe der Vertriebsstelle auf. Während ein Kunde in den Agenturen und Reisezentren der Kategorie C knapp zweieinhalb Minuten warten muss (2013: zwei Minuten), liegt die Wartezeit in den Vertriebsstellen der Kategorie A bei fünfeinhalb Minuten und ist somit eine Minute länger als im Vorjahr. Schlusslicht mit der längsten Durchschnittswartezeit von zwölf Minuten ist



Insgesamt die schlechteste Vertriebsstelle im VRR: Das Reisezentrum im Düsseldorfer Hbf

weiterhin das Reisezentrum im Hauptbahnhof in Düsseldorf (2013: zwölf Minuten). Auch in den Reisezentren in Wanne-Eickel, Mülheim an der Ruhr und Essen haben die Kunden lange warten müssen, wobei es in Essen sogar bei einem Test zu einer Wartezeit von 40 Minuten gekommen ist. Diese Wartezeiten sind völlig untragbar und der VRR sieht hier den Vertriebsdienstleister in der Pflicht, Optimierungsmaßnahmen durchzuführen. Die Vertriebsstellen der Kategorie B fallen mit zweieinhalb Minuten Wartezeit positiv auf.

### Qualitätsquote „Fachkompetenz“ in den Vertriebsstellen am Niederrhein stark gestiegen

Zur Überprüfung der Fachkompetenz von Kundenberatern schickt der VRR Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Beratungsgespräch wird überprüft, ob alle Antworten richtig erteilt worden sind. Hier ist wie auch bereits in den Vorjahren über alle Vertriebsstellen eine leichte Verbesserung gemessen worden: Der gewichtete Mittelwert ist um 2,5 Prozentpunkte auf 83,5 % angestiegen; nur zwei Vertriebsstellen schnitten mit Werten unter 70 % deutlich schlechter ab: Bochum Hbf mit 68 % und Castrop-Rauxel Hbf mit 64 %. Wesentlich besser schneiden die Vertriebsstellen der ehemaligen Verkehrsgemeinschaft Niederrhein ab: 71,9 % aller Szenarien wurden vollständig



Das Reisezentrum im Hagener Hbf ist die beste Vertriebsstelle im VRR

korrekt beantwortet, was einen Anstieg um 25,9 Prozentpunkte bedeutet. Besonders positiv fällt hier die Vertriebsstelle in Xanten auf, die 2013 noch die viertschlechteste Vertriebsstelle in Bezug auf die Fachkompetenz war. 2014 liegt der Wert bei glatten 100 %, somit sind alle Szenarien ohne Beanstandung bearbeitet worden. Inhaltliche Defizite ergeben sich besonders bei Schokotickets in Bezug auf deren Gültigkeit (Preisstufe D Nord/Süd bzw. E) und bei anderen Abotickets in Bezug auf die Information zum Zusatznutzen (z. B. die Mitnahme einer weiteren Person oder der 1.-Klasse-Nutzung).

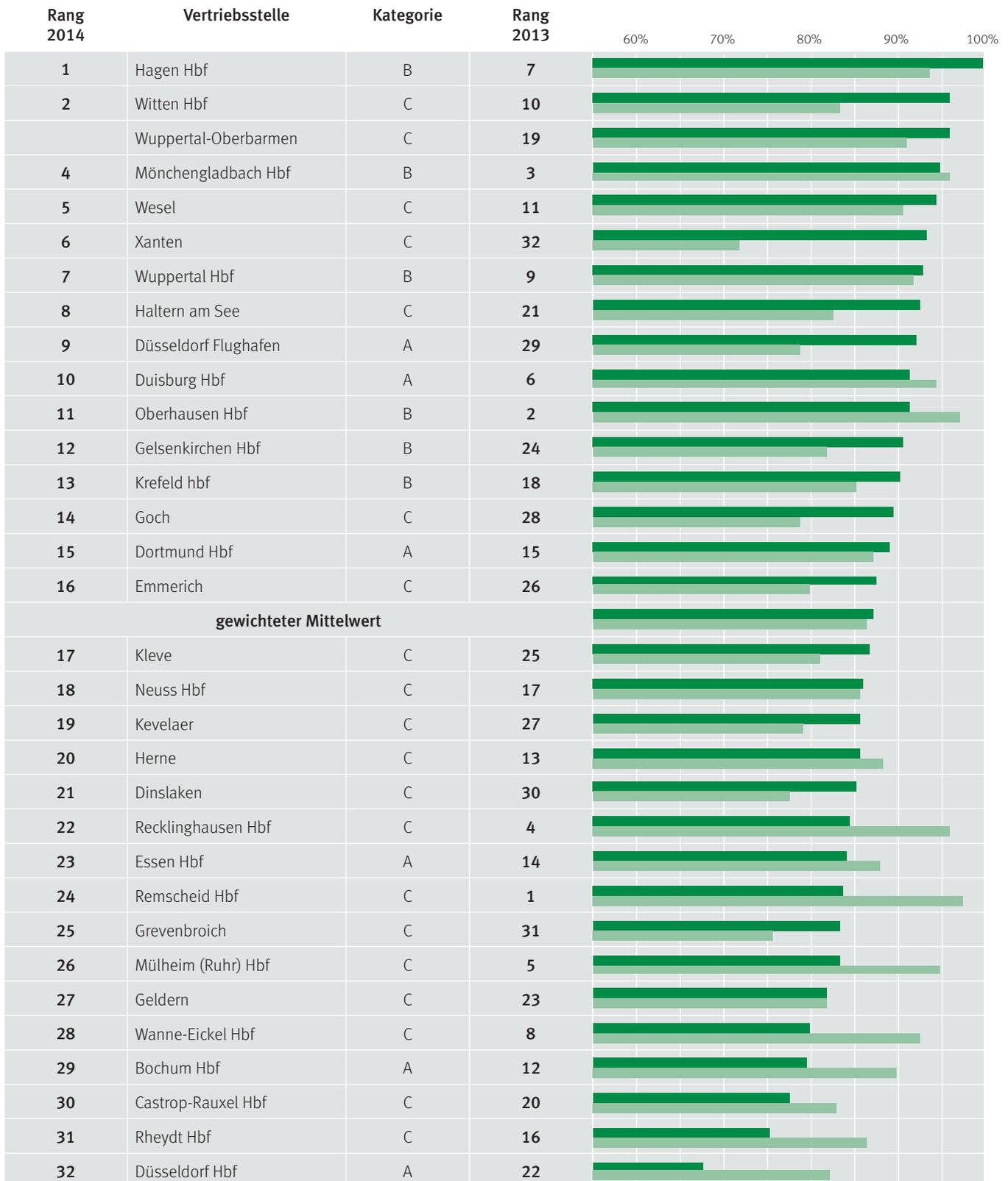
### Vergleich der Vertriebsstellen

In der folgenden Tabelle wird die gewichtete Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen miteinander verglichen. Es ist erkennbar, dass die Platzierungen der Vertriebsstellen – wie auch in den Vorjahren – teilweise stark schwanken.

Alle Vertriebsstellen der Kategorie B finden sich 2014 in der oberen Hälfte der Rangliste wieder. Die in den vergangenen zwei Jahren positiv bewertete Vertriebsstelle in Remscheid schneidet 2014 deutlich schlechter ab: Von Platz 1 im Jahr 2013 fällt sie um 23 Plätze. Ähnlich negativ fallen die Vertriebsstellen in Mülheim an der Ruhr, Wanne-Eickel und Bochum auf, die allesamt um mindestens 17 Plätze gefallen sind. Eine Gesamtqualität von 67,7 % wirft das Reisezentrum im Düsseldorfer Hauptbahnhof ans Ende der Tabelle. Damit ist sie sogar noch 7,5 Prozentpunkte schlechter als die Vertriebsstelle im Rheydter Hauptbahnhof.

Weiter positiv entwickelte sich die Qualität in der Vertriebsstelle in Wesel: Von 73 % im Jahr 2012 und 90,5 % im Jahr 2013 ist 2014 eine weitere Steigerung auf 94,3 % zu verzeichnen. Die Vertriebsstelle in Goch, die 2013 noch um 18 Prozentpunkte gesunken war, verbesserte sich um 10,8 % auf 89 %. Ähnlich oder gar noch größere Zuwächse verzeichnen die Vertriebsstellen in Wuppertal-Oberbarmen (+12,6 Prozentpunkte), Düsseldorf Flughafen (+13,5 Prozentpunkte) und Xanten, die sich sogar um 21,3 Prozentpunkte verbesserte. Die einzige Vertriebsstelle, die in allen untersuchten Qualitätskriterien 100 % erzielte, ist das Reisezentrum im Hagener Hauptbahnhof.

## Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



 Berichtsjahr  Vorjahr

## Zusammenfassung

Das Jahr 2014 entwickelte sich zunächst recht positiv: Es kam zu weniger Zugausfällen als im Vorjahr und die Züge im VRR fuhren pünktlicher als 2013. Während der Stürme und Unwetter im Juni und Herbst 2014 änderte sich dieser erfreuliche Trend, es kam zu Verwüstungen, von denen der SPNV im VRR massiv betroffen war: Fast jede fünfte S-Bahn fiel aus. Auch die Pünktlichkeitswerte verschlechterten sich und mehr Fahrten wurden nicht mit der vom VRR geforderten Anzahl an Sitzplätzen erbracht.

Besonders negativ fallen die Linien von DB Regio im Großvertrag auf, die oftmals mit Verspätung unterwegs sind, häufiger ausfallen und stellenweise mit weniger als den geforderten Sitzplätzen verkehren. Auch die Fahrgäste zeigen sich unzufrieden mit Linien wie dem RE 1, der RB 48 oder der S 6. Eine Gesamtnote von 2,38 wirft DB Regio auf den letzten Platz aller EVU in der Kundenzufriedenheit.

Positiver sehen die Fahrgäste die Linien von DB Regio, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen in Ausschreibungen gewinnen konnte: RE 2, RE 57, RB 42, RB 51, RB 52 und RB 53 schneiden zusammengefasst zwar beim Qualitätsstandard „Sauberkeit der Fahrzeuge“ unterdurchschnittlich ab, erhalten allerdings in der Gesamtzufriedenheit eine 2,17; was Platz 3 knapp vor der Nordwestbahn bedeutet.

Trotz Bestwert bei der „Fahrgastinformation im Regelbetrieb“ und einer überdurchschnittlich guten Qualität des Zugbegleitpersonals erhält die Nordwestbahn von den Fahrgästen eine 2,18 als Note. Insgesamt wurde das EVU von den Nahverkehrskunden im Jahr 2014 besser beurteilt als im Vorjahr, allerdings ist die überdurchschnittliche Ausfallquote der RB 36 dem VRR ein Dorn im Auge.

Die Zufriedenheit der Kunden ist insbesondere auf der RB 50 der Eurobahn gesunken. Hierdurch verschlechterte sich im Vergleich zum Vorjahr die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem EVU. Mit ein Grund hierfür ist der relativ geringe Anteil der als pünktlich geltenden Fahrten von nur 84,5 %. Die Regionalexpress-Linien RE 3 und RE 13 fahren hingegen überdurchschnittlich pünktlich.

Abellio lieferte 2014 wie auch im Jahr 2013 konstant gute Leistungen: Geringe Ausfälle, pünktliche Züge und eine gute Fahrgastinformation honorieren die Fahrgäste mit

einer 1,95 als Endnote. Besonders positiv wertet der VRR den großen Zuspruch und die guten Bewertungen der Fahrgäste nach der Übernahme der heutigen S-Bahn-Linie S 7 (vormals RB 47) durch Abellio: Neue Fahrzeuge und eine Erhöhung der Zugbegleitquote sind Grund für die Auszeichnung als drittbeste Linie im VRR.

Die Regiobahn schneidet wie in den Vorjahren weiterhin sehr positiv ab. Die Fahrgäste beurteilen die Leistungen auf der S 28 sehr gut – die Linie belegt Platz 1 in der Rangliste aller VRR-Linien.



Die S 28 belegt Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit

Insgesamt bewerten die Kunden die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Jahr 2014 im Schnitt nur geringfügig schlechter als 2013: Die Gesamtzufriedenheit fällt um 0,05 Notenpunkte auf 2,25.

Der VRR ist zuversichtlich, dass die bis heute noch nicht in den Wettbewerb gebrachten Linien nach erfolgreicher Vergabe bessere Werte erreichen werden. Betrachtet man die Qualitätsstandards im Einzelnen, zeigen sich in der Regel schlechtere Werte als 2013. Eine Ausnahme bilden nur die Beurteilungen des Zustands der Fahrzeuge, die im Vergleich zum Vorjahr besser ausfallen.

Die hohe Anzahl unvorhersehbarer Ausfälle lässt sich, wie bereits erwähnt, auf die Stürme zu Pfingsten und im Herbst zurückführen. Auch die Streiks der Lok- und Triebfahrzeugführer haben insbesondere bei DB Regio die Werte in die Höhe getrieben. Davon abgesehen kam es vor allem in den ersten Monaten des Jahres 2014 zu weniger unvorhersehbaren Ausfällen als 2013.

Bei den Pünktlichkeitswerten zeigt sich im Jahresvergleich ein ähnliches Bild: Die Züge fuhren in den ersten Monaten pünktlicher als 2013. Die Verspätungen nahmen jedoch ab Mai zu, sodass die häufig zu verzeichnenden Verspätungen im Herbst den Wert nur geringfügig erhöhten. 2014 waren die Regional- und S-Bahnen im Schnitt nur unwesentlich unpünktlicher (+ 1 bis 2,5 Sekunden) als im Jahr 2013: Die durchschnittliche Verspätung lag in beiden Jahren bei etwa einer Minute. Die Regionalexpress-Linien fuhren hingegen mit durchschnittlich über 2,2 Minuten Verspätung pro Fahrt.

Betrachtet man die Behängungsquoten im Jahr 2014, so zeigt sich, dass RE-Linien mehr als doppelt so häufig mit verminderter Sitzplatzkapazität unterwegs sind als Regional- oder S-Bahnen. 3,21 % der RE-Fahrten und 1,25 % bzw. 1,24 % der Fahrten von RB- und S-Bahn-Linien verkehrten mit weniger als den vertraglich vereinbarten Kapazitäten. Die Qualität der Vertriebsstellen wurde auch im Jahr 2014 überprüft. Erfreulicherweise ist im Schnitt über

alle Vertriebsstellen die Qualität weiter gestiegen, wobei die Schere zwischen der besten Vertriebsstelle im Hagener Hauptbahnhof und der schlechtesten im Düsseldorfer Hauptbahnhof bei 33,26 Prozentpunkten liegt; besonders die durchschnittliche Wartezeit von bis zu 12,5 Minuten und die teilweise geringen Werte bei der Fachkompetenz von unter 70 % werden vom VRR stark kritisiert.

Zusammenfassend lässt sich das Jahr 2014 im VRR nur differenziert bewerten. Auf einigen Linien verbesserte sich die Qualität deutlich, auf anderen Linien verschlechterte sie sich allerdings auch. Die Beurteilungen der Kunden spiegeln dies wider. Streik- und sturmbedingte Ausfälle und Verspätungen sowie Baumaßnahmen erschwerten die Situation für die Fahrgäste. Größtenteils zeigten diese hierfür jedoch Verständnis und gaben in den Kundenzufriedenheitsmessungen keine Abwertungen. Auch bei der Beurteilung der Vertriebsstellen zeigten sich deutliche Verbesserungen und auch Verschlechterungen gleichermaßen.

## Glossar

### Datenerhebung

#### Liefernachweise:

Monatlich gelieferte und teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und Personal im Zug. Die Angaben werden durch Profitestererhebungen stichprobenhaft überprüft.

#### Profitestererhebungen:

Messungen von Qualitätsstandards, die nicht automatisiert überprüfbar sind (z. B. Sauberkeit der Züge, Fahrgastinformationen). Jede Linie wird mindestens 140 Mal pro Jahr durch speziell geschulte Mitarbeiter des VRR bewertet. Die Erhebungen erfolgen objektiv anhand eines standardisierten Leitfadens und werden direkt elektronisch erfasst.

#### Kundenzufriedenheitsmessungen:

Befragungen durch ein externes Unternehmen zu diversen Qualitätsstandards. Jede Linie wird mindestens 312 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni sowie September/Oktober erhoben. Die Befragung erfolgt anhand eines standardisierten Fragebogens.

#### Testkundenuntersuchungen:

Befragungen/Überprüfungen von Qualitätsstandards der DB-Vertriebsstellen durch ein externes Unternehmen. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft, um die Fachkompetenz der Mitarbeiter zu ermitteln. Gleichzeitig werden die Broschürenauslage, die Wartezeit und weitere Qualitätskriterien überprüft. Die Testkundenuntersuchung findet hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate September bis Dezember statt.

#### Datenüberprüfung

Die Liefernachweisdaten werden als sogenannte Rohdaten in die Datenbank QUMA SPNV eingespielt, auf Plausibilität gegenüber den Soll-Daten gemäß Verkehrsvertrag geprüft sowie mit den Profitestererhebungen abgeglichen und anschließend ausgewertet

## Linienkurzbeschreibung

Linie	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm/Jahr im VRR
RE 1	DB Regio	Dosto	Paderborn – Aachen	1,73 Mio.
RE 2	DB Regio*	Dosto	Münster – Düsseldorf	1,37 Mio.
RE 3	Eurobahn	FLIRT	Hamm – Düsseldorf	1,33 Mio.
RE 4	DB Regio	Dosto	Dortmund – Aachen	1,72 Mio.
RE 5	DB Regio	Dosto	Emmerich – Koblenz	1,39 Mio.
RE 6	DB Regio	Dosto	Minden – Düsseldorf	1,06 Mio.
RE 7	DB Regio	Dosto	Rheine – Krefeld	1,26 Mio.
RE 8	DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,55 Mio.
RE 10	Nordwestbahn	LINT 41	Düsseldorf – Kleve	1,92 Mio.
RE 11	DB Regio	ET 425	Hamm – Mönchengladbach	1,36 Mio.
RE 13	Eurobahn	FLIRT	Hamm – Venlo	1,37 Mio.
RE 14	Nordwestbahn	TALENT	Essen – Borken	0,55 Mio.
RE 16	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen/Iserlohn	0,64 Mio.
RE 17**	DB Regio	VT 612/VT 628	Hagen – Kassel	0,12 Mio.
RE 57**	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Winterberg	0,14 Mio.
RB 27	DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	0,16 Mio.
RB 31	Nordwestbahn	LINT 41	Duisburg – Xanten	0,74 Mio.
RB 32	DB Regio	VT 628	Wesel – Bocholt	0,20 Mio.
RB 33	DB Regio	ET 425	Wesel – Aachen	1,32 Mio.
RB 35	DB Regio	diverse	Emmerich – Düsseldorf	0,83 Mio.
RB 36	Nordwestbahn	LINT 41	Oberhausen – Duisburg-Ruhrort	0,20 Mio.
RB 37	DB Regio	VT 628	Duisburg-Hbf – Duisburg-Entenfang	0,11 Mio.
RB 38	DB Regio	VT 628	Düsseldorf – Köln	0,55 Mio.
RB 39	DB Regio	Regiosprinter	Mönchengladbach – Dalheim	0,09 Mio.
RB 40	Abellio Rail	FLIRT	Essen – Hagen	0,62 Mio.
RB 42	DB Regio*	ET 425	Münster – Essen	0,77 Mio.
RB 43	Nordwestbahn	LINT 41	Dorsten – Dortmund	0,58 Mio.
RB 44	Nordwestbahn	LINT 41	Dorsten – Oberhausen	0,35 Mio.
RB 45	Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld	0,13 Mio.
RB 46	Abellio	LINT 41	Gelsenkirchen – Bochum	0,35 Mio.
RB 48	DB Regio	ET 425	Wuppertal – Bonn-Mehlem	0,56 Mio.
RB 50	Eurobahn	FLIRT	Dortmund – Münster	0,14 Mio.
RB 51	DB Regio*	TALENT	Dortmund – Enschede	0,19 Mio.
RB 52**	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Lüdenscheid	0,50 Mio.
RB 53**	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Iserlohn	0,29 Mio.
RB 59	Eurobahn	FLIRT	Dortmund – Soest	0,33 Mio.
RB 91	Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen/Iserlohn	0,23 Mio.
S 1	DB Regio	ET 422	Dortmund – Düsseldorf	3,70 Mio.
S 2	DB Regio	ET 422	Dortmund – Duisburg/Essen/Recklinghausen	1,79 Mio.
S 3	DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen	1,18 Mio.
S 4	DB Regio	ET 422	Unna – Dortmund-Lütgendortmund	0,80 Mio.
S 5/S 8	DB Regio	ET 422	Dortmund – Mönchengladbach	3,57 Mio.
S 6	DB Regio	x-Wagen	Essen – Köln	2,11 Mio.
S 7	Abellio	LINT 41	Wuppertal – Solingen	1,51 Mio.
S 9	DB Regio	ET 422	Haltern am See – Wuppertal	2,39 Mio.
S 11	DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,37 Mio.
S 28	Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,20 Mio.
S 68	DB Regio	x-Wagen/ET 420	Langenfeld – Wuppertal-Vohwinkel	0,21 Mio.

\*DB-Wettbewerbslinie

\*\* Linien aufgrund besonderer vertraglicher Bedingungen erst ab Qualitätsbericht 2017 vollständig enthalten

## Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



TALENT



Dosto



VT 612



x-Wagen



ET 420



ET 423



ET 422



LINT



Regiosprinter

Herausgeber:  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastr. 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

Erstellt im Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement  
Fachgruppe N3 „Finanzierung, Qualität, Vertragscontrolling“ im Februar 2015

