Qualitätsbericht SPNV 2015

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	6
Einleitung	7
Pünktlichkeit	8
Zugausfälle	12
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	16
Zustand der Fahrzeuge	18
Fahrgastinformation im Regelbetrieb	24
Kundenzufriedenheit	26
Vertriebsstellen	30
Zusammenfassung	34
Linienkurzbeschreibung	36
Neue Verkehrsverträge ab Dezember 2015	37
Fahrzeugtypen im VRR	37

Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

qualitativ hochwertige Leistungen sind im Schienenpersonennahverkehr die Grundlage für zufriedene Fahrgäste und die dauerhafte Akzeptanz des ÖPNV bei den Nahverkehrskunden. Mit dem vorliegenden Bericht dokumentiert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bereits zum zehnten Mal, wie sich die Qualität im SPNV entwickelt hat: Er informiert beispielsweise über die Pünktlichkeit und den Zustand der Fahrzeuge, zeigt auf, wie Fahrgäste die Leistungen im SPNV einschätzen und beleuchtet die Qualität der Vertriebsstellen. Denn nach wie vor gehört es zu den wichtigen Aufgaben des VRR, zu überprüfen, ob die erbrachten Leistungen tatsächlich den in den Verkehrsverträgen vereinbarten Qualitätsansprüchen genügen.

Der Vergleich der 2015er-Daten mit den Vorjahresdaten verdeutlicht, durch welche Maßnahmen die Qualität gesteigert werden konnte und wo Handlungsbedarf besteht. Positiv wirkten sich beispielsweise Veränderungen auf der Haard-Achse mit den Linien RB 42 und RE 2 sowie der S-Bahn-Linie S 5 / S 8 aus: Seit Dezember 2014 ist hier der alte und neue Betreiber, die DB Regio AG, mit neuen bzw. modernisierten Fahrzeugen unterwegs. Seitdem bewerten die Fahrgäste die Linien besser als in den Jahren zuvor.

Leider gab es 2015 auch wieder externe Faktoren, die für Schwierigkeiten im SPNV sorgten. Im Frühjahr führten beispielsweise die Streiks von Bahnbediensteten im Rahmen von Tarifverhandlungen zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Darüber hinaus waren einige Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Züge wie auch in den Vorjahren aufgrund von Baumaßnahmen an der Nahverkehrsinfrastruktur nicht planmäßig unterwegs: Insbesondere die Gleisarbeiten zwischen Duisburg Hbf und Moers von September bis Oktober 2015 sowie Arbeiten am Elektronischen Stellwerk in Wuppertal beeinträchtigten den Betriebsablauf. Die schwerwiegendsten Probleme brachte seit Oktober 2015 der Brand des Stellwerks in Mülheim an der Ruhr mit sich: Der Regionalverkehr war über Wochen und Monate massiv beeinträchtigt. Noch bis ins Frühjahr 2016 fahren Züge verspätet, fallen auf ganzen Abschnitten aus oder werden noch immer über alternative Strecken umgeleitet. Hier zeigt sich einmal mehr, wie wichtig eine funktionsfähige, moderne und verlässliche Infrastruktur für einen leistungsstarken Schienenpersonennahverkehr ist. Investitionen in die Wartung, den Erhalt und den Ausbau der Anlagen sind immens wichtig, damit die Eisenbahnverkehrsunternehmen ihre Linien reibungslos betreiben können und die Auswirkungen solch tragischer Ereignisse wie der Stellwerksbrand einigermaßen überschaubar bleiben.

Wir bedanken uns bei unseren zahlreichen Partnern für die konstruktive Zusammenarbeit und wünschen Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, eine informative und erkenntnisreiche Lektüre!

Ihr

Martin Husmann

Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge:

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
Eurobahn	KEOLIS Deutschland GmbH & Co. KG
National Express	National Express Rail GmbH
Nordwestbahn	NordWestBahn GmbH
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH

Abkürzungsverzeichnis

DB	Deutsche Bahn
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NRW	Nordrhein-Westfalen
QUMA SPNV	Name des VRR-eigenen Qualitätsmanagementsystems
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen

Einleitung

Um objektive und aussagekräftige Daten zu erhalten, werden diese auf unterschiedliche Weise erhoben. So basiert der SPNV-Qualitätsbericht einerseits auf den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter des VRR oder durch externe Unternehmen.

Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und Personal im Zug. Sie müssen jeweils zum Monatsende, für den jeweils vorherigen Monat, durch die EVU in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt werden.

Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert überprüft werden und werden deshalb durch speziell geschulte Mitarbeiter des VRR bewertet. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester erfasst.

Kundenzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird mindestens 312 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni sowie September/Oktober beurteilt. Es handelt sich dabei um Befragungen der Kunden anhand eines standardisierten Fragebogens zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie. Der VRR erfährt so, wie die Fahrgäste das Sitzplatzangebot und die Fahrgastinformationen im Regel- und Störungsfall bewerten. Außerdem erfasst der VRR, wie es um das Sicherheitsempfinden tags und nachts bestellt ist.

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Testkundenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate September bis Dezember statt. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft: Bewertet werden die Fachkompetenz der Mitarbeiter, die Broschürenauslage, die Wartezeit und weitere Qualitätskriterien.

Datenüberprüfung

Um die erhobenen Daten auszuwerten, werden sie als Rohdaten in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft, gegenüber den vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards gemäß Verkehrsvertrag abgeglichen und ausgewertet. Der VRR hat „QUMA SPNV“ im Jahr 2006 fachlich gestaltet und gemeinsam mit einem externen Dienstleister entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Qualitätsverantwortlichen angepasst. Neben den NRW-Aufgabenträgern nutzen mit Rheinland-Pfalz und dem Saarland inzwischen auch weitere Bundesländer das System.

Pünktlichkeit

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

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

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

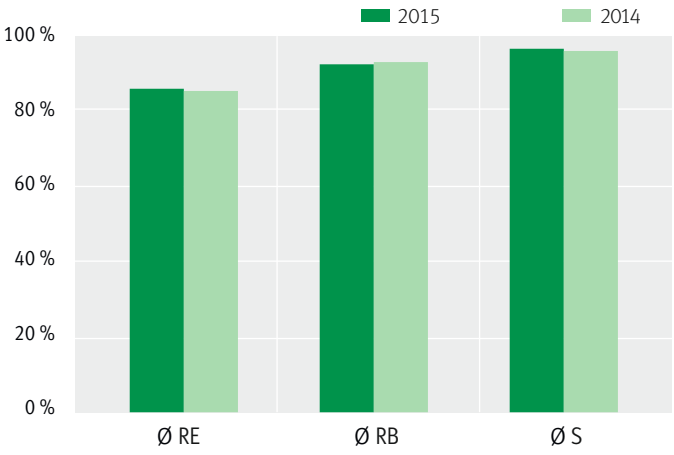
Gesunkene Pünktlichkeitsquote bei Regionalbahnen im Vergleich zum Vorjahr

Die Regionalexpress- und S-Bahn-Linien fuhren im Durchschnitt über alle Linien etwas pünktlicher als im Vorjahr: Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von 84,0 % das Schlusslicht. Gleichzeitig sind die Pünktlichkeitswerte bei diesen Linien aber um 0,8 Prozentpunkte am stärksten gestiegen. 90,1 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2015 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um einen Prozentpunkt entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen leicht oberhalb des Vorjahreswertes von 93,9 %: 2015 verzeichneten 94,1 % aller durchgeführten Fahrten eine Verspätung von weniger als vier Minuten.

Schwankungen im Jahresverlauf: unpünktlicher Oktober

Das Niveau der Verspätungen in den Winter- und Frühlingsmonaten ist identisch. Im übrigen Jahresverlauf schwanken die Werte leicht. Je nach Produktgruppe kommt es in unterschiedlichen Monaten zu den meisten Verspätungen. Die Streiks von Bahnbediensteten im Rahmen von Tarifverhandlungen führten zwar zu relativ wenigen Verspätungsminuten, jedoch fielen zahlreiche Züge komplett aus. Regionalexpress-Linien verkehrten im Juli 2015 mit einer

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

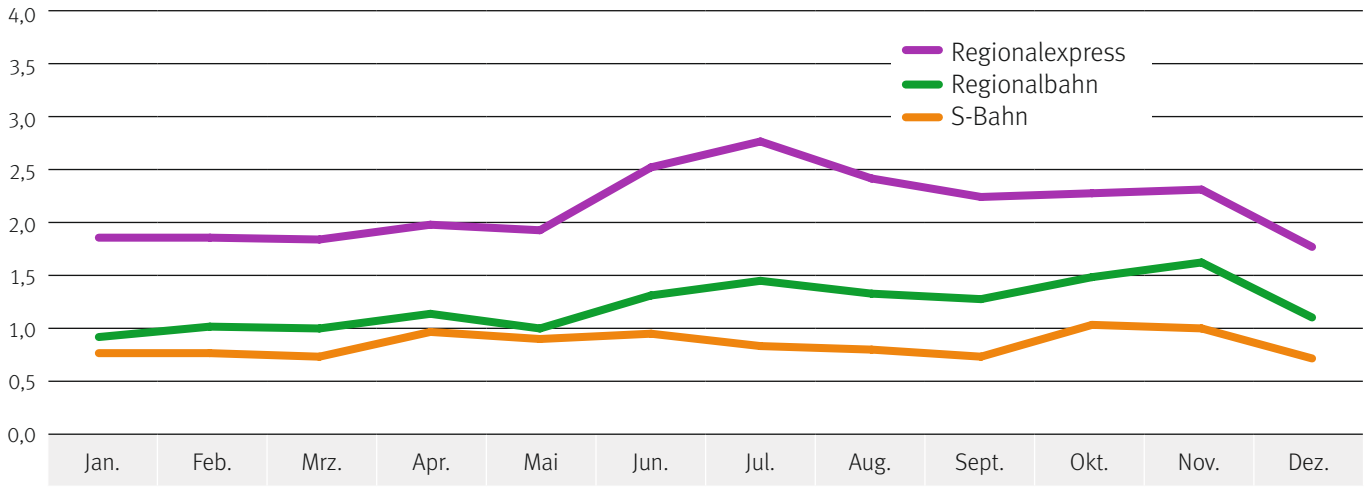


durchschnittlichen Verspätung von 2:45 Minuten. Besonders in den Sommermonaten fuhren die Linien RE 1 (im Mittel 4:45 Minuten verspätet), RE 5 (4:15 Minuten), RE 6 (4:30 Minuten) und RE 7 (ebenfalls 4:15 Minuten) stark verspätet. Die RB-Linien weisen im Sommer 2015 ebenfalls einen leichten Anstieg an Verspätungen auf. Allerdings sind die Regionalbahnen im Oktober und November mit durchschnittlich über eineinhalb Minuten Verspätung je Fahrt am unpünktlichsten – oftmals bedingt durch Laub und jahreszeitbedingte Verschmutzungen auf den Gleisen, die sowohl die Beschleunigung als auch das Bremsen der Züge erschweren. Bei den Linien RB 27, RB 35, RB 42 und RB 48 wird diese Problematik besonders deutlich: Die durchschnittliche Verspätung liegt bei knapp drei Minuten. Die S-Bahnen fahren mit durchschnittlich etwas mehr als einer Minute Verspätung im Oktober am unpünktlichsten.

Einzelbetrachtungen im Vergleich zum Vorjahr

Die Grafik auf der übernächsten Seite ermöglicht es, die linienspezifischen Werte aus dem Jahr 2015 mit denen des Jahres 2014 zu vergleichen. Für jede einzelne Linie wird 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 Linien sind gemäß der durchschnittlichen Verspätung in eine Rangfolge gebracht: Oben sind die pünktlichsten Linien zu finden, unten stehen die unpünktlichsten. Viele Linien halten in etwa ihr Vorjahresniveau oder weichen nur minimal vom Vorjahreswert ab.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Die häufigen Verspätungen der langlaufenden RE-Linien stellen – wie auch in den Vorjahren – ein großes Problem dar. Die durchschnittliche Pünktlichkeit des RE 6 hat sich im Jahr 2015 zwar verbessert (von 3,02 Minuten auf 2,49 Minuten); dies bedeutet allerdings trotzdem nur Platz 40. Die Linie RE 1 hat sich mit 2,91 Minuten durchschnittlicher Verspätung je Fahrt im Jahr 2015 gegenüber 2014 zwar auch verbessert, dennoch ist dies der drittschlechteste Wert. Erneut fährt der RE 7 durchschnittlich rund eine halbe Minute mehr verspätet als im Vorjahr. Mit 3,49 statt 3,06 Verspätungsminuten setzt sich der negative Trend seit 2013 fort: Die Linie belegt Platz 43. Der RE 5 ist negativer Spitzenreiter. Die Fahrgäste müssen durchschnittlich fast vier Minuten am Bahnsteig auf den verspäteten Zug warten.

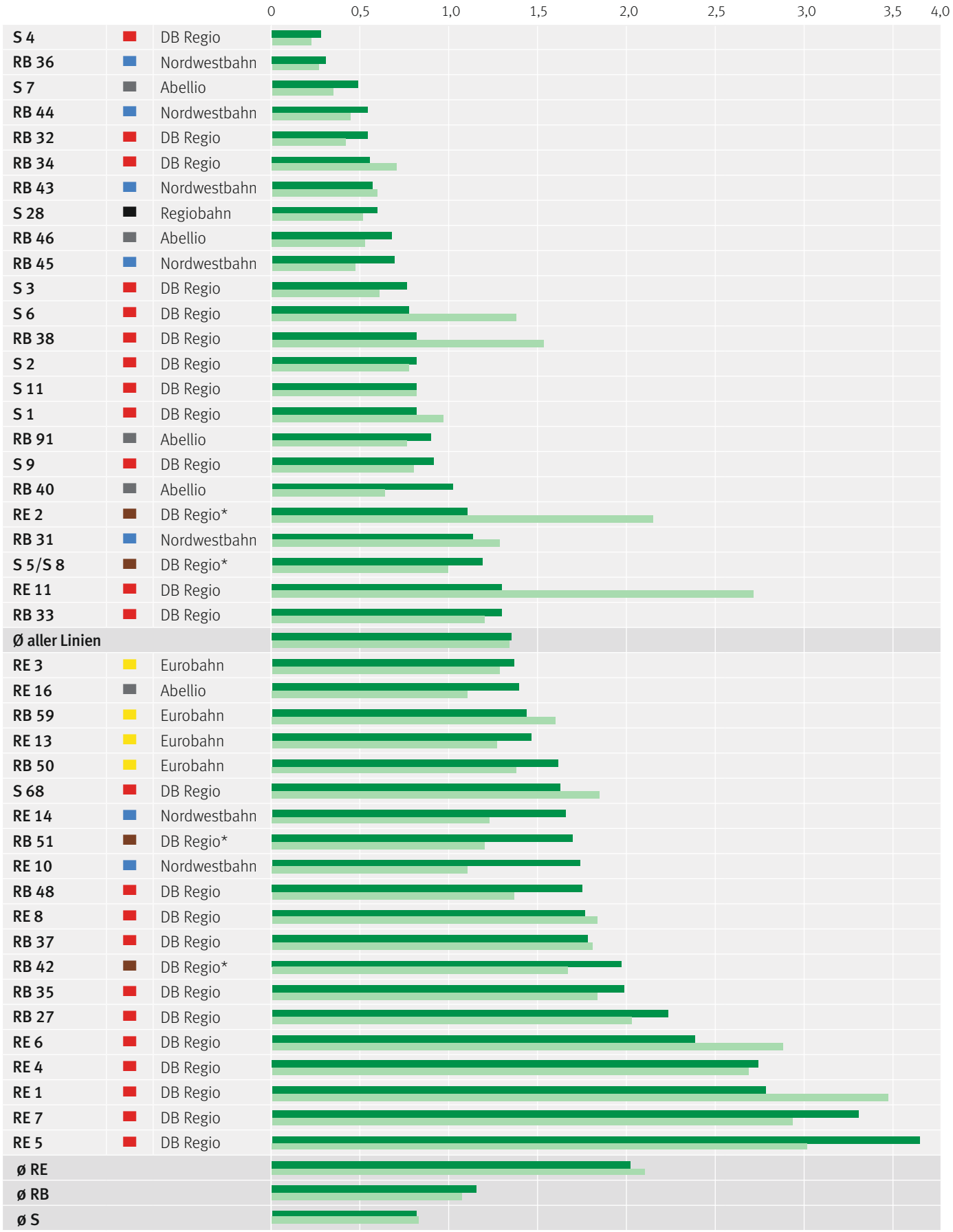
Positiv fallen RE 2 und RE 11 auf. Die Fahrgäste der beiden Linien mussten 2015 durchschnittlich beinahe anderthalb Minuten weniger auf die Züge warten. Gleichzeitig sind die beiden DB-Linien die einzigen Regionalexpress-Linien, die oberhalb des VRR-Mittelwerts von 1,41 Verspätungsminuten je Fahrt liegen.

Die Regionalbahnen waren 2015 im Schnitt mit 1,23 Minuten Verspätung unterwegs. Der Wert verschlechterte sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Minuten. Besonders die RB 27 fällt dabei auf, da sie die unpünktlichste Regionalbahn-Linie im VRR ist. Der negative Trend auf dieser Linie setzt sich fort: War die Linie 2012 noch 1,5 Minuten verspätet, stieg der Wert auf 2,34 Minuten im Jahr 2015 kontinuierlich an. Die pünktlichste Regionalbahn ist die RB 36: Sie war 2015 im Durchschnitt nur 0,32 Minuten verspätet. Die S-Bahnen sind im Vergleich zu den RE- und RB-Linien generell pünktlicher unterwegs. Für die gesamte Produktgruppe gab es keine nennenswerte Veränderung der Durchschnittsverspätung. Die Fahrten der S 4 sind durchschnittlich nur 0,28 Minuten verspätet, bei der S 7 sind es 0,51 Minuten. Zwei der insgesamt elf S-Bahn-Linien haben eine durchschnittliche Verspätung je Fahrt von einer oder mehr Minuten: S 68 und S 5 / S 8 verspäten sich im Durchschnitt um 1,71 (S 68) beziehungsweise 1,24 Minuten (S5/S8). Sie sind die unpünktlichsten S-Bahn-Linien im VRR. Weitaus pünktlicher als im Vorjahr sind die Linien RB 38 und S 6. Beide Linien fuhren aufgrund der modernen Fahrzeuge deutlich pünktlicher als 2014.

In der Abbildung auf Seite 11 wird die Pünktlichkeit als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die grau eingefärbten Balken bilden beispielsweise 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.

Insbesondere der RE 5 fährt mit deutlicher Verspätung: Etwa 35 % aller Fahrten sind mindestens vier Minuten verspätet, wobei fast jede zehnte Fahrt eine Verspätung von über elf Minuten aufweist. Dies ist eine Verschlechterung gegenüber dem Vorjahr von fünf Prozentpunkten. Ebenfalls schlechte Werte zeigen RE 1 und RE 7. Positiv schneiden hingegen die Linien S 4 und RB 36 ab. Hier liegt die Pünktlichkeitsquote bei 98,5 %.

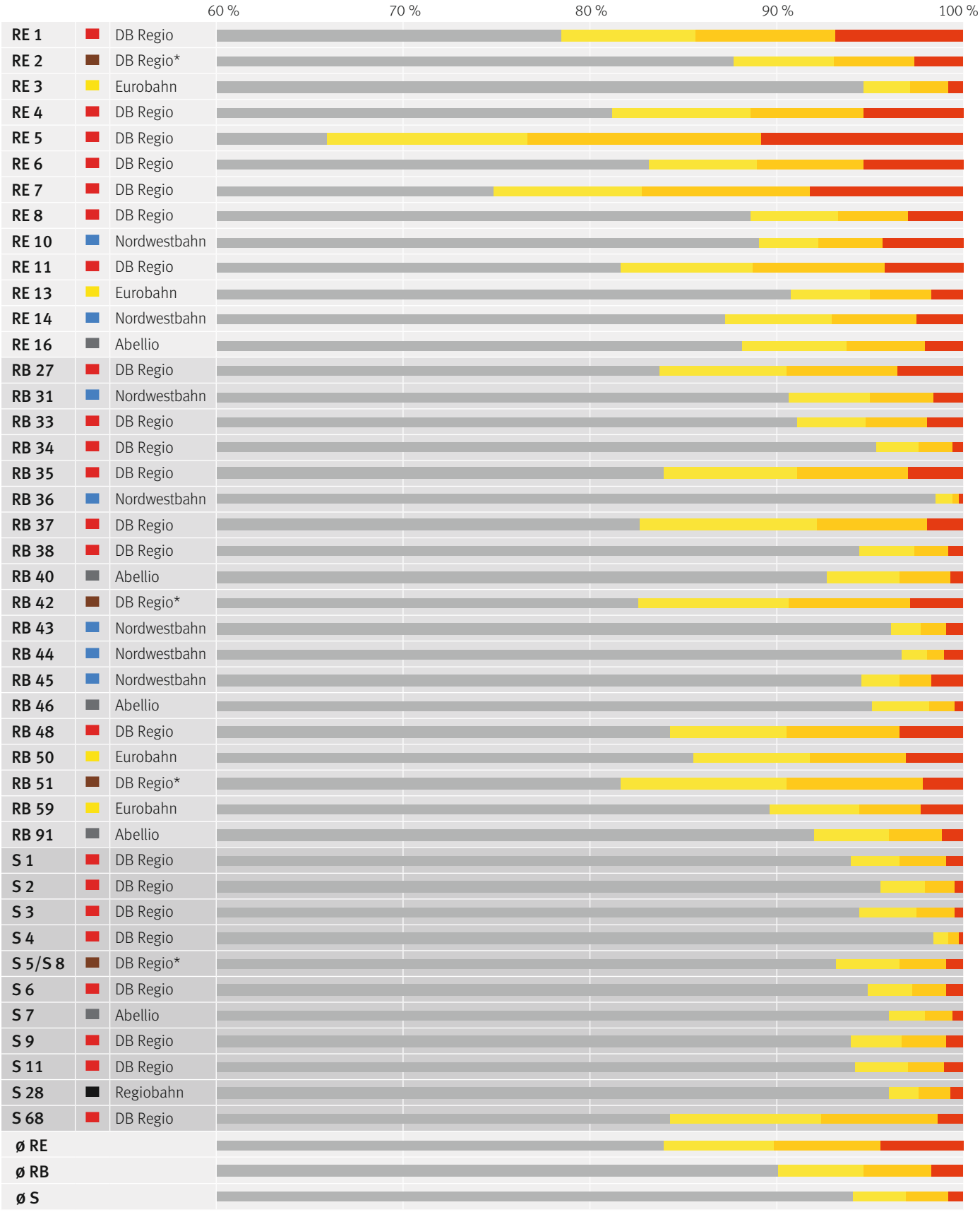
Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



*DB-Wettbewerbslinie

2015 2014

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



*DB-Wettbewerbslinie

0 - 3:59 Min. | 4 - 5:59 Min. | 6 - 10:59 Min. | 11 Min. und mehr

Zugausfälle

Zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR wurde Folgendes 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 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 alternativen Fahrtmöglichkeiten im SPNV, beispielsweise 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. Wie schon im Jahr 2014 kommen insbesondere bei DB Regio die Streikauswirkungen hinzu.

Ausfallquote durch Baumaßnahmen gestiegen

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen ist 2015 im VRR-Durchschnitt gestiegen: So lag der Wert 2014 noch bei 1,49 %, im Jahr 2015 bei 1,86 %. Insbesondere die noch laufenden Arbeiten am Elektronischen Stellwerk Wuppertal und diverse Baustellen wie beispielsweise in Krefeld, Duisburg oder Recklinghausen führten zu mehr vorhersehbaren Ausfällen. Dies gilt hauptsächlich für die zahlreichen SPNV-Linien, die diese Städte passieren und somit unmittelbar von den Baumaßnahmen betroffen waren. Bei den Regionalexpress-Linien fielen 1,69 % aller Fahrten aus, bei den Regionalbahnen waren es 1,57 %.

Die Ausfallquote der S-Bahn-Linien liegt im Vergleich zu den übrigen Linien höher (2,59 %) und stieg um über einen Prozentpunkt an (2014: 1,56 %). Besonders hoch liegt der Wert bei der S 3, die aufgrund des Stellwerksbrandes in Mülheim an der Ruhr auch noch im Frühjahr 2016 ausfällt.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle bei den Regionalbahnen deutlich gestiegen

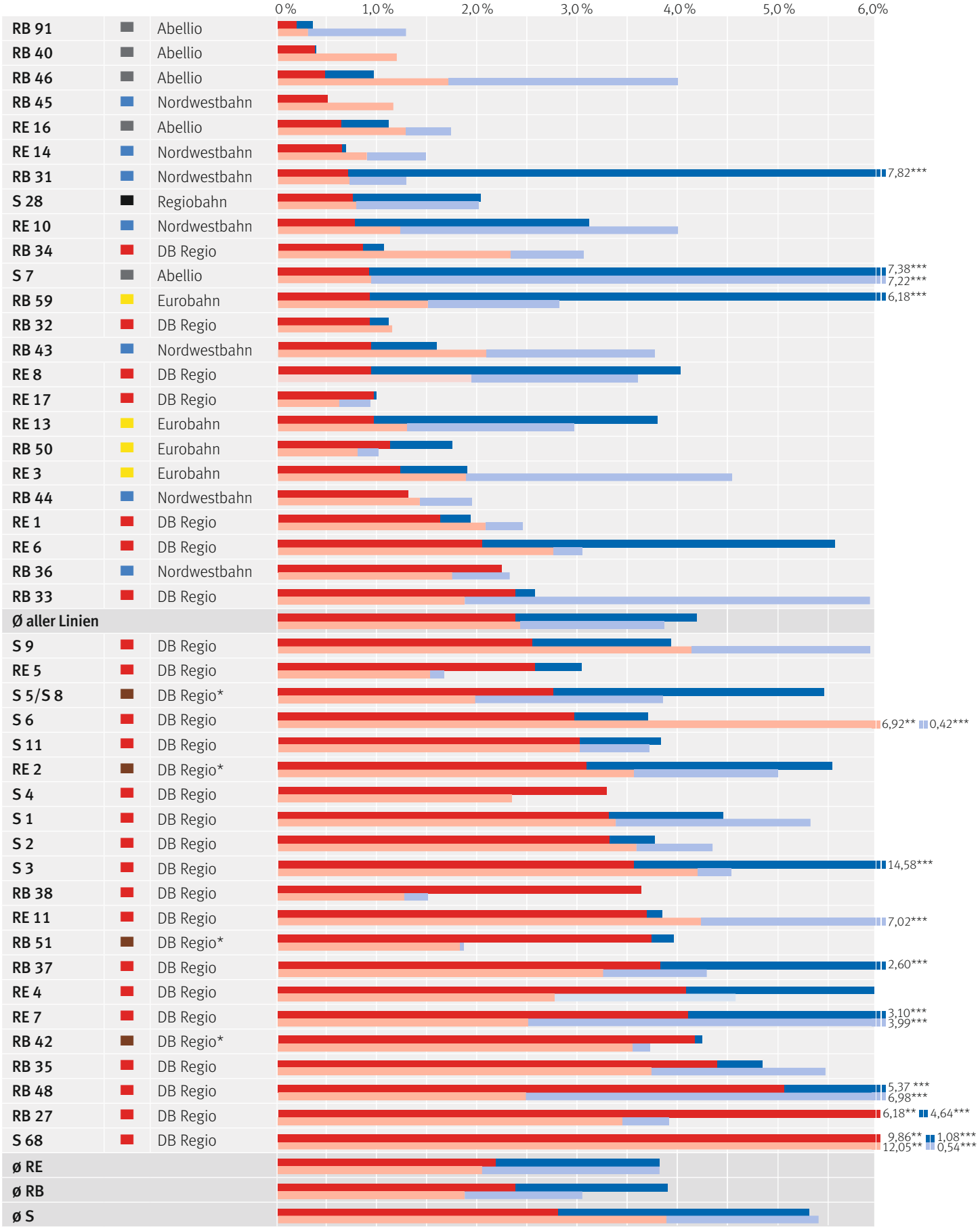
Bei den S-Bahnen verbesserte sich zwar die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im Vergleich zum Vorjahr. Jedoch sind die Werte trotzdem noch nicht zufriedenstellend: 2014 fielen 4,01 % aller Fahrten aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse aus, 2015 waren es noch immer 2,89 %. Hier besteht nach Auffassung des VRR dringender Handlungsbedarf auf Seiten der EVU.

Im RE- und RB-Bereich kam es häufiger als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Ausfällen: Bei den RE-Linien waren 2,24 % aller Fahrten betroffen (2014: 2,10 %), bei den Regionalbahnen waren es sogar 2,44 % (2014: 1,93 %). Negative Spitzenreiter sind die Linien S 68 und RB 27, die eine Ausfallquote von 9,86 % beziehungsweise 6,18 % aufweisen.

Die S 68 verkehrt nur zu den Hauptverkehrszeiten. Bei Fahrzeug- oder Personalproblemen seitens DB Regio wird diese Linie eingestellt, um auf den übrigen Linien den Verkehr sicherzustellen. Auch bei Problemen an der Infrastruktur wird die Linie nur eingeschränkt bedient, um die Verkehrssituation im 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. Gegenüber 2014 hat sich die Ausfallquote zwar um über zwei Prozentpunkte verbessert, ist aber weiterhin außerordentlich schlecht.

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



*DB-Wettbewerbslinie

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

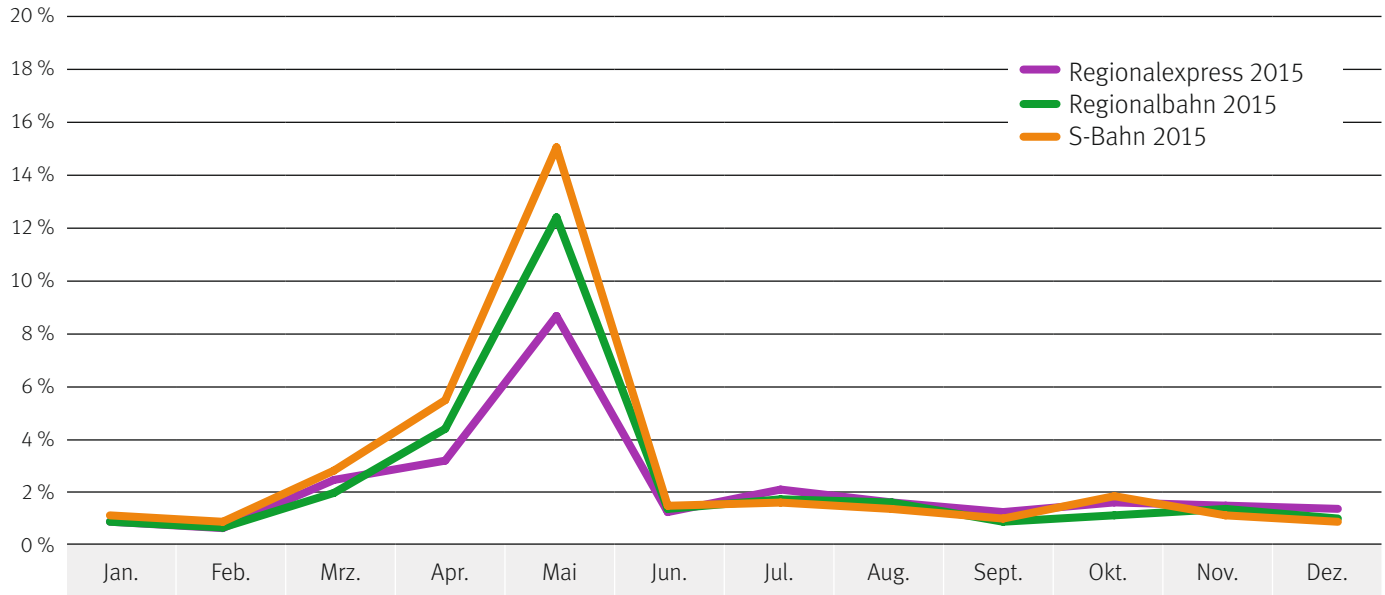
Ausfälle im Berichtsjahr: nicht vorhersehbar, vorhersehbar
Ausfälle im Vorjahr: nicht vorhersehbar, vorhersehbar

Extreme Ausfallquoten durch GDL-Streiks

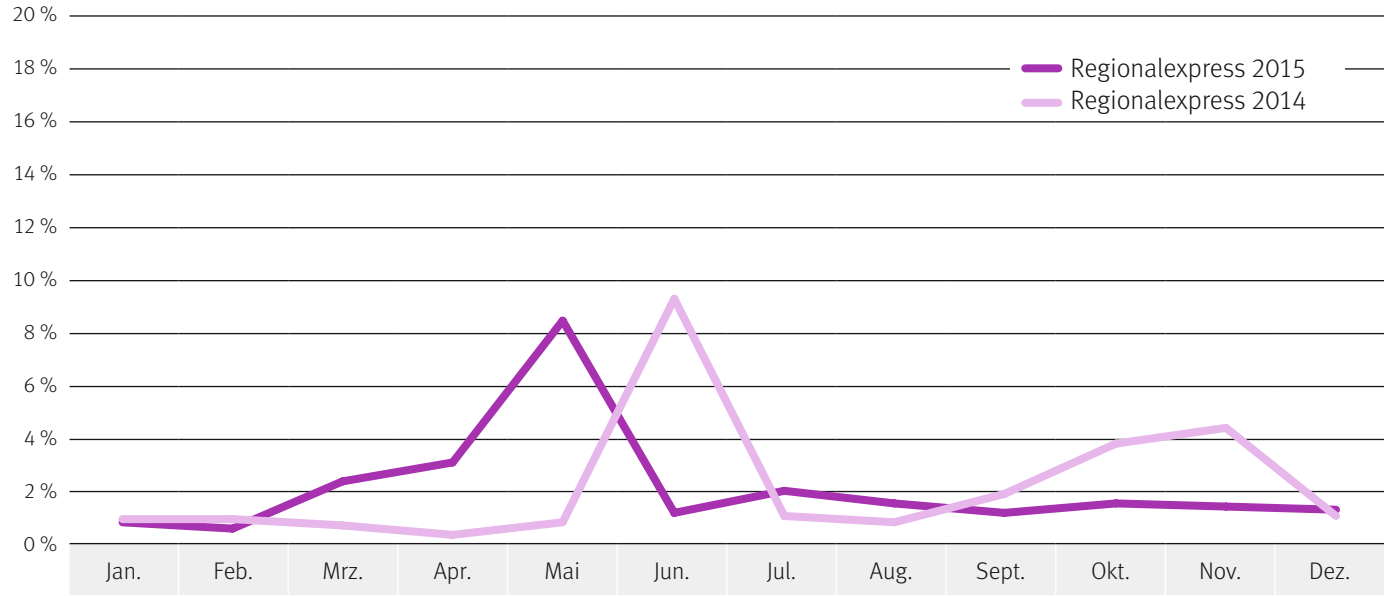
Analog zum Jahresverlauf der durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt wird auch bei Betrachtung der unvorhersehbaren Ausfälle deutlich, welche Monate für einen schlechten Jahreswert verantwortlich sind. In den ersten drei Monaten des Jahres waren in allen Produktgruppen nur maximal 1,0 % aller Fahrten betroffen. Der Anstieg im April, der im Mai seinen Höhepunkt erreichte, ist mit den Streiks der GDL zu begründen, durch die der SPNV von DB Regio behindert wurde. Besonders bei den S-Bahnen fielen 15 % der Fahrten aus, bei den RE- und RB-Linien 8,7 % beziehungsweise 12,36 %. Der Stellwerksbrand in Mülheim an der Ruhr fällt an dieser Stelle nur wenig ins Gewicht. Aufgrund der vertraglichen Gegebenheiten ist diese unvorhersehbare Störung nach einigen Tagen als vorhersehbarer Ausfall zu werten und fällt daher in den nachfolgenden Verlaufskurven kaum auf.

Im direkten Jahresvergleich zeigt sich, dass die Werte 2015 – abgesehen von den Monaten mit Streikphasen – besser waren als 2014. Besondere Unterschiede zwischen den Produktgruppen sind nicht zu erkennen.

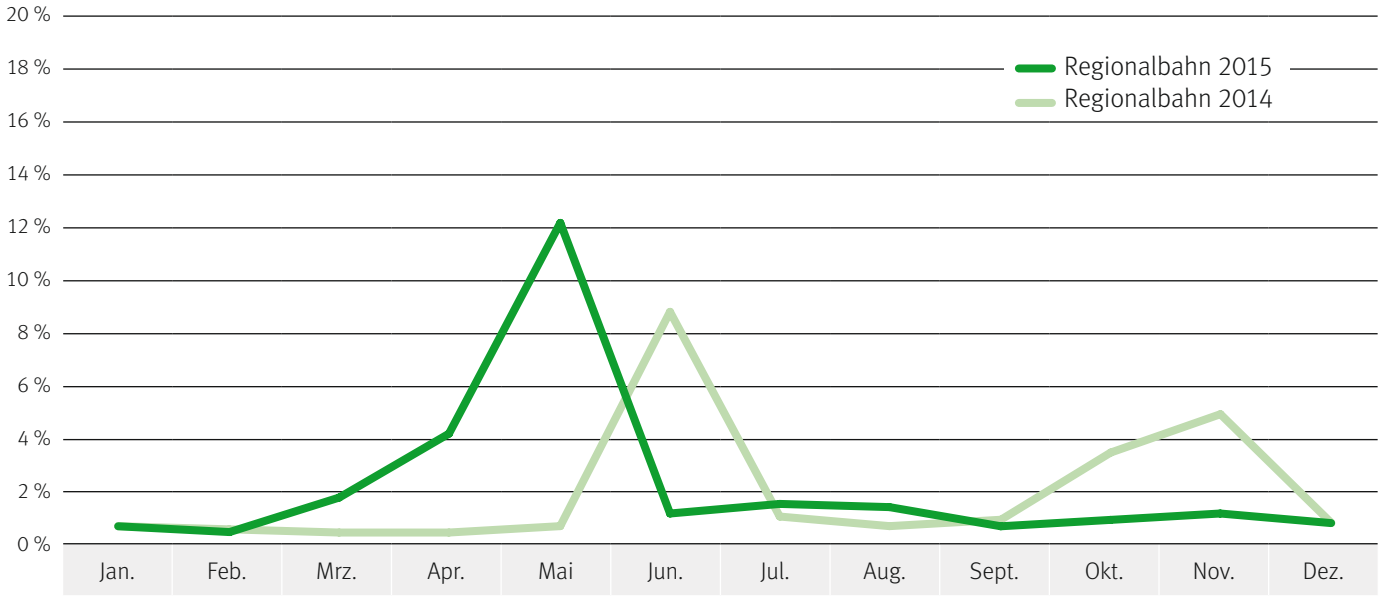
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Produktgruppen (Regionalexpress, Regionalbahn, S-Bahn)



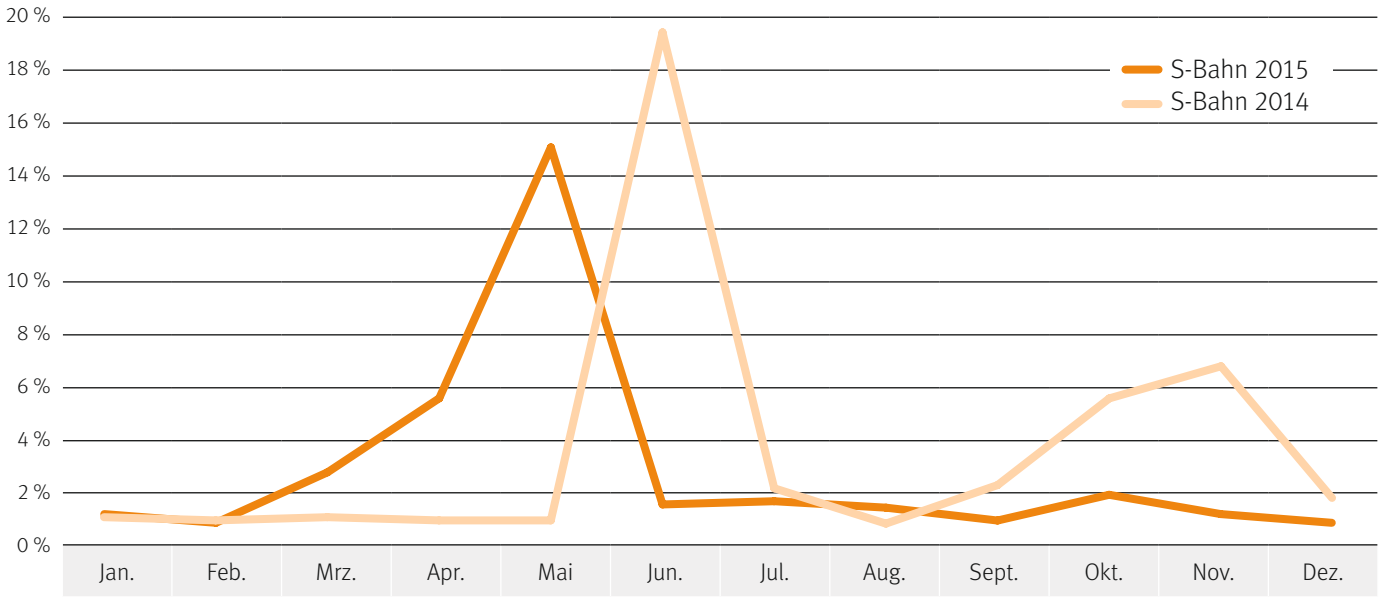
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Regionalexpress-Linien im Vergleich zum Vorjahr



Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Regionalbahn-Linien im Vergleich zum Vorjahr



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



Streiks führen zu unvorhersehbaren Ausfällen...

...und Baustellen zu vorhersehbaren.

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 33, die konstant mit einem Fahrzeug vom Typ ET 425 fährt. Abweichend wird bei anderen Linien in der Hauptverkehrszeit die Sitzplatzkapazität erhöht: Für den RE 10 sind dann 390 Sitzplätze – entspricht einer Dreifachtraktion LINT 41 (VT 648) – bestellt, in der Schwachverkehrszeit sind die Züge nur mit 130 Sitzplätzen unterwegs.

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jeden abweichenden, tatsächlich eingesetzten Zug, der nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kann aus einer reduzierten Anzahl von Wagen oder einem anderen Fahrzeugtyp resultieren. 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 unternommen 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 ET 422 bei den S-Bahnen), werden hier nicht betrachtet. Für 2015 beläuft sich die Quote der Fahrten, die nicht die geforderten Sitzplätze hatten, auf 2,57 %. Dieser Wert ergibt sich aus den abweichend erbrachten Kilometerleistungen gegenüber den tatsächlich gefahrenen Kilometern. Gegenüber dem Vorjahreswert von 1,75 % ist das verbundweit eine deutliche Verschlechterung.

Sitzplätze im Doppelstockwagen

Blick auf die Linien im Einzelnen

Betrachtet man die Linien im Einzelnen, sind besonders RE 2, RE 3, RE 11, RB 48, RB 42 und RB 27 auffällig. Letztere ist der negative Spitzenreiter: 17,40 % aller Fahrten fuhren im Jahr 2015 mit einer verminderten Sitzplatzkapazität. Bei der Linie RB 42 (Jahresquote von 16,05 %), RE 2 (Jahresquote von 8,83 %), RE 11 (Jahresquote von 5,67 %) und RE 3 (Jahresquote von 5,37 %) verzeichnete der VRR deutlich überdurchschnittliche Abweichungen.

Abellio erreicht positive Quoten auf der S 7

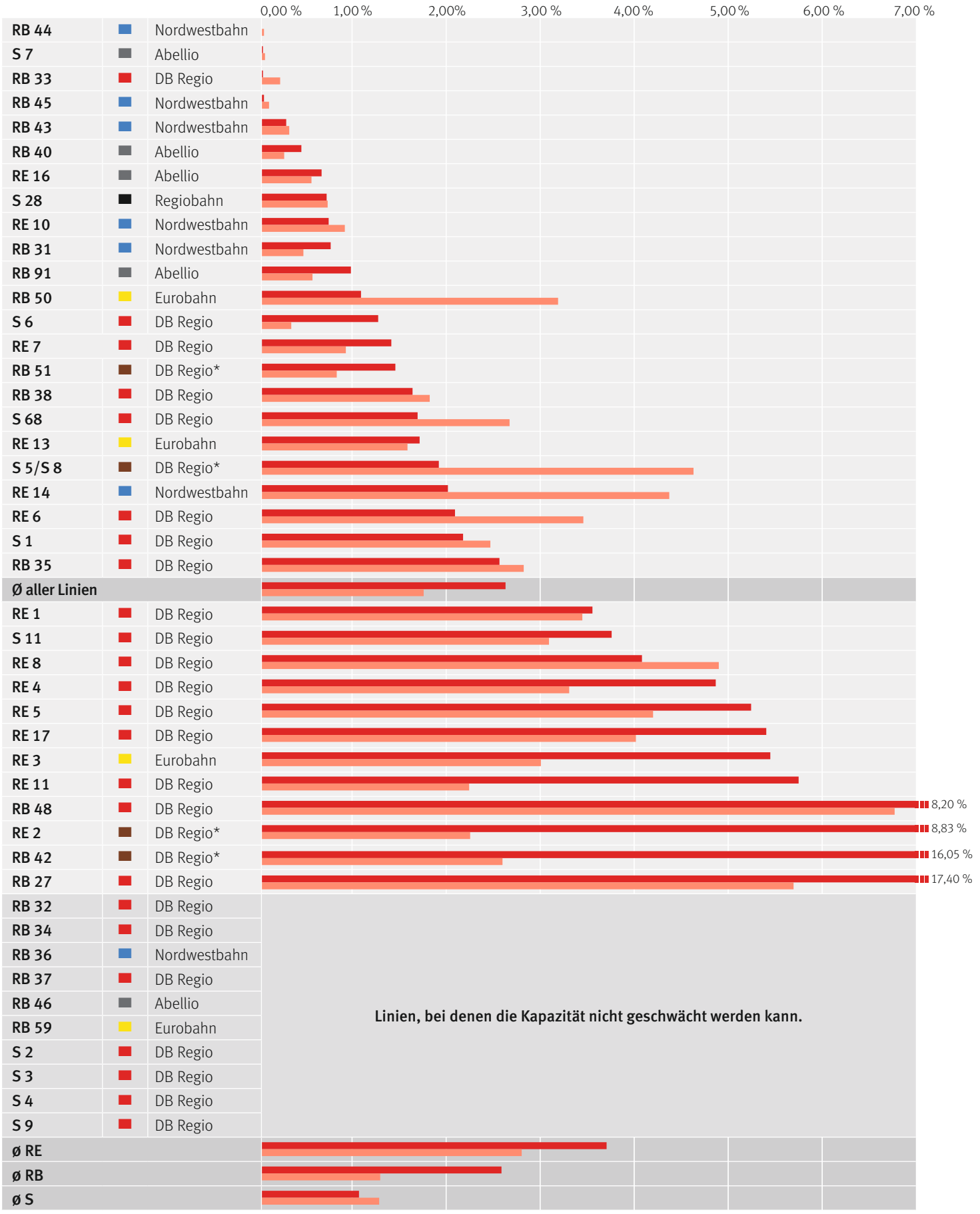
Bei den Linien der Haard-Achse (RE 2 und RB 42) liegt die starke Abweichung insbesondere darin begründet, dass die neuen Fahrzeuge, die seit Ende 2014 eingesetzt werden sollten, verspätet ausgeliefert wurden. Deswegen sind zu Beginn des Jahres insbesondere auf der RB 42 im Prinzip alle Fahrten mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht worden.

Bei der RB 27 hat sich die Qualität im Jahresverlauf immer weiter verschlechtert. So wurden allein im November annähernd 40 % der Leistungen mit verminderter Sitzplatzkapazität erbracht.

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Qualität der Zugbildung auf den Linien RE 14, RB 50, S 5 / S 8 und S 68 deutlich verbessert. Weiterhin auf schlechtem Niveau verbleiben hingegen die Linie RE 1, RE 4 und RE 5, die gegenüber dem Vorjahr nochmals schlechter wurden.

Die Linien RB 36, RB 44 (beide Nordwestbahn), RB 32, RB 34, RB 37, S 2, S 3, S 4 und S 9 (alle DB Regio) sowie RB 46 (Abellio) und RB 59 (Eurobahn) verkehrten immer mit den geforderten Sitzplatzkapazitäten. Dies liegt jedoch vor allem daran, dass auf diesen Linien Fahrzeuge verkehren, die bezüglich der Kapazität nicht weiter geschwächt werden können.

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Fahrzeuge

Profitester überprüfen den Zustand der Fahrzeuge anhand der Messkriterien Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug sowie Graffiti im und außen am Fahrzeug.

Viele Linien schneiden im Jahr 2015 besser ab als im Vorjahr. Der Mittelwert über alle Linien steigt von 93,60 % (2014) auf 93,85 % leicht an und ist damit auf einem guten Stand. Das Niveau der überdurchschnittlich bewerteten Linien ist jedoch noch höher: Nur 19 der insgesamt 47 liegen oberhalb des Durchschnitts, 28 Linien dementsprechend darunter. Auch die Spanne wird größer: So lag der schlechteste Wert 2014 bei 88,26 %, für das Jahr 2015 fällt er auf 88,08 %. Gleichzeitig steigt der beste Wert von 98,85 % auf 99,03 %. Besonders die S-Bahn-Linien schneiden mit einer durchschnittlichen Bewertung von 95,77 % (im Vorjahr noch 95,05 %) sehr gut ab. RE- und RB-Linien liegen jeweils mit guten 93,3 % dahinter.

Blick auf die einzelnen Linien

Der Grund für die starke Verbesserung einzelner Linien ist der Einsatz von neuem oder modernisiertem Zugmaterial. Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 kommen auf der Linie S 6 (+3,31 Prozentpunkte) etwa sechs Jahre alte Fahrzeuge des Typs ET 422 zum Einsatz, die dort die alten X-Wagen ersetzen. Auf der S 68 (+1,97 Prozentpunkte) sind modernisierte ET 420 unterwegs.

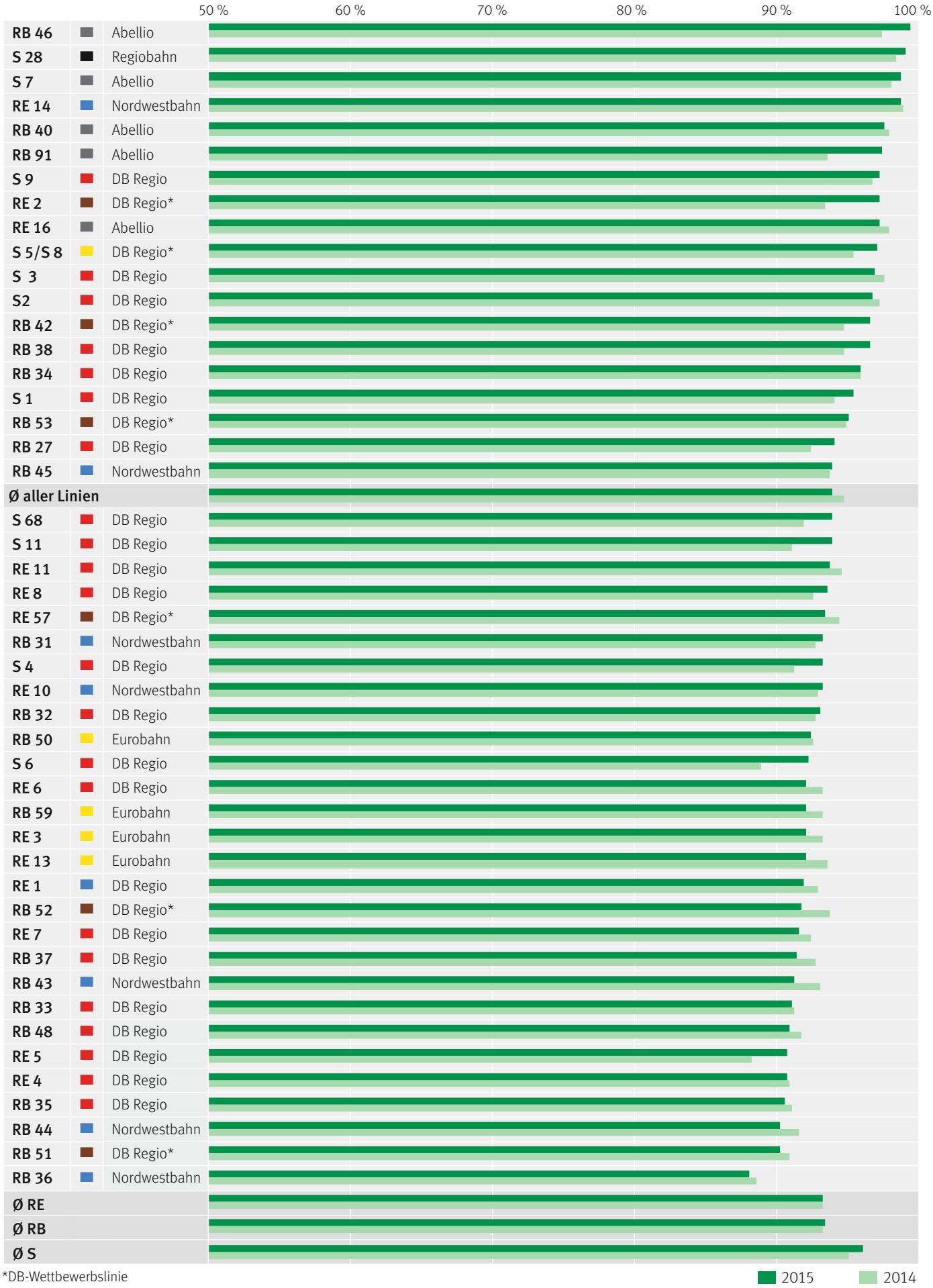
Redesign der FLIRT-Züge des Ruhr-Sieg-Netzes

Auch das bereits im vergangenen Qualitätsbericht beschriebene Redesign der zwei- und dreiteiligen FLIRT-Züge des Ruhr-Sieg-Netzes (RE 16, RB 40 und RB 91) von Abellio zeigt seine Wirkung. Sowohl die Profitester als auch die Fahrgäste stuften die Linien in der Kundenzufriedenheitsmessung durchweg besser ein als im Vorjahr (Noten siehe Kapitel zur Kundenzufriedenheit). Die Profitester bewerteten die Linien bei der Sauberkeit von Abfallbehältern, Böden, Wänden, Sitzen und Tischen mit 99,13 % und im Hinblick auf deren Funktionalität mit 99,69 %. Die sanierten Doppelstockzüge auf der Linie RE 2 (+2,96 Prozentpunkte) und die neuen Triebfahrzeuge des Typs FLIRT 3 auf der RB 42 (+3,18 Prozentpunkte) sehen die Kunden auf der Haard-Achse in einem sehr guten Zustand. Nur die neuen Fahrzeuge des Typs ET 1440 auf der S 5 / S 8 sind als Negativbeispiel zu sehen, da sich der Zustand hier um einen halben Prozentpunkt verschlechterte.

16 Linien aus dem DB-Großvertrag schneiden hingegen unterdurchschnittlich ab, wobei sie nicht das Schlusslicht bilden. Die RB 36 der Nordwestbahn ist in diesem Jahr mit 88,08 % die Linie, die von den Profitestern am schlechtesten bewertet wird. Gleichzeitig ist diese Linie die einzige, die keinen Zustandswert von über 90 % erreicht hat. Die Profitester bemängeln hier primär den Schmutz außen an den Zügen und die Toiletten. Nur eine Linie der Nordwestbahn wird als überdurchschnittlich bewertet: Mit 97,55 % erreichen die Fahrzeuge der Linie RE 14 den 5. Platz.

Bei den Wettbewerbslinien von DB Regio ist der Zustand der Fahrzeuge sehr unterschiedlich. Während der RE 2 unter den besten zehn Linien zu finden ist, liegt die RB 51 weit abgeschlagen auf dem vorletzten Platz. Bei dieser Linie bewerten die Profitester die meisten Elemente zwar durchschnittlich, allerdings sind die Sauberkeit von Scheiben und Böden in den Fahrzeugen sowie Kratzer an den Scheiben im Vergleich zu allen anderen Linien im VRR außerordentlich schlecht bewertet.Die Eurobahn-Linien werden von den Profitestern allesamt unterdurchschnittlich bewertet. Ihre Werte fallen bei allen Linien ab. Besonders bei der Linie RE 13 sinkt der Wert um 1,61 Prozentpunkte auf 91,95 %. Die Profitester bemängeln bei allen vier Linien insbesondere die Sauberkeit der Züge außen sowie der Scheiben und Böden. Gleichzeitig sind die Toiletten und die Graffiti innen wie außen Grund für Abwertungen. Dies deckt sich auch mit der Meinung der Fahrgäste (siehe Kapitel zur Kundenzufriedenheit).

Zustandswert der Fahrzeuge



*DB-Wettbewerbslinie

Verdrecktes Fahrzeug der Eurobahn

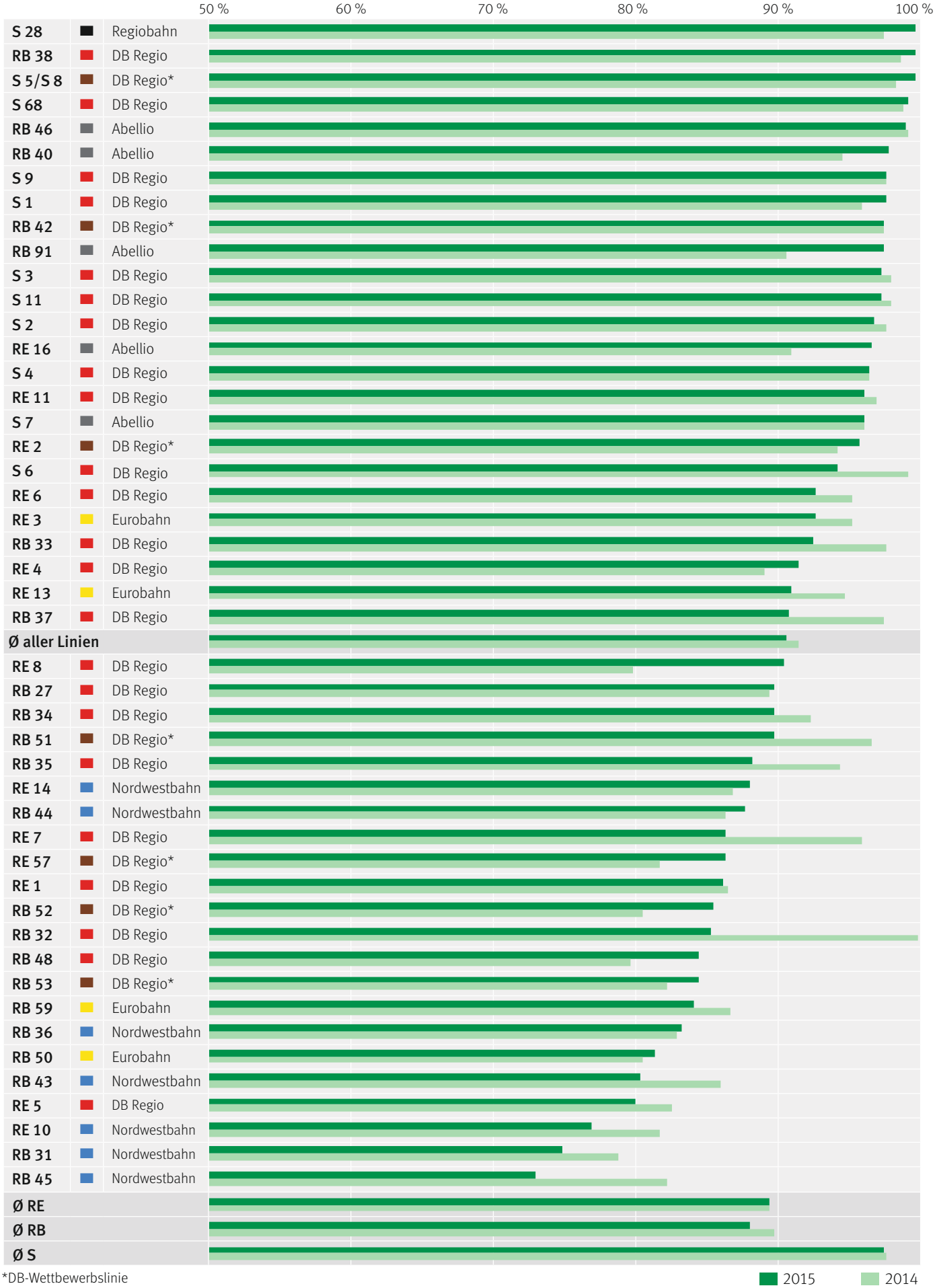
Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitester, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Graffiti und Beschädigungen der Karosserie fließen bei dieser Betrachtung nicht mit in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich der Sauberkeitswert gegenüber dem Vorjahr leicht von 91,20 % (2014) auf 90,36 % (2015) verschlechtert. Auffallend ist, dass neben der Regiobahn alle Linien von Abellio sowie auch alle S-Bahn-Linien von DB Regio und auch die Linien der Haard-Achse (RE 2 und RB 42) deutlich über dem Durchschnitt liegen. Dabei haben sich die Abellio-Linien im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert, während die S-Bahnen von DB Regio und die S 28 ihre guten Werte halten konnten. Die in Dortmund und Aachen untergebrachten Fahrzeuge von DB Regio schneiden hingegen schlecht ab. Besonders auffällig ist die RB 32. Während die Fahrzeuge zu Jahresbeginn noch in Düsseldorf stationiert waren, stürzte der Jahreswert wegen des Umzugs in die Dortmunder Werkstatt im Sommer des Jahres um annähernd 15 Prozentpunkte ab.

Überhaupt nicht zufriedenstellend ist die Sauberkeit der Außenhaut bei der Nordwestbahn. Sämtliche Linien liegen weit unter dem Durchschnitt, von den letzten sieben Plätzen im Ranking belegt die Nordwestbahn fünf.

Sauberkeitswert der Außenhaut



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Toiletten

Die Beurteilung der Toiletten bildet nicht nur die Funktionalität der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Eigenschaften zusammen: Bewertet wird, ob die Tür abschließbar, der Händetrockner bzw. Handtuchspender intakt und der Spiegel kratzerfrei sind. Eine verschlossene und für den Fahrgast nicht nutzbare Toilette fließt mit 0 % in die Bewertung ein, eine Toilette, bei der alle Ausstattungsmerkmale funktionsfähig und frei von erkennbaren Beschädigungen sind, mit 100 %.

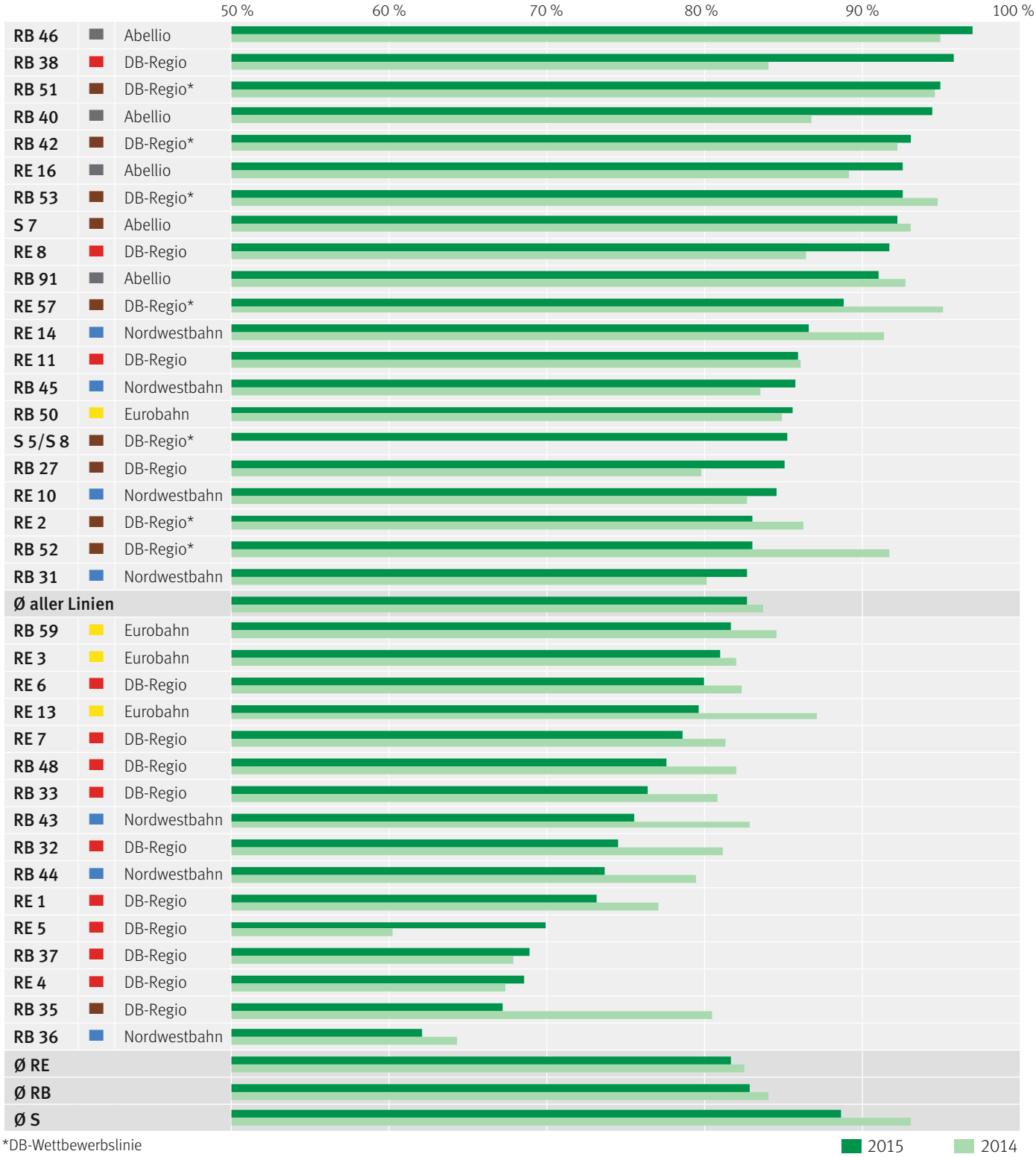
Bei der Funktionalität der Toiletten in den Zügen variieren die Ergebnisse deutlich je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen: Während alle Linien von Abellio unter den ersten zehn Plätzen landen, schneiden insbesondere wieder die wichtigen Regionalexpress-Linien RE 1, RE 4 und RE 5, die von der DB-Werkstatt in Aachen instandgehalten werden, außerordentlich schlecht ab. Während sich der RE 5 verbesserte, verschlechterte sich jedoch der RE 1. Allerdings waren hier die Einzelwerte im Jahresverlauf sehr unterschiedlich. Zu Beginn des Jahres waren die Werte erheblich schlechter als zum Jahresende.

Bei der Nordwestbahn ist zu erkennen, dass die Funktionalität der Toilette auf den Linien, die überwiegend mit den älteren Fahrzeugen vom Typ LINT 41 befahren werden (RB 36, RB 43 und RB 44), nicht zufriedenstellend und noch schlechter als im Vorjahr ist. Auch bei der Eurobahn sind die Werte auf drei von vier Linien schlechter als der verbundweite Durchschnitt.

Die angeführte Graphik zeigt nur die Linien, bei denen laut Verkehrsvertrag eine Toilette gefordert ist.

Verschiedene Zustände führen zur Abwertung des Funktionalitätswert der Toiletten.

Funktionalitätswert der Toiletten in den Fahrzeugen



*DB-Wettbewerbslinie

Fahrgastinformation im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen wird von den Profitestern erfasst. Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Zugbeschriftung, Lautsprecheransagen des nächsten Halts, und Liniennetzpläne sowie der Anzeige von Liniennummer, Zugziel und nächster Station ermittelt. Da es in den älteren Fahrzeugen keine Anzeigen gibt, werden diese dort nicht bewertet – für den Fahrgast sind hier Ansagen umso wichtiger.

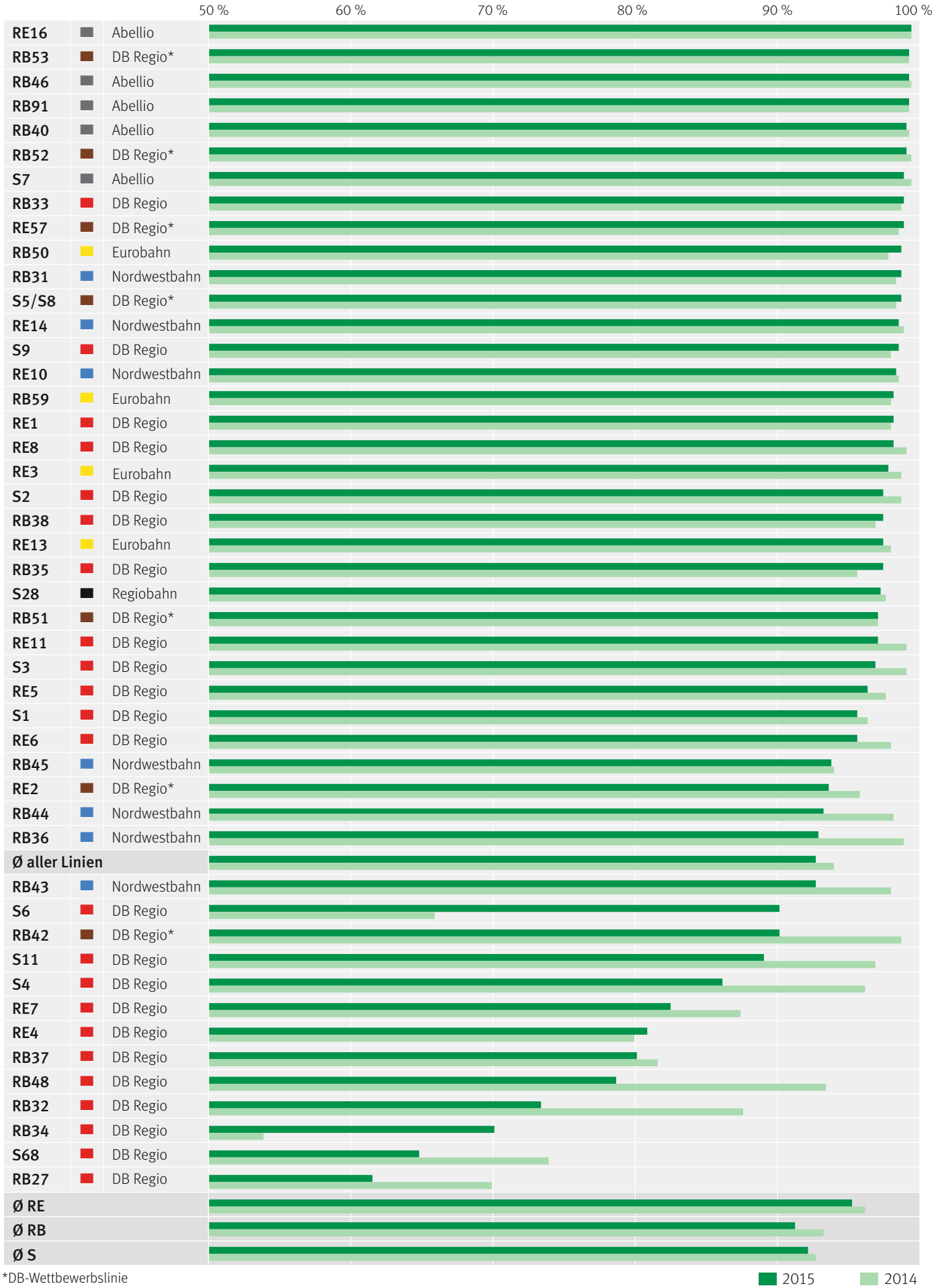
Die ersten dreißig Linien erreichen bezogen auf die gesamte Fahrgastinformation alle einen Wert von über 96 %. Die Profitester beurteilen die Situation Abellio und Eurobahn sogar ausnahmslos mit Werten über 98 %. Dies zeigt das hohe Niveau und die Bereitschaft der EVU, den Fahrgästen die Information zur Verfügung zu stellen, die die Basis für einen kundenorientierten Nahverkehr bilden. Denn es gilt: Alle diese qualitativen Bestandteile und so auch die erreichten Ergebnisse, können durch das jeweilige EVU direkt beeinflusst werden.

Der Durchschnittswert über alle Linien ist auch im Jahr 2015 gefallen. Nach 94,70 % im Jahr 2013 und 94,57 % im Jahr 2014 liegt das Ergebnis für dieses Jahr bei nur noch 93,17 %. Dies liegt unter anderem daran, dass von den letztjährig schlechten Linien der Wert in diesem Jahr noch weiter abgesunken ist, so beispielsweise bei den Linien RB 27 (61,62 %, -8,54 Prozentpunkte), S 68 (64,99 %, -9,27 Prozentpunkte) und RB 32 (73,63 %, -14,46 Prozentpunkte). Bei der Linie RB 48 (78,97 %) fällt der Wert um 14,93 Prozentpunkte. Die Profitester bemängeln hier primär die Anzeigen im Zug. Auffällig ist, dass fast alle Linien mit unterdurchschnittlichen Bewertungen von DB Regio gefahren werden. Dies ist auch bei den Wettbewerbslinien der Haard-Achse der Fall: Der RE 2 fällt um 2,15 Prozentpunkte, die RB 42 sogar um 8,63 Prozentpunkte. Die neue Software in den Fahrzeugen führte immer wieder zu Problemen und somit zu einer unzureichenden Fahrgastinformation sowohl innen im Fahrzeug als auch außen am Zug. Positiv entwickelte sich die Linie S 6 mit dem Einsatz der moderneren Züge vom Typ ET 422. Das EVU informiert seine Fahrgäste wesentlich besser als zuvor, entsprechend stieg der Wert um 24,58 Prozentpunkte auf 90,66 %. Auch die RB 34 schneidet deutlich besser ab als im Vorjahr: Lag 2014 der Wert für die Fahrgastinformation bei nur 54,03 %, ist er nun um 16,33 Prozentpunkte gestiegen. 70,36 % bedeuten dennoch Platz 45 und es ist weiterhin Optimierungspotenzial vorhanden. Die Linien des Sauerland-Netzes und der S-Bahn Rhein-Ruhr schneiden weit überdurchschnittlich ab.

Es ist auffällig, dass die kurzen und weniger fahrgaststarken Linien der Nordwestbahn (RB 36, RB 43, RB 44 und RB 45) alle Ergebnisse unter 95 % erreichen. Hier kritisieren die Profitester besonders die Anzeigen im und am Zug sowie fehlende oder veraltete Liniennetzpläne. RE 10 und RE 14 schneiden indes gut ab.

Fahrgastinformationssystem

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



*DB-Wettbewerbslinie

Kundenzufriedenheit

Der VRR befragte die Fahrgäste zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie. Bewertungsgrundlage sind hierbei Schulnoten von eins („sehr gut“) bis sechs („ungenügend“). Hieraus wurde ein Mittelwert für jede Linie bzw. jedes EVU ermittelt – bei DB Regio unterschieden nach Großvertrag und Wettbewerbslinien. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2015.

Fahrgäste mit den Wettbewerbslinien weiterhin zufriedener

Wenngleich die Gesamtzufriedenheit über alle Linien bei den Fahrgästen als „gut“ zu bezeichnen ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Wie auch in den Vorjahren wird deutlich, dass DB Regio im Großvertrag am schlechtesten abschneidet: Die Fahrgäste geben bei der Gesamtzufriedenheit eine 2,27. Bei den Wettbewerbslinien bewegt sich DB Regio aber auf gleichem Niveau mit Eurobahn und Nordwestbahn, alle drei Eisenbahnunternehmen erhalten in der Gesamtzufriedenheit ein „gut“. Zwei der insgesamt sechs Eisenbahnverkehrsunternehmen liegen oberhalb des Mittelwerts aller Linien von 2,14: Die Abellio-Linien werden mit einer 1,83 benotet. Die Regiobahn ist weiterhin das Unternehmen, mit dem die Kunden mit Abstand am zufriedensten sind: Eine 1,67 gibt es hier für das EVU, das bei beinahe allen Einzelkriterien zum wiederholten Male die besten Noten erhielt.

Regiobahn erhält sehr gute Noten von den Fahrgästen.

Die Fahrgäste sind mit dem Sitzplatzangebot der Nordwestbahn-Linien am zufriedensten und bewerten hier mit einer 1,97; knapp dahinter liegen Abellio und Regiobahn mit jeweils einer 1,99. Abellio erhält besonders bei der Fahrgastinformation im Regelfall eine positive Beurteilung. Negativ fallen die von der Eurobahn betriebenen Linien im Hinblick auf den Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen auf: Gestörte WC-Anlagen, Türen und Klimaanlagen ergeben eine Note von 2,52.

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
Regiobahn	1,99	1,85	1,82	1,83	1,86	1,68	1,47	1,95	2,17	**1,67**
Abellio	1,99	1,90	1,71	2,05	2,08	1,69	1,59	2,27	2,19	**1,83**
Eurobahn	2,09	2,24	1,81	2,44	2,52	1,77	1,64	2,40	2,40	**2,06**
Nordwestbahn	1,97	2,31	1,88	2,26	2,51	1,71	1,64	2,29	2,38	**2,09**
DB Regio - Wettbewerb	2,06	2,17	1,87	2,57	2,22	2,00	1,66	2,49	2,39	**2,08**
DB Regio	2,10	2,62	2,07	2,63	2,40	2,04	1,73	2,57	2,63	**2,27**
Mittelwert (alle Linien)	**2,06**	**2,39**	**1,96**	**2,49**	**2,35**	**1,94**	**1,69**	**2,45**	**2,49**	**2,14**

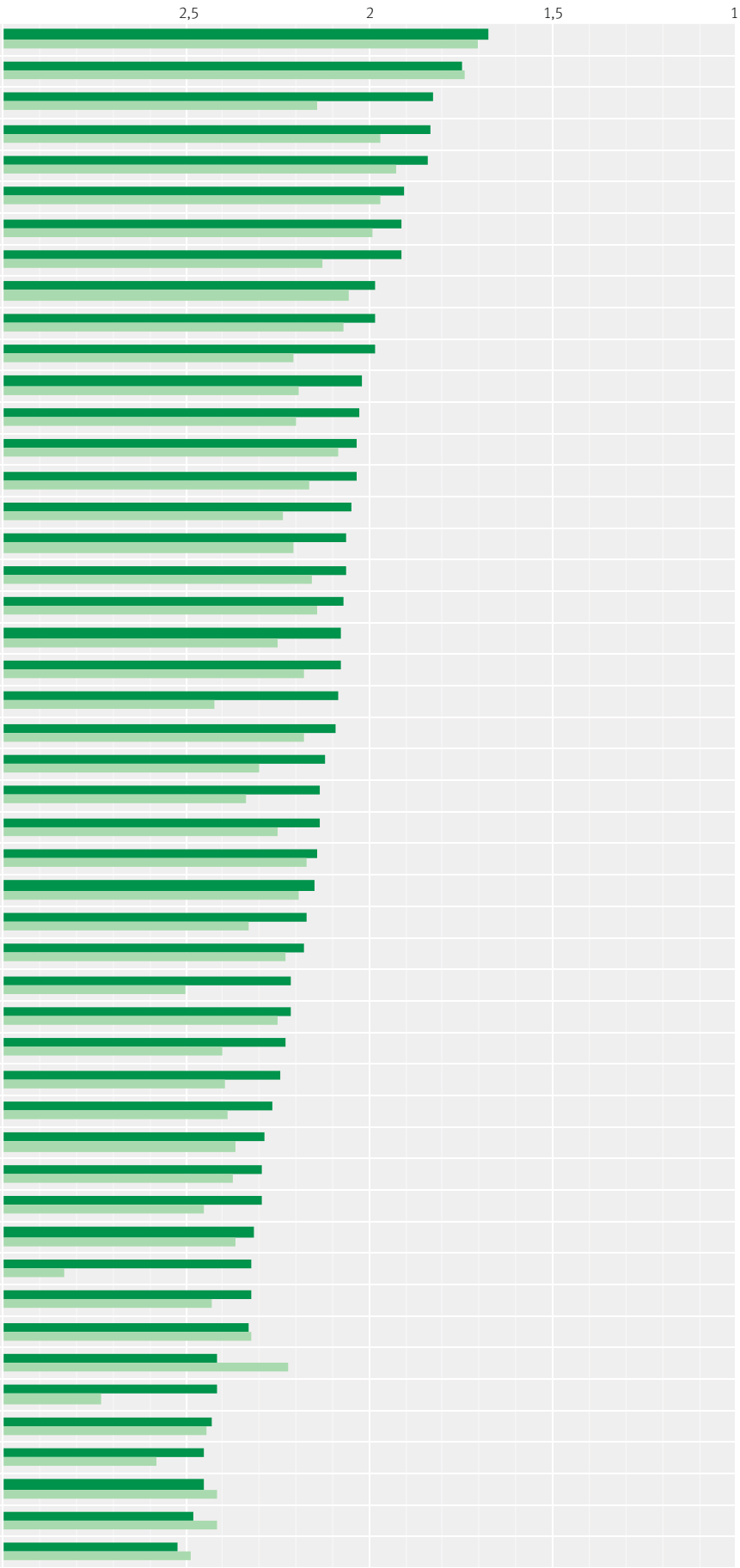
Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

Entwicklung der Linien

Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2015 zufriedener mit der Leistung der EVU als im Vorjahr. Nur sechs von 49 Linien schneiden nach Einschätzung der Fahrgäste im Jahr 2015 schlechter ab als ein Jahr zuvor – im letzten Jahr waren es noch 43 Linien, die im Vergleich zu 2013 schlechter bewertet wurden. Diese positive Entwicklung führt dazu, dass der durchschnittliche Zufriedenheitswert über alle Linien von 2,25 auf 2,14 stieg. Darüber hinaus verringerte sich die Spanne zwischen sehr gut und eher schlecht bewerteten Linien: Mit einer Gesamtnote von 1,67 liegt die S 28 sehr hoch in der Gunst der Fahrgäste, beinahe eine ganze Note schlechter (2,53) schneidet die Linie RE 5 ab. Dieser Trend ist erfreulich, denn die Werte lagen im Vorjahr noch zwischen 1,70 und 2,83. Es zeigt sich, dass der Wettbewerbsdruck größer wird und die EVU um die Gunst der Kunden kämpfen. Wie auch in den Vorjahren schneiden Wettbewerbslinien oftmals überdurchschnittlich gut ab, wohingegen die Fahrgäste bei 19 von 24 Linien des DB-Großvertrages unterdurchschnittlich zufrieden sind. Die RB 32 liegt aus Sicht der Fahrgäste als beste DB-Linie auf Platz 9. Der RE 10 wird von den Kunden als schlechteste Linie eines privaten EVU eingestuft: Die von der Nordwestbahn betriebene Linie landet auf Platz 46. Hier bemängeln die Befragten besonders die Pünktlichkeit (Note 3,05), den Zustand der technischen Einrichtungen im Zug (Note 2,70) und die Fahrgastinformation im Störungsfall im Zug (Note 2,56).

Positiv fallen die Linien S 6, S 68, RB 38 und RE 16 auf, bei denen der Zufriedenheitswert im Vergleich zum Vorjahr um 0,29 bis 0,51 Notenpunkte gestiegen ist. Ein Grund hierfür ist, dass die Fahrgäste den Zustand der Fahrzeuge besser einschätzen als zuvor: Moderne Fahrzeuge oder ein neues Innendesign wirken sich positiv auf die Zufriedenheit aus. Weiterhin schlecht steht die Linie RE 5 in der Rangliste da: Nach Platz 45 im Jahr 2014 bildet diese Linie nun das Schlusslicht. Ebenso wie bei RE 7 (20 Plätze schlechter) und RB 35 werden hier die Pünktlichkeit, die Sauberkeit und die Fahrgastinformation im Störungsfall im Zug von den Fahrgästen negativ bewertet.

Rang 2015	Linie	EVU	Rang 2014**
1	S 28	Regiobahn	1
2	RB 46	Abellio	2
3	RE 16	Abellio	13
4	RB 40	Abellio	5
5	S7	Abellio	3
6	RB 36	Nordwestbahn	4
7	RB 91	Abellio	6
8	RE 3	Eurobahn	11
9	RB 32	DB Regio	7
10	RB 43	Nordwestbahn	8
11	RB 52	DB Regio*	23
12	RB 59	Eurobahn	20
13	RE 13	Eurobahn	21
14	RB 44	Nordwestbahn	9
15	RB 53	DB Regio*	15
16	RB 31	Nordwestbahn	26
17	RE 2	DB Regio*	22
18	RE 14	Nordwestbahn	14
19	S 3	DB Regio	12
20	RE 17	DB Regio	27
21	RE 57	DB Regio*	17
22	S 1	DB Regio	42
23	RB 42	DB Regio*	18
24	RB 45	Nordwestbahn	30
25	S 9	DB Regio	33
		Ø aller Linien	
26	RB 51	DB Regio*	15
27	S 4	DB Regio	18
28	S 11	DB Regio	31
29	S5/S8	DB Regio*	24
30	RB 38	DB Regio	46
31	RB 37	DB Regio	27
32	RB 34	DB Regio	38
33	S 2	DB Regio	37
34	RE 4	DB Regio	36
35	RE 8	DB Regio	34
36	RE 11	DB Regio	35
37	RB 50	Eurobahn	44
38	RB 33	DB Regio	33
39	S 6	DB Regio	49
40	RE 6	DB Regio	42
41	RB 48	DB Regio	30
42	RE 7	DB Regio	23
43	S 68	DB Regio	48
44	RB 27	DB Regio	43
45	RE 1	DB Regio	47
46	RE 10	Nordwestbahn	39
47	RB 35	DB Regio	40
48	RE 5	DB Regio	45



*DB-Wettbewerbslinie **im Jahr 2014 wurden noch 49 Linien bewertet

Berichtsjahr Vorjahr

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 bei den meisten Qualitätsstandards im unteren Bereich – 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. Eher befriedigend schätzen sie die Situation auf den stark ausgelasteten Linien RE 1, RE 5, RE 6, RE 10 und RE 11 ein. Die Linien RB 37, RB 36, RB 42 und S 11 erhielten die Schulnote 1-. Die S-Bahnen schneiden alle durchschnittlich ab, so erhielt die Linie S 5 / S 8 beispielsweise eine 2,12 und die S 68 eine 1,93.

Pünktlichkeit

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 2,48. 26 von 49 Linien schnitten unterdurchschnittlich ab. Dies zeigt sehr deutlich, dass den Nahverkehrskunden die Sauberkeit der Züge wichtig ist: Linien, auf denen ET 425 und Doppelstockwagen eingesetzt werden, sehen die Fahrgäste kritisch. Hier sind die Linien RE 1, RE 5, RE 8, RE 11, RB 27 und RB 33 zu nennen. Aber auch die Linie RB 52 schneidet trotz des Einsatzes von kleineren Dieselfahrzeugen schlecht ab: Eine 2,90 bedeutet den letzten Platz in dieser Zufriedenheitskategorie. Gründe für das schlechte Abschneiden sind insbesondere verschmutzte Scheiben, Böden und Inneneinrichtungen in den Zügen. Nur zwei Linien erhalten eine Note besser als 2,0: S 28 (1,83) und S 7 (1,77), zwei Linien, die auch in der Gesamtzufriedenheit sehr hohe Werte erhalten.

Sicherheitsempfinden der Kunden und die Qualität des Zugbegleitpersonals

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und 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 Züge im VRR prinzipiell sehr sicher. Die Durchschnittsnote (1,68) hat sich 2015 im Vergleich zum Vorjahr 2014 (1,66) kaum verändert. Auch die Beurteilung der Sicherheit in den Zügen abends bzw. nachts fällt mit einem Mittelwert von 2,46 identisch aus.
Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien S 5 / S 8, RB 35 und S 11 „eher sicher als unsicher“.
Für 28 Linien vergaben die Fahrgäste ein „gut“ für das Sicherheitsempfinden am Abend und in der Nacht, das sind doppelt so viele Linien wie im Vorjahr.

Auffällig ist jedoch, dass das Sicherheitsempfinden proportional mit der Qualität des Zugbegleitpersonals steigt. So benoten die Fahrgäste beides durchschnittlich auf den Linien RE 1 und S 1, unterdurchschnittlich auf den Linien RB 27 und S 68 sowie überdurchschnittlich auf den Linien RB 36 und RB 59.

Fahrgastinformation im Störungsfall

Die Fahrgastinformation im Störungsfall ist aus Kundensicht einer der relevantesten Qualitätsstandards. Die Ergebnisse werden seit dem Jahr 2004 im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessungen ermittelt. Auf 22 Linien bezeichnen die Fahrgäste im VRR die Informationen im Störungsfall als befriedigend. Insbesondere die Dauer und der Grund der Störung sind für sie relevant, darüber hinaus auch alternative Fahrtmöglichkeiten oder Anschlüsse. Die DB-Linien im Großvertrag schneiden hier wieder schlechter ab (Durchschnittsnote 2,63). Positiv bewerten die Fahrgäste die Linien von Abellio, aber auch RB 44 und RB 52, auf denen die Kunden im Störungsfall verständliche und informative Ansagen erhalten. Am schlechtesten werden wie im Vorjahr RE 6, RB 34 und S 68 bewertet.

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 (beispielsweise Duisburg Hbf oder Düsseldorf Flughafen), B (zum Beispiel Mönchengladbach Hbf oder Gelsenkirchen Hbf) und C (wie etwa Haltern am See oder Wesel) unterteilt. Durch die jährlich im Herbst stattfindende Testkundenuntersuchung wird überprüft, ob die Vertriebsstellen die vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards einhalten. Insgesamt fanden 280 Testbesuche in 32 Vertriebsstellen statt.

Wartemarkenautomat

Das Vorjahresniveau wird übertroffen

Im Vergleich zum Vorjahr bleibt die Qualität über alle untersuchten Kriterien mit 86,89 % (gewichteter Mittelwert) konstant gut (kleine Verschlechterung zum Vorjahr um 0,34 Prozentpunkte). Bewertet wurden die

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

Die unterschiedlichen Teilaspekte werden entsprechend der Relevanz für den Kunden zum gewichteten Mittelwert zusammengeführt: Die Fachkompetenz fließt mit 50 % in die Bewertung ein, Wartezeit und Erkennbarkeit der Vertriebsstellen mit 28 % beziehungsweise mit 11 %.

Sehr gute Werte bei Erkennbarkeit und Broschürenauslage

Der Wert für die Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle liegt auch 2015 bei erfreulichen 100 %. Leicht besser als im Vorjahr beurteilten die Tester die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien (97 % gegenüber 96 % im Jahr 2014). Dieser positive Trend hält seit 2013 an. Der Wert für vollständige Verfügbarkeit der VRR-Broschüren in den Vertriebsstellen ist in diesem Jahr von 99 % auf 97 % leicht gesunken.

Fachkompetenz in den Vertriebsstellen am Niederrhein stark verbessert

Um die Fachkompetenz von Kundenberatern zu bewerten, schickt der VRR die Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Gespräch wird überprüft, ob die Beratung korrekt war und alle Fragen richtig beantwortet wurden. Hier wurde über alle Vertriebsstellen der gewichtete Mittelwert von 83,3 % erreicht, der auf einem nahezu identischen Niveau wie im Vorjahr (2014: 83,5 %) liegt.

Zwei Vertriebsstellen schneiden mit Werten unter 70 % deutlich schlechter ab: Grevenbroich und Emmerich mit jeweils 66,7 %. Wesentlich besser als 2014 beurteilen die Testkunden die Vertriebsstellen in Castrop-Rauxel Hbf (letztes Jahr noch Schlusslicht) und Recklinghausen Hbf. Ein Großteil der untersuchten DB-Agenturen und Reisezentren am Niederrhein schneiden überdurchschnittlich gut ab: Duisburg Hbf, Oberhausen Hbf, Dinslaken und Goch erreichen Werte über 90 %. Den Spitzenwert von 100 % verbuchen in diesem Jahr die Vertriebsstellen in Rheydt Hbf und Geldern. Hier wurden alle Szenarien ohne Beanstandung bearbeitet.

Inhaltliche Defizite ergeben sich besonders bei der Kaufempfehlung für ein TagesTicket in den Reisezentren der Kategorie B und für FirmenTickets in den Vertriebsstellen der Kategorie C. Bei drei von sechs Reisezentren in den großen Bahnhöfen der Kategorie A beurteilen die Testkunden die Fachkompetenz unterdurchschnittlich. Problematisch ist hier besonders die Beratungskompetenz beim BärenTicket und der Umgang mit Reklamationen.

Durchschnittliche Wartezeiten schlechter als im Vorjahr

Die durchschnittliche Wartezeit in den Vertriebsstellen verlängerte sich von drei Minuten im Jahr 2013 und dreieinhalb Minuten im Vorjahr nochmals auf nun knapp fünf Minuten. Die Zeiten variieren je nach Größe der Vertriebsstelle: Während ein Kunde in den DB-Agenturen der Kategorie C knapp zweieinhalb Minuten warten muss (identisch zum Vorjahr), liegt die Wartezeit in den Vertriebsstellen der Kategorie B mit viereinhalb Minuten fast zwei Minuten höher als im Jahr 2014. In den Reisezentren der Kategorie A sieht es allerdings noch schlimmer aus: Durchschnittlich acht Minuten und 45 Sekunden warten hier die Kunden. Dies ist somit mehr als drei Minuten länger als im Vorjahr und fast doppelt so lang wie im Jahr 2013.

DB Vertrieb ließ im Sommer Wartemarkenautomaten mit speziellen Anforderungstasten für VRR-Kunden aufstellen, die die Wartezeiten in Bochum, Essen und Dortmund verkürzen sowie negative Ausreißer vermeiden sollten. Die Testkundenuntersuchung belegt diesen Effekt leider nicht. Die durchschnittliche Wartezeit für alle drei Vertriebsstellen liegt bei über zehn Minuten. Das hohe Kundenaufkommen aufgrund des Stellwerksbrandes kann nicht der alleinige Grund hierfür sein, da die Testkunden in der Woche unmittelbar nach dem Stellwerksbrand nur fünf Besuche tätigten. Wenngleich bei diesen Tests die Wartezeit auch hoch war, zeigt sich allerdings auch hier der Grund, weswegen die Testkunden innerhalb des gesamten Testzeitraumes lange anstehen mussten: Die Schalter sind nicht ausreichend besetzt, sondern teilweise zu zwei Dritteln geschlossen. Besonders in Bochum ist diese Tatsache Grund für die längste Durchschnittswartezeit aller Vertriebsstellen von im Schnitt annähernd 13 Minuten.

Nach dem letztmaligen schlechten Abschneiden der Vertriebsstelle im Düsseldorfer Hauptbahnhof hat DB Vertrieb auch hier Maßnahmen ergriffen, die den zeitlichen Aufwand der Kunden verkürzen soll. Hier ist ein separater VRR-Bereich geschaffen worden. Bis zu drei besetzte Schalter sind ausschließlich für VRR-Kunden bestimmt. Die durchschnittliche Wartezeit in Düsseldorf ist von zwölfeinhalb auf noch immer nicht zufriedenstellende zehneinhalb Minuten gefallen.

Neben den Testkunden sind zudem Profitester unterwegs, die gezielt die Wartezeiten erheben. Seit Juni 2015 steht der VRR im engen Dialog mit dem Vertriebspartner, um eine unmittelbare Rückmeldung zu Wartezeiten und den geöffneten Schaltern in den großen Vertriebsstellen wie Bochum, Dortmund, Duisburg, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen und Oberhausen zu geben.

Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

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.

Reisezentrum Düsseldorf Hbf mit separatem Bereich für VRR-Kunden

Alle Vertriebsstellen der Kategorie A finden sich 2015 in der unteren Hälfte der Rangliste wieder: Keine dieser Vertriebsstellen hat mehr als 88 % in der Gesamtbewertung erreicht. Auffällig ist hingegen die hohe Qualität der kleinen Vertriebsstellen, die beinahe alle überdurchschnittlich abschneiden. So auch die in Geldern, die mit 100 % alle Qualitätskriterien ausgezeichnet erfüllt hat. Auffällig ist auch die Verkaufsstelle in Goch, die nach 78,70 % im Jahr 2013 und 89,46 % im Vorjahr einen weiteren qualitativen Sprung hinlegte: 97,05 % bedeutet hier Platz 2. Das DB Reisezentrum in Haltern am See hat die sehr gute Qualität des Vorjahres noch weiter ausbauen können und belegt nun mit 95,97 % Platz 3.

Die im Jahr 2013 auf Platz 1 geführte Vertriebsstelle in Remscheid schnitt 2014 deutlich schlechter ab: Sie landete auf Platz 24. 2015 stieg die Qualität wieder um knapp neun Prozentpunkte, sodass Platz 7 erreicht werden konnte. Nach der negativen Bewertung im letzten Jahr hat der Vertriebsschalter in Rheydt seine Qualität stark gesteigert: Die Fachkompetenz wird mit ausgezeichneten 100 % bewertet. Die Wartezeit fällt hier bei zwei Test allerdings negativ auf, sodass diese Kundenanlaufstelle „nur“ um 19 Plätze stieg. Anzumerken ist allerdings, dass es im Rheydter Hauptbahnhof nur einen Schalter gibt.

Das Reisezentrum im Bochumer Hauptbahnhof ist Schlusslicht der Testkundenuntersuchung.

Um 23 Plätze ist der Spitzenreiter aus dem Jahr 2014 gefallen: Die Fachkompetenz in Hagen lag 2015 nur noch bei

Der VRR hofft, dass die Qualität der Vertriebsstellen nicht weiter sinkt.

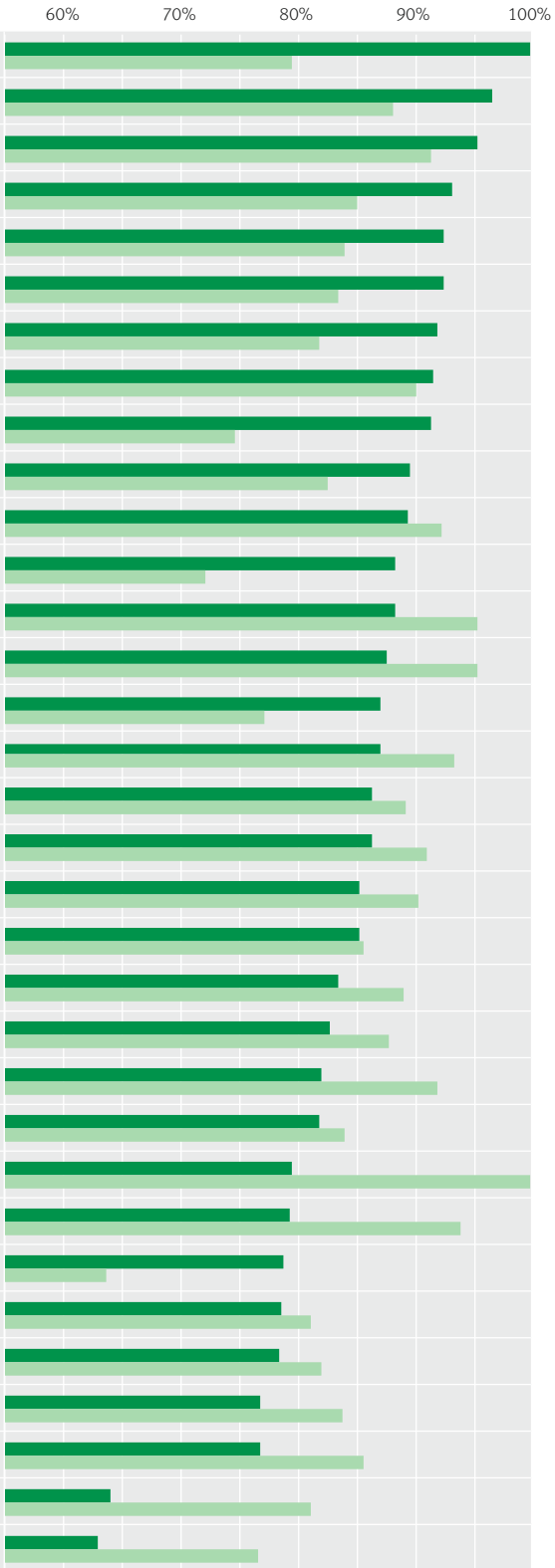
75 %. Im Schnitt waren nur 60 % der verfügbaren Schalter tatsächlich besetzt, entsprechend war die Wartezeit bei jedem fünften Test zu lang. Die schlechte Fachkompetenz und die Unvollständigkeit der Broschüren lassen die Qualität um 15,38 Prozentpunkte fallen.

Das Reisezentrum in Bochum liegt mit einer Gesamtbewertung von 67 % auf dem letzten Platz. Seit 2013 sind die Werte im Bochumer Reisezentrum um 22,75 Prozentpunkte kontinuierlich gefallen. Dies resultiert aus den vergleichsweise schlechten Beurteilungen von Fachkompetenz und Wartezeiten. Die Fachkompetenz liegt in Bochum mit 70,6 % weit unter dem Durchschnitt, die durchschnittliche Wartezeit liegt im Bochumer Hauptbahnhof bei 13 Minuten. Das ist über zehn Minuten länger als im Vorjahr. Bei neun von 14 Besuchen mussten die Testkunden länger als zehn Minuten warten, bei der Hälfte sogar zwischen 15 und 23 Minuten. Grund für die langen Wartezeiten ist mitunter die Besetzung der Schalter. Bei vier der 14 Tests waren nur ein Drittel der Schalter besetzt, bei vier weiteren nur zwei Drittel der Schalter.

Für den VRR ist die besagte Entwicklung in Bezug auf immer längere Wartezeiten bei zahlreichen nichtbesetzten Schaltern völlig inakzeptabel. Hier besteht dringender Handlungsbedarf auf Seiten des Vertriebsdienstleisters, um an dieser für die Fahrgäste vollkommen unbefriedigenden Situation schnellstmöglich etwas zu ändern.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR

Rang 2015	Vertriebsstelle	Kategorie	Rang 2014
1	Geldern	C	27
2	Goch	C	14
3	Haltern am See	C	8
4	Kleve	C	17
5	Kevelaer	C	19
6	Dinslaken	C	21
7	Remscheid Hbf	C	24
8	Oberhausen Hbf	B	11
9	Castrop-Rauxel Hbf	C	30
10	Recklinghausen Hbf	C	22
11	Xanten	C	6
12	Rheydt Hbf	C	31
13	Witten Hbf	C	2
14	Wuppertal-Oberbarmen	C	2
15	Wanne-Eickel Hbf	C	28
16	Wesel	C	5
17	Gelsenkirchen Hbf	B	12
18	Düsseldorf-Flughafen	A	9
19	Duisburg Hbf	A	10
	gewichteter Mittelwert		
20	Krefeld Hbf	B	13
21	Dortmund Hbf	A	15
22	Wuppertal Hbf	B	7
23	Neuss Hbf	C	18
24	Hagen Hbf	B	1
25	Mönchengladbach Hbf	B	4
26	Düsseldorf Hbf	A	32
27	Mülheim (Ruhr) Hbf	C	26
28	Essen Hbf	A	23
29	Herne	C	20
	Emmerich	C	16
31	Grevenbroich	C	25
32	Bochum Hbf	A	29



Berichtsjahr Vorjahr

Zusammenfassung

Waren noch im vierten Quartal des Jahres 2014 eine Vielzahl an streikbedingten Ausfällen zu verzeichnen, begann das Jahr 2015 ruhiger. Die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle war mit unter einem Prozent erfreulich niedrig. Erst ab März stieg der Wert an, der seinen Höhepunkt im Mai aufgrund der Streiks der Lok- und Triebfahrzeugführer hatte. Hier ist fast jede achte Zugfahrt ausgefallen. Der Stellwerksbrand in Mülheim an der Ruhr hat noch im Frühjahr 2016 Folgen für die SPNV-Fahrgäste im Ruhrgebiet: Der RE 11 wird weiterhin umgeleitet und die S 3 fällt zwischen Essen und Oberhausen aus.

Auch im Hinblick auf die Pünktlichkeit der SPNV-Linien im VRR begann das Jahr 2015 besser als das Vorjahr endete. Im Sommer kamen die Regionalexpress-Züge häufiger verspätet an den Bahnhöfen an; in den Herbstmonaten war dies insbesondere bei den Regionalbahnen aufgrund des Schmierfilms durch Laub und jahreszeitliche Verschmutzung auf den Gleisen der Fall. Die Pünktlichkeitswerte der S-Bahnen blieben 2015 im Vergleich zum Vorjahr konstant.

Besonders kritisch sieht der VRR die Entwicklung der Sitzplatzkapazitäten im Jahr 2015: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Züge ist gestiegen. Besonders negativ fallen hier RE 2, RE 11, RB 27 RB 42 und RB 48 (alle von DB Regio) auf. Aber auch die Eurobahn schickte ihre Züge auf der Linie RE 3 oft mit verminderter Kapazität los. Dies merkten die Fahrgäste in der jährlich stattfindenden Kundenzufriedenheitsmessung an: Sie bewerten das Sitzplatzangebot bei DB Regio und Eurobahn am schlechtesten.

Insgesamt sind die Fahrgäste 2015 zufriedener als 2014. Sie vergeben über alle Linien die Durchschnittsnote 2,14, das entspricht einer Verbesserung um 0,11 Notenpunkte. In der Gunst der Fahrgäste liegt insbesondere die Regiobahn vorne, die mit ihrer einzigen Linie S 28 eine Spitzennote von 1,67 erhielt. Die S 28-Nutzer bewerten die Sauberkeit, Pünktlichkeit und die Qualität des Zugbegleitpersonals überdurchschnittlich gut. Knapp dahinter liegt Abellio. Die Fahrgäste geben der Fahrgastinformation im Regelfall ein „sehr gut“ und eine 1,83 als Gesamtnote. Im Mittelfeld liegen Eurobahn, DB Regio mit den Wettbewerbslinien und Nordwestbahn. Abgeschlagen liegt DB Regio mit ihren Linien im Großvertrag. Dies zeigt, dass der SPNV-Wettbewerb nachhaltige Verbesserungen der Qualität mit sich bringt und Fahrgäste mit den Leistungen auf im Wettbewerb vergebenen Linien in der Regel zufriedener sind.

Hier gibt es jedoch deutliche Unterschiede: Nahverkehrskunden bemängeln insbesondere auf den Linien im DB-Großvertrag den Zustand der Toiletten und die Sauberkeit der Fahrzeuge. Allerdings schneiden diesbezüglich auch die Linien von Nordwestbahn und Eurobahn nicht gut ab. Dies deckt sich mit dem Eindruck der VRR-Profitester. Die Kundenzufriedenheitsmessung zeigt darüber hinaus, dass sich die Qualität des Zugbegleitpersonals proportional auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auswirkt: Sind die Fahrgäste mit dem Personal zufrieden, fühlen sie sich sicherer.

Bei der Betrachtung der einzelnen EVU wird deutlich, dass die Linien im DB-Großvertrag oftmals nur unterdurchschnittlich abschneiden: Dies gilt bei den unvorhersehbaren Zugausfällen, den Abweichungen von der bestellten Sitzplatzkapazität, der Toilettenfunktionalität, der Fahrgastinformation im Regelfall und der Kundenzufriedenheit. Der VRR hofft, dass diese Linien qualitativ besser werden, sobald sie in den Wettbewerb gebracht wurden.

Denn sowohl die DB-Wettbewerbslinien als auch die der übrigen EVU erzielen in der Regel bessere Werte. Besonders bei allen den Zustand der Fahrzeuge betreffenden Merkmalen erreichen DB-Wettbewerbslinien gute Werte. Die Linien von Abellio stehen bei vielen Qualitätsmerkmalen an der Spitze der Rangliste, selbiges gilt für die S 28. Nordwestbahn und Eurobahn werden je nach Qualitätsstandard und Linie differenziert beurteilt.

Auch die Qualität der Vertriebsstellen wurde im Jahr 2015 überprüft. Im Schnitt beurteilten speziell geschulte Testkunden die Kundenanlaufstellen ein wenig schlechter als im Vorjahr. Die Schere zwischen der besten Vertriebsstelle im Gelderner Bahnhof und der schlechtesten im Hauptbahnhof in Bochum liegt bei 33 Prozentpunkten. Der VRR kritisiert insbesondere die mit einer Quote von unter 70 % teilweise unzureichende Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter. Die durchschnittliche Wartezeit über alle Vertriebsstellen hat sich im Vergleich zum Vorjahr verlängert. Negativer Spitzenreiter ist hier das Reisezentrum im Bochumer Hauptbahnhof: Hier warten die Fahrgäste bis zu 13 Minuten. Zu diesen langen Wartezeiten kommt es häufig, weil nicht alle zur Verfügung stehenden Schalter auch tatsächlich besetzt sind. Die Testkundenuntersuchungen zeigen deutlich: Ist nur ein Drittel der Schalter besetzt, warten Fahrgäste in einigen Fällen mehr als 20 Minuten auf ihre Beratung.

Insgesamt ergibt sich im Schienenpersonennahverkehr im Jahr 2015 ein differenziertes Bild: In einigen Bereichen verzeichnet der VRR deutliche Verbesserungen, in einigen Bereichen ist jedoch auch ein negativer Trend erkennbar. Die Beurteilung der Kunden spiegeln dabei die Ergebnisse der VRR-Profitester bzw. der geschulten Testkunden wider. Streikbedingte Ausfälle und Verspätungen sowie Baumaßnahmen erschwerten die Situation im SPNV erheblich. Größtenteils zeigten die Nahverkehrskunden hierfür jedoch Verständnis: Sie gaben hierfür in den Zufriedenheitsbefragungen keine schlechten Noten.

Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Paderborn – Aachen	1,73 Mio.
RE 2	Haard-Achse-Vertrag	DB Regio*	Dosto	Münster – Düsseldorf	1,36 Mio.
RE 3	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Eurobahn	FLIRT	Hamm – Düsseldorf	1,33 Mio.
RE 4	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Dortmund – Aachen	1,72 Mio.
RE 5	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Emmerich – Koblenz	1,39 Mio.
RE 6	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Minden – Düsseldorf	1,06 Mio.
RE 7	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Rheine – Krefeld	1,26 Mio.
RE 8	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,55 Mio.
RE 10	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Düsseldorf – Kleve	1,96 Mio.
RE 11	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 425	Hamm – Mönchengladbach	1,36 Mio.
RE 13	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Eurobahn	FLIRT	Hamm – Venlo	1,37 Mio.
RE 14	Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Essen – Borken	0,55 Mio.
RE 16	Ruhr-Sieg-Netz	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen/Iserlohn	0,64 Mio.
RE 17	DB-Großvertrag	DB Regio	VT 612 | VT 628	Hagen – Kassel	0,12 Mio.
RE 57**	Sauerland-Netz	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Winterberg	0,14 Mio.
RB 27	DB-Großvertrag	DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	0,16 Mio.
RB 31	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Duisburg – Xanten	0,74 Mio.
RB 32	DB-Großvertrag	DB Regio	VT 628	Wesel – Bocholt	0,20 Mio.
RB 33	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 425	Aachen – Duisburg | Mönchengladbach – Wesel	1,33 Mio.
RB 34	DB-Großvertrag	DB Regio	Regiosprinter	Mönchengladbach – Dalheim	0,09 Mio.
RB 35	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 425	Emmerich – Düsseldorf	0,83 Mio.
RB 36	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Oberhausen – Duisburg-Ruhrort	0,20 Mio.
RB 37	DB-Großvertrag	DB Regio	VT 628	Duisburg-Hbf – Duisburg-Entenfang	0,11 Mio.
RB 38	DB-Großvertrag	DB Regio	TALENT	Düsseldorf – Köln	0,55 Mio.
RB 40	Ruhr-Sieg-Netz	Abellio	FLIRT	Essen – Hagen	0,62 Mio.
RB 42	Haard-Achse-Vertrag	DB Regio*	FLIRT 3	Münster – Essen	0,77 Mio.
RB 43	Emschertalbahn-Vertrag	Nordwestbahn	LINT 41	Dorsten – Dortmund	0,58 Mio.
RB 44	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Dorsten – Oberhausen	0,35 Mio.
RB 45	Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld	0,14 Mio.
RB 46	Emscher-Ruhrtal-Netz	Abellio	LINT 41	Gelsenkirchen – Bochum	0,35 Mio.
RB 48	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 425	Wuppertal – Bonn-Mehlem	0,56 Mio.
RB 50	Hellweg-Netz	Eurobahn	FLIRT	Dortmund – Münster	0,14 Mio.
RB 51	Netz Westliches Münsterland	DB Regio*	TALENT	Dortmund – Enschede	0,19 Mio.
RB 52**	Sauerland-Netz	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Lüdenscheid	0,52 Mio.
RB 53**	Sauerland-Netz	DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Iserlohn	0,29 Mio.
RB 59	Hellweg-Netz	Eurobahn	FLIRT	Dortmund – Soest	0,33 Mio.
RB 91	Ruhr-Sieg-Netz	Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen/Iserlohn	0,23 Mio.
S 1	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Dortmund – Düsseldorf	3,70 Mio.
S 2	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Dortmund – Duisburg/Essen/Recklinghausen	1,79 Mio.
S 3	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen	1,18 Mio.
S 4	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Unna – Dortmund-Lütgendortmund	0,80 Mio.
S 5 / S 8	S 5 / S 8-Vertrag	DB Regio*	ET 1440	Dortmund – Mönchengladbach	3,59 Mio.
S 6	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Essen – Köln	2,22 Mio.
S 7	S 7-Vertrag	Abellio	LINT 41	Wuppertal – Solingen	1,51 Mio.
S 9	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 422	Haltern am See – Wuppertal	2,39 Mio.
S 11	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,37 Mio.
S 28	Regiobahn-Vertrag	Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,20 Mio.
S 68	DB-Großvertrag	DB Regio	ET 420	Langenfeld – Wuppertal-Vohwinkel	0,21 Mio.

*DB-Wettbewerbslinie

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

Neue Verkehrsverträge ab Dezember 2015

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 6a	Interimsvergabe RE 6	DB Regio*	ET 425	Düsseldorf – Köln/Bonn Flughafen	0,45 Mio.
RE 7	Rhein-Wupper-Achse	National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,27 Mio.
RB 43	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	VT 628	Dorsten – Dortmund	0,59 Mio.
RB 48	Rhein-Wupper-Achse	National Express	TALENT 2	Wuppertal-Oberbarmen – Bonn-Mehlem	0,70 Mio.

*DB-Wettbewerbslinie

Fahrzeugtypen im VRR

FLIRT

Doppelstockwagen

FLIRT 3

ET 420

ET 422

ET 423

ET 425

ET 1440

TALENT

Regiosprinter

LINT 41

VT 612

X-Wagen

VT 628

Herausgeber:
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

Erstellt im Geschäftsbereich SPNV-Management
Fachgruppe S2 „Vertragscontrolling SPNV – Finanzierung/Qualität/Vertrieb“ im Februar 2016