



# Qualitätsbericht SPNV 2016

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



### Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge:

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
Keolis	Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“
National Express	National Express Rail GmbH
Nordwestbahn	NordWestBahn GmbH
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH

### Abkürzungsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	11
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	16
Zustand der Fahrzeuge	20
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb	28
Kundenzufriedenheit	30
Vertriebsstellen	34
Zusammenfassung	38
Schienen-Schnellverkehrsplan 2016	40
Linienkurzbeschreibung	42
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2016	43
Anteil der Zugkilometer nach EVU	44
Fahrzeugtypen im VRR	45



Martin Husmann  
VRR-Vorstandssprecher

### Liebe Leserinnen und Leser,

bereits zum elften Mal dokumentiert der vorliegende Bericht die verbundweite Qualität im Schienenpersonennahverkehr im VRR. Er gibt Aufschluss darüber, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und zeigt auf, an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht. Um wie gewohnt einen umfassenden Überblick über die Qualität im SPNV geben zu können, ist auch in diesem Qualitätsbericht detailliert dargestellt, wie zufrieden die Nahverkehrskunden mit den angebotenen Leistungen sind. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2015 kam es nur zu wenigen betrieblichen Änderungen im SPNV: Im Vorlauf auf den verlängerten RE 6 nahm DB Regio den einjährigen Betrieb des RE 6a auf, gleichzeitig wechselte die RB 43 nach neun Nordwestbahn-Jahren zurück zum bundeseigenen Unternehmen DB Regio. National Express hat als neuer Akteur im VRR für 15 Jahre die beiden Linien RE 7 und RB 48 übernommen. Im Zuge dessen hat der VRR die Leistungen auf der RB 48 ausgeweitet. Sowohl DB Regio als auch National Express hatten auf ihren Linien mit sehr unterschiedlichen Startschwierigkeiten zu kämpfen. Bis zum Ende des Jahres ist die Betriebsqualität hier aber messbar gesteigert worden.

Das Jahr 2016 war eigentlich ein ruhiges Jahr, da es weder Streiks noch andere Ereignisse gab, die den SPNV-Angebot in größerem Maße für unsere Fahrgäste erschwerten. Dennoch lohnt ein genauer Blick auf die Qualität im Jahresverlauf, da der neue Akteur National Express, die Übergangslinie RE 6a, der lokale Starkregen im Sommer und die vorbereitenden Arbeiten für den Fahrplanwechsel im Dezember 2016 die Qualität auf den Linien im VRR durchaus sehr unterschiedlich beeinflusst haben.

Der Vergleich der Linien aus Kundensicht ist ebenfalls lohnend. Die Fahrgäste beurteilten auch im Jahr 2016 wieder die Qualität der SPNV-Leistungen im Zuge der Kundenzufriedenheitsmessung. Sie merkten teilweise deutlich an, wo es qualitative Einbußen gab: Dies zeigt letztlich auch die zum Teil schlechtere Platzierung einiger Linien in der Kundenbeliebtheit. Besonders offensichtlich wird dies bei der Linie RB 36, die im Sommer 2016 über einen längeren Zeitraum ausfiel. Fahrgäste geben aber auch gute Noten, wenn Fahrzeuge sauber sind, die Pünktlichkeit stimmt und wenige Züge ausfallen. Aus Fahrgastsicht ist darüber hinaus die Qualität der Kundenanlaufstellen in den Bahnhöfen von entscheidender Bedeutung. Deswegen ist auch im Jahr 2016 eine Untersuchung mit Testkunden durchgeführt worden, um die Qualität der Vertriebsstellen in den Bahnhöfen zu überprüfen. Der VRR verzeichnet hier einige negative Entwicklungen. Erfreulicherweise hat sich aber die Fachkompetenz der Mitarbeiter in den meisten Vertriebsstellen verbessert.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünschen wir eine informative Lektüre und danken allen SPNV-Akteuren in der Region für die konstruktive Partnerschaft.

Ihr

Martin Husmann

## Einleitung

Der SPNV-Qualitätsbericht basiert einerseits auf objektiven Daten, die entweder aus den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) oder aus Messungen, die von speziell geschulten Mitarbeitern des VRR und von externen Unternehmen erhoben werden, stammen. Andererseits wird auch die Kundenmeinung für ein ganzheitliches Bild herangezogen.

### Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und Personal im Zug. Sie müssen zum Monatsende, für den jeweils vorhergegangenen Monat, durch die EVU in das datenbankbasierte Qualitätsmanagementsystem „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. Die Messungen erfolgen mithilfe von tragbaren, elektronischen Datenerfassungsgeräten und werden, wie die Liefernachweise der EVU, in QUMA eingespielt.

Kundenzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird mindestens 315 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 Störfall bewerten. Außerdem erfasst der VRR das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste tagsüber und in der Nacht.

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 das datenbankbasierte Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft, gegenüber den vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards gemäß Verkehrsvertrag abgeglichen und ausgewertet. Der VRR hat QUMA im Jahr 2006 fachlich gestaltet und gemeinsam mit einem externen Dienstleister entwickelt. Seitdem wird das Managementsystem 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

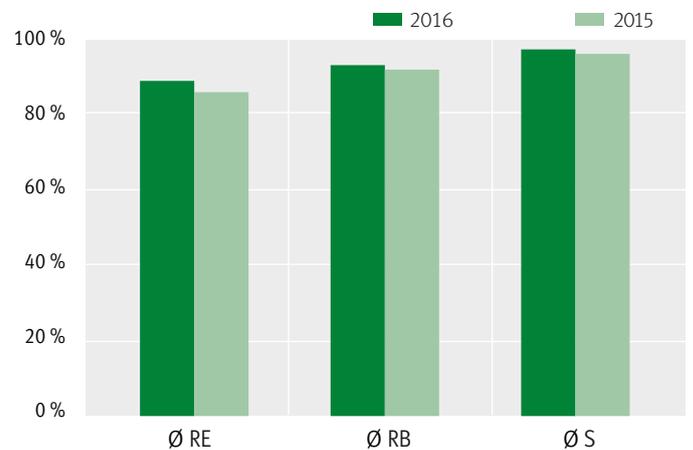
Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minuten genau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Die Liefernachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profitestererhebungen 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 im Land besser vergleichen zu können. Fahrten, die bis zu 3:59 Minuten verspätet sind, gelten somit als pünktlich oder gering verspätet.



Die S-Bahnen sind 2016 am pünktlichsten gefahren.

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



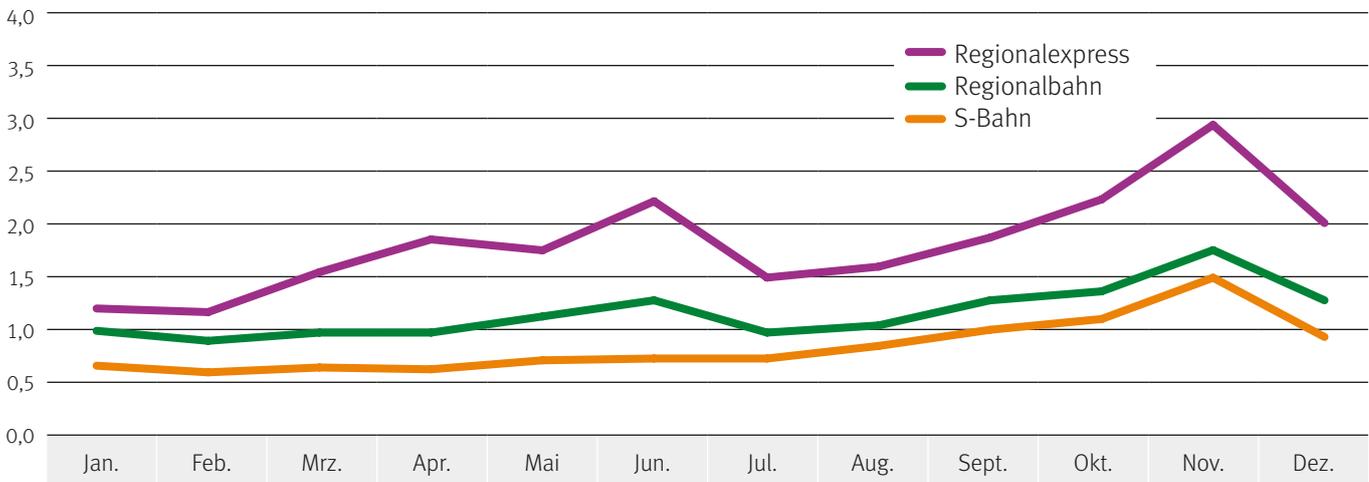
### Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe im Vergleich zum Vorjahr

Über alle Produktgruppen hinweg führen die Züge im VRR 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 87,3 % wieder das Schlusslicht. Gleichzeitig sind die Pünktlichkeitswerte bei diesen Linien aber um 3,3 Prozentpunkte am stärksten gestiegen. 91,4 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2016 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verbesserung von 1,3 Prozentpunkten entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen erneut oberhalb des Vorjahreswertes (94,1 %): 2016 verzeichneten 95,1 % aller durchgeführten Fahrten eine Verspätung von weniger als vier Minuten.

### Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Das Niveau der Verspätungen bei Regional- und S-Bahnen bleibt im ersten Halbjahr recht konstant. Bei den RB-Linien gibt es im Mai und besonders im Juni einen Anstieg der Verspätungen, der im Juli allerdings wieder auf das Niveau der ersten Monate des Jahres 2016 sinkt. Im Schnitt liegt die Verspätung bei einer Minute. Bei den S-Bahnen ergibt sich eine durchschnittliche Verspätung bis einschließlich August von unter einer Minute. Bei den Regionalexpress-Linien zeigt sich eine größere Schwankung. Bereits im April ist eine Spitze im Jahresverlauf erkennbar. Hier sind die Regionalexpress im Durchschnitt eine Minute und 50 Sekunden zu spät. Ehe im Juli die Verspätungen auf anderthalb Minuten sinken, steigen

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



sie für die RE-Linien im Juni auf zwei Minuten und 15 Sekunden an. Unabhängig von der Produktgruppe sind alle Züge im VRR im Herbst unpunktlicher als zu den anderen Jahreszeiten – oftmals hervorgerufen von Laub und jahreszeitbedingte Verschmutzungen auf den Gleisen, die sowohl die Beschleunigung als auch das Bremsen der Züge erschweren. Am unpunktlichsten sind die Züge im November 2016 gewesen. Für die RE-Züge ist eine durchschnittliche Verspätung von beinahe drei Minuten zu verzeichnen, bei Regionalbahnen sind es eine Minute und 45 Sekunden. Für die S-Bahnen wird eine durchschnittliche Verspätung von anderthalb Minuten verzeichnet.

### Entwicklung der Linien

Die Grafik auf Seite 8 ermöglicht es, die linienspezifischen Werte aus dem Jahr 2016 mit denen des Jahres 2015 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 unpunktlichsten. Viele Linien halten in etwa ihr Vorjahresniveau oder weichen nur minimal vom Vorjahreswert ab. Beachtenswerte Veränderungen werden nachfolgend beschrieben.

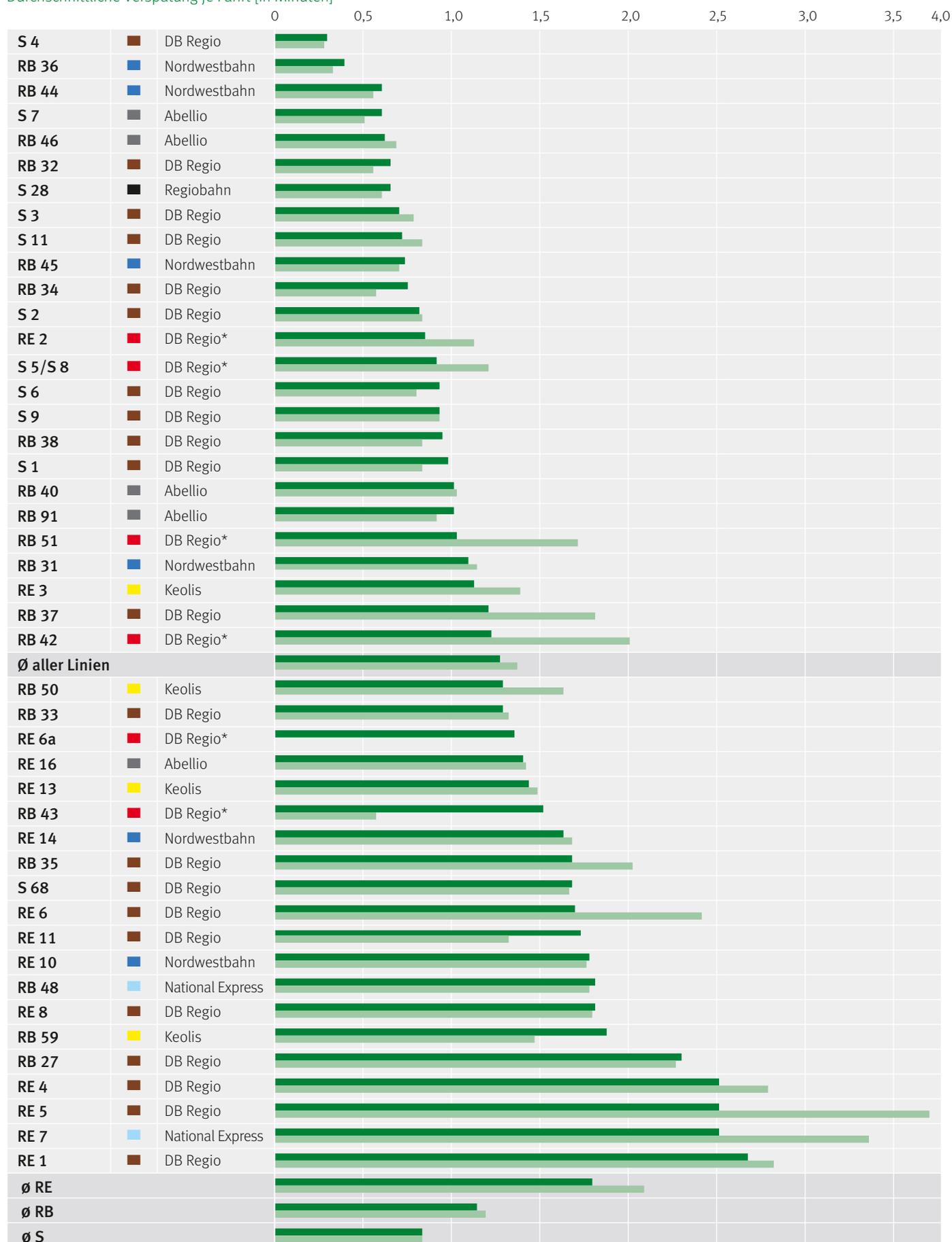
Die häufigen Verspätungen der langlaufenden RE-Linien stellen – wie auch in den Vorjahren – ein großes Problem dar. Die durchschnittliche Pünktlichkeit des RE 6 hat sich im

Jahr 2016 zwar wiederholt verbessert (von drei Minuten über zweieinhalb Minuten auf eine Minute und 45 Sekunden), dies bedeutet allerdings trotzdem nur Platz 35. Die Linie RE 1 hat sich mit zwei Minuten und 45 Sekunden durchschnittlicher Verspätung je Fahrt zwar auch verbessert (fast drei Minuten im Jahr 2015), ist damit dennoch durchschnittlich eine Minute langsamer als der soeben genannte RE 6. Gleichzeitig ist dies der schlechteste Wert, den der VRR verzeichnet.

Fast eine Minute pünktlicher ist die Linie RE 7. Die neuen Fahrzeuge von National Express sind nicht so träge wie die alten Doppelstockwagen der DB. Im Spätsommer und im Dezember waren die Fahrten durchschnittlich weniger als zwei Minuten verspätet. Über das gesamte Jahr gesehen war der RE 7 jedoch oftmals mit weniger Kapazitäten als vorgesehen unterwegs, sodass Türen fehlten und der Fahrgastwechsel damit länger dauerte. Die Linie kommt somit auf eine durchschnittliche Verspätung von zweieinhalb Minuten. Beinahe eine ganze Minute mussten die Kunden der Linie RB 43 länger auf die Fahrzeuge der DB warten. Im Jahr 2015 lag die durchschnittliche Verspätung bei der damals noch vom EVU „Nordwestbahn“ betriebenen Linie bei knapp 40 Sekunden. Die Verschlechterung um etwa 58 Sekunden bedeutet nun Rang 31. Damit ist die RB 43 die unpunktlichste Wettbewerbslinie von DB Regio.

Für die Züge auf den Regionalexpress-Linien verzeichnet der VRR eine durchschnittliche Verspätung pro Fahrt von einer Minute und 50 Sekunden. Damit sind sie im Jahr 2016 18 Sekunden schneller gewesen als im Vorjahr. Am unpunkt-

## Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



\*DB-Wettbewerbslinie

■ 2016

■ 2015



Langlaufende RE-Linien sind 2016 wieder verspätungsanfällig gewesen.

lichsten sind die bereits genannten Linien RE 7 und RE 1, am pünktlichsten kommen die Fahrgäste auf den Regional-express-Linien RE 2 und RE 3 ans Ziel. Beide verbessern sich um durchschnittlich 16 Sekunden.

Die Regionalbahnen waren 2016 im Schnitt mit einer Minute und zehn Sekunden Verspätung unterwegs. Der Wert verbesserte sich im Vergleich zum Vorjahr um drei Sekunden. 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 anderthalb Minuten verspätet, stieg der Wert auf zwei Minuten und 22 Sekunden im Jahr 2016 kontinuierlich an. Die pünktlichste Regionalbahn ist die RB 36: Sie war 2016 im Durchschnitt nur 24 Sekunden verspätet.

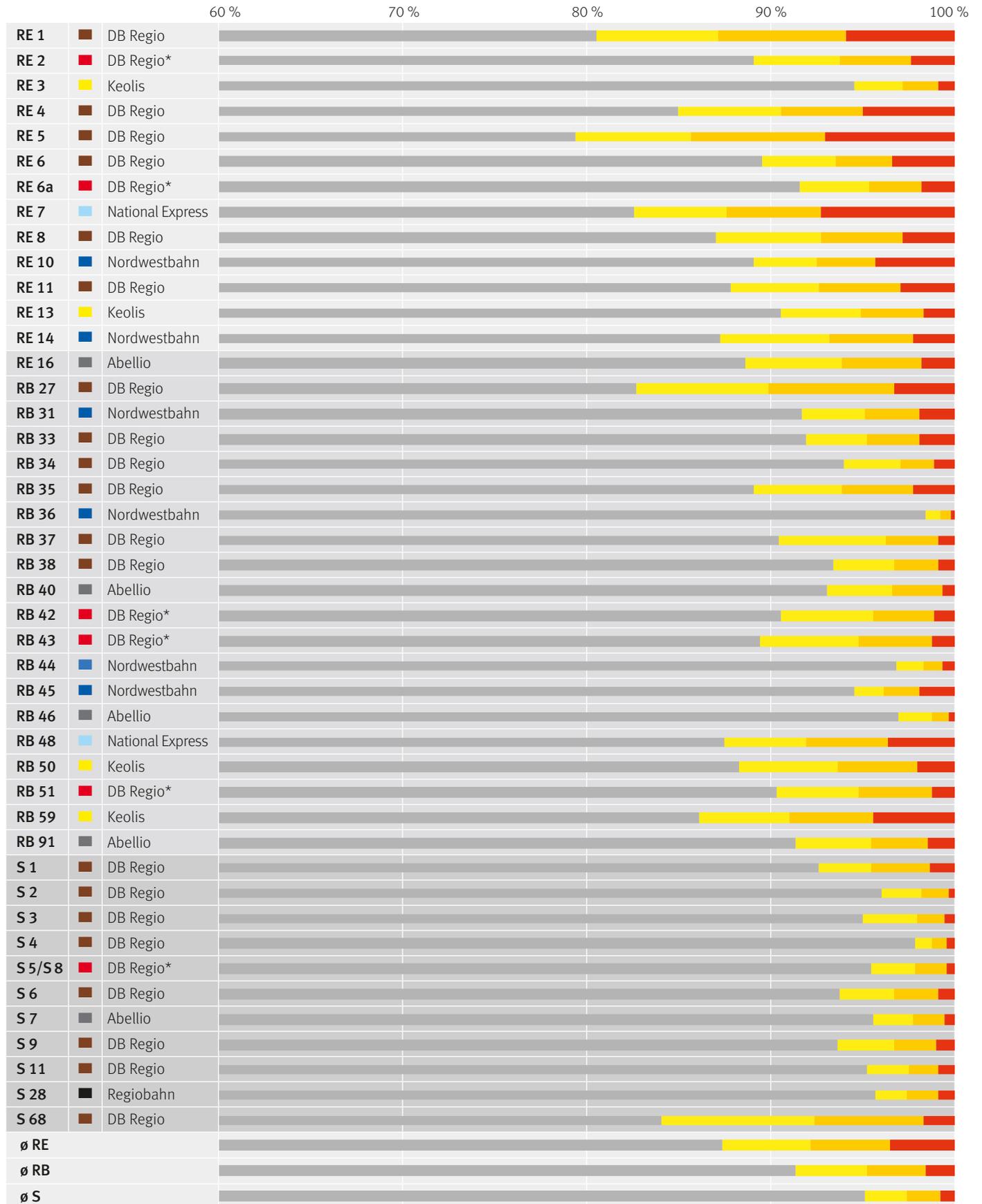
Die S-Bahnen sind im Vergleich zu den RE- und RB-Linien generell pünktlicher unterwegs. Für die gesamte Produktgruppe gab es keine Veränderung der Durchschnitts-erspätung. Die Fahrten der S 4 sind durchschnittlich nur 18 Sekunden verspätet, bei der S 7 sind es etwa 37 Sekunden. Nur zwei der insgesamt elf S-Bahn-Linien haben eine durch-

schnittliche Verspätung je Fahrt von einer oder mehr Minuten: S 68 und S 1 verspäten sich im Durchschnitt um eine Minute und 43 Sekunden (S 68) beziehungsweise um ziemlich genau eine Minute (S 1). Sie sind die unpünktlichsten S-Bahn-Linien im VRR.

In der Abbildung auf Seite 10, 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 RE 1, RE 4, RE 5, RE 7 und RB 27 als langlaufende Linien sind häufig verspätet. Über 15 % aller Fahrten dieser Linien sind über vier Minuten verspätet. Aber auch bei der S 68 als eher kurze und nur in der Hauptverkehrszeit verkehrende Linie registriert der VRR häufig stark verspätete Fahrten. Positiv schneiden hingegen RB 36, RB 44, RB 46 und S 4 ab. Hier sind maximal nur dreieinhalb Prozent der Fahrten über vier Minuten zu spät, hohe Verspätungen gibt es eher selten.

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 ist 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 einzelnen geplanten Halten sowie
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste vorgesehene Zug.

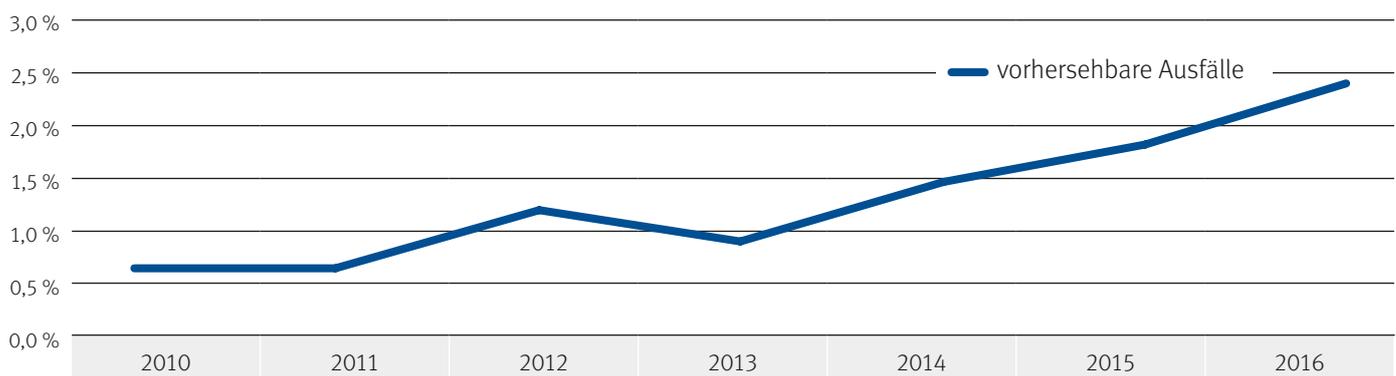
Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen. 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 Triebfahrzeugführer verursacht.

### Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen ist 2016 im VRR-Durchschnitt weiterhin gestiegen: Seit 2013 vergrößert sich der Anteil an vorhersehbaren Ausfällen von 0,92 % über 1,49 % und 1,86 % auf 2,44 % im Jahr 2016. Insbesondere die noch laufenden Arbeiten am Elektronischen Stellwerk Wuppertal (die im Jahr 2017 den Höhepunkt erreichen werden) und diverse Baustellen wie beispielsweise die Sommerbaustelle in Düsseldorf, bei der zahlreiche Weichen und Gleise erneuert wurden, führten zu mehr vorhersehbaren Ausfällen. Ebenfalls hinzu gerechnet werden die Ausfälle rund um die Reparaturarbeiten an dem bereits im Jahr 2015 abgebrannten Stellwerk in Mülheim-Styrum.

### Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich

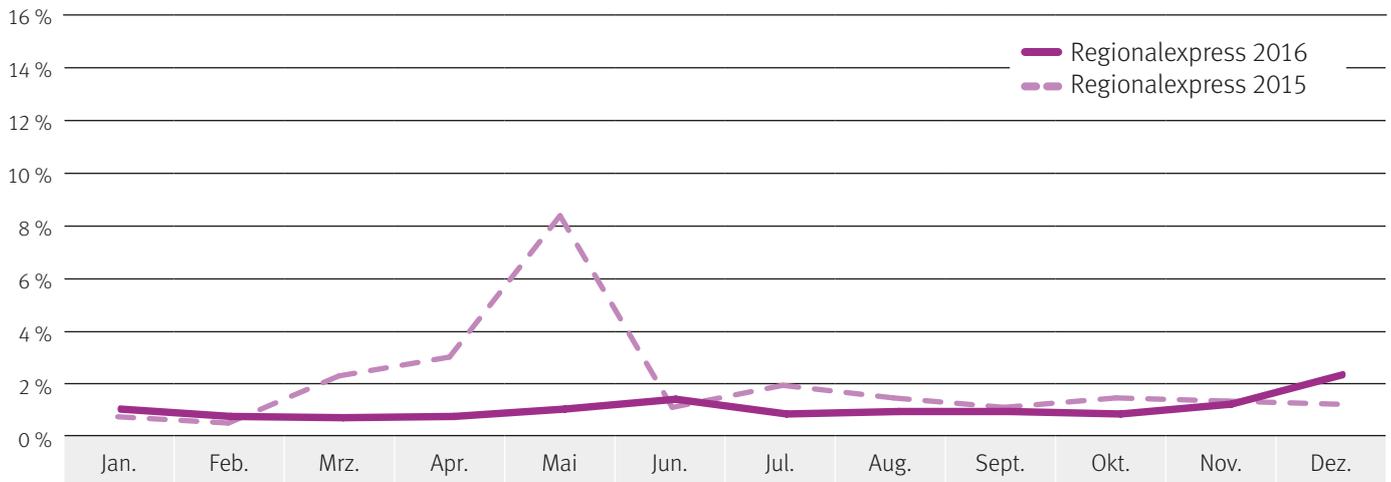


### Unvorhersehbare Ausfälle im Produktgruppenvergleich

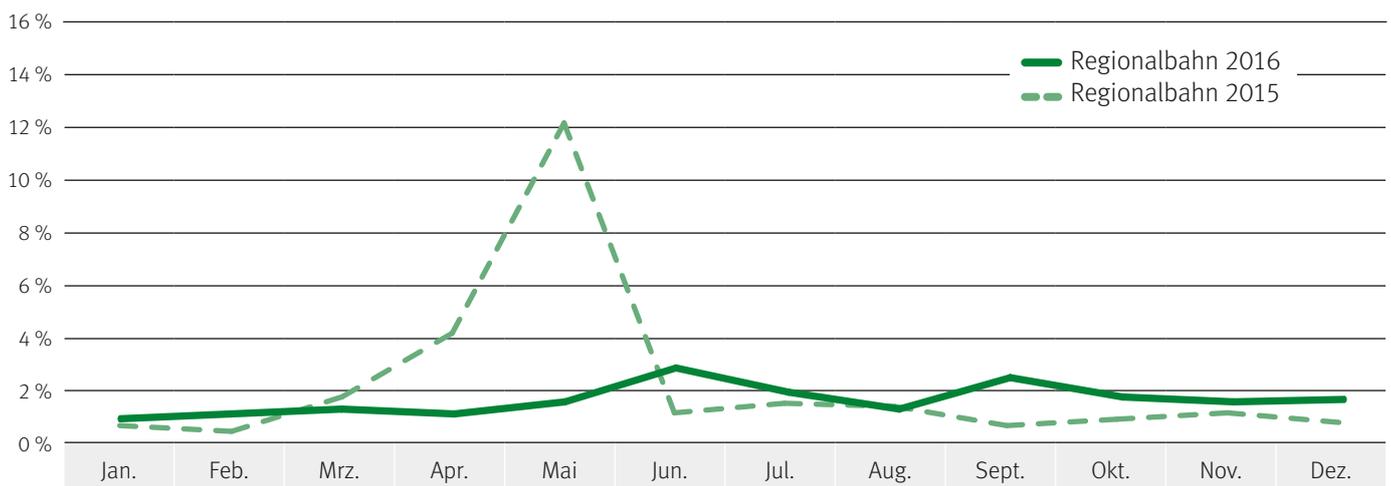
Die nachfolgenden vergleichenden Jahresverläufe zeigen deutlich, dass das Jahr 2016 ein recht ungewöhnliches Jahr war. In den vergangenen Jahren tauchten verbundweit immer große Störfaktoren auf. Im Jahr 2016 hingegen gab es kaum Auffälligkeiten. Auf einzelnen Linien gab es im Sommer zwar Starkregen, wodurch örtlich Strecken blockiert waren. Dieser hatte allerdings keine Auswirkungen auf andere Linien, wie beispielsweise der Sturm Ela im Jahr 2014. Auch ein

Streik von Bahnbediensteten im Rahmen von Tarifverhandlungen wie im Mai 2015 blieb im Jahr 2016 aus, sodass durchschnittlich lediglich 1,32 % aller bestellten Fahrten unvorhersehbar ausgefallen sind (2015: 2,45 %). Einzelne Ausreißer verzeichnet der VRR bei den Regionalexpressen im Dezember, bei den Regionalbahnen im Juni und September sowie bei den S-Bahnen im November. In diesen Monaten lagen die Ausfallquoten bei annähernd oder gar über der Zwei-Prozent-Marke.

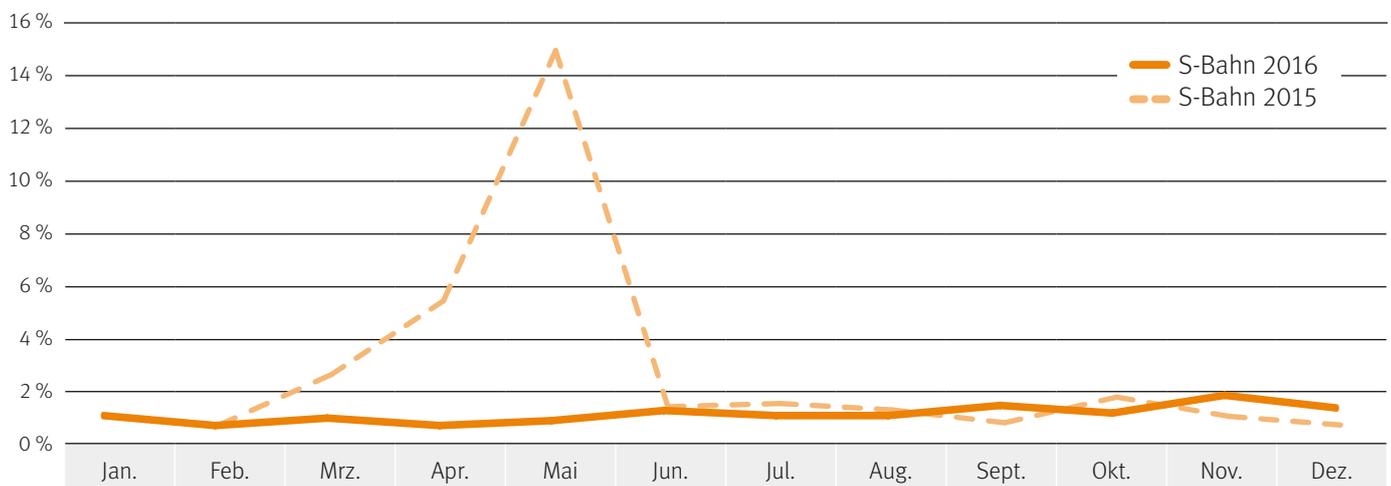
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Regionalexpress-Linien im Vergleich zum Vorjahr



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



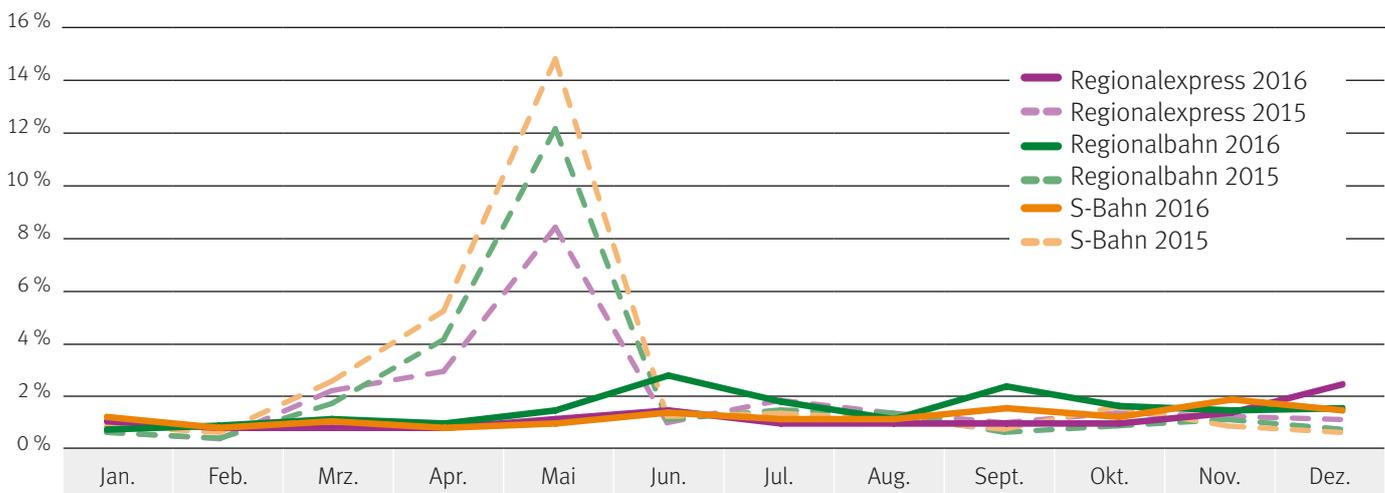
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller S-Bahn-Linien im Vergleich zum Vorjahr



In den ersten Monaten des Jahres fiel in allen Produktgruppen etwa ein Prozent aller Fahrten im VRR aus. Im Februar 2016 liegt die Ausfallquote bei allen Produktgruppen sogar unter einem Prozent. Im März steigt der Wert bei den Regionalbahnen auf 1,14 % an, was besonders an der Linie RB 34 liegt: 5,44 % der bestellten Leistungen wurden nicht erbracht. Als Gründe nannte das vom VRR beauftragte EVU DB Regio unter anderem personalbedingte Ausfälle des Subunternehmers Rurtalbahn. Bemerkenswert ist danach der Monat Juni, in dem insbesondere bei den Regionalbahnen eine erhöhte Ausfallquote von 2,75 % zu verzeichnen ist. Hierbei stechen drei Linien hervor: Streckenabschnitte der Linien RB 31 und RB 32 waren aufgrund des sommerlichen Starkregens gesperrt. Auch die Nordwestbahn-Linie RB 36 fällt negativ auf. Im Sommer ist die Linie teilweise mehrere Tage am Stück ausgefallen, da kein Personal zur Verfügung stand. Dasselbe Problem lag im Sep-

tember erneut vor, sodass 17,29 % der bestellten Fahrten vom EVU Nordwestbahn nicht geleistet worden sind. Dieser extrem hohe Wert einer einzelnen Linie wirkt sich negativ auf die gesamte Produktgruppe aus: Insgesamt fielen 2,33 % aller bestellten RB-Fahrten aus. Im November waren es vor allem S-Bahnen, die unvorhersehbar ausfielen. Insbesondere die Ausfallquoten der Linien S 1 und S 4 waren hoch. Ein Grund hierfür sind die technischen Probleme an den eingesetzten Fahrzeugen des Typs ET 422, die seit November keine längeren Tunnelstrecken befahren dürfen. Im Dezember steigt der gewichtete Mittelwert aller unvorhersehbaren Ausfälle bei den Regionalexpress-Linien auf 2,43 % an. Besonders auffällig ist hierbei die Quote beim RE 13: Personalbedingt sind bei der von Keolis betriebenen Linie sehr viele Fahrten ausgefallen, sodass die Quote auf 11,30 % für den gesamten Dezember ansteigt.

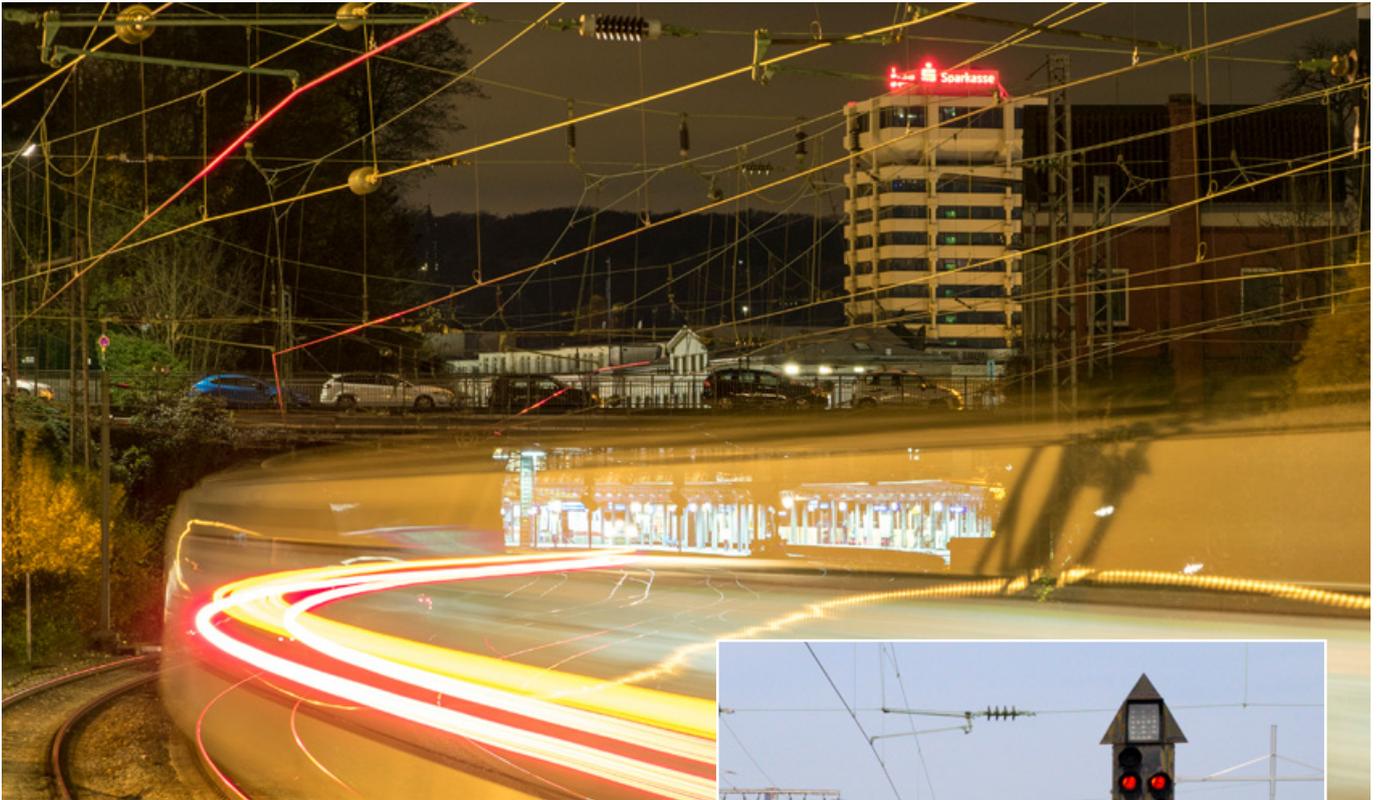
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Produktgruppen (Regionalexpress, Regionalbahn, S-Bahn)



### Entwicklung der Linien

Beinahe alle Linien von DB Regio fielen 2016 seltener aus als zuvor. Dies liegt vor allem daran, dass das bundeseigene EVU nicht wie in den Vorjahren bestreikt wurde. Nur RB 31, RB 32 und RB 34 verzeichnen wie oben bereits beschrieben jeweils leicht höhere Ausfallquoten. Die Gründe für den gestiegenen Ausfall der Linie RB 36 sind ebenfalls bereits beschrieben worden. Mit einem Plus von 4,41 Prozentpunkten und insgesamt einer Ausfallquote von 6,71 % landet diese Nordwestbahn-Linie auf dem letzten Platz in der linienerweiterten Rangliste. Einen Rang darüber befindet sich die Linie S 68. Sie 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 DB-Linien den Verkehr sicherzustellen. Auch bei Schwierigkeiten mit der Infrastruktur wird die Linie zum Teil nur eingeschränkt bedient, um die Verkehrssituation im hochbelasteten Knotenpunkt Düsseldorf etwas zu entspannen. Hier herrscht auch weiterhin dringender Handlungsbedarf insbesondere seitens DB Regio, um die Situation für die Fahrgäste auf den Relationen von Düsseldorf nach Langenfeld bzw. Wuppertal-Vohwinkel weiter zu verbessern.



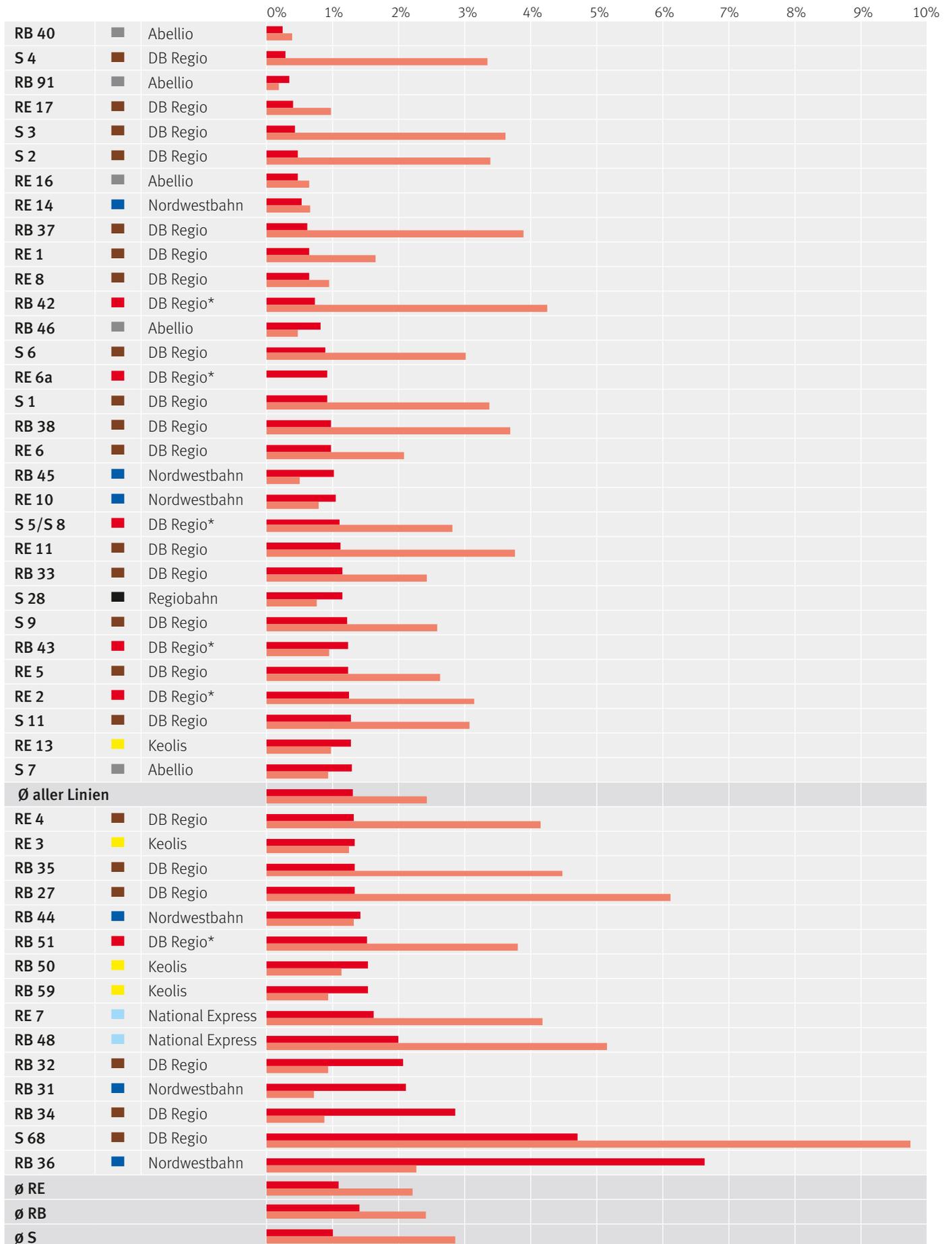
Die Linien von National Express sind besonders im Januar und Februar häufiger ausgefallen als im VRR-weiten Durchschnitt, der 2016 bei 1,32 % liegt. Dies resultiert teilweise daraus, dass Züge vorzeitig an den Hauptbahnhöfen von Bonn, Neuss und Wuppertal wenden, um Verspätungen aufzuholen. Die vorzeitige Wende in Wuppertal bringt für viele Fahrgäste noch relativ geringe Einschränkungen mit sich, da zwischen Wuppertal Hbf und Wuppertal-Oberbarmen insgesamt ein sehr dichter Zugverkehr besteht. Die vorzeitigen Wenden in Neuss hingegen sind für den Fahrgast immer wieder mit Reisezeitverlängerungen von bis zu einer Stunde verbunden. Die Ursachen von Verspätungen, die zu vorzeitigen Wenden führen, sind jedoch mannigfaltig. Beispielsweise wendeten im November eine Vielzahl an Zügen der Linie RE 7 in Neuss vorzeitig, da es eine Störung an der Infrastruktur gab, die National Express nicht zu verantworten hatte.

Am seltensten fielen die Züge der RB 40 aus. Abellio meldet im Jahr 2016 eine Ausfallquote von 0,40 %. Beste Nordwestbahn-Linie ist der RE 14, bei dem nur 0,54 % aller bestellten Fahrten nicht erbracht wurden. Auf der Linie S 28 fielen 1,17 % aller planmäßigen Zugkilometer aus (+0,39 Prozentpunkte): Damit liegt sie im Mittelfeld aller Linien. Trotz der großen Anzahl an personalbedingten Ausfällen bei Keolis im

Dezember sind beim RE 13 im Jahresmittel nur 1,30 % der geplanten Fahrten ausgefallen, beim RE 3 waren es 1,35 %. Die beiden Linien des Hellweg-Netzes liegen mit einer Quote von jeweils 1,55 % nur knapp dahinter. Insgesamt schneiden alle Linien von Keolis in diesem Jahr schlechter ab als im Vorjahr.

Nachfolgende Rangliste zeigt die unvorhersehbaren Zugausfälle. Oben stehen die Linien, bei denen für das Jahr 2016 wenige Ausfälle zu verzeichnen sind; unten die Problemlinien des Jahres. Durch Ersatzzüge ausgefallene aber kompensierte Zugkilometer sind in den nachfolgenden Abbildungen nicht berücksichtigt, da die Mobilität der Kunden mit einem anderen Zug gewährleistet werden konnte.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



\*DB-Wettbewerbslinie

## 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 beim RE 6a, der konstant mit zwei Fahrzeugen vom Typ ET 425 bestellt wurde. Abweichend wird bei anderen Linien in der Hauptverkehrszeit oder bei längeren Verläufen die Sitzplatzkapazität erhöht: Für den RE 10 sind zwischen Kleve und Düsseldorf bis zu 390 Sitzplätze – entspricht einer Dreifachtraktion des Fahrzeugtyps LINT 41 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 im Qualitätsmanagementsystem QUMA mit den Profitersterhebungen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität überprüft.

Beschrieben werden hier nur die Fahrten, die mit weniger Sitzplätzen geleistet, als vom VRR bestellt worden sind. Fahrten, die aufgrund von Fahrzeugschäden komplett ausgefallen sind, werden in dieser Statistik nicht berücksichtigt. Auch Züge, die mit einer abweichenden Qualität erbracht wurden (zum Beispiel ein Fahrzeug vom Typ VT 628 statt einer Doppeltraktion LINT 27 bei der RB 43), fließen in die hier aufgeführten Daten nicht mit ein. Für 2016 beläuft sich die verbundweite Quote der Fahrten, die nicht die geforderten Sitzplätze hatten, auf 3,44 %.



In der Hauptverkehrszeit fährt der RE 10 in Dreifachtraktion.

Dieser Wert ergibt sich aus den abweichend erbrachten Kilometerleistungen verglichen mit den tatsächlich gefahrenen Kilometern. Gegenüber den Vorjahreswerten von 1,75 % im Jahr 2014 und 2,57 % im Jahr 2015 ist das erneut eine deutliche Verschlechterung. Insbesondere die RE-Leistungen sind überdurchschnittlich oft mit Abweichungen erbracht worden. Hier registriert der VRR einen Anteil von 6,39 % (+2,74 Pro-



Der RE 6 ist immer mit fünf Wagen bestellt.

zentpunkte). Bei den beiden anderen Produktgruppen sind hingegen weniger als zwei Prozent der Fahrten abweichend erbracht worden: Die EVU meldeten bei den Regionalbahnen eine Abweichung von 1,90 % (-0,63 Prozentpunkte) und bei den S-Bahnen eine Quote von 1,65 % (+0,63 Prozentpunkte).

Nicht bei allen Linien können weniger Sitzplätze als die bestellten zur Verfügung gestellt werden. Dies liegt unter anderem daran, dass das EVU für Ausschreibungen gezielt Fahrzeuge beschafft, die den Anforderungen der betreffenden Linien im Ausschreibungsnetz entsprechen. Beispielsweise sind hier RB 32, RB 36 und RB 46 zu nennen. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über mindestens die Anzahl der Sitzplätze, die der Verkehrsvertrag vorsieht. Zudem findet bei diesen Linien weder eine Stärkung noch eine Schwächung zu bestimmten Verkehrszeiten statt.

### Blick auf die einzelnen Unternehmen

Betrachtet man die Grafik auf Seite 19, wird deutlich, dass nur vier der 16 unterdurchschnittlichen Linien in Ausschreibungen bereits vergeben worden sind. Dafür sind 17 der 20 Linien oberhalb des VRR-weiten Mittelwerts Wettbewerbslinien.



Obwohl der RE 11 vom VRR in Doppeltraktion bestellt ist, fuhr er 2016 häufiger mit nur einem ET 425.

Alle Nordwestbahn-Linien belegen einen der ersten zwanzig Plätze. Die Linie RB 45 ist mit nur 0,22 % abweichend gefahrenen Zugkilometern die beste Linie des Unternehmens und liegt auf Platz 3 in der Rangfolge aller Linien. 1,3 % Abweichung verzeichnet der VRR bei der RB 44, die noch im Jahr 2015 ohne Minderkapazitäten verkehrte. Für das Jahr 2016 ergibt sich aus allen von der Nordwestbahn abweichend gefahrenen Zugkilometern eine Quote von 1,06 %. Beim Vergleich der EVU untereinander bedeutet dies Platz 3.

Bereits im Jahr 2015 fiel die von Keolis betriebene Linie RE 3 negativ auf. Der damalige Wert von 5,37 % ist in diesem Jahr zwar nur marginal gestiegen (+0,03 Prozentpunkte), dennoch ist er schlechter als der Durchschnitt. Auch bei den Linien RB 50 und RE 13 sind die Abweichungen gestiegen: 2,41 % (+1,36 Prozentpunkte) bzw. 2,89 % (+1,22 Prozentpunkte). Insgesamt gesehen hat Keolis 3,72 % aller Fahrten im Jahr 2016 mit weniger als den geforderten Sitzplätzen geleistet. Dies bedeutet Platz 5 in der Rangfolge der EVU.

Mit vielen Kinderkrankheiten an den Fahrzeugen hat National Express einen weniger guten Start hingelegt. Bis Juni waren viele Fahrzeuge häufig nicht einsatzbereit, sodass eine recht hohe Quote bei RE 7 und RB 48 zustande. Trotzdem ist National Express mit einer geringeren Sitzplatzkapazität gefahren, um so zumindest einen Teil der Fahrgäste zu befördern. Zum Jahresende hin sind zwar noch nicht alle Probleme ausgemerzt, dennoch ist die Sitzplatzabweichung geringer ausgefallen. Für den RE 7 verzeichnet der VRR eine Abweichung von 9,07 %, das ist ein Plus von 7,70 Prozentpunkten bei den abweichend gefahrenen Kilometern gegenüber 2015, als DB Regio noch mit einem Wagenpark aus vier Doppelstockwagen die Linie betrieb. Etwas positiver als im letz-

ten Jahr fällt trotz der Schwierigkeiten die RB 48 aus: 7,58 % der Fahrten sind mit weniger Sitzplätzen verkehrt (-0,61 Prozentpunkte). Auch hier ist festzuhalten, dass zum Jahresende der Wert auf unter vier Prozent gefallen ist. Trotzdem sind im Jahr 2016 8,51 % aller Züge von National Express mit einer geringeren Kapazität gefahren worden, als vom Aufgabenträger bestellt: Platz 7 in der Rangliste der EVU.

Abellio belegt mit all seinen Linien, die in die Bewertung mit einfließen, einen der ersten elf Plätze. An der Spitze der verbundweiten Rangfolge steht sogar die S 7, bei der nur eine der bestellten Fahrten in Doppeltraktion mit nur einem LINT 41 erbracht worden ist. Auf Rang 11 liegt die Linie RB 91, die somit die schlechteste Linie des Unternehmens ist. Der Wert von 0,73 % ist allerdings marginal und somit sehr gut. Abellio belegt mit nur 0,26 % abweichend erbrachten Fahrten den ersten Platz unter allen EVU im VRR.

Fünf der sechs Wettbewerbslinien, zu denen DB Regio Liefernachweise in QUMA einspielt, sind besser als der Durchschnitt. Dennoch liegt die Quote der von diesem EVU abweichend erbrachte Zugkilometer bei 5,13 %. Sowohl der schlechte Wert als auch der daraus resultierende 6. Platz beim Quotenvergleich aller EVU sind auf die langlaufende und stark abweichend verkehrende Linie RE 2 zurückzuführen. Bereits im Jahr 2015 lag der Anteil der mit Minderkapazitäten geleisteten Fahrten beim RE 2 bei 8,83 %. In diesem Jahr ist der Wert um weitere 9,86 Prozentpunkte gestiegen. Grund hierfür sind die in der zweiten Hälfte des Jahres eingesetzten Doppelstockwagen der Linie RE 4, die weniger Sitzplätze haben, als die für den RE 2 eigentlich vorgesehenen Garnituren. Diese waren aufgrund innerbetrieblicher Probleme vorübergehend auf der Linie RE 6 zum Einsatz gekommen.



Die RB 42 fuhr 2016 deutlich seltener mit weniger Sitzplätzen als 2015.

Die Linie RE 6a liegt mit ihrem Wert von 2,80 % auf Platz 18. Schlechter als im Vorjahr schneidet die Linie RB 43 ab. Zu Nordwestbahn-Zeiten verkehrten nur 0,26 % aller gefahrenen Kilometer mit weniger Sitzplätzen, im Jahr 2016 ist ein Plus von 1,57 Prozentpunkten zu verzeichnen. 1,83 % bedeuten dennoch Rang 14. Positiv haben sich dafür die Linien RB 51 (2016: 1,11 %; 2015: 1,87 %), S 5 / S 8 (1,50 zu 1,87 %) und insbesondere die Linie RB 42 (2,00 zu 16,05 %) entwickelt. Lag die RB 42 im Jahr 2015 noch auf dem vorletzten Rang, so ist es im Jahr 2016 der 15. Platz.

Zwölf der 16 Linien, die schlechter als der VRR-weite Mittelwert sind, gehören zum DB-Großvertrags. Neben der Linie RE 6 (7,09 %; +5,05 Prozentpunkte), bei der insbesondere die mangelhafte Betreuung der Wagen in der Werkstatt Düsseldorf zu Problemen geführt hat, müssen noch die Linien RE 1, RE 11, RB 27 und S 68 genannt werden. Bei der S 68 sind viele Fahrzeuge aufgrund von Flachstellen in den Rädern ausgefallen, sodass 7,66 % der erbrachten Leistungen mit verminderter Kapazität gefahren wurden. Beim RE 1 (8,19 %; +4,70 Prozentpunkte) sind ebenfalls Defekte an den Doppelstockwagen als Grund zu nennen. Die hohe Anzahl an ausgefallenen ET 425 bewirkte beim RE 11, dass mehr Fahrten in Einzel- statt in Doppeltraktion geleistet wurden (8,75 %; +3,08 Prozentpunkte). Trotz einer niedrigeren Quote von 4,56 Prozentpunkten war weiterhin mehr als jede achte Fahrt bei der RB 27 mit weniger Sitzplätzen unterwegs, als der VRR bei DB Regio bestellt hat. Betrachtet man alle von DB Regio im Großvertrag geleisteten Zugkilometer, sind

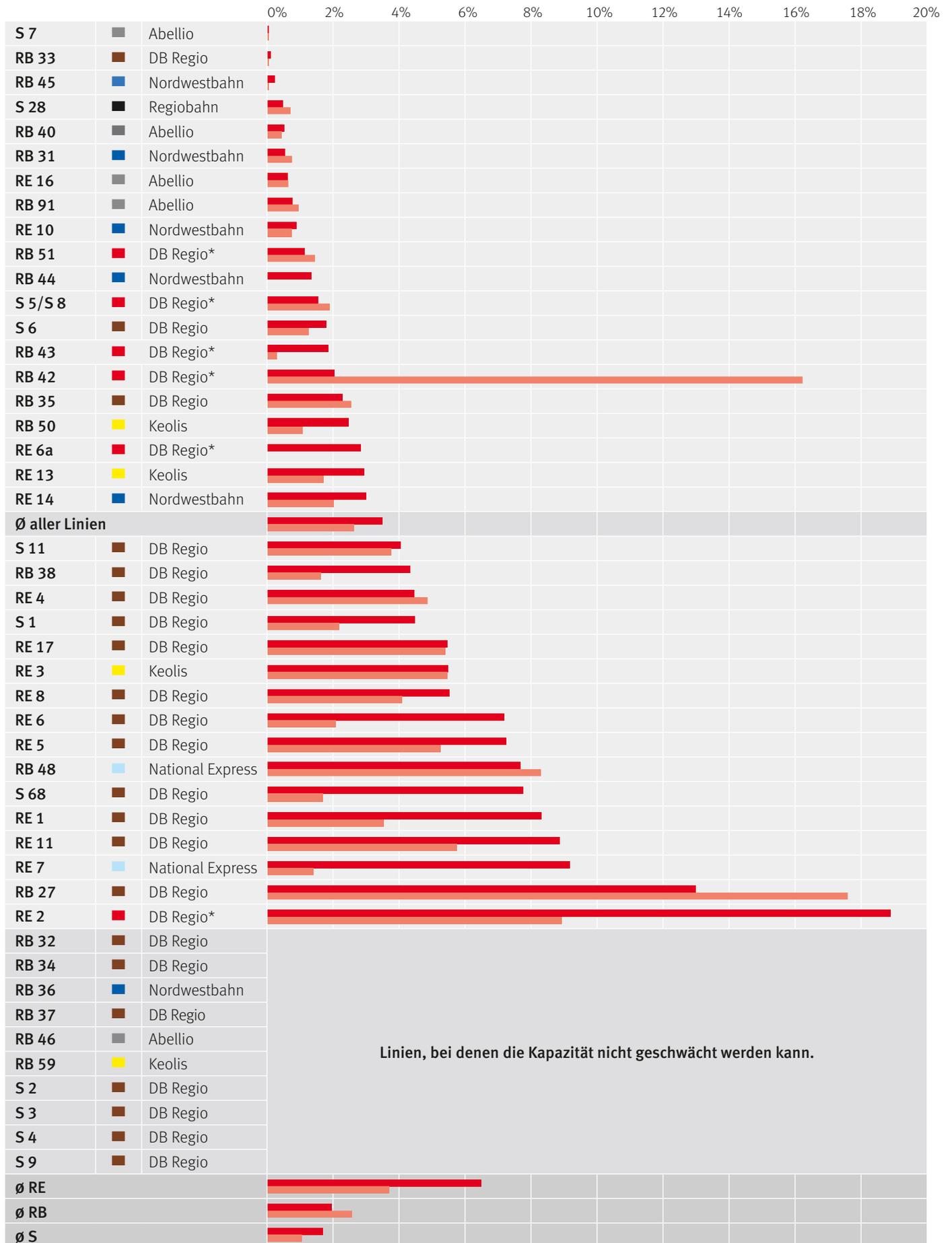
3,51 % mit weniger Sitzplätzen als vorgesehen gefahren worden: Platz 4 in der unternehmensübergreifenden Rangliste.

Die Regiobahn-Linie S 28 ist weiterhin auf einem sehr guten Niveau. Der ohnehin schon geringe Wert des Vorjahres (0,68 %) konnte weiter reduziert werden. Im Jahr 2016 verkehrten weniger der in Doppeltraktion bestellten Fahrten mit nur einem Fahrzeug des Typs TALENT als 2015. Die Quote von 0,47 % bedeutet Rang 2 in der EVU-weiten Betrachtung.

### Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht worden ist. Die Auswirkungen sind hierbei für den Fahrgast allerdings höchst unterschiedlich. Zum einen ist dies vom Fahrgastaufkommen einer Linie abhängig. Zum anderen spielt eine Rolle, wie viele Sitzplätze letztlich ausfallen. Bei einem großen Teil der Abweichungen auf der Linie RE 2 fehlten in den fünf Doppelstockwagen insgesamt nur eine Handvoll Sitzplätze. Die Auswirkungen für den Kunden waren somit kaum spürbar. Beim RE 11 ist die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlt bei einer Abweichung in der Zugbildung in der Regel gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem ET 425 unterwegs ist, obwohl der VRR eine Doppeltraktion bestellt hat. Ähnlich massiv sind die Auswirkungen auf den Linien RE 10, RB 42, RB 43 sowie S 1 und S 5 / S 8. Bei den Linien RE 1, RE 4, RE 5 und RE 6 fehlt hingegen meist einer von fünf oder sechs Doppelstockwagen, sodass auch hier die Folgen gravierend sind.

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



\*DB-Wettbewerbslinie

## Zustand der Fahrzeuge

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitester den Zustand der Fahrzeuge. Sie überprüfen die Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug. Darüber hinaus berücksichtigen sie auch Verunreinigungen durch Graffiti im und außen am Fahrzeug.

Viele Linien schneiden im Jahr 2016 wiederholt besser ab als im Vorjahr. Der Mittelwert über alle Linien steigt von 93,85 % (2015) auf 95,20 % an und ist damit erneut auf einem sehr guten Stand. Die Spanne wird etwas kleiner: So lag der schlechteste Wert 2015 bei 88,08 %, für das Jahr 2016 steigt er auf 89,11 %. Gleichzeitig fällt der beste Wert von 99,03 % auf 98,88 %. Nur neun Linien verschlechtern sich im bemerkenswerten Bereich von über einem Prozentpunkt, zehn Linien bleiben auf konstantem Niveau und 29 Linien verbessern sich deutlich.

Besonders die S-Bahn-Linien schneiden mit einer durchschnittlichen Bewertung von 96,36 % (im Vorjahr noch 95,77 %) sehr gut ab. RE- und RB-Linien liegen jeweils mit knapp unter 95 % (Vorjahr: beide rund 93,3 %) dahinter.



Die Fahrzeuge von National Express sind 2016 in einem sehr guten Zustand gewesen.

### Blick auf die einzelnen Unternehmen

Positiv fällt National Express auf. Die von DB Regio übernommenen Linien RE 7 und RB 48 schneiden im Vergleich zum Vorjahr weitaus besser ab. Beide Linien legen in der Bewertung um über fünf Prozentpunkte zu, sodass im Durchschnitt beide Linien mit 96,58 % im oberen Drittel angesiedelt sind. Im Vergleich der Unternehmen untereinander bedeutet dies Platz 3 von 7. Der Grund für die starke Verbesserung der beiden Linien liegt im Einsatz der neuen Fahrzeuge, die trotz Startschwierigkeiten in Gänze positiv bewertet werden.

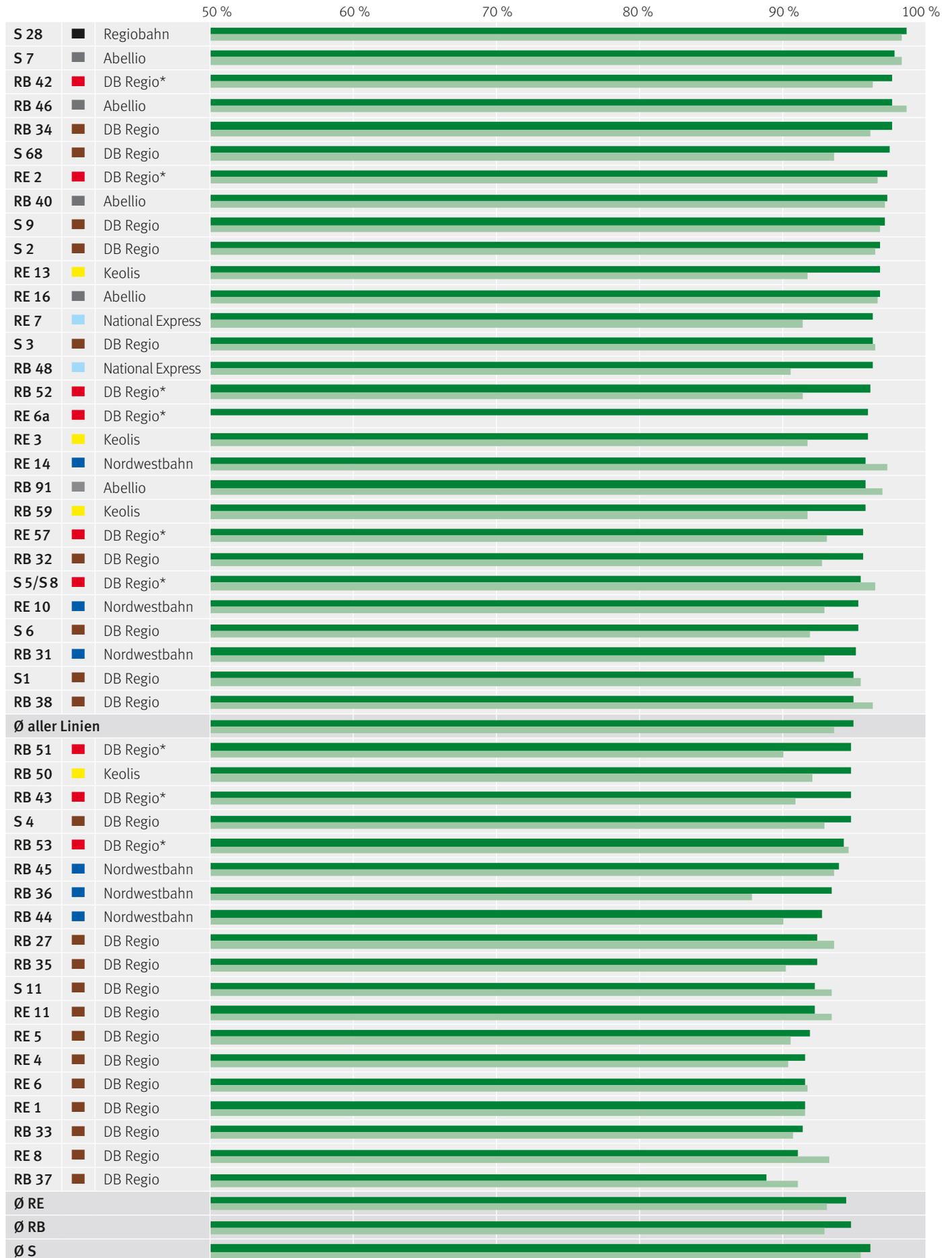


Auf der S28 fahren nach Beurteilung der Profitester die ordentlichsten Fahrzeuge.

Auch bei den Linien von DB Regio wirken sich modernisierte Fahrzeuge positiv auf die Ergebnisse aus. Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 kommen auf der Linie S 6 Fahrzeuge des Typs ET 422 zum Einsatz, die noch keine zehn Jahre alt sind; auf der S 68 sind modernisierte ET 420 unterwegs. Beide Linien werden erneut besser beurteilt als im Vorjahr: Bei der S 6 ist es ein weiteres Plus von 3,33 Prozentpunkten (insgesamt 95,51 %), bei der S 68 sogar von 3,97 Prozentpunkten (insgesamt 97,76 %). Auch die Linie RB 43 hat sich gut entwickelt. Seit dem Sommer 2016 werden dort modernisierte Fahrzeuge des Typs LINT 27 eingesetzt. Dies schlägt sich in den Bewertungen nieder: Im Vergleich zu den vorher eingesetzten Nordwestbahn-Fahrzeugen wird der Zustand um 3,92 Prozentpunkte besser bewertet. Damit liegt die Linie zwar weiterhin unter dem VRR-weiten Mittelwert, trotz allem sind die Züge aber in einem sehr guten Zustand. Die Wettbewerbslinien von DB Regio erreichen im Durchschnitt sehr gute 95,51 %: Platz 5 im verbundweiten Unternehmensvergleich.

Bei den Großvertragslinien liegt der Durchschnitt bei 93,99 %. Er ist gegenüber dem Vorjahr (93,35 %) zwar leicht gestiegen, dennoch belegt DB Regio hier den siebten und damit letzten Platz. Dies liegt unter anderem an den Linien RE 8 und RB 37, die gegenüber dem Vorjahr um 2,22 bzw. 2,23 Prozentpunkte schlechter abschneiden. Die Profitester bemängeln hier insbesondere die Sauberkeit der Fahrzeuge, den Zustand der Toiletten sowie die Schmierereien in und außen am Wagen. Die Linien belegen damit die letzten beiden Plätze.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



\*DB-Wettbewerbslinie

Die rote Laterne des Jahres 2015 hat somit die Regionalbahn-Linie 36 abgegeben. Die Fahrzeuge der Nordwestbahn sind im Jahr 2016 in einem besseren Zustand gewesen: Für diese Linie gibt es ein Plus von 5,62 Prozentpunkten. Auch wenn die übrigen Linien (mit Ausnahme der Linie RE 14) im Zustand einen besseren Eindruck hinterlassen, bemängeln die Profitester häufig die Sauberkeit der Außenhaut (weitere Informationen hierzu auf den Seiten 25 bis 27). Die Nordwestbahn-Linien erreichen im Schnitt zwar eine Steigerung von 2,21 Prozentpunkten, 94,67 % bedeuten dennoch Platz 6.

Keolis hat mit den eurobahn-Linien einen größeren Sprung gemacht. Im Jahr 2015 belegte das Eisenbahnverkehrsunternehmen hierbei den letzten Platz; alle Linien lagen unterhalb des Durchschnitts. Für das Jahr 2016 attestieren die Profitester Keolis eine Verbesserung auf allen Linien, wobei nur die RB 50 knapp unterhalb des VRR-weiten Mittelwerts liegt: Mit 96,06 % (+3,99 Prozentpunkte) im unternehmensweiten Schnitt belegt Keolis den vierten Platz.

An der Spitze liegt die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft. Ihre Linie S 28 belegt mit 98,88 % den ersten Platz. Die Profitester haben bei keiner Erhebung ein Graffiti außen am Fahrzeug wahrgenommen. Auch der Zustand der Außentüren und die Sauberkeit des Zuges haben nur selten einen Grund zur Beanstandung gegeben.

Abellio belegt den zweiten Platz. Der Unternehmensdurchschnitt verschlechterte sich nur gering um 0,5 Prozentpunkte auf 97,35 %. Das Niveau bleibt hier somit weiterhin sehr gut.

Die beiden nachfolgenden Kapitel geben einen noch detaillierteren Überblick über den Zustand der Fahrzeuge im VRR-Gebiet. Die Funktionalität der Zugtoiletten wird ebenso beschrieben wie die Sauberkeit der Fahrzeuge. Hierbei richtet sich das Augenmerk auf den ersten Eindruck, den der Fahrgast vom eingesetzten Zugmaterial erhält: Die Sauberkeit der Außenhaut.



Für die Fahrgäste der RB31 sind dreckige Fahrzeuge keine Seltenheit.

### Zustand der Toiletten

Die Beurteilung der Toiletten bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit 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 ist. 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 je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen deutlich.

Während alle Linien von Keolis (eurobahn) und National Express überdurchschnittlich gut bewertet werden, schneiden insbesondere die wichtigen Regionalexpress-Linien RE 1, RE 4 und RE 5, die von der DB-Werkstatt in Aachen instandgehalten werden, erneut sehr schlecht ab. Der positive Trend, der Ende des Jahres 2015 hoffen ließ, hielt nicht an: Während sich RE 1 und RE 4 im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessern (+0,76 bzw. 1,36 Prozentpunkte), verschlechtert sich jedoch die Beurteilung auf der Linie RE 5 (-1,63 Prozentpunkte). Deutlich gefallen sind auch die Werte bei den Linien RE 6 (-11,81 Prozentpunkte) und RB 37 (-7,64 Prozentpunkte). Im Durchschnitt erreichen die DB-Großvertragslinien 76,52 %. Dies ist der schlechteste Unternehmenswert in diesem Jahr.

Die Wettbewerbslinien des bundeseigenen Verkehrsunternehmens schneiden hingegen deutlich besser ab. Einzig die Linie S 5/S 8 liegt mit 75,47 % unterhalb des Durchschnitts, da hier die Bewertung um 9,72 Prozentpunkte gefallen ist. Grund hierfür sind neben Kratzern in den Spiegeln auch defekte Toiletten. Sehr positiv fallen dafür die Linien RB 52 und RE 57 auf, die beide Bewertungen von über 94 % erhalten. Die auf den Linien eingesetzten Fahrzeuge des Typs LINT 41 sind bei DB Regio modernisiert worden, sodass hier die Funktionalitätswerte um 5,20 (bei der Linie RE 57) bzw. sogar 11,76 Prozentpunkte (bei der Linie RB 52) gestiegen sind. Auch die Linie RB 43 hat im Laufe des Jahres modernisierte Fahrzeuge erhalten. Die Funktionalität der Toiletten in den Wagen des Typs LINT 27 beurteilen die Profitester mit 87,81 %. Damit ist der Wert im Gegensatz zum Jahr 2015, als die Linie noch von Nordwestbahn betrieben worden ist, um 12,29 Prozentpunkte

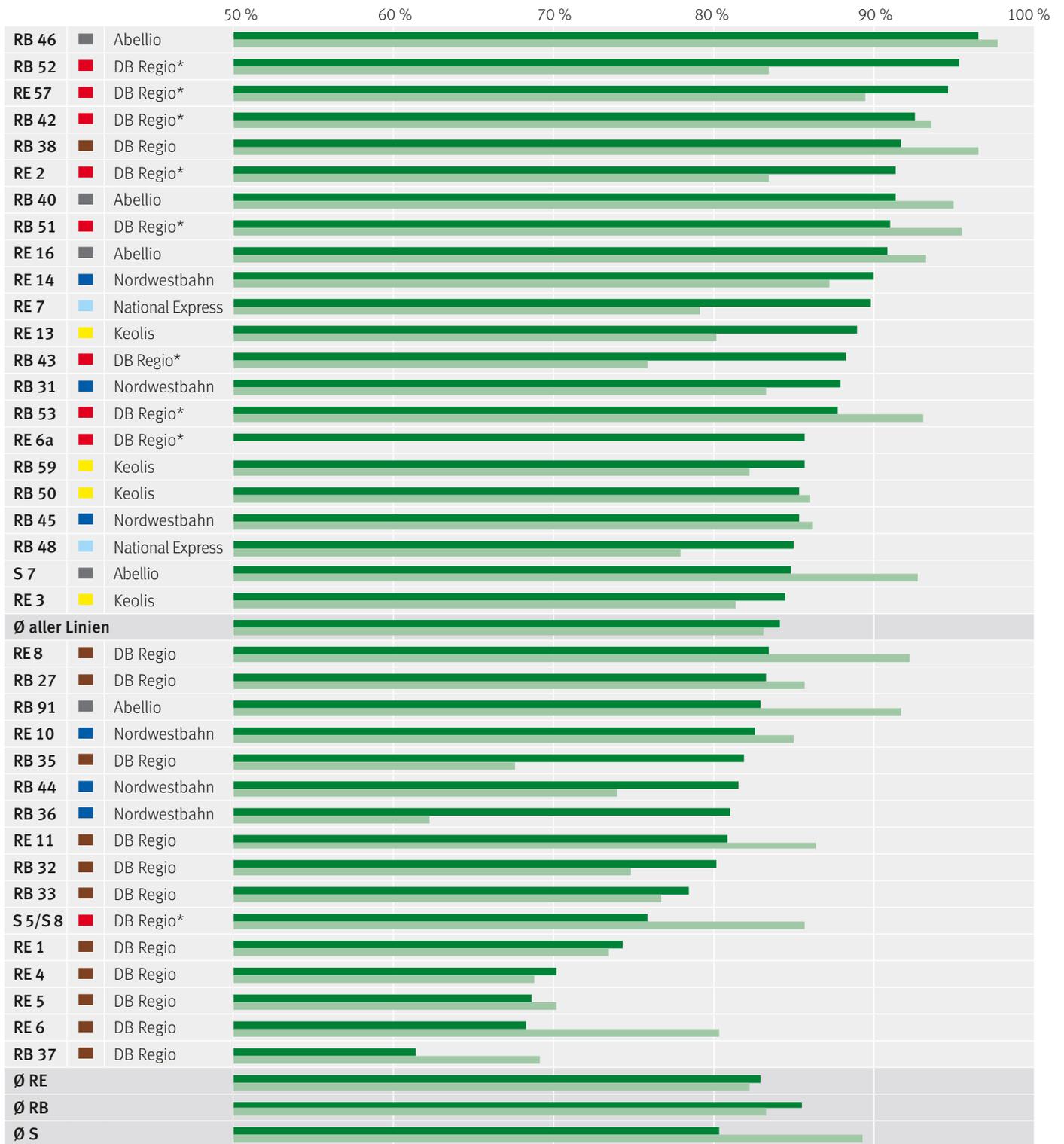


Gesperrte WC-Anlagen fließen mit 0 % in die Bewertung ein.



Kaputte Mülleimer führen zur Abwertung der Funktion von Zugtoiletten.

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



\*DB-Wettbewerbslinie

■ 2016 ■ 2015

gestiegen. DB Regio erhält bei den Wettbewerbslinien im Durchschnitt einen Funktionalitätswert von 88,65 % und liegt damit nur knapp hinter dem Spitzenreiter Abellio. Waren im letzten Jahr noch alle Linien von Abellio unter den ersten zehn, liegt die Linie RB 91 nun sogar unter dem VRR-weiten Durch-

schnitt: Ein Minus von 8,55 Prozentpunkten bedeuten 82,54 % und Platz 25 bei der Bewertung der Funktionalitäten in den Zugtoiletten. Keine der Abellio-Linien konnte den Vorjahreswert verbessern, sodass der unternehmensweite Durchschnitt um 4,71 Prozentpunkte auf 88,77 % gefallen ist.

Bei Nordwestbahn ist die Funktionalität der WC-Anlagen auf den Linien, die überwiegend mit den Fahrzeugen vom Typ LINT 41 befahren werden (RE 10, RB 36 und RB 44), nicht zufriedenstellend. Jedoch ist hier ein positiver Trend zu erkennen. Das letztjährige Schlusslicht RB 36 erreicht im Jahr 2016 einen Funktionalitätswert von 80,70 %; bei der RB 44 verbessert sich der Wert um 7,79 Prozentpunkte. Auch der Durchschnitt aller Nordwestbahn-Linien steigert sich um 5,52 Prozentpunkte auf 84,25 %; dies bedeutet Platz 5 beim Unternehmensvergleich.

Lagen drei der vier Keolis-Linien im letzten Jahr noch unter dem Durchschnitt, schneiden die Linien RE 3, RE 13, RB 50 und RB 59 nun durchweg überdurchschnittlich ab. Mit einem Mittelwert von 85,60 % (+3,59 Prozentpunkte) liegt Keolis im unternehmensweiten Vergleich auf dem vierten Rang.

Der Neuling National Express erhält mit seinen beiden Linien überdurchschnittliche Bewertungen, die zudem weit positiver als die Werte des Vorjahres sind, als DB Regio die Linien RE 7 und RB 48 noch betrieb. Die Profitester ermitteln für jene Regionalbahn-Linie einen Funktionalitätswert von 84,61 % (+6,99 Prozentpunkte gegenüber 2015). Für die Linie RE 7 sind es sogar 89,21 %, was einem Plus von 10,53 Prozentpunkten entspricht. National Express erreicht einen Durchschnittswert von 86,91 % und somit den dritten Platz bei der EVU-weiten Rangfolge.

Die Grafik auf Seite 24 zeigt nur die Linien, bei denen laut Verkehrsvertrag eine Toilette gefordert ist. Im Jahr 2016 sind es 38 der 49 im Verbundraum verkehrenden Linien.

### Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitester, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Grundlage für die Beurteilungen ist eine Skala auf Basis von Prozentwerten, die in den Verkehrsverträgen verbindlich definiert sind. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht mit in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich der Sauberkeitswert im Jahresvergleich wiederholt verschlechtert: Die Werte fallen von 90,36 % (2015) auf 87,67 % (2016). Im Vorjahr konnte noch eine klare Abgrenzung aufgezeigt werden: Die Linien



Die Fahrzeuge der S 68 waren 2016 fast immer sehr sauber.

der Haard-Achse, des Maas-Rhein-Lippe-Netzes und alle S-Bahn-Linien sowie die übrigen Linien von Abellio waren überdurchschnittlich sauber. 2016 ist eine breitere Mischung zu erkennen. Dies liegt daran, dass nur acht Linien im Jahresdurchschnitt auffallend sauberer verkehrten, sieben haben das Vorjahresniveau gehalten und die übrigen 33 Linien erhalten in diesem Jahr eine schlechtere Beurteilung von den Profitestern.

Ganz vorne landen die Fahrzeuge der Linie S 68, knapp gefolgt von denen der Linie S 28. Fast bei jeder Profitesterhebung waren die Wagen der Typen ET 420 (S 68) und TALENT (S 28) in einem sauberen Zustand. Auf beiden Linien werden keine Neufahrzeuge eingesetzt, wie es beispielsweise bei den von National Express betriebenen Linien der Fall ist. Dennoch werden hier Werte von über 99,7 % erreicht. Die Sauberkeit der Außenhaut hat also nichts mit dem Alter des Wagenparks zu tun, sondern muss aktiv von den EVU vorangetrieben werden.

Überhaupt nicht zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Schlusslicht ist die Linie RB 31. Die hier eingesetzten Fahrzeuge erreichen einen Sauberkeitswert von nur 55,45 %. Dies bedeutet, dass Fahrgäste bei fast jeder zweiten Fahrt stark verschmutzte Fahrzeuge vorfinden. Im Jahr 2015 lag der Wert für diese Linie noch bei 74,65 %, dies

entspricht einem Minus von 19,20 Prozentpunkten. Auch die Linie RE 10 ist im Vergleich zum Vorjahr häufiger verschmutzt angetroffen worden. Die Linie belegt mit 71,19 % (-5,57 Prozentpunkte) den drittletzten Platz. RB 44, RB 45 und RE 14 erhalten hingegen einen besseren Sauberkeitswert. Besonders die RB 45 fällt hier mit einem Plus von 8,31 Prozentpunkten und einem Gesamtwert von 81,21 % auf, wenngleich dies den EVU-weiten Durchschnitt nicht sonderlich anhebt. Die Nordwestbahn-Linien werden durchschnittlich mit 78,90 % bewertet: Platz 7 in der Rangliste aller EVU.

Die Keolis-Linien sind je nach Verkehrsvertrag unterschiedlich gut. RE 3 und RE 13 aus dem Vertrag zum Maas-Rhein-Lippe-Netz schneiden überdurchschnittlich gut ab, die Fahrzeuge aus dem Hellweg-Netz sind dafür häufiger verschmutzt. Die FLIRT auf der Linie RB 50 erhalten von den Profitestern in diesem Jahr eine Bewertung, die 12,85 Prozentpunkte schlechter ist als im Jahr 2015: 68,27 % bedeutet Platz 47. Unternehmensweit geben die Profitester dem Unternehmen einen Sauberkeitswert von 81,41 %, sodass Keolis hier den vorletzten Platz erreicht.

Waren im Jahr 2015 die Linien von Abellio noch alle überdurchschnittlich sauber (durchschnittliche Beurteilung von 97,07 %), liegen in diesem Jahr zwei Linien im unterdurchschnittlichen Bereich. Besonders die beiden Linien zwischen Hagen und Iserlohn bzw. Siegen (RE 16 und RB 91) befinden sich mit 84,85 % und sogar nur 80,86 % weit unter dem Durchschnitt. Keine der Linien des Unternehmens hat in die-

sem Jahr eine bessere Bewertung als im Jahr 2015 erhalten: Der Durchschnitt fällt um 8,97 Prozentpunkte auf 88,10 %, gleichzeitig rutscht Abellio von Platz 2 im Vorjahr auf Platz 5.

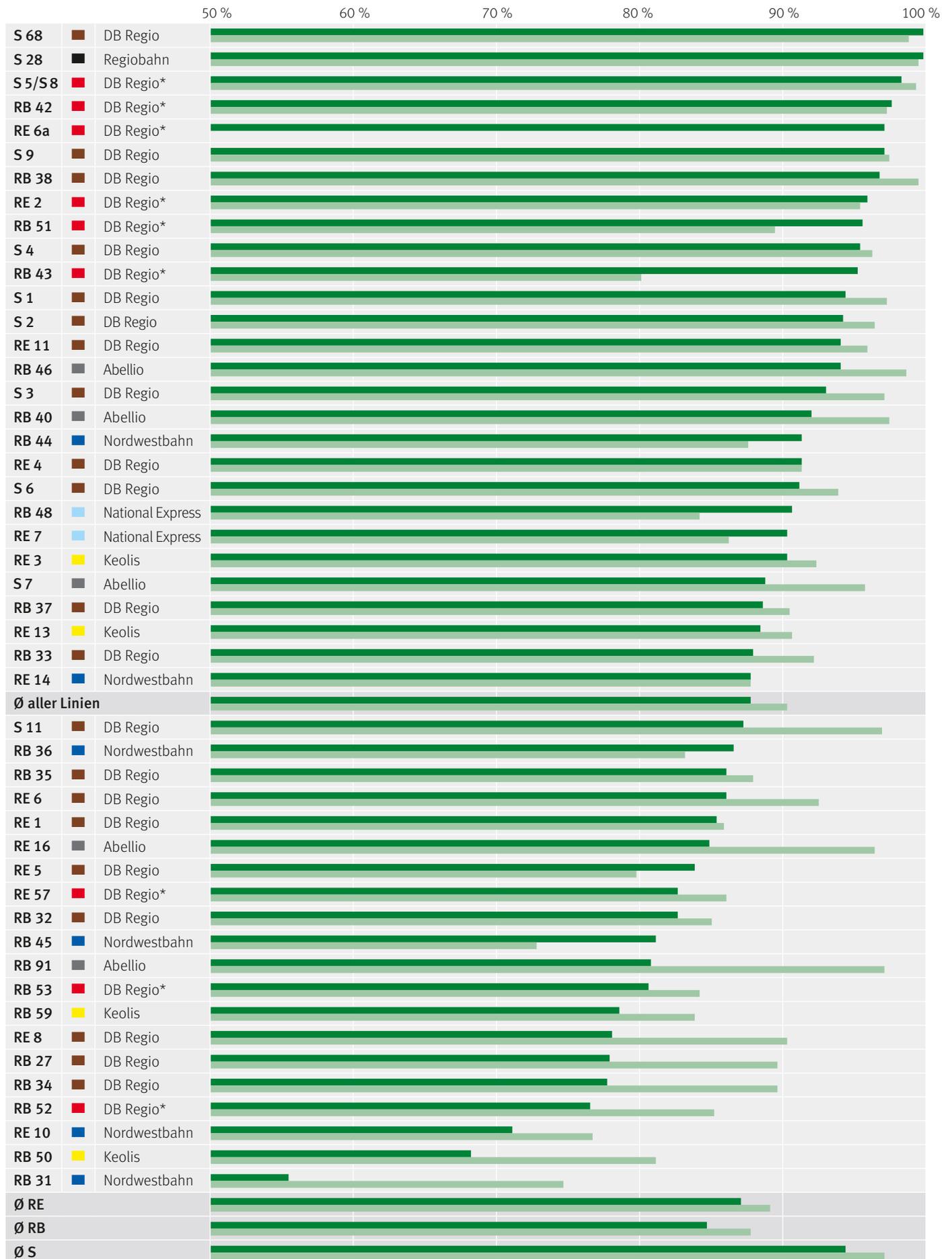
Sowohl die Wettbewerbslinien als auch die Großvertragslinien von DB Regio verteilen sich in der Rangfolge über alle Linien gleichermaßen. Besonders fallen jedoch die Linien RE 8 und RB 43 auf – dies allerdings aus unterschiedlichen Gründen. Die aus dem Großvertrag stammende Linie RE 8 erhält im Vergleich zum Jahr 2015 12,24 Prozentpunkte weniger, wohingegen die Fahrzeuge der Linie RB 43 (wie auch bei der Toilettenfunktionalität) wieder im zweistelligen Bereich zulegen konnten. Die Profitester geben den Zügen zwischen Dortmund und Dorsten einen Sauberkeitswert von 95,30 % (+15,16 Prozentpunkte). Im Durchschnitt erreichen die Linien im Großvertrag eine Bewertung von 88,97 %; die Wettbewerbslinien erhalten 91,06 %: Plätze 4 und 2 für DB Regio. Zwischen den Platzierungen von DB Regio findet sich National Express. Auch hier sind die Bewertungen der Profitester für die Linien RE 7 und RB 48 wieder einmal besser als zu der Zeit, als DB Regio die Linien noch gefahren ist. Beide Linien liegen annähernd gleich auf und erhalten im Durchschnitt 90,49 %.

Wie zu Beginn der Betrachtung zur Sauberkeit erwähnt, liegt die Linie S 28 auf Platz 2 der Rangfolge über alle Linien. Da die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft nur diese Linie betreibt, bedeutet dies für das Unternehmen die Spitzenposition in der EVU-weiten Platzierung.



Abgeblätterte Logos und Schmutz: Die Fahrzeuge von Keolis waren 2016 deutlich dreckiger als im Vorjahr.

Sauberkeit der Außenhaut



\*DB-Wettbewerbslinie

## Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

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

Vierzig Linien erreichen bezogen auf die gesamte Fahrgastinformation einen Wert von über 96 %; im letzten Jahr waren es nur 30. Der Durchschnittswert über alle Linien ist im Jahr 2016 gestiegen. Nach 93,17 % im Jahr 2015 liegt das Ergebnis für dieses Jahr bei 96,60 %; ein Plus von 3,43 Prozentpunkten. Dies liegt unter anderem daran, dass die letztjährig schlechten Linien in diesem Jahr teilweise deutlich besser bewertet wurden. Dadurch fällt die Spanne zwischen den Werten des Erst- und Letztplatzierten kleiner aus als 2015. Lagen im letzten Jahr die Werte zwischen den Linien RE 16 und RB 27 noch 38,33 Prozentpunkte auseinander, so sind es im Jahr 2016 zwischen RB 46 (volle 100 %) und RB 34 mit 76,13 % nur noch 23,87 Prozentpunkte.

Obwohl die RB 34 2016 das Schlusslicht bildet, so verbesserte sich die Situation auf der Linie in den letzten Jahren kontinuierlich. Lag 2014 der Wert für die Fahrgastinformation bei nur 54,03 % (letzter Platz in der Rangfolge), legte er 2015 um 16,33 Prozentpunkte zu. 70,36 % (2015) bedeuteten Platz 45. In diesem Jahr ist es allerdings wieder der letzte Platz, da DB Regio das Optimierungspotenzial auf anderen „Kellerlinien“ des letzten Jahres mehr genutzt hat. Deutlich verbessert hat sich die Fahrgastinformation im Regelbetrieb etwa auf den Linien RB 27 (83,02 %, +21,40 Prozentpunkte), S 68 (87,58 %, +22,59 Prozentpunkte) und RB 32 (87,70 %, +14,07 Prozentpunkte). Die Profitester bemängeln bei diesen genannten Linien und bei der Linie RE 4 (Platz 48 mit 82,76 %) die Lautsprecheransagen sowie die Anzeigen am und im Zug. DB Regio erreicht mit allen Linien im Großvertrag einen Wert von 94,00 % und liegt damit unterhalb des VRR-weiten Durchschnitts.

Neben diesen Großvertragslinien fällt auch die Nordwestbahn-Linie RE 14 auf. Sie ist die schlechteste von einem privaten EVU betriebene Linie mit einem Wert von 95,94 %

unter den eingangs genannten 96 %. Allerdings ist dies weiterhin ein sehr gutes Ergebnis, das sich deutlich von den zuvor genannten Linien abhebt. Alle Nordwestbahn-Linien erreichen einen Mittelwert von 98,10 %.

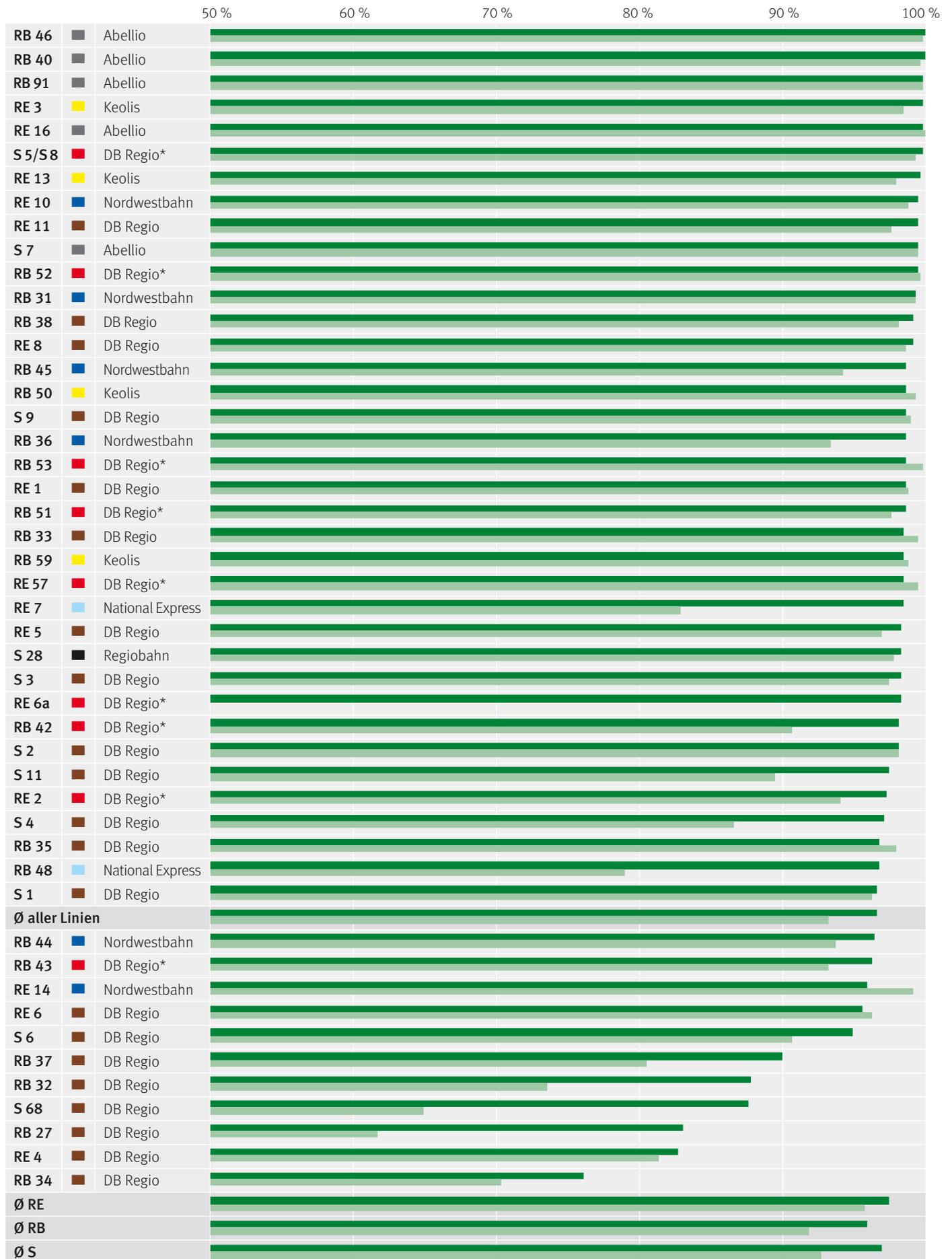
Die Wettbewerbslinien von DB Regio liegen bei den Profitesterbeurteilungen größtenteils über dem Durchschnitt. Einzig die Linie RB 43 liegt mit 96,24 % knapp darunter. Besonders im ersten Halbjahr 2016 kamen auf der Linie alte Fahrzeuge des Types VT 628 zum Einsatz, bei denen die Lautsprecheransagen nicht computergestützt erfolgten. Dies hat sich im Laufe des Jahres allerdings verbessert. Im Durchschnitt erreicht DB Regio mit den Wettbewerbslinien eine Beurteilung von 98,31 %.

Der Neuling National Express hat im Jahr 2016 zwei Linien von DB Regio übernommen. Durch den Einsatz neuer Fahrzeuge fielen die Bewertungen besser aus als zuvor. Die Linie RE 7 erreicht einen Wert von 98,40 % und schneidet damit 15,47 Prozentpunkte besser ab. Bei der Linie RB 48 ist der Unterschied zum Vorjahr allerdings noch deutlicher: Sie liegt bei 96,70 %, was einem Plus von 17,73 Prozentpunkten entspricht. Besonders zu Beginn der Vertragslaufzeit ist es bei den Anzeigen und Ansagen im Zug zu Abweichungen gekommen. Die Situation verbesserte sich allerdings zum Ende des Jahres deutlich, sodass die Profitester die Fahrgastinformation im Regelbetrieb zu diesem Zeitpunkt mit einem Wert von 98 % beurteilen. National Express erreicht im Durchschnitt somit sehr gute 97,55 %.

Die Linien von Keolis und Abellio werden wie auch im Vorjahr sehr gut bewertet. Keolis erreicht 99,19 %, Abellio sogar 99,82 %. Spitzenreiter ist die Linie RB 46. Die Profitester haben hier bei keiner der Erhebungen einen Grund zur Beanstandung gehabt.

Gesamt betrachtet ist die Bereitschaft bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen hoch, den Fahrgästen die Informationen zur Verfügung zu stellen, die die Basis für einen kundenorientierten Nahverkehr bilden. Denn es gilt: Die jeweiligen EVU können die Fahrgastinformation als qualitativen Bestandteil des SPNV und so auch die Ergebnisse der Profitestererhebungen direkt beeinflussen.

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 2016, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Kunden mit den Linien der jeweiligen Unternehmen.

### Blick auf die einzelnen Unternehmen

Wenngleich die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste über alle Linien „gut“ (Note 2,17) ausfällt, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Nahverkehrskunden bewerten Regiobahn und Abellio mit den Noten 1,82 bzw. 1,84 – damit liegen die beiden EVU wie zuvor weit oben in der Gunst der Fahrgäste. Dabei hat Abellio die Beurteilung des Vorjahres fast halten können (2015: 1,83), wohingegen die Linie der Regiobahn auf sehr gutem Niveau deutlich schlechter geworden ist: Hier lag der Vorjahreswert bei 1,67 – ein Minus von 0,15 Notenpunkten. Bereits eine Viertelnote schlechter schneidet der Drittplatzierte ab: Die Fahrgäste bewerten die Wettbewerbslinien von

DB Regio mit der Note 2,10. Knapp dahinter liegt Keolis mit den eurobahn-Linien und einer Gesamtzufriedenheit von 2,12. Es folgen Nordwestbahn (2,20) und DB Regio mit den Großvertragslinien (2,28). Das Schlusslicht bildet der Neuling National Express (2,30) – und dies obwohl die Befragten die Linien RE 7 und RB 48 nur im Hinblick auf die Pünktlichkeit am schlechtesten bewertet haben und die Beurteilungen beider Linien im Jahr 2016 besser ausfielen als ein Jahr zuvor, als DB Regio noch Betreiber war.

DB Regio bildet mit den Linien im Großvertrag beinahe bei allen Einzelkriterien das Schlusslicht. Besonders die Sauberkeit (2,68), der Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen (2,47), das Sicherheitsempfinden (tagsüber: 1,91; nachts: 2,83) und auch die Qualität des Zugbegleitpersonals (2,06) bewerten die Kunden auf den Großvertragslinien weit unterdurchschnittlich. Auch bei den Nordwestbahn-Linien sind die Fahrgäste mit dem Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen unzufrieden: Gestörte WC-Anlagen, Türen und Klimaanlage ergeben hier wie bei den DB-Großvertragslinien die schlechteste Durchschnittsbewertung. Konnte die Nordwestbahn im Vorjahr noch bei der Kundenzufriedenheit mit dem Sitzplatzangebot punkten, so hat nun Abellio hier die Führung übernommen. Der Vorjahreswert verbesserte sich um 0,08

### Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	2,09	2,08	1,82	2,23	1,95	1,99	1,73	1,64	2,31	<b>1,82</b>
Abellio	1,91	1,94	1,82	2,31	2,20	2,20	1,71	1,68	2,38	<b>1,84</b>
DB Regio – Wettbewerb	2,05	2,23	1,89	2,40	2,56	2,33	1,93	1,79	2,57	<b>2,10</b>
Keolis (eurobahn)	2,02	2,39	1,84	2,46	2,46	2,42	1,86	1,83	2,68	<b>2,12</b>
Nordwestbahn	1,95	2,45	1,91	2,44	2,28	2,47	1,76	1,76	2,45	<b>2,20</b>
DB Regio – Großvertrag	2,13	2,58	2,11	2,66	2,68	2,47	2,06	1,91	2,83	<b>2,28</b>
National Express	2,12	2,91	1,91	2,56	2,18	2,21	2,02	1,78	2,46	<b>2,30</b>
Mittelwert (alle Linien)	<b>2,06</b>	<b>2,42</b>	<b>1,98</b>	<b>2,52</b>	<b>2,51</b>	<b>2,39</b>	<b>1,94</b>	<b>1,83</b>	<b>2,65</b>	<b>2,17</b>

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.

Notenpunkte auf die Note 1,91. Doch nicht nur der Nordwestbahn hat Abellio die Führung abgenommen, auch der Regio- bahn hat das Unternehmen bei einigen Einzelkriterien die Erstplatzierung streitig gemacht. Insbesondere mit der Pünktlichkeit der Regiobahn-Linie S 28 sind die Kunden deutlich unzufriedener. Die Bewertung fällt um eine Viertelnote von 1,85 auf 2,08, sodass Abellio hier aufholen konnte: Eine 1,94 bedeutet die beste Benotung in dieser Kategorie.

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt allerdings bei der Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störfall (1,82 bzw. 2,23), bei der Sauberkeit (1,95), dem Sicherheitsempfinden tagsüber bzw. abends / nachts (1,64 bzw. 2,31) und dem Zustand der technischen Fahrzeuginrichtung (1,99) weiterhin bei den Fahrgästen ganz vorne.

### Entwicklung der Linien

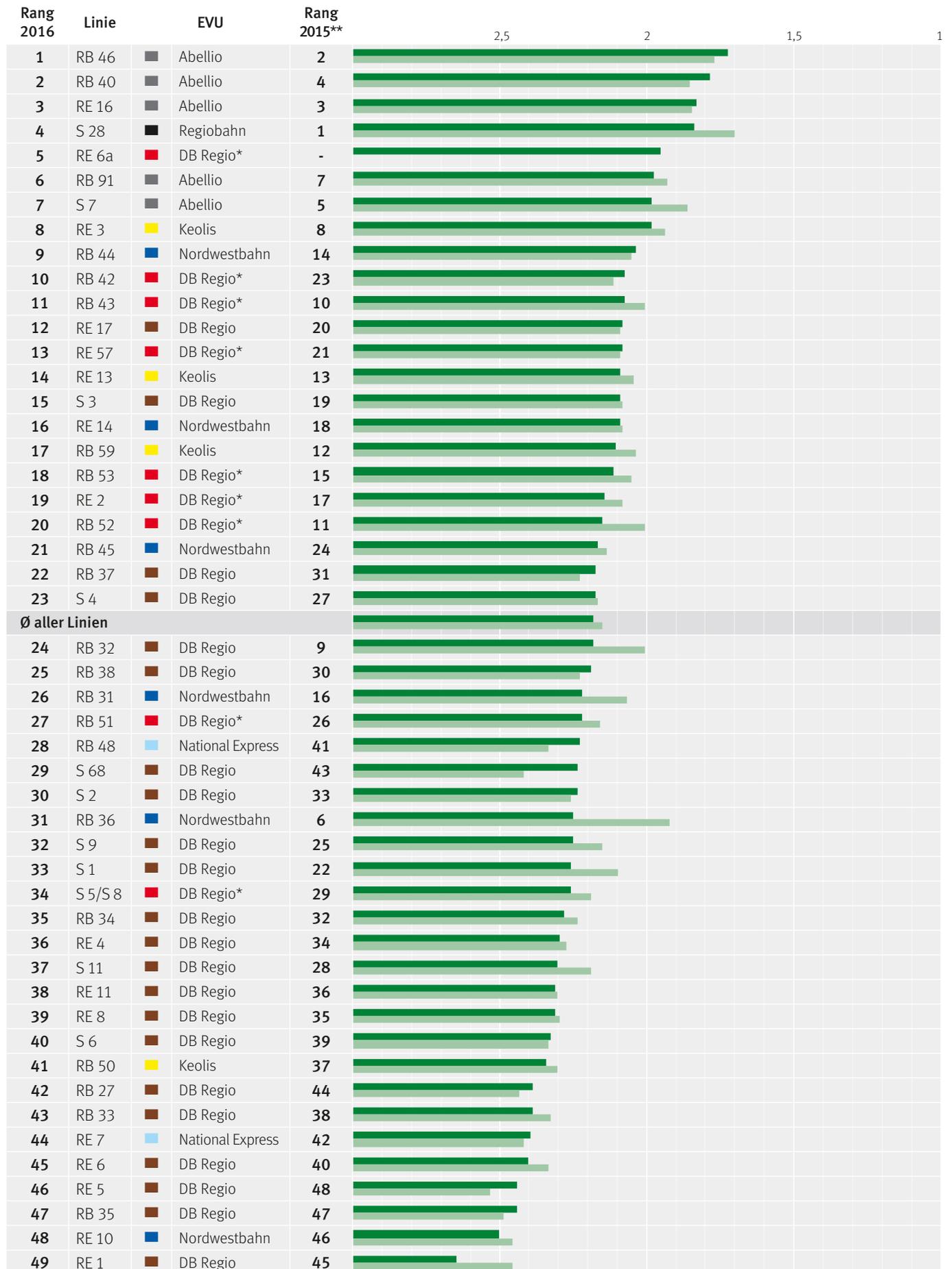
Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2016 leicht unzufriedener mit der Leistung der EVU als im Vorjahr. 32 von 49 Linien schneiden nach Einschätzung der Fahrgäste im Jahr 2016 schlechter ab als ein Jahr zuvor – im Jahr 2015 waren es nur sechs Linien, die im Vergleich zu 2014 schlechter bewertet wurden. Diese Beurteilung führt dazu, dass der durchschnittliche Zufriedenheitswert über alle Linien von 2,14 auf 2,17 leicht fällt. Darüber hinaus vergrößert sich die Spanne zwischen sehr gut und eher schlecht bewerteten Linien: Mit einer Gesamtnote von 1,70 liegt die RB 46 sehr hoch in der Gunst der Fahrgäste, beinahe eine ganze Note schlechter (2,64) schneidet die Linie RE 1 ab. Die Spanne beträgt somit 0,96 Notenpunkte, im Jahr 2015 waren es nur 0,86.

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 18 von 22 Linien des DB-Großvertrages unterdurchschnittlich zufrieden sind. Die RE 17 liegt aus Sicht der Fahrgäste als beste Linie des Großvertrages auf Platz 12. Der RE 1 ist aus Sicht der Kunden die schlechteste Linie: Sie bewerten das Sitzplatzangebot (2016: 2,92; 2015: 2,85), die Sauberkeit (2,93 zu 2,77) und die Pünktlichkeit (3,15 zu 2,93) besonders negativ.

Der RE 10 wird von den Kunden weiterhin als schlechteste Linie eines privaten EVU eingestuft: Die von Nordwestbahn betriebene Linie landet auf Platz 48 (Vorjahr: Platz 47). Hier bemängeln die Befragten weiterhin besonders die Pünktlichkeit (3,08 zu 3,05) und den Zustand der technischen Einrichtungen im Zug (2,83 zu 2,70). Etwas verbessert haben sich hier aus Kundensicht allerdings das Sitzplatzangebot (2,33 zu 2,54) und die Fahrgastinformation im Regelfall (1,97 zu 2,09). Weiterhin schlecht steht die Linie RE 5 in der Rangliste da: Nach dem letzten Platz im Jahr 2015 belegt sie nun Platz 46. Hier ist die Gesamtzufriedenheit immerhin um 0,10 Notenpunkte gestiegen. Ebenso wie bei RE 6 und RB 35 werden die Pünktlichkeit, die Sauberkeit, der Zustand der technischen Einrichtungen in den Fahrzeugen und die Fahrgastinformation im Störfall im Zug von den Fahrgästen bemängelt. Besonders negativ im Vergleich zum Vorjahr fällt die Linie RB 36 auf. Die Nahverkehrskunden beanstanden 2016 insbesondere die Pünktlichkeit, das Zugbegleitpersonal und die Fahrgastinformation bei Störungen. Aus diesen Gründen und wohl auch wegen der hohen Anzahl an Ausfällen fällt diese Linie um 25 Plätze auf Platz 31. Die Kunden geben 2016 eine Gesamtnote von nur noch 2,24. Im Vorjahr erhielt diese Nordwestbahn-Linie noch eine 1,91. Doch auch auf den höheren Rängen gibt es deutliche Verschlechterungen. So erreicht die Linie S 28 nicht mehr den Spitzenplatz, da die Kunden sie 0,15 Notenpunkte negativer bewerten. Bei der S 7 sind es nur 0,13 Notenpunkte, allerdings rutscht die Abellio-Linie zum zweiten Mal in Folge um zwei Plätze ab. Wie auch bei den Linien RB 31, RB 32, RB 52 und S 1 kritisieren die Fahrgäste auf den Linien S 7 und S 28 die Pünktlichkeit, die Sauberkeit der Züge, die technischen Fahrzeuginrichtungen und die Fahrgastinformation im Störfall.

Positiv fällt erneut die Linie S 68 auf, bei der der Zufriedenheitswert im Vergleich zum Vorjahr um 0,19 Notenpunkte gestiegen ist. Ein Grund hierfür ist, dass die Fahrgäste insbesondere die Pünktlichkeit positiver wahrnehmen. Die S 68 steigt damit um 14 Ränge auf Platz 29. Gut entwickelte sich auch die Linie RB 48, die von National Express übernommen wurde. Vor allem dank der neuen Fahrzeuge rangiert die Linie auf Platz 28 und damit 13 Plätze höher als noch im Jahr 2015.

## Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR, basierend auf Kundenbewertungen



\*DB-Wettbewerbslinie \*\*Im Jahr 2015 sind nur 48 Linien betrachtet worden.

■ 2016

■ 2015

### 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 Kriterien im unteren Bereich – und zwar unabhängig von den jeweiligen Produktgruppen (RE, RB und S-Bahn). Bezogen auf einige Qualitätsstandards schneiden aber auch einzelne Linien der privaten EVU unterdurchschnittlich ab. Einige Beispiele sind dazu bereits bei der Betrachtung der Linien erörtert worden.

### 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 6 und RE 10. Die Linien RB 37, RB 36, RB 46, RB 45 und RE 6a erhalten ein „noch sehr gut“ und belegen hier die ersten fünf Plätze. Die S-Bahnen schneiden wieder durchschnittlich ab, so erhält die Linie S 2 als am schlechtesten bewertete S-Bahn-Linie beispielsweise eine 2,19 und die S 3 als beste eine 1,90.

### Pünktlichkeit

Bei den Regionalexpress-Linien RE 5, RE 1, RE 10, RE 6 und RE 7, die Regionalbahn-Linien RB 48, RB 50, RB 33 und RB 35 sowie die der S-Bahn-Linien S 1 ist die Pünktlichkeit nach Ansicht der Kunden „befriedigend“. Nur bei der Linie RB 46 urteilen die Fahrgäste mit einem „noch sehr gut“. Es folgen die Linien RB 40, RB 53, RE 16 und RB 32.

### Sauberkeit der Züge

Die Sauberkeit der Züge bewerten die Fahrgäste über alle Linien mit einer Durchschnittsnote von 2,51. 28 von 49 Linien schnitten unterdurchschnittlich ab. Dies zeigt sehr deutlich, dass den Nahverkehrskunden die Sauberkeit der Züge wichtig ist: Linien, auf denen ET 425 oder 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 RB 52 und RB 32 schneiden trotz des Einsatzes von kleineren Dieselfahrzeugen schlecht ab: Eine 3,05 für die RB 52 bedeutet den letzten Platz in dieser Kategorie. Gründe für das schlechte Abschneiden sind insbesondere verschmutzte Scheiben, Böden und Inneneinrichtungen in den Zügen. Nur eine Linie erhält eine Note besser als 2,0: Die Linie S 28 erreicht eine 1,95, dennoch ist dieser Wert im Vergleich zum Vorjahr um 0,12 Notenpunkte gesunken.

### 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, den Typen und die technische Ausstattung des Fahrzeugs sowie 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 sicher. Auch die Beurteilung der Sicherheit in den Zügen abends bzw. nachts fällt mit einem Mittelwert von 2,65 „noch gut“ aus. Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien S 5/S 8, RB 35 und S 11 „eher sicher als unsicher“. Für 33 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 4 und RB 53, unterdurchschnittlich auf den Linien S 1 und RE 8 sowie überdurchschnittlich auf den Linien RB 31 und RB 40.

### Fahrgastinformation im Störfall

Die Fahrgastinformation im Störfall ist aus Kundensicht einer der relevantesten Qualitätsstandards. Auf neun Linien bezeichnen die Fahrgäste im VRR die Informationen im Störfall 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 am schlechtesten ab (Durchschnittsnote 2,66). Positiv bewerten die Fahrgäste die S 28 und die Linien von Abellio, aber auch die drei Wettbewerbslinien von DB Regio RB 43, RB 52 und RE 6a. Hier erhalten die Kunden im Störfall verständliche und informative Ansa-gen. Nur „befriedigend“ und damit am schlechtesten werden, wie teilweise auch schon im Vorjahr, RE 1, RE 5, RE 6, RB 33, RB 34 und RB 35 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.



Die VRR-Broschüren werden auf Vollständigkeit geprüft.

Im Vergleich zu 2015 bleibt die Qualität im Jahr 2016 über alle untersuchten Kriterien mit 87,52 % (gewichteter Mittelwert) konstant gut (kleine Verbesserung zum Vorjahr um 0,63 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 die Erkennbarkeit mit 28 % beziehungsweise mit jeweils 11 %.

### Erkennbarkeit und Broschürenauslage

Der Wert für die Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle liegt im Jahr 2016 bei erfreulichen 99 %. Leicht schlechter als im Vorjahr beurteilen die Tester die Sichtbarkeit der Broschüren (96 % gegenüber 98 % im Jahr 2015). Nicht bei allen Besuchen waren die Broschüren sofort sichtbar. Besonders in Wuppertal-Oberbarmen wird bemängelt, dass die VRR-Informationsmaterialien teilweise zwischen Zeitschriften liegen. Bei 98 % der Besuche waren allerdings mehr als die Hälfte aller VRR-Broschüren verfügbar. Im Jahr 2015 lag dieser Wert noch bei 97 %.

### Durchschnittliche Wartezeiten

Im Jahr 2015 lag die durchschnittliche Wartezeit in den Vertriebsstellen bei knapp fünf Minuten. Im Jahr 2016 ist dieser Wert auf vier Minuten und 15 Sekunden gesunken. Anders als in den Vorjahren kann kaum nach Kategorien unterschieden werden, da beispielsweise die kürzeste und die längste durchschnittliche Wartezeit in einer Vertriebsstelle der Kategorie C verzeichnet wurden: In Haltern am See hat keiner der Kunden bei einem Test warten müssen, in Neuss liegt hingegen der Durchschnittswert bei über acht Minuten. Über zwanzig Minuten haben die Testkunden jeweils einmal in Xanten (Kategorie C), in Oberhausen (Kategorie B) und am Flughafen in Düsseldorf (Kategorie A) warten müssen.

Im Jahr 2015 hatte der VRR bei den drei Vertriebsstellen Bochum, Dortmund und Essen trotz Wartemarkenautomaten noch einen Grund zur Beanstandung, da die Wartezeit dort nicht signifikant gesunken ist. Im Jahr 2016 hat DB Vertrieb nachgesteuert oder andere Lösungswege gesucht. In Bochum ist zurzeit kein Wartemarkenautomat vorhanden. Dort gibt es stattdessen separate VRR-Schalter. In Dortmund und Essen werden die VRR-Kunden durch den Wartemarkenautomaten nun schneller zu den Schaltern geleitet, an denen vorwiegend Nahverkehrsanfragen bearbeitet werden.

Mit einem gesonderten VRR-Bereich hat DB Vertrieb in den letzten Jahren bereits erste Erfahrungen im Reisezentrum des Düsseldorfer Hauptbahnhofs gesammelt. Nachdem die Wartezeiten 2014 und 2015 noch immer im Durchschnitt über zehn Minuten lagen, haben die Testkunden in diesem Jahr eine durchschnittliche Wartezeit von sieben Minuten gemessen.



Die beste Vertriebsstelle der Testkundenuntersuchung befindet sich in Haltern am See.

Neben den Testkunden sind zudem Profitester unterwegs, die gezielt die Wartezeiten erheben. Bereits seit Juni 2015 steht der VRR im engen Dialog mit dem Vertriebspartner, um eine unmittelbare Rückmeldung zu Wartezeiten und den geöffneten Schaltern in den Vertriebsstellen zu geben. Seitdem ist besonders zu Stoßzeiten die Anzahl der geöffneten Schalter erhöht worden. Die Testkundenuntersuchung spiegelt dies wider.

### Fachkompetenz in den Vertriebsstellen

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 alle Anforderungen erfüllt wurden und die Beratung korrekt war. Hier wurde 2016 über alle Vertriebsstellen der gewichtete Mittelwert von 84,7 % erreicht, der gegenüber dem Vorjahr leicht besser ausfällt (2015: 83,3 %). Die Schere in puncto Fachkompetenz ist jedoch stark auseinander gegangen: Im Jahr 2015 lagen die Werte zwischen 100 und 66,7 %. In diesem Jahr erreicht die schlechteste Vertriebsstelle einen Wert von nur 50 %, wobei gleich drei Reisezentren mit vollen 100 % bewertet werden können. Dies erklärt, warum der gewichtete Mittelwert gestiegen ist.

Insgesamt fünf Vertriebsstellen schneiden mit Werten unter 65 % sehr schlecht ab: Castrop-Rauxel und Witten im Ruhrgebiet sowie Geldern und Xanten am linken Niederrhein. Noch

schlechter ist die Beratung in Grevenbroich: Hier ist nur jede zweite Anfrage korrekt bearbeitet worden. Ebenfalls am linken Niederrhein liegt das Reisezentrum in Neuss. Neben Herne und Haltern am See ist es das dritte Reisezentrum, bei denen die Testkunden nichts zu beanstanden hatten. Insgesamt liegen zehn weitere Vertriebsstellen mit ihren Werten zur Fachkompetenz bei über 90 %. Darunter die beiden großen Reisezentren Essen und Dortmund, die mittelgroßen Reisezentren in Oberhausen, Mönchengladbach und Gelsenkirchen sowie die Kundenanlaufstellen in Wesel, Wanne-Eickel, Rheydt, Remscheid und Dinslaken.

Schwierigkeiten ergaben sich besonders bei der Beratung von Kunden, die zukünftig mit dem Fahrrad im Zug reisen wollen. Hierbei wurde nicht immer das korrekte Ticket2000 vorgeschlagen. Informiert wurde hingegen über die Zusatznutzen von einigen Tickets, wenn Testkäufer gezielt danach fragten. Eines der vorgegebenen Szenarien ist eine Reklamation. Diese wurde in fast allen Fällen sehr gut bearbeitet.

### Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In der folgenden Tabelle wird die gewichtete Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen dargestellt. Vergleicht man die Platzierungen der Vertriebsstellen im Jahr 2016 mit denen in den Vorjahren, so zeigen sich zum Teil deutliche Unterschiede. Anders als im Jahr 2015 liegen die Vertriebsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht dicht beieinander.

Im Vorjahr galt dies noch für die Vertriebsstellen der Kategorie A, die sich alle in der unteren Hälfte der Rangliste wiederfanden. Es sind jedoch regionale Auffälligkeiten festzustellen. So liegen die Vertriebsstellen in Emmerich, Wesel und Dinslaken alle entlang der damaligen Strecke des RE 5 und zugleich mit 93,93 bzw. zweimal 93,38 % in der Rangliste auf den Plätzen 7 und 8. Die Qualität in den Reisezentren der Nachbarstädte Essen und Mülheim an der Ruhr ist nahezu identisch (92,67 bzw. 92,63 %). Ein noch ähnlicheres Bild zeigt sich in Duisburg und Oberhausen (82,26 bzw. 82,24 %). Aber auch die Vertriebsstellen am linken Niederrhein liegen recht eng beieinander. Hier hat sich jedoch die sehr gute Qualität des letzten Jahres zu einer eher mäßigen wenn nicht sogar schlechten gewandelt.

Der größte qualitative Abstieg zeigt sich in Geldern. Der Tabellenführer des letzten Jahres, der damals noch volle 100 % erreicht hat, stürzt mit 67,86 % auf den vorletzten Platz: Rang 31. Dies ist damit zu begründen, dass die Anfragen nur zu 55,56 % vollständig korrekt bearbeitet worden sind. Ebenfalls stark gefallen ist der Zweitplatzierte des letzten Jahres: Goch fällt um 25 Plätze. Die Gesamtbewertung von 79,15 % (2015 noch 97,05 %) lässt sich hier wie auch beim Letztplatzierten mit der schlechten Fachkompetenz begründen. Die Vertriebsstelle in Xanten trägt in diesem Jahr die rote Laterne. Ein Minus von 27,14 Prozentpunkten bedeutet eine Gesamtbewertung von 63,50 %.

Wie bereits beschrieben, ist in Grevenbroich nur jede zweite Anfrage korrekt beantwortet worden. Dennoch steigert sich die dortige Vertriebsstelle um 6,60 Prozentpunkte. Positiv gewertet wurde die Verfügbarkeit der VRR-Broschüren: Bei jedem Test waren alle angefragten Info-Materialien vorhanden.

Trotz einer sehr guten Fachkompetenz belegen die Vertriebsstellen in Neuss und in Mönchengladbach nur Platz 16 bzw. 22. Als Gründe sind hier die langen durchschnittlichen Wartezeiten von etwa acht Minuten und zehn Sekunden in Neuss sowie von sieben Minuten und 20 Sekunden zu nennen. In Mönchengladbach wirkt sich noch die Unvollständigkeit der VRR-Broschüren negativ auf die Gesamtbewertung aus: Nur bei der Hälfte der Testungen lagen alle Informationsmaterialien aus.

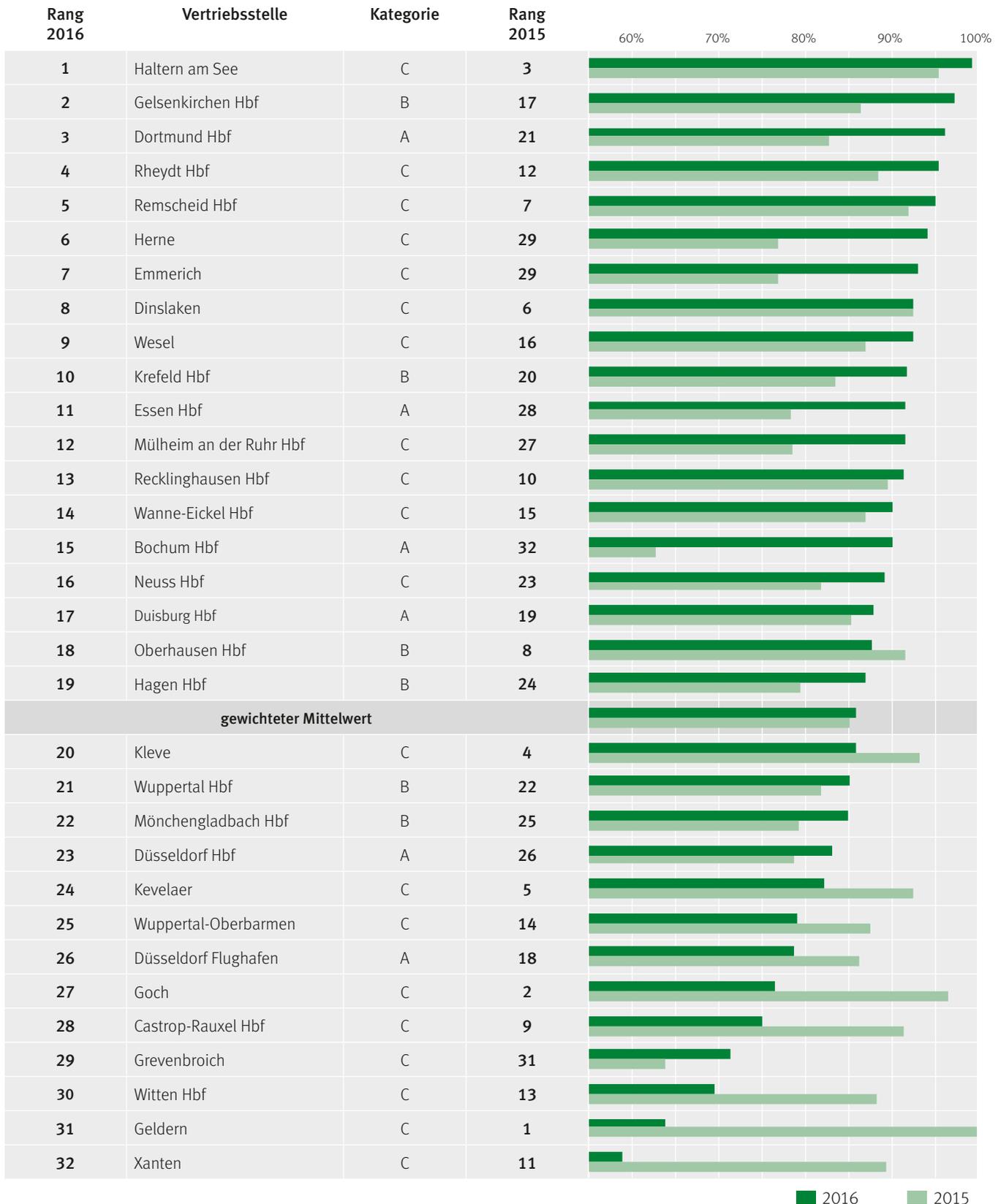


Durchschnittlich am längsten mussten die Testkunden in Neuss warten.

Bereits seit einigen Jahren steigert sich die DB-Vertriebsstelle in Haltern am See kontinuierlich. Lag die Bewertung im Jahr 2013 noch bei 82,60 %, klettert sie über 92,40 % (2014) und 95,97 % (2015) auf 99,54 % im Jahr 2016. Kleines Manko: Nicht bei allen Testbesuchen waren sämtliche Broschüren vorhanden. Platz 2 belegt das Reisezentrum in Gelsenkirchen, auf Rang 3 liegt das Reisezentrum in Dortmund, die beide mit +9,63 bzw. +11,88 Prozentpunkten einen ordentlichen Sprung nach oben gemacht haben. Die zwei Vertriebsstellen Herne und Emmerich, die im Jahr 2015 noch den Platz 29 belegten, befinden sich im Jahr 2016 auch wieder nah beieinander: Mit dem Unterschied, dass beiden der Sprung unter die ersten zehn gelang: Herne belegt Rang 6, Emmerich Rang 7. Über 11,5 Prozentpunkte legen die Reisezentren in Mülheim an der Ruhr und Essen zu. Die durchschnittliche Wartezeit liegt mit etwas über vier Minuten nah am VRR-Mittelwert. Gepunktet wurde besonders in Essen mit einer sehr guten Fachkompetenz.

Das Schlusslicht des letzten Jahres belegt nun Rang 15: Bochum konnte in allen Kriterien deutliche Pluspunkte sammeln: Die durchschnittliche Wartezeit ist fast zehn Minuten kürzer (2015: 13 Minuten; 2016: etwa drei Minuten 30 Sekunden) und die Testkunden attestieren dieser DB-Vertriebsstelle nun eine Fachkompetenz von 88,24 % (+17,64 Prozentpunkte). Insgesamt ist die Beurteilung über alle Kriterien um 24,23 Prozentpunkte auf 91,23 % gestiegen.

## Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



## Zusammenfassung

Über alle Produktgruppen hinweg sind die Linien im VRR im Jahr 2016 pünktlicher unterwegs gewesen als 2015. Es zeigt sich aber auch wie im Vorjahr, dass im Sommer die Regionalexpress-Züge häufiger verspätet an den Bahnhöfen ankamen. Gründe hierfür waren ausgefallene Wagen und dementsprechend eine geringere Anzahl an Türen, wodurch der Fahrgastwechsel an den Stationen länger dauerte als üblich. Der Blick auf die Jahresverlaufskurve zeigt deutlich, dass die Züge im November über alle Produktgruppen hinweg aufgrund des Schmierfilms durch Laub und der jahreszeitlichen Verschmutzung auf den Gleisen häufiger verspätet waren. Die S-Bahn-Linien sind weiterhin die pünktlichsten Linien. Im Jahresdurchschnitt sind sie unter einer Minute verspätet. Besonders pünktlich ist die Linie S 4, stark verspätungsanfällig waren die Züge der Linie RE 1 im Jahr 2016.

Im Hinblick auf die unvorhersehbaren Ausfälle begann das Jahr 2016 etwas besser als das Vorjahr endete: Nur bei den S-Bahnen sind durchschnittlich mehr Fahrten ausgefallen als im Dezember 2015. Grund hierfür war die Linie S 68. Auch die Auswirkungen des Stellwerkbrandes in Mülheim-Styrum waren für die Kunden weiterhin spürbar: Die Fahrgäste der Linien RE 11 und S 3 mussten noch Umleitungen oder Umstiege in Kauf nehmen, um ihr Ziel zu erreichen. Bis März fiel die S 3 zwischen Oberhausen und Essen aus. Gleichzeitig verkehrte der RE 11 nicht durch das zentrale Ruhrgebiet, sondern wurde über Gelsenkirchen und Herne umgeleitet. Wegen der personellen Engpässe waren die Fahrgäste der RB 36 besonders im Sommer von Ausfällen geplagt, sodass diese Nordwestbahn-Linie im Jahresdurchschnitt am häufigsten ausgefallen ist. Am seltensten fielen die Züge der Linie RB 40 aus.

Besonders kritisch sieht der VRR die Entwicklung der Zugbildungen im Jahr 2016: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Züge ist gestiegen. Besonders negativ fallen hier RE 1, RE 2, RE 11 und RB 27 (alle DB Regio) auf. Aber auch die Fahrgäste des neuen Akteurs National Express merkten die zu Jahresbeginn verstärkt aufgetretenen Abweichungen bei der Zugbildung auf den Linien RB 48 und RE 7. In der jährlich stattfindenden Kundenzufriedenheitsmessung bekam das Unternehmen hierfür besonders

schlechte Noten. Nur sehr selten mussten die Fahrgäste auf den Linien S 7, RB 33 und RB 45 eine verminderte Kapazität hinnehmen.

Insgesamt sind die Fahrgäste 2016 ähnlich zufrieden wie im Jahr 2015. Sie vergeben über alle Linien die Durchschnittsnote 2,17, das entspricht einer Verschlechterung um lediglich 0,03 Notenpunkte. In der Gunst der Fahrgäste liegt insbesondere Abellio vorne. Das Unternehmen belegt die ersten drei Plätze im direkten Vergleich aller Linien. Die Fahrgäste geben der Fahrgastinformation im Regelfall ein „sehr gut“ und eine 1,84 als Gesamtnote. Im Mittelfeld liegen DB Regio mit den Wettbewerbslinien und Keolis. Es folgen die EVU Nordwestbahn und DB Regio mit den Großvertragslinien. Das Schlusslicht bildet National Express, obwohl die Linien RE 7 und RB 48 bessere Noten erhalten haben als im Vorjahr, als DB Regio die Linien noch betrieb. Unbeliebteste Linie ist die Linie RE 1: Fahrgäste kritisieren insbesondere hohe Verspätungen, viele Minderkapazitäten und somit zu wenig Sitzplätze.

Bei der Betrachtung der einzelnen EVU wird deutlich, dass die Linien im DB-Großvertrag in den Rangfolgen



häufig verteilt sind: Es gibt sowohl gute oder gar sehr gute Linien, aber dafür auch viele sehr schlechte. Beim Qualitätsstandard „Zustand der Fahrzeuge“ liegt DB Regio damit auf dem letzten Platz im VRR-weiten Vergleich aller Unternehmen. Die Wettbewerbslinien schneiden hingegen beinahe immer besser ab. Abellio und die Regiobahn-Linie S 28 belegen dabei häufig die besten Plätze. Die Wettbewerbslinien von DB Regio, Keolis, National Express und Nordwestbahn befinden sich im Mittelfeld und liefern eine ordentliche Qualität ab. Nichtsdestotrotz sind bei allen Linien Optimierungspotenziale festzustellen.

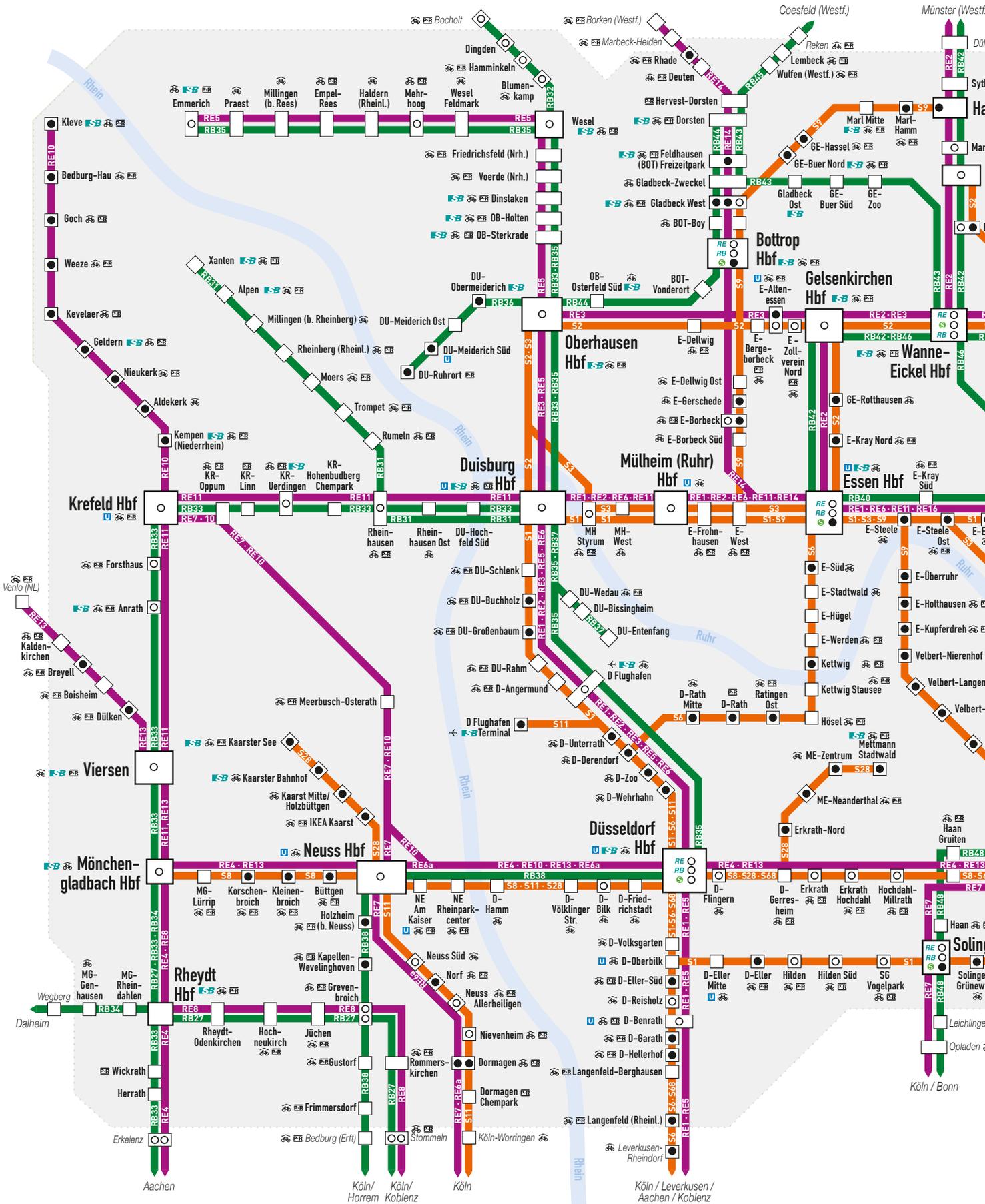
Im Schnitt beurteilten speziell geschulte Testkunden die Vertriebsstellen von DB Vertrieb im Jahr 2016 ein wenig besser als im Vorjahr. Die Schere zwischen der besten Vertriebsstelle im Bahnhof in Haltern am See und der schlechtesten in Xanten liegt bei 36,04 Prozentpunkten. Der VRR kritisiert insbesondere die mit einer Quote von unter 70 % teilweise unzureichende Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter. Die durchschnittliche Wartezeit über alle Vertriebsstellen hat sich im Vergleich zum Vorjahr verkürzt. Negativer Spitzenreiter ist hier das Reisezentrum im Neusser Hauptbahnhof: Hier warten die Fahrgäste im Schnitt über acht Minuten.

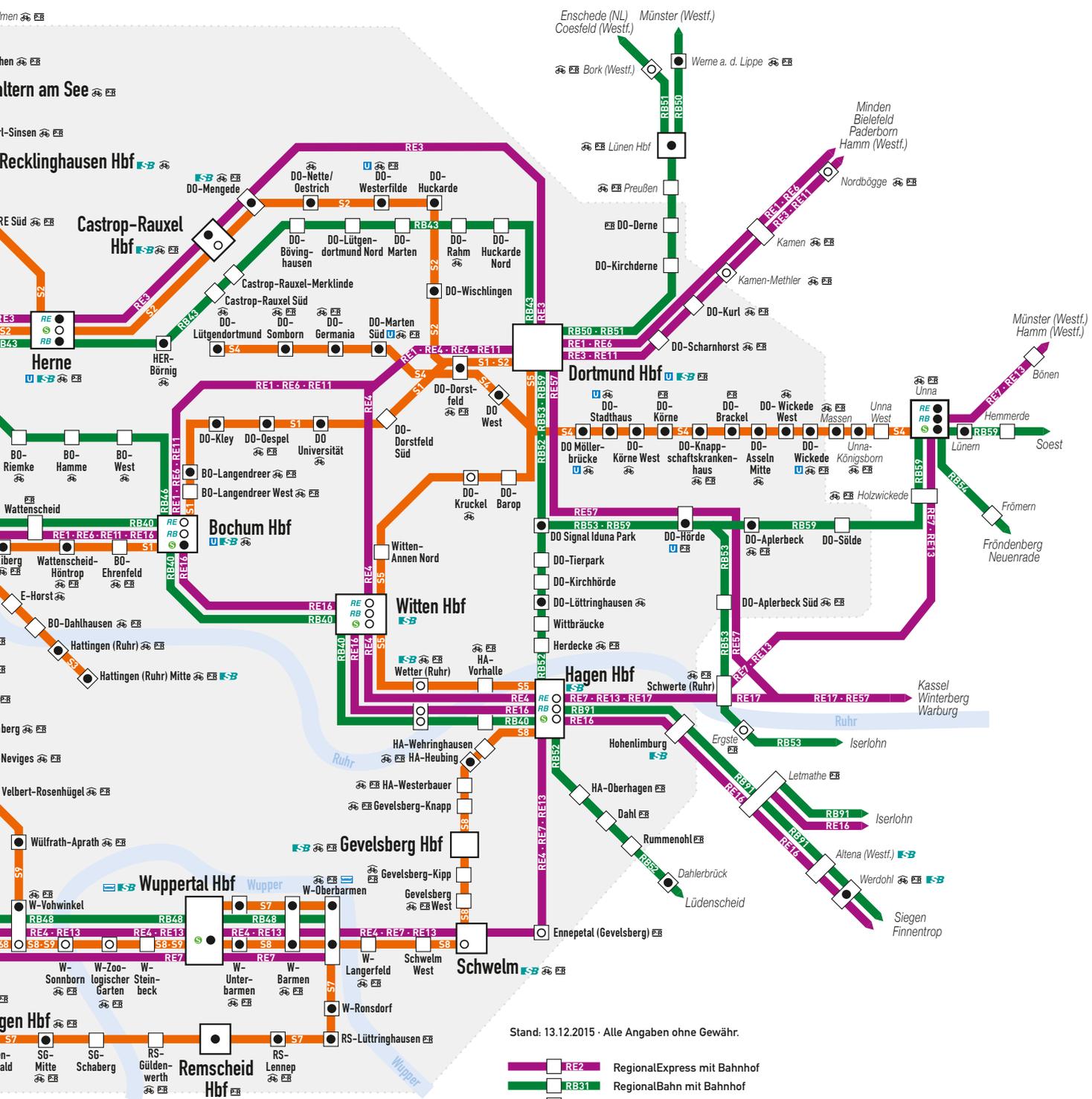
Im Jahr 2016 ist die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs differenziert zu betrachten. In den untersuchten Kriterien sind einige Linien besser, andere aber auch schlechter geworden. Aus diesem Grund sind die diesjährigen Ergebnisse wieder mit dem Vorjahreswert angegeben, sodass ein Vergleich leichter fällt.

Insgesamt betrachtet verkehrten die Züge über alle Produktgruppen hinweg im Durchschnitt pünktlicher. Gleichzeitig sind die unvorhersehbaren Ausfälle gesunken. Obwohl die Sauberkeit der Außenhaut der eingesetzten Wagen im Jahr 2016 schlechter ausfiel als 2015, attestierten die Profitester im VRR-weiten Querschnitt den EVU bessere Fahrzeuge als im Vorjahr. Dies lag unter anderem daran, dass sich der Zustand der Toiletten in den Zügen im Vergleich zum Vorjahr verbesserte. Neben der abnehmenden Sauberkeit der Fahrzeuge sieht der VRR als weiteres Manko die häufiger abweichenden Zugbildungen: 2016 sind mehr Fahrten als im Vorjahr mit weniger Sitzplätzen erbracht worden als vom VRR bestellt. Dies könnte auch der Grund sein, warum die Fahrgäste die Linien im VRR-weiten Durchschnitt mit identischen Noten bewerten.



# Schiene-Schnellverkehr 2016





Stand: 13.12.2015 · Alle Angaben ohne Gewähr.

- RE2 RegionalExpress mit Bahnhof
- RB31 RegionalBahn mit Bahnhof
- S2 S-Bahn mit Bahnhof
- Übergang zur U-/Stadtbahn, Schwebebahn, SchnellBus

- Park and Ride-Anlage
  - Fahrrad-Abstellplatz
  - Flughafen
  - VRR mit Verbundraumgrenze
  - Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig – im Fahrzeugeinstieg Stufen möglich
  - Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig; behindertenfreundlicher Fahrzeugeinstieg
- Eine linienweise Darstellung mit dem barrierefreien Zugang zum Bahnsteig und in das Fahrzeug ist unter [www.vrr.de](http://www.vrr.de) zur Ansicht eingestellt.

## Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Aachen – Paderborn	1,73
RE 2	Haard-Achse-Vertrag	 DB Regio*	Dosto	Düsseldorf – Münster (Westf)	1,36
RE 3	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 Keolis	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,33
RE 4	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Aachen – Dortmund	1,72
RE 5	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Emmerich – Koblenz	1,36
RE 6	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Düsseldorf – Minden (Westf)	1,06
RE 6a	Interimsvergabe Los 4	 DB Regio*	ET 425	Düsseldorf – Köln/Bonn Flughafen	0,45
RE 7	Rhein-Wupper-Achse	 National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,27
RE 8	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,55
RE 10	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	1,96
RE 11	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Hamm (Westf)	1,35
RE 13	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 Keolis	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Emscher-Münsterland-Netz	 Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen	0,55
RE 16	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17**	DB-Großvertrag	 DB Regio	VT 612   VT 628	Hagen – Kassel	0,12
RE 57**	Sauerland-Netz	 DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Winterberg	0,14
RB 27	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	0,16
RB 31	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,74
RB 32**	DB-Großvertrag	 DB Regio	VT 628	Bocholt – Wesel	0,20
RB 33	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 425	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Duisburg Mönchengladbach – Wesel	0,82 0,51
RB 34	DB-Großvertrag	 DB Regio	Regiosprinter	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 425	Emmerich – Düsseldorf	0,78
RB 36	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 37	DB-Großvertrag	 DB Regio	VT 628	Duisburg – Duisburg-Entenfang	0,11
RB 38	DB-Großvertrag	 DB Regio	TALENT	Düsseldorf – Köln	0,55
RB 40	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Essen – Hagen	0,62
RB 42	Haard-Achse-Vertrag	 DB Regio*	FLIRT 3	Essen – Münster (Westf)	0,81
RB 43	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	VT 628   LINT 27	Dorsten – Dortmund	0,59
RB 44	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Oberhausen – Dorsten	0,35
RB 45	Emscher-Münsterland-Netz	 Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,14
RB 46	Emscher-Ruhrtal-Netz	 Abellio	LINT 41	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Achse	 National Express	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,70
RB 50	Hellweg-Netz	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Netz Westliches Münsterland	 DB Regio*	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,19
RB 52**	Sauerland-Netz	 DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Lüdenscheid	0,52
RB 53**	Sauerland-Netz	 DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Iserlohn	0,29
RB 59	Hellweg-Netz	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,33
RB 91	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 1	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Solingen – Dortmund	0,37
S 2	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Duisburg / Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,79
S 3	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	1,18
S 4	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,80
S 5 / S 8	S 5 / S 8-Vertrag	 DB Regio*	ET 1440	Mönchengladbach – Dortmund	3,59
S 6	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Köln-Worringen – Essen	2,22
S 7	S 7-Vertrag	 Abellio	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,51
S 9	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Haltern am See – Wuppertal	2,39
S 11	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,37
S 28	Regiobahn-Vertrag	 Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,20
S 68	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 420	Langenfeld (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,21

\*DB-Wettbewerbslinie

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

## Betriebliche Änderungen ab Dezember 2016

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	Interimsvergabe Los 1	■ DB Regio*	Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	1,73
RE 4	Interimsvergabe Los 2	■ DB Regio*	Dosto	Aachen – Dortmund	1,72
RE 5	Interimsvergabe Los 3	■ DB Regio*	Dosto	Wesel – Koblenz	0,95
RE 6	Interimsvergabe Los 4	■ DB Regio*	Dosto	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,53
RE 11	Interimsvergabe Los 5	■ DB Regio*	ET 425	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,07
RE 17	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,12
RE 19	Niederrhein-Netz	■ Abellio	FLIRT 3	Arnhem (NL) – Düsseldorf	1,64
RE 42	Haard-Achse-Vertrag	■ DB Regio*	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	1,60
RE 57	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept	Dortmund – Brilon Stadt / Willingen	0,14
RB 32	Niederrhein-Netz	■ Abellio	LINT 41	Bocholt – Wesel	0,20
RB 33	Interimsvergabe Los 6	■ DB Regio*	ET 425	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Duisburg	0,82
RB 35	Niederrhein-Netz	■ Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Wesel	0,57
RB 52	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	LINT 41	Dortmund – Lüdenscheid	0,52
RB 53	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept	Dortmund – Iserlohn	0,29

\*DB-Wettbewerbslinie

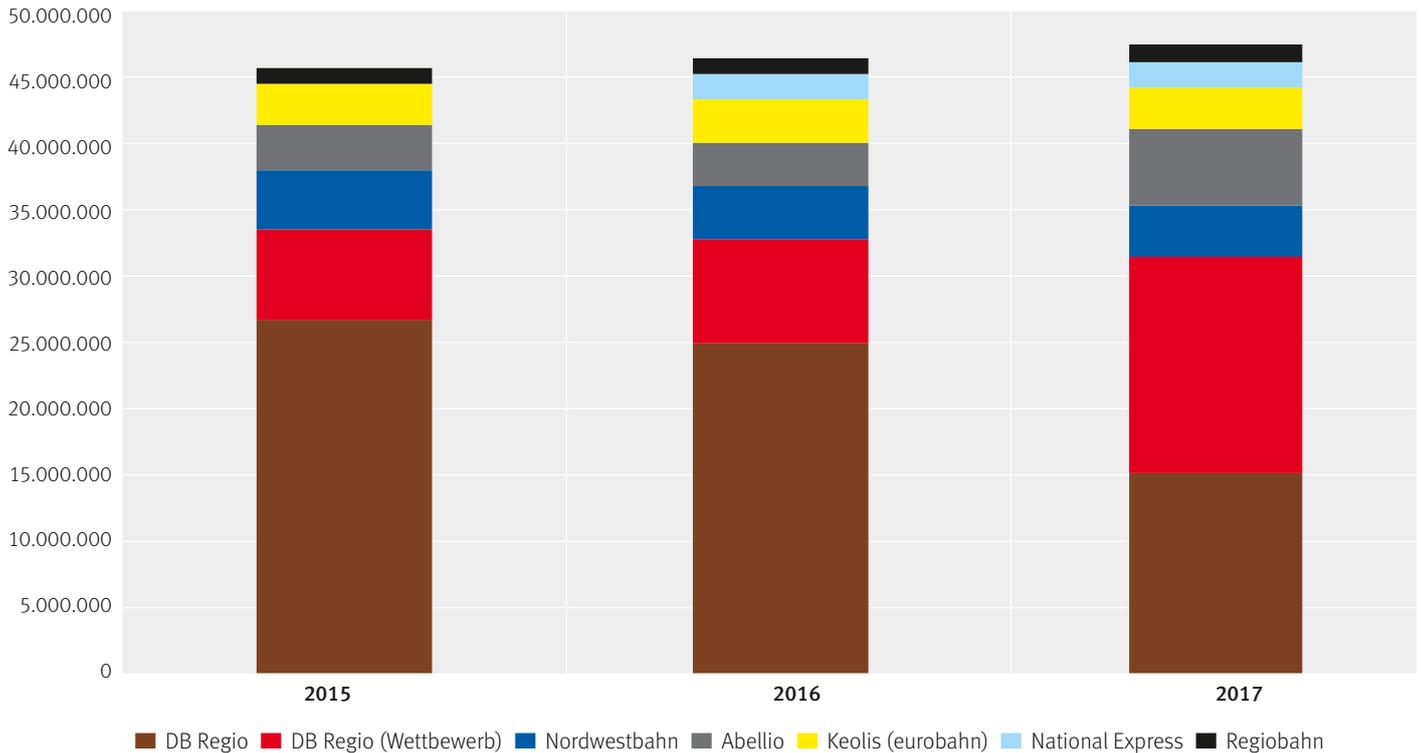


## Anteil der Zugkilometer nach EVU

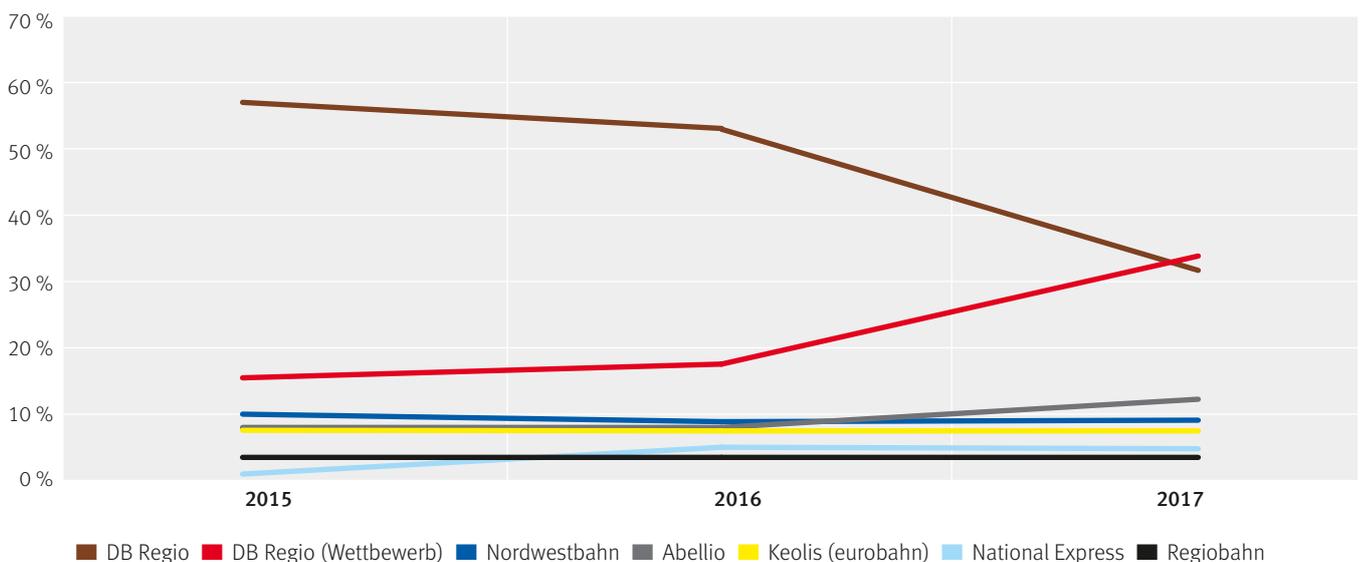
Seit 1999 fahren auch nichtbundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betreibern gewandelt.

Die nachfolgenden Grafiken zeigen auf, wie hoch die Anteile der einzelnen EVU im jeweiligen Fahrplanjahr waren bzw. sind; aufgeschlüsselt nach absoluten Kilometern und nach den prozentualen Anteilen.

Anteil nach Zugkilometern



Prozentualer Anteil



## Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



FLIRT 3



ET 420



ET 422



ET 423



ET 425



ET 1440



TALENT



Regiosprinter



TALENT 2



VT 612



LINT



VT 628



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

Erstellt im Geschäftsbereich SPNV-Management  
Fachgruppe S2 „Vertragscontrolling SPNV – Finanzierung/Qualität/Vertrieb“ im Februar 2017

