



Qualitätsbericht SPNV 2017

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
Vias	Vias Rail GmbH

Abkürzungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Einleitung	6
Pünktlichkeit	8
Zugausfälle	13
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	18
Zustand der Fahrzeuge	22
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb	29
Kundenzufriedenheit	31
Vertriebsstellen	38
Zusammenfassung	42
Liniennetzplan	44
Linienkurzbeschreibung	46
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2017	47
Anteil der Zugkilometer nach EVU	48
Fahrzeugtypen im VRR	49



Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

bereits zum zwölften Mal dokumentiert der vorliegende Bericht die verbundweite Qualität im Schienenpersonennahverkehr im VRR. Er zeigt auf, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht. Zudem liefert er einen Überblick darüber, wie zufrieden die Nahverkehrskunden mit den angebotenen Leistungen sind und wie kompetent sie in den Vertriebsstellen an den Bahnhöfen im Verbundgebiet beraten werden.

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 gab es einige wesentliche betriebliche Änderungen, die sich direkt auf die Qualität der SPNV-Leistungen ausgewirkt haben. So verkehren RE 1, RE 4, RE 5, RE 6, RE 11 und RB 33 nicht mehr im Rahmen des Großvertrags der Deutschen Bahn, sondern als Wettbewerbslinien, um den ersten, insbesondere auch qualitativen Schritt in Richtung RRX-Vorlaufbetrieb zu gehen. Entsprechend anspruchsvoller sind die Anforderungen des VRR an einen qualitativ hochwertigen Verkehr auf diesen Linien. Häufig fahren die Züge der Linien RE 6 und RE 11 allerdings nicht mit den vertraglich vorgeschriebenen Sitzplatzkapazitäten, weil Fahrzeuge fehlten. Der VRR als SPNV-Aufgabenträger hat hier massiv auf das Eisenbahnverkehrsunternehmen eingewirkt, um die Situation im Interesse der Fahrgäste zu verbessern.

Im Sauerland-Netz sind bis dato immer noch nicht die laut Verkehrsvertrag vorgesehenen Züge des polnischen Fahrzeugherstellers PESA in Betrieb. Die verantwortlichen Aufgabenträger haben jedoch als Interimslösung einen Vertrag mit DB Regio geschlossen, der den Einsatz von Ersatzfahrzeugen bis zur Zulassung der PESA-Züge sichert. Sieht man von vereinzelten Störungen an den Altfahrzeugen ab, stimmt die qualitative Leistung.

Im Niederrhein-Netz übernahm zum Fahrplanwechsel das Eisenbahnverkehrsunternehmen Abellio den Betrieb. Auf den Linien RE 19, RB 32 und RB 35 konnte die Qualität verbessert werden. Mit der grenzüberschreitenden Verbindung nach Arnhem mit dem RE 19 ist zudem ein deutlicher Mehrwert für die Fahrgäste erzielt worden. Nach anfänglichen Schwierigkeiten mit den Fahrzeugen im niederländischen Schienennetz läuft der Betrieb inzwischen flüssiger, wobei viele Baumaßnahmen entlang der Strecke den Betrieb gleichzeitig störanfälliger machen.

Wie auch in den Vorjahren gab es wieder zahlreiche Baustellen an der SPNV-Infrastruktur im Verbundraum – unter anderem rund um den Ausbau der Betuwe nach Arnhem und die Inbetriebnahme des Elektronischen Stellwerks in Wuppertal. Die damit verbundenen Einschränkungen im SPNV strapazierten nicht nur die Nerven der Fahrgäste, sondern auch die Eisenbahnverkehrsunternehmen. Sie mussten in großem Umfang Verkehre umplanen und Schienenersatzverkehre bereitstellen.

Eine besondere Herausforderung war die Sperrung der Duisburger A40-Brücke im August, die auf der Straße für chaotische Verhältnisse sorgte und auch für den SPNV zwischen dem Linken Niederrhein und dem Ruhrgebiet eine Herausforderung darstellte. Das EVU Nordwestbahn als Betreiber der RB 31 auf der Strecke Xanten – Moers – Duisburg reagierte schnell und weitete die Kapazitäten auf der Linie aus – eine Maßnahme, die der VRR sehr begrüßte und nach Kräften unterstützte.

Der Blick auf die Kundenmeinungen zu den verschiedenen SPNV-Linien lohnt sich auch für das Jahr 2017. Die Fahrgäste honorieren im Zuge der Kundenzufriedenheitsmessungen zum Teil sehr deutlich, wo es qualitative Verbesserungen gab. Dies zeigt letztlich die zum Teil bessere Platzierung einiger Linien in der Kundenbeliebtheit. Besonders offensichtlich wird dies bei den Linien RB 32, RB 34 und S 9. Fahrgäste belohnen es mit guten Noten, wenn die 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 2017 eine Untersuchung mit Testkunden durchgeführt worden, um die Qualität der Vertriebsstellen in den Bahnhöfen zu überprüfen. Der VRR verzeichnet hier einige negative Entwicklungen, so auch bei der Fachkompetenz in einigen Vertriebsstellen.

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

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

Ihr


Martin Husmann

Einleitung

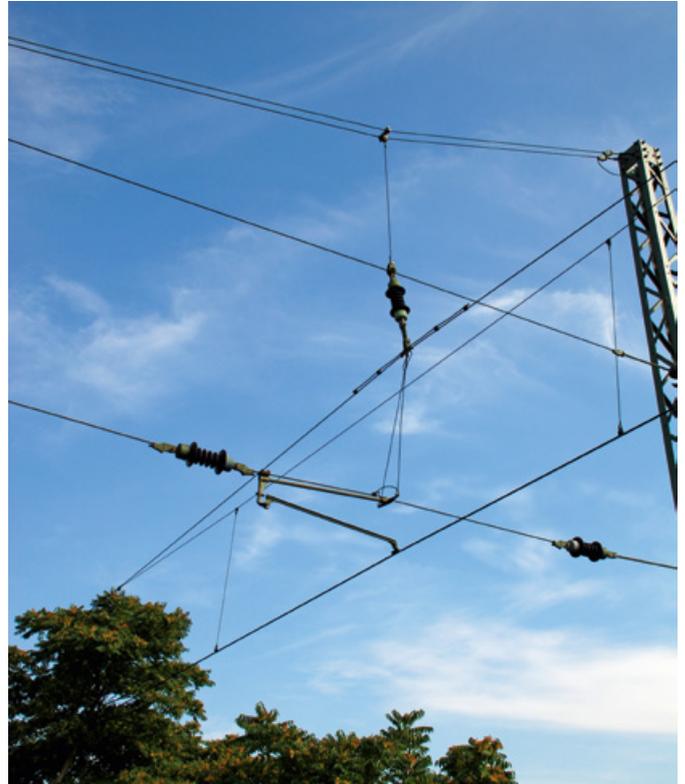
Mit dem vorliegenden Bericht dokumentiert der VRR die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs im Verbundraum auf Basis von aussagekräftigen Daten, die auf unterschiedliche Weise erhoben werden. So basiert der SPNV-Qualitätsbericht einerseits auf den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Kundenbefragungen durchführen.

Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen immer zum Monatsende, für den jeweils vorherigen Monat, durch die EVU in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt werden. Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert überprüft werden und werden deshalb durch speziell geschulte Mitarbeiter des VRR bewertet. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester erfasst.

Kundenzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird 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, wie es um das Sicherheitsempfinden tags und nachts bestellt ist.

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



Datenüberprüfung

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

Betriebliche Änderungen 2017

Zum Fahrplanwechsel 2016/2017 hat der VRR einige betriebliche Änderungen bei den EVU bestellt. Neun weitere Linien, die vormals im DB-Großvertrag verankert waren, wurden in den letzten Jahren wettbewerblich vergeben und zum Fahrplanwechsel 2016/2017 in Betrieb genommen. 2017 betreiben insgesamt sechs Eisenbahnverkehrsunternehmen die SPNV-Linien im VRR.

DB Regio betreibt für unterschiedlich lange Zeiträume die sogenannten Interimsverkehre. Dies sind zum einen die Linien, die ab Dezember 2018 sukzessive mit RRR-Fahrzeugen gefahren werden sollen (RE 1, RE 4, RE 5, RE 6 und RE 11), aber auch die Linie RB 33. DB Regio setzt dort aktuell das alte Wagenmaterial (Doppelstockwagen bzw. ET 425) ein. Für den Betrieb der Interimslinien wurden die Fahrzeuge zuvor jedoch überholt: Mit erneuerten Sitzbezügen, einer Sanierung der WC-Bereiche, mehr Fahrradstellplätzen in einigen Steuerwagen und anderen kleineren Maßnahmen wurde die Qualität in den Fahrzeugen verbessert. Auch auf der Linie RE 4 verkehren nun durchgehend Wagen mit Klimaanlage.

Auch das zweite Sauerland-Netz ist im Dezember 2016 vollständig an den Start gegangen, nachdem bereits ein Jahr zuvor die ehemalige Nordwestbahn-Linie RB 43 an DB Regio übergeben wurde. Das Sauerland-Netz 2 besteht somit aus den Linien RB 43, RB 52, RB 53, RE 17 und RE 57. Ferner gehört noch die Linie RB 54 zum Netz, die jedoch ausschließlich im Gebiet des NWL verkehrt. Beim europaweiten Wettbewerbsverfahren setzte sich DB Regio als Gewinner durch. Laut Angebot soll das Netz mit Fahrzeugen vom Typ „LINK“ des polnischen Herstellers PESA betrieben werden. Diese Fahrzeuge erhalten zurzeit jedoch keine Zulassung, sodass DB Regio ein Ersatzkonzept mit Fahrzeugen der Typen „LINT 27“ (VT 640), „LINT 41“ (VT 648 und VT 648.1), „TALENT“ (VT 644) und Neigetechnikzügen der Baureihe VT 612 aufgestellt hat.

Ebenfalls mit DB Regio als Betreiber fährt die RB 42 nun als RE 42 nach Mönchengladbach und ersetzt damit den Ast des RE 11, der fortan nach Düsseldorf verkehrt. Die FLIRT3-Fahrzeuge sind dieselben wie auch zuvor auf der RB 42. Die Linie RE 42 wird somit mit den Vorjahresdaten der Linie RB 42 verglichen.

Mit der Betriebsaufnahme des Niederrhein-Netzes setzt auch Abellio Fahrzeuge des Typs FLIRT3 ein. Diese fahren auf den Linien RB 35 und RE 19; auf der RB 32 sind Fahrzeuge des Typs LINT 41 im Einsatz. Die Linie RB 35 geht aus der RB 33 hervor, die im Dezember 2016 in die beiden Linien RB 33 (weiterhin von DB Regio betrieben) und RB 35 aufgeteilt wurde. Der RE 19 ersetzt größtenteils die alte RB 35. Aus diesem Grund werden die RB 35 mit der RB 33 und der RE 19 mit der alten RB 35 verglichen.

Pünktlichkeit

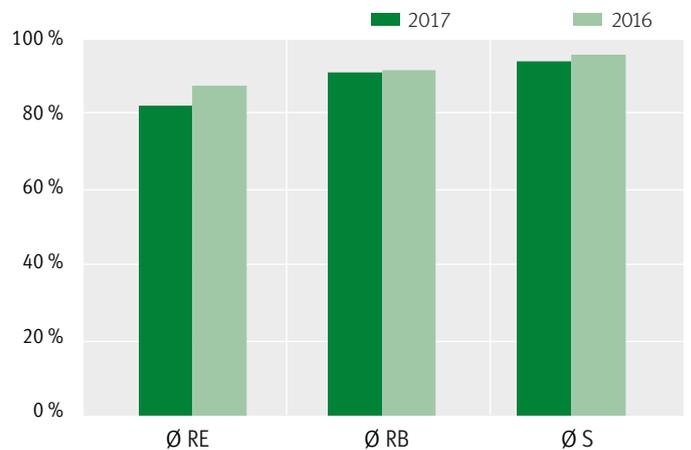
Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Lieferrichtlinien. Die Lieferrichtlinien werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Profiterhebungen 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.

Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe im Vergleich zum Vorjahr

Züge fahren im Durchschnitt über alle Produktgruppen etwas unpünktlicher 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 81,9 % das Schlusslicht. Dies hat sich gegenüber dem Vorjahr nicht geändert. Gleichzeitig sind die Pünktlichkeitswerte bei diesen Linien mit 5,4 Prozentpunkten am stärksten gefallen. 90,5 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2017 gemäß dem NRW-

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



weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 0,9 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen nach Jahren mit positivem Trend nun erstmals wieder unterhalb des Vorjahreswertes (95,1 %): 2017 verliefen 93,8 % aller Fahrten um weniger als vier Minuten verspätet. Das ist weiterhin ein sehr guter Wert.

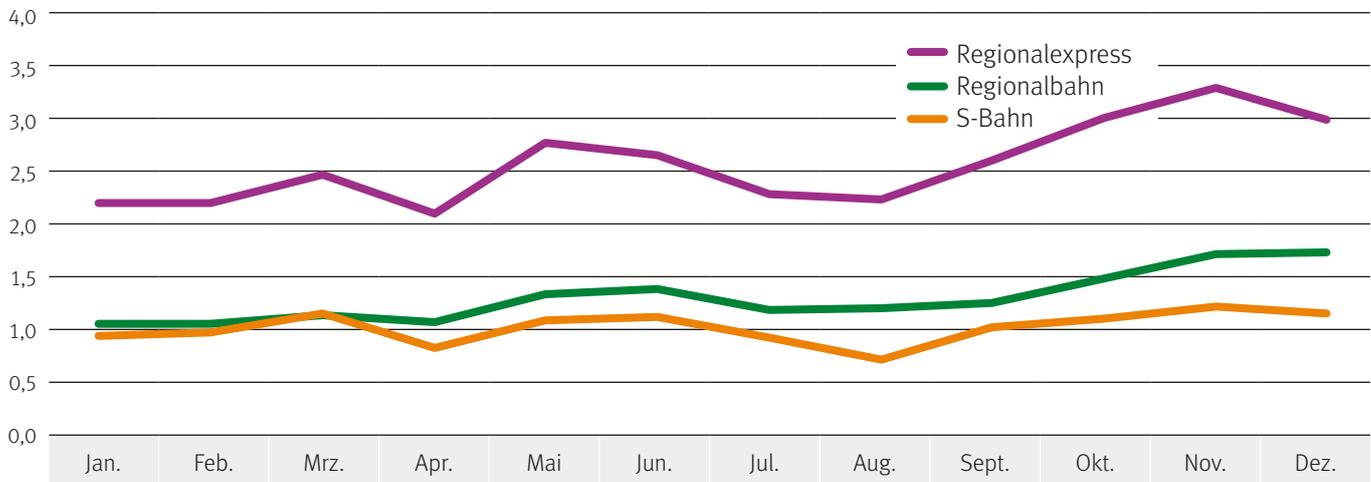
Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Das Niveau der Verspätungen bei Regional- und S-Bahnen bleibt im ersten Halbjahr recht konstant. Bei den RB-Linien gibt es im Mai und im Juni einen leichten Anstieg, im Juli sinken die Werte allerdings wieder. Im Schnitt liegt die Verspätung bei etwas über einer Minute. Bei den S-Bahnen ergibt sich eine durchschnittliche, jährliche Verspätung von etwa einer Minute: Im März und ab September bis zum Jahresende liegt der Wert



S-Bahnen fahren am pünktlichsten ab.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



deutlich über dieser Marke, im April und August fuhren die S-Bahnen wesentlich pünktlicher. Bei den Regionalexpress-Linien zeigt sich eine größere Schwankung. Bereits im März ist eine Spitze im Jahresverlauf erkennbar. Hier sind die Regionalexpressen im Durchschnitt zweieinhalb Minuten zu spät. Im April fällt die durchschnittliche Verspätung aber auf den Jahrestiefstwert von knapp über zwei Minuten und auch im Spätsommer sind die Regionalexpressen pünktlicher als in den anderen Monaten. Hier zeigen sich Parallelen zu den Regional- und S-Bahnen. Auch in diesem Jahr sind alle Züge im VRR im Herbst unpünktlicher als in den anderen Jahreszeiten. Unabhängig von der Produktgruppe erschweren oftmals Laub und jahreszeitbedingte Verschmutzungen auf den Gleisen die Beschleunigung und das Bremsen der Züge. So ergibt sich, dass die Züge im VRR im November am unpünktlichsten sind: Die RE-Züge sind mit einer durchschnittlichen Verspätung von beinahe dreieinhalb Minuten unterwegs, Regionalbahnen mit einer Minute und 45 Sekunden. Für die S-Bahnen verzeichnet der VRR eine durchschnittliche Verspätung von etwas über einer Minute. Insbesondere die RE-Linien sind im Jahr 2017 deutlich verspäteter unterwegs als im Vorjahr. Dies zeigt auch der Blick in die Grafik auf Seite 11.

Blick auf die Linien

Die häufigen Verspätungen der langlaufenden RE-Linien stellen ein immer größer werdendes Problem dar. Die RE-Linien hatten 2017 durchschnittlich über zweieinhalb Minuten Verspätung. Im Vorjahr waren es noch eine Minute und 50 Sekunden. Die Regionalbahnen verspäteten sich im Durchschnitt um eine Minute und 19 Sekunden; eine Steigerung um neun Sekunden.

Die S-Bahnen sind im VRR weiterhin am pünktlichsten. Hier liegt der Schnitt für 2017 bei knapp über einer Minute. Über alle Produktgruppen und Linien waren die Züge im VRR bei jeder Fahrt durchschnittlich eine Minute und 45 Sekunden zu spät; 2016 lag die Durchschnittsverspätung bei einer Minute und zehn Sekunden.

Die kurzen Regionalbahn- und S-Bahn-Linien sind die pünktlichsten im VRR. Sie verkehren oft auf eigenen Trassen, die gar nicht oder nur selten von anderen Schienenverkehren genutzt werden. Hier sind beispielsweise S 4, RB 36, RB 45, RB 32 und RB 52 zu nennen. All diese Linien sind im Schnitt weniger als 45 Sekunden verspätet. Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR eine Verspätung von knapp 50 Sekunden pro Fahrt, im Vorjahr waren es noch zehn Sekunden weniger.

Im Mittelfeld liegen die Keolis-Linien, die 2017 im Durchschnitt zwischen einer Minute und 25 Sekunden sowie einer Minute und 45 Sekunden verspätet waren. Sie verändern sich im Vergleich zum Vorjahr nur im Bereich von wenigen bis 20 Sekunden. Schon etwas anders sieht es bei Abellio aus. Die Linien verteilen sich zum einen in der Rangfolge aller Linien (siehe nachfolgende Grafik) mehr als die Keolis-Linien, zum anderen ist die RE 16 aber auch um eine halbe Minute unpünktlicher: Die Fahrgäste haben 2017 im Durchschnitt beinahe zwei Minuten später ihr Ziel erreicht, als geplant. Gleichzeitig betreibt Abellio aber auch Linien, die unter einer Minute verspätet verkehren: Die Fahrgäste der Linien RB 32, RB 46 und S 7 kommen weitestgehend pünktlich ans Ziel. Ein ähnliches Bild zeigt sich auf den Linien von DB Regio und Nordwestbahn.



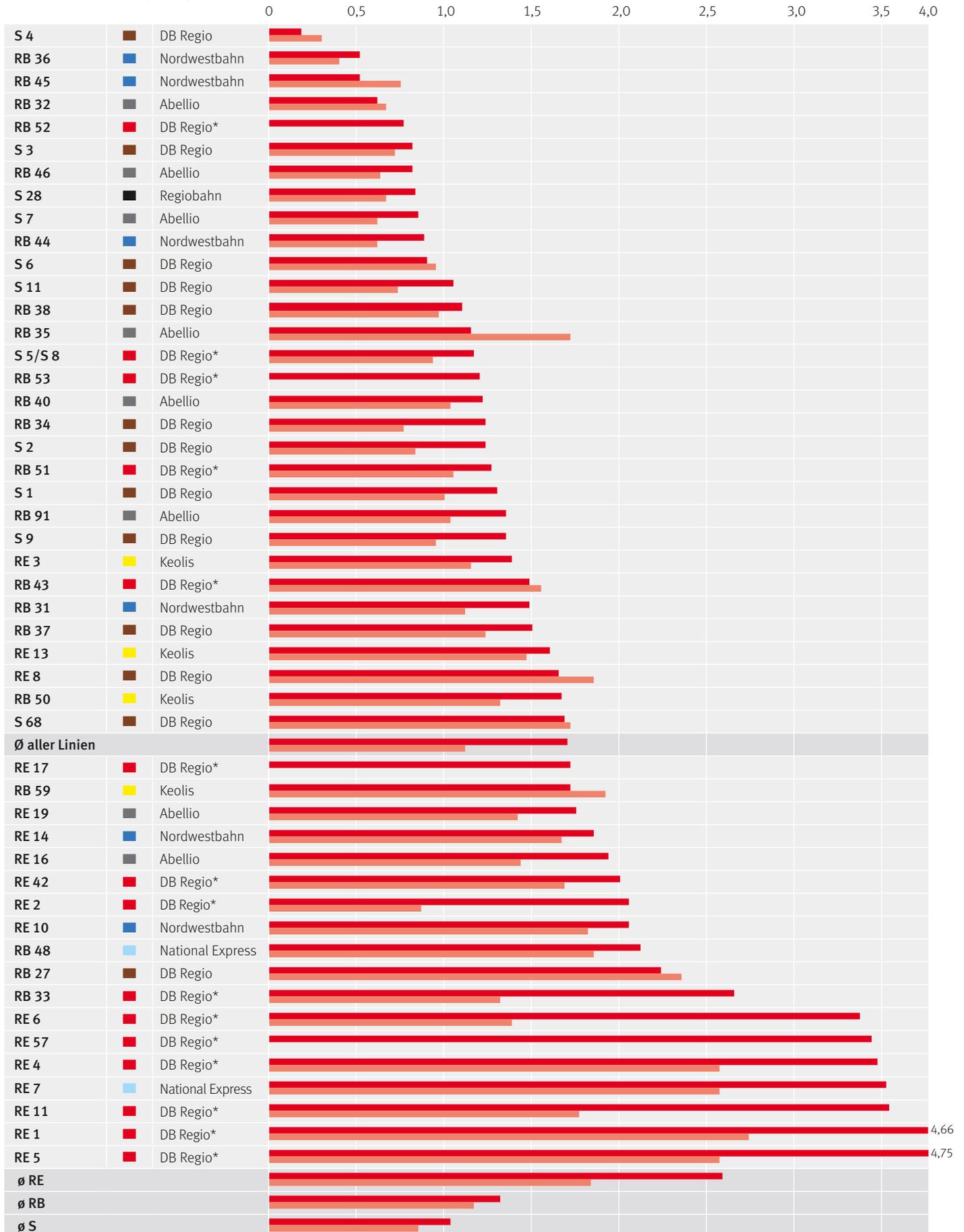
Bei den Nordwestbahn-Linien verkehren RB 36, RB 45 und RB 44 fast immer sehr pünktlich und stehen damit weit oben in der Rangfolge. Weit unten rangiert hingegen die Linie RE 10. Hier warten die Kunden im Schnitt zwei Minuten länger, um an ihr Ziel zu kommen. DB Regio führt mit der S 4 die Tabelle an. Die Linie war im Durchschnitt nur zehn Sekunden zu spät. Auch S 3 und S 6 verkehrten weniger als eine Minute verspätet. Die RB 27 war 2017 etwas pünktlicher als im Vorjahr. Die Kunden warteten dennoch zwei Minuten und 15 Sekunden. Die Linie ist aufgrund des alten Wagenmaterials, des langen Linienweges und des Verlaufs durch den Knoten in Köln besonders verspätungsanfällig. Bei den Wettbewerbslinien von DB Regio fallen besonders negativ die Linien RE 11, RE 1 und ganz besonders RE 5 auf. Der RE 11 ist im Vergleich zum Vorjahr doppelt so spät: Im Schnitt sind es nun über dreieinhalb Minuten. Für den RE 1 meldet DB Regio in den Lieferrichtlinien eine durchschnittliche Verspätung von vier Minuten und 40 Sekunden. Im Jahr 2016 lag die gemittelte Verspätung bei zwei Minuten und 45 Sekunden. Den traurigen Höchststand erreicht jedoch die Linie RE 5. Nur 64,1 % aller Fahrten sind unter vier Minuten verspätet; im Schnitt

Der RE 5 ist besonders unpünktlich.

sind es vier Minuten und 45 Sekunden. 2017 lag der Wert noch bei zwei Minuten und 35 Sekunden.

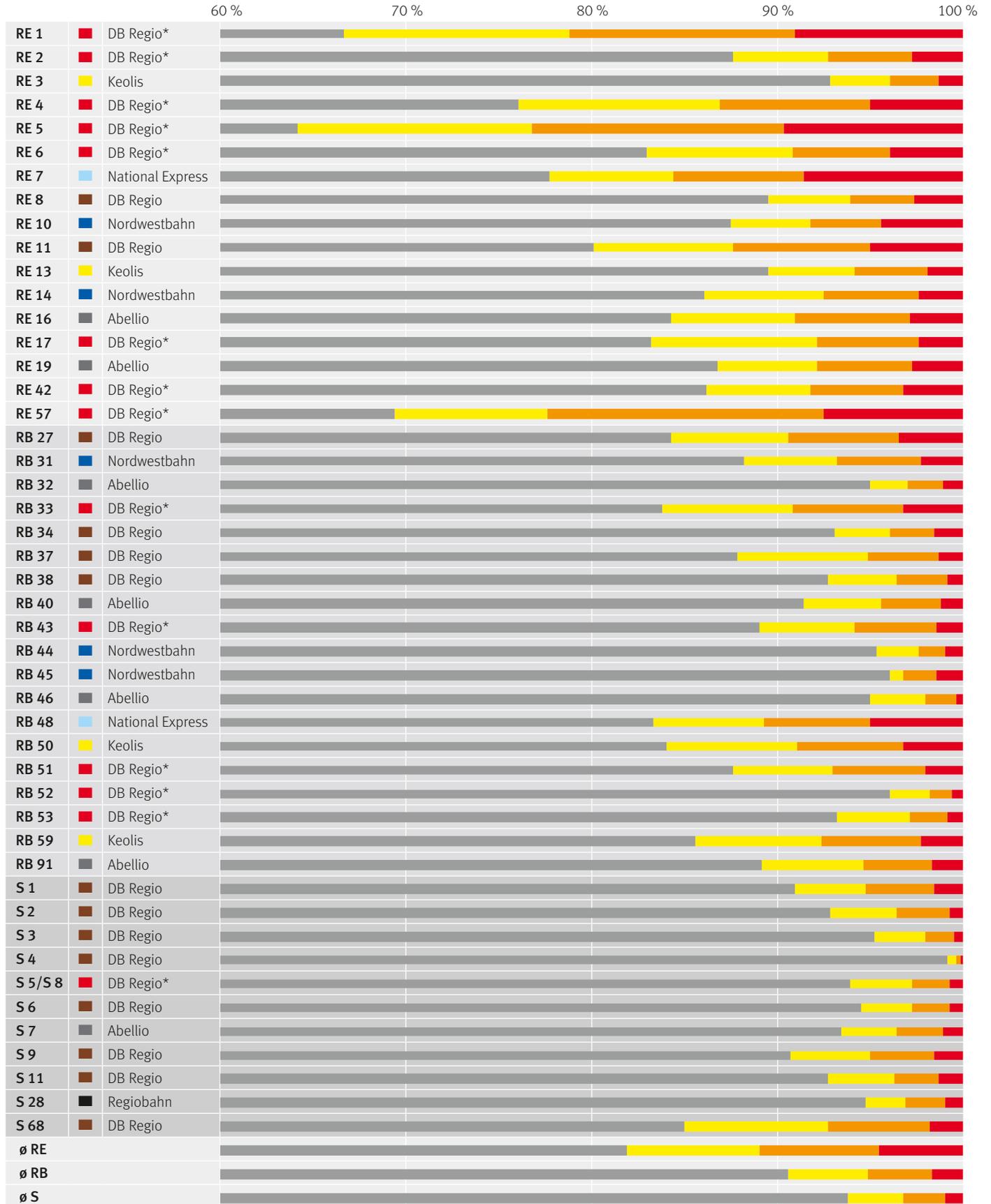
Im Jahr 2016 hat National Express den RE 7 von DB Regio übernommen. Zu diesem Zeitpunkt war der RE 7 etwa eine Minute pünktlicher. Dies ist 2017 nicht mehr so: Die Fahrgäste warten wieder über dreieinhalb Minuten – genauso viel wie zu Zeiten von DB Regio. Die RB 48 ist 16 Sekunden unpünktlicher als 2016 unterwegs gewesen: Der Mittelwert aller vom EVU gemeldeter Verspätungen liegt bei zwei Minuten und acht Sekunden.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



*DB-Wettbewerbslinie

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



*DB-Wettbewerbslinie

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

In der vorigen Abbildung 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 5, RE 1 und RE 57 sind häufig verspätet. Weniger als 70 % der Fahrten dieser Linien sind 2017 unter vier Minuten verspätet gewesen. Positiv fallen wieder die S 4, zudem noch RB 52, RB 45, RB 44 und S 3 auf, bei denen über 95 % der Fahrten unter vier Minuten verspätet sind. Hohe Verspätungen gibt es hier somit fast gar nicht.

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 fahrplanmäßige Haltestellen und/oder Ausfall von einzelnen geplanten Halten
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste vorgesehene Zug.

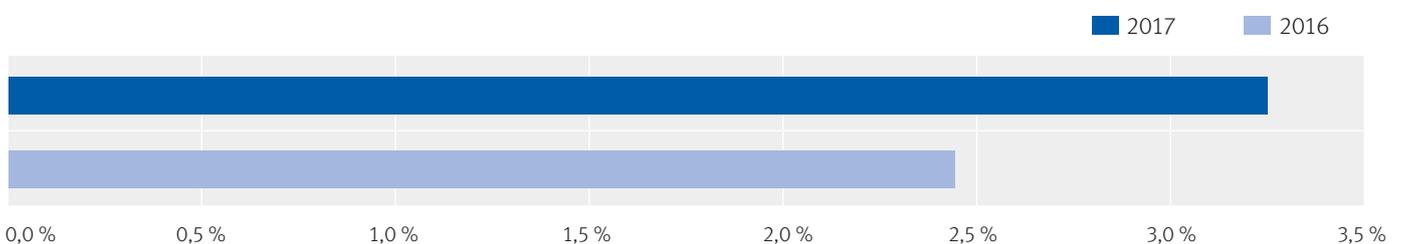
Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen.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

Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Bussen oder alternativen Fahrtmöglichkeiten im SPNV, beispielsweise durch Umleitungen, angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle werden aufgrund von extremen Witterungsverhältnissen, akut auftretenden Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängeln sowie durch technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Triebfahrzeugführer verursacht.

Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich

Die Quote an Zugausfällen durch Baumaßnahmen ist 2017 im VRR-Durchschnitt weiterhin gestiegen: Seit 2013 vergrößert sich der Anteil an vorhersehbaren Ausfällen von 0,92 % auf 3,24 % im Jahr 2017. Insbesondere die Arbeiten am Elektronischen Stellwerk Wuppertal (die 2017 ihren Höhepunkt erreichen) und diverse Baustellen zwischen Düsseldorf und der niederländischen Grenze bei Emmerich führten zu mehr vorhersehbaren Ausfällen.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Unvorhersehbare Ausfälle im Produktgruppenvergleich

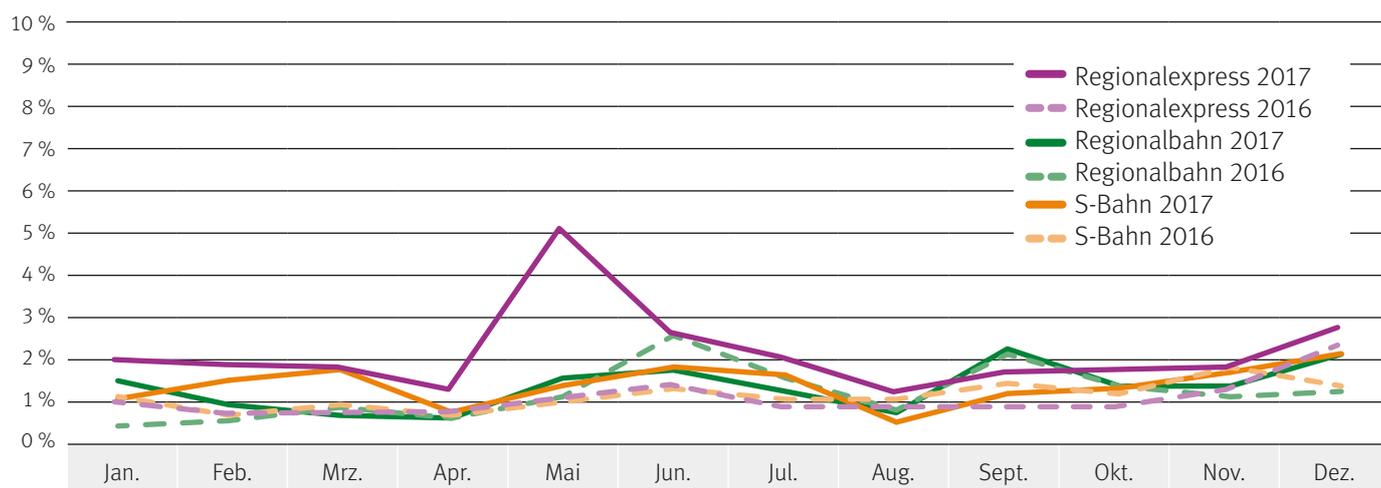
Die nachfolgenden vergleichenden Jahresverläufe zeigen deutlich, dass das Jahr 2017 ähnlich wie das Vorjahr recht ruhig war; es sind kaum Ausreißer festzustellen. Die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle ist um 0,50 Prozentpunkte moderat auf 1,82 % gestiegen. Die höchste Ausfallquote

wurde im Mai gemessen: Hier ist ein ICE im Vorfeld des Dortmunder Hauptbahnhofs entgleist. Dies führte dazu, dass RE 1, RE 6 und RE 11 nicht zwischen Dortmund und Essen verkehrten. Die Quote steigt für die Produktgruppe der Regionalexpresse hier auf 5,18 %, wobei sie im Jahresmittel bei 2,23 % (+1,13 Prozentpunkte) liegt. Weitere

Ausreißer verzeichnet der VRR bei den Regionalbahnen im September und bei den S-Bahnen im Dezember. In diesen Monaten lagen die Ausfallquoten über der Zwei-Prozent-Marke. In den ersten Monaten des Jahres fielen in allen Produktgruppen etwa ein bis zwei Prozent aller Fahrten im VRR aus. Im April verbesserte sich die Situation in allen Produktgruppen, ehe im Mai etwa 7,71 % aller Zugleistungen im VRR unvorhersehbar ausfielen. Aber nicht nur die vom ICE-Unfall in Dortmund betroffenen RE- und RB-Linien verzeichneten erhöhte Ausfallquoten, auch die Linien RB 32, RB 34 und RB 44 fielen überdurchschnittlich oft aus. Bis zum August sanken die Werte für die drei Produktgruppen wieder deutlich auf unter 1,3 %. Erst im September verzeichnete der VRR auf der Linie RB 36 besonders negative Werte: Die Linie

fiel wie auch im Vorjahr teilweise mehrere Tage am Stück aus, weil kein Personal zur Verfügung stand. Nach 17,29 % im Jahr 2016 lag der Wert im September 2017 bei 26,22 %. Mehr als jede vierte Fahrt hat das EVU auf der RB 36 nicht geleistet. Aber auch bei zwei weiteren Nordwestbahn-Linien war der Wert recht hoch: Für die RB 31 lag der Ausfallwert bei 3,30 %, für die RB 44 sogar bei 4,87 %. Diese extrem hohen Werte wirkten sich negativ auf die gesamte Produktgruppe aus: Insgesamt fielen 2,46 % aller bestellten RB-Fahrten aus. Im Dezember war die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle für alle Produktgruppen hoch: Bei den Regionalexpresslinien sind 2,83 % der Fahrten ausgefallen, bei den RB-Linien 2,33 % und bei den S-Bahnen 2,18 %. Insbesondere die S 68 fällt hier negativ auf: Jede zehnte Fahrt ist ausgefallen.

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



Entwicklung der Linien

Nur zehn Linien fielen 2017 seltener aus als 2016. Dennoch ist die Ausfallquote über alle Leistungen im VRR um nur 0,50 Prozentpunkte gestiegen. Am seltensten fielen die Linien RB 46 (0,44 %), RE 14 (0,56 %), S 4 (0,65 %), RE 10 (0,66 %), RB 91 (0,80 %), RE 8 (0,91 %), S 28 (0,93 %) und S 3 (0,98 %) aus. Bei diesen Linien liegt die Ausfallquote bei unter einem Prozent. Auch im Vorjahr lagen diese Linien bereits bei unter oder knapp über einem Prozent, sodass die Veränderungen zum Vorjahr hier unberücksichtigt bleiben können. Die großen RE-Linien RE 4 (2,47 %; +1,14 Prozentpunkte), RE 6 (3,84 %; +2,85), RE 1 (4,06 %; +3,41), RE 5 (4,18 %; +2,93) und RE 11 (4,32 %; +3,18) sowie die RB 36 (5,05 %;

-0,34) und die S 68 (5,48; +0,72) bilden das Schlusslicht. Abellio führt mit der RB 46 die Tabelle an. Diese Linie ist 2017 nur zu 0,44 % unvorhersehbar ausgefallen. Damit hat Abellio die schon sehr gute Vorjahresquote von 0,83 % noch einmal verbessert. Für die RB 40, die im Jahr 2016 noch die Tabelle angeführt hat, verzeichnet der VRR zu Jahresbeginn nur wenige Ausfälle. Im April 2017 sind sogar alle bestellten Kilometer erbracht worden: Die Ausfallquote liegt hier also bei 0,00 %. Zum Ende des Jahres fallen aufgrund von Fahrzeug- und Infrastrukturstörungen, aber auch wegen Personen im Gleis Fahrten aus, sodass die Jahresausfallquote auf 1,11 % steigt. Der RE 19 ist am häufigsten von allen Abellio-Linien unvorhersehbar ausgefallen und liegt



Wuppertal Hbf: Über Wochen fand hier kein Zugverkehr statt.

damit sogar unterhalb des VRR-Schnitts von 1,82 % aller bestellten Zugkilometer. Insbesondere nach der Inbetriebnahme der Strecke nach Arnhem sind einige Ausfälle verzeichnet worden, da die Fahrzeuge für den Niederlandeverkehr noch „Kinderkrankheiten“ aufwiesen. Die Quote liegt bei 2,01 % und ist damit schlechter als der Vergleichswert der Vorgängelinie, die 2016 bei 1,35 % lag.

Wie auch in den Vorjahren fiel als erstes die S 68 aus, wenn bei DB Regio Fahrzeug- oder Personalprobleme auftauchen, da sie ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und dabei die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Sie ist damit die schlechteste Großvertragslinie von DB Regio. Die beste Linie ist, wie bereits erwähnt, die S 4.

Viele DB-Wettbewerbslinien liegen auf den letzten Rängen. Dies liegt unter anderem daran, dass diese verstärkt im Mai von der Entgleisung des Fernverkehrszuges beeinträchtigt waren. Aber auch Fahrzeugstörungen und die sogenannten

Verspätungen über Takt führten zu erhöhten Ausfallwerten. Hierin liegt eben auch der hohe Anstieg der Ausfallquote bei den Linien RE 11, RE 5, RE 1, RE 6 und RE 4 begründet: Mit dem Wechsel dieser Linien vom Großvertrag in Wettbewerbsnetze sind die Qualitätsanforderungen gestiegen und sehr hohe Verspätungen werden bereits ab 30 Minuten als Ausfall gewertet. Doch es gibt auch weniger häufig ausgefallene Wettbewerbslinien. Die beste ist die RB 53, sie hat eine Quote von 1,16 % (für diese Linie liegen keine Werte des Vorjahres vor). Es folgen RB 43 (1,24 %; -0,01 Prozentpunkte) und RE 2 (1,24 %; -0,03 Prozentpunkte), die sich beide marginal verbesserten. Die Linie RE 17 ist die zweite der beiden Linien, für die der VRR eine Monatsquote von 0,00 % verzeichnet. Im August ist diese Linie nicht einmal im Verbundraum des VRR ausgefallen. Dennoch verschlechtert sich der Jahreswert auf 1,34 % (+0,93 Prozentpunkte).

Da beide Linien von National Express besonders verspätungsanfällig sind, wenden die hochverspäteten



Wuppertal-Oberbarmen: Hier endeten die Züge und fuhren zurück.

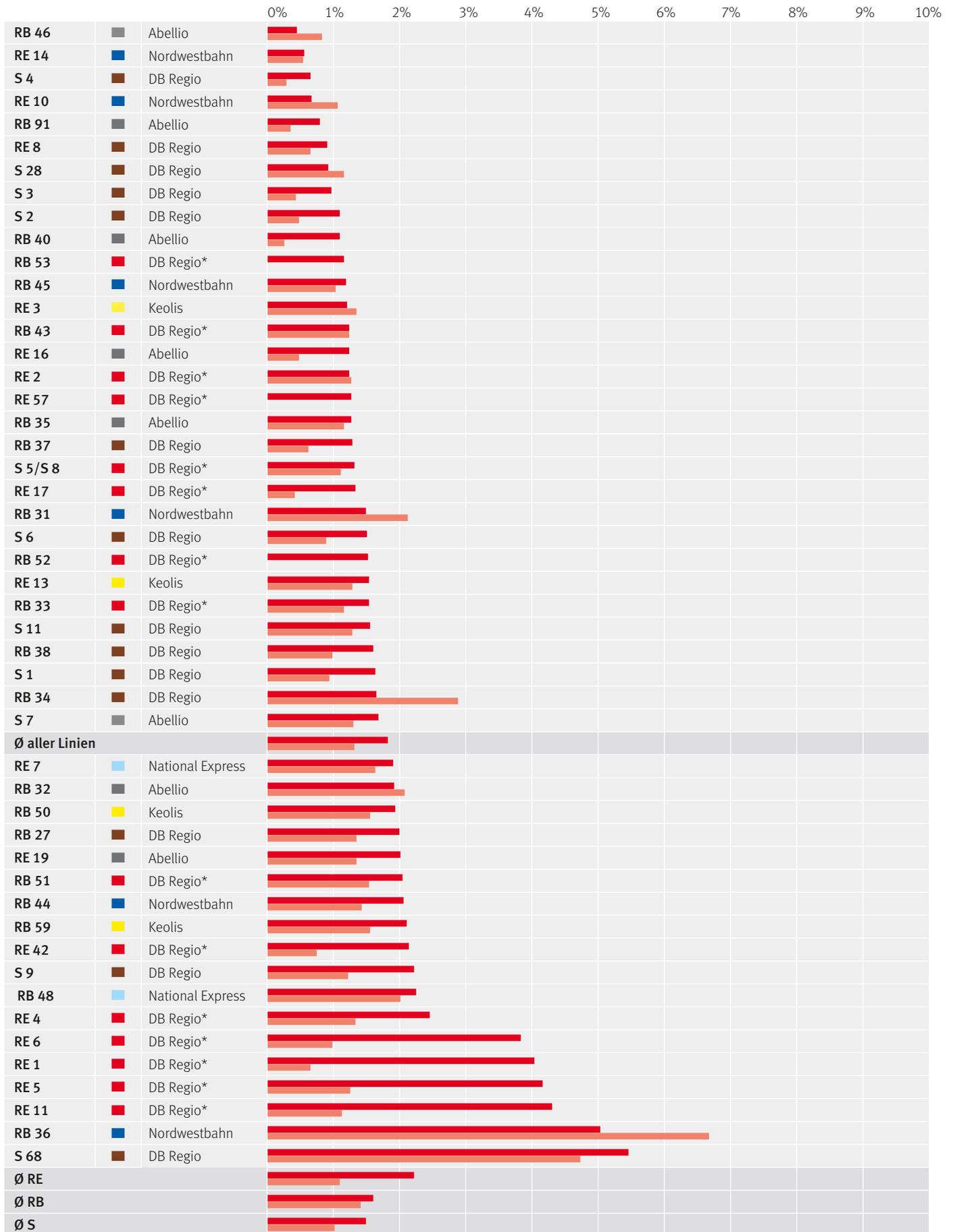
Züge vorzeitig an den Hauptbahnhöfen von Bonn und Wuppertal. Die vorzeitige Wende in Wuppertal bringt für viele Fahrgäste noch relativ geringe Einschränkungen mit sich, da zwischen Wuppertal Hbf und Wuppertal-Oberbarmen insgesamt ein sehr dichter Zugverkehr besteht. Die Ursachen von Verspätungen, die zu vorzeitigen Wendungen führen, sind jedoch mannigfaltig. Dies können Baustellen oder Störungen in der Infrastruktur sein, aber auch Überholungen durch den Fernverkehr. Insbesondere der Bahnknoten in Köln ist stör anfällig. Jedoch sind dies nicht die einzigen Gründe bei National Express. Wie bei den anderen EVU sind auch personalbedingte Ausfälle und Mängel an den Fahrzeugen Gründe für nicht erbrachte Zugleistungen. Für die RB 48 verschlechterte sich die Ausfallquote von 2,02 % auf 2,25 %, beim RE 7 liegt der Wert bei 1,91 % (2016: 1,65 %).

Bei Keolis fällt auf, dass die Linien des Maas-Rhein-Lippe-Netzes (RE 3 und RE 13) überdurchschnittlich gut abschneiden, die beiden Linien des Hellweg-Netzes

(RB 50 und RB 59) jedoch öfter als der VRR-Schnitt ausfallen. Einzig beim RE 3 sind 2017 weniger Fahrten ausgefallen (1,22 % zu 1,35 %). Mit 2,12 % unvorhersehbarer Ausfälle liegt die RB 59 hinten in der Rangfolge. Anders als bei den Linien der Interimsverkehre sind hier jedoch häufig personalbedingte Ausfälle zu nennen. Dies gilt insbesondere für den Januar 2017, in dem die Ausfallquote bei 9,28 % liegt.

Die Gründe für die hohen Ausfallquoten bei der Linie RB 36 sind bereits eingangs genannt worden. Allerdings verzeichnet der VRR nicht bei allen Nordwestbahn-Linien so hohe Ausfälle: Die Linie RE 14 hat die zweitgeringste Ausfallquote: Sie beträgt 0,56 % (+0,02 Prozentpunkte). Knapp dahinter liegt die ansonsten eher negativ auffallende Linie RE 10 mit nur 0,66 %. Hier konnte das EVU Nordwestbahn die Quote gegenüber dem Vorjahr um 0,41 Prozentpunkte minimieren. Bei der Linie RB 31 sank der Wert noch deutlicher: Statt 2,14 % im Vorjahr fielen 2017 nur 1,50 % aller vom VRR bestellten Zugkilometer aus.

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 5, der konstant mit sechs Doppelstockwagen bestellt ist. 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 bestellt, was einer Dreifachtraktion des Fahrzeugtyps LINT 41 entspricht. 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 Profitesterhebungen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität überprüft.

Beschrieben werden hier nur die Fahrten, die mit weniger Sitzplätzen geleistet worden sind als vom VRR bestellt. 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 VT 628 statt LINT 41 bei der RB 52), fließen in die hier aufgeführten Daten nicht mit ein. Die angegebenen Quoten ergeben sich aus den mit weniger Sitzplätzen erbrachten Zugkilometern gegenüber den ins-

gesamt gefahrenen Kilometern. Nicht bei allen Linien ist es überhaupt möglich, weniger Sitzplätze als die bestellten zur Verfügung zu stellen. 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 59 und S 9 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.

Für das Jahr 2017 verzeichnet der VRR einen Anstieg an Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden: Mit einem Zuwachs von 0,87 Prozentpunkten ergibt sich der höchste Wert, seitdem diese Statistik geführt wird: Lag die Quote im Jahr 2014 noch bei 1,75 %, so fällt er für das Jahr 2017 mit 4,31 % deutlich schlechter aus (2016: 3,44 %). Insbesondere die RE-Leistungen sind weiterhin überdurchschnittlich oft abweichend erbracht worden. Hier registriert der VRR einen Anteil von 6,68 % (+0,29 Prozentpunkte). Doch auch bei den Regional- und S-Bahnen ist für das Jahr 2017 eine zum Teil deutliche Verschlechterung erkennbar. Bei den Regionalbahnen zeigt sich eine Steigerung von 1,30 Prozentpunkte auf 3,20 %. Die Abweichung bei den S-Bahnen hat sich erhöht und beläuft sich auf 2,44 % (+0,79 Prozentpunkte).

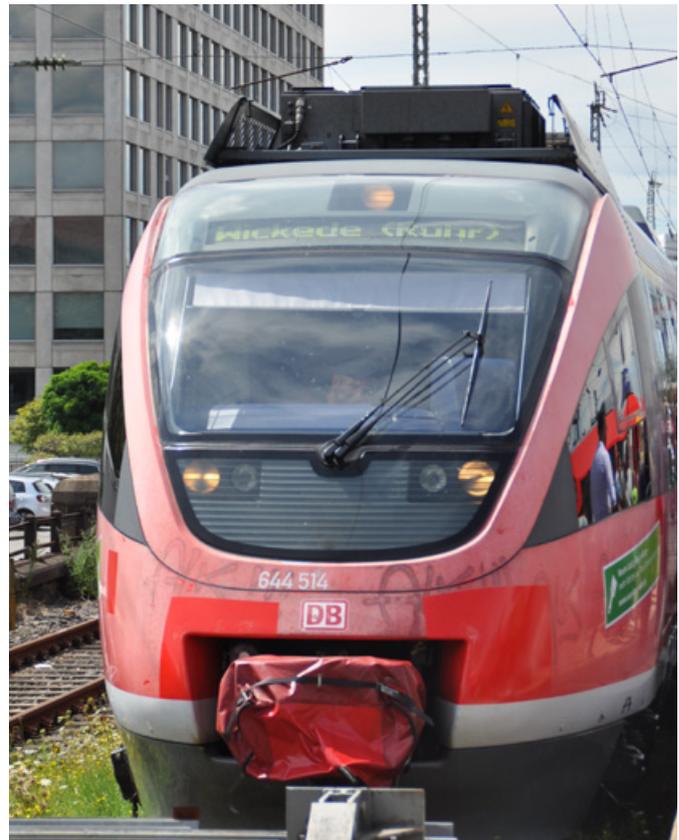
Blick auf die einzelnen Unternehmen

Wie auch im vergangenen Jahr befinden sich alle Nordwestbahn-Linien innerhalb der ersten 17 Plätze. Alle Linien außer dem RE 14 (2,82 %; +0,14 Prozentpunkte) sind in weniger als einem Prozent der Fälle abweichend gefahren. Mit lediglich 0,1 % abweichend gefahrenen Zugkilometern sind die Linien RB 44 und RB 45 die besten des Unternehmens. In der Rangordnung der EVU bedeutet eine kaum veränderte Quote von 1,01 % (-0,05 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr) den dritten Platz.

Bereits in den Jahren 2015 und 2016 fiel die von Keolis betriebene Linie RE 3 negativ auf. Der Wert liegt mit 7,59 % auch 2017 wieder deutlich unter dem VRR-Schnitt. Ebenso deutlich liegt er unter seinem Vorjahreswert von 5,40 %. Positiv ist hingegen die Entwicklung der Linien RE 13 (2,72 %; -0,14 Prozentpunkte) und insbesondere der Linie RB 50, welche sich um 0,99 Prozentpunkte auf eine Quote von 1,42 % steigern konnte. Insgesamt bleibt es in der Rangfolge aller EVU für Keolis, trotz einer Verschlechterung der Gesamtleistung von 3,72 % auf 4,35 %, bei Platz 5.

Beim EVU National Express laufen die Instandhaltung und die Disposition der Fahrzeuge noch immer nicht ganz rund. Dabei hielt 2017 vorerst der Trend an, der sich zum Ende des Jahres 2016 abzeichnete: Sowohl RB 48 als auch RE 7 haben bis in den Herbst hinein überdurchschnittlich gute Werte erreichen können. Von da an verschlechterten sich die Werte allerdings wieder. Aufgrund eines Unfalles des RE 7 im Dezember 2017 blieb die Situation weiterhin angespannt und hält bis über den Jahreswechsel hinaus an. National Express setzt daher seit Februar 2018 Ersatzfahrzeuge auf der RB 48 ein. Für den RE 7 verzeichnet der VRR insgesamt eine Abweichung von 5,95 %, was trotz der Schwierigkeiten ab Herbst 2017 einer Verbesserung um 3,12 Prozentpunkte entspricht. Wieder positiver als im Vorjahr schneidet die RB 48 ab: Nur 4,30 % der gefahrenen Kilometer sind mit weniger Sitzplätzen verkehrt als bestellt – eine Verbesserung um 3,28 Prozentpunkte. Trotzdem sind im Jahr 2017 5,40 % aller Züge von National Express mit einer geringeren Kapazität gefahren worden: Platz 6 in der Rangliste der EVU.

Für alle Abellio-Linien bestätigt sich 2017 das gute Ergebnis aus dem Vorjahr. Bemerkenswert ist, dass



Bei mehr als der Hälfte der Fahrten fehlten einige Sitzplätze:
Der RE 57 von DB Regio.

die von Abellio neu betriebene Linie RE 19 deutlich häufiger mit der geforderten Kapazität verkehrt als ihre Vorgängerlinie, die zuvor von DB Regio betrieben wurde. Die Linie RE 19 wird inmitten des Fahrtverlaufes am Bahnhof Wesel geschwächt beziehungsweise gestärkt. Dies bedeutet, dass ein Fahrzeug ab- oder angekuppelt wird, was Schwierigkeiten mit sich bringen kann. Trotzdem erbrachte Abellio nur 0,81 % aller Kilometer abweichend. Die Fahrgäste des RE 19 mussten im Jahr 2016 noch bei 2,23 % aller Fahrten mit weniger Sitzplätzen auskommen. Deutlich schlechter entwickelten sich die Linien RB 40 (1,64%) und RB 91 (1,97%), die sich jeweils um über einen Prozentpunkt verschlechterten. Insgesamt schneidet Abellio mit nur 0,60 % abweichend gefahrenen Kilometern sehr gut ab und belegt damit Platz 1 in der EVU-Rangliste.

Bei DB Regio variieren die Quoten der einzelnen Linien sehr stark. Besonders auffallend sind die Linien des Sauerland-Netzes, das mit einem Ersatzkonzept gefahren wird. Insbesondere auf den Linien RE 17 und RE 57 sind



2017 auch häufiger mit nur einem Wagen verkehrt: RE 3 von Keolis.

die Quoten mit über 50 % extrem hoch. Allerdings fehlen hier teilweise nur sehr wenige Sitzplätze, sodass diese Quote ein etwas verzerrtes Bild ergibt. Solange die Neufahrzeuge des Herstellers PESA auf den beiden Linien nicht im Einsatz ist, wird sich dort an der schlechten Quote nichts ändern. Bei den übrigen Linien des Sauerland-Netzes sind die Quoten ebenfalls unterdurchschnittlich schlecht, jedoch nicht derart hoch. Positiv hat sich die Linie RE 2 entwickelt. Wurden 2016 noch 18,69 % aller Fahrten mit abweichender Sitzplatzkapazität gefahren, waren es 2017 nur noch 0,55 %. Die hohe Anzahl an ausgefallenen ET 425 bewirkt beim RE 11, dass erneut mehr Kilometer abweichend geleistet wurden. Nach 5,69 % im Jahr 2015, waren es 2016 schon 8,75 %. 2017 erbrachte DB Regio sogar 14,12 % aller Kilometer mit zu wenigen Sitzplätzen. Noch negativer fällt die Linie RE 6 auf (22,37 %). Trotz einzelner Verbesserungen – unter anderem auf den immer wieder kritisierten Linien RE 1 und RE 5 – liegt die Gesamtquote von DB Regio bei 7,25 %. Somit liegt das Unternehmen mit seinen Wettbewerbslinien auf Platz 7 und ist damit das Schlusslicht in dieser Kategorie.

Deutlich besser sieht es hingegen bei den Großvertragslinien aus. DB Regio belegt hier den dritten Platz, da insgesamt nur 3,55 % aller gefahrenen Kilometer 2017 mit zu wenigen Sitzplätzen stattfanden. Mit 29,08 % weist die S 68 die schlechteste Quote auf. Bei der RB 38 (20,75 %) erfolgte jede fünfte Fahrt und bei der RB 27 (15,89 %) jede

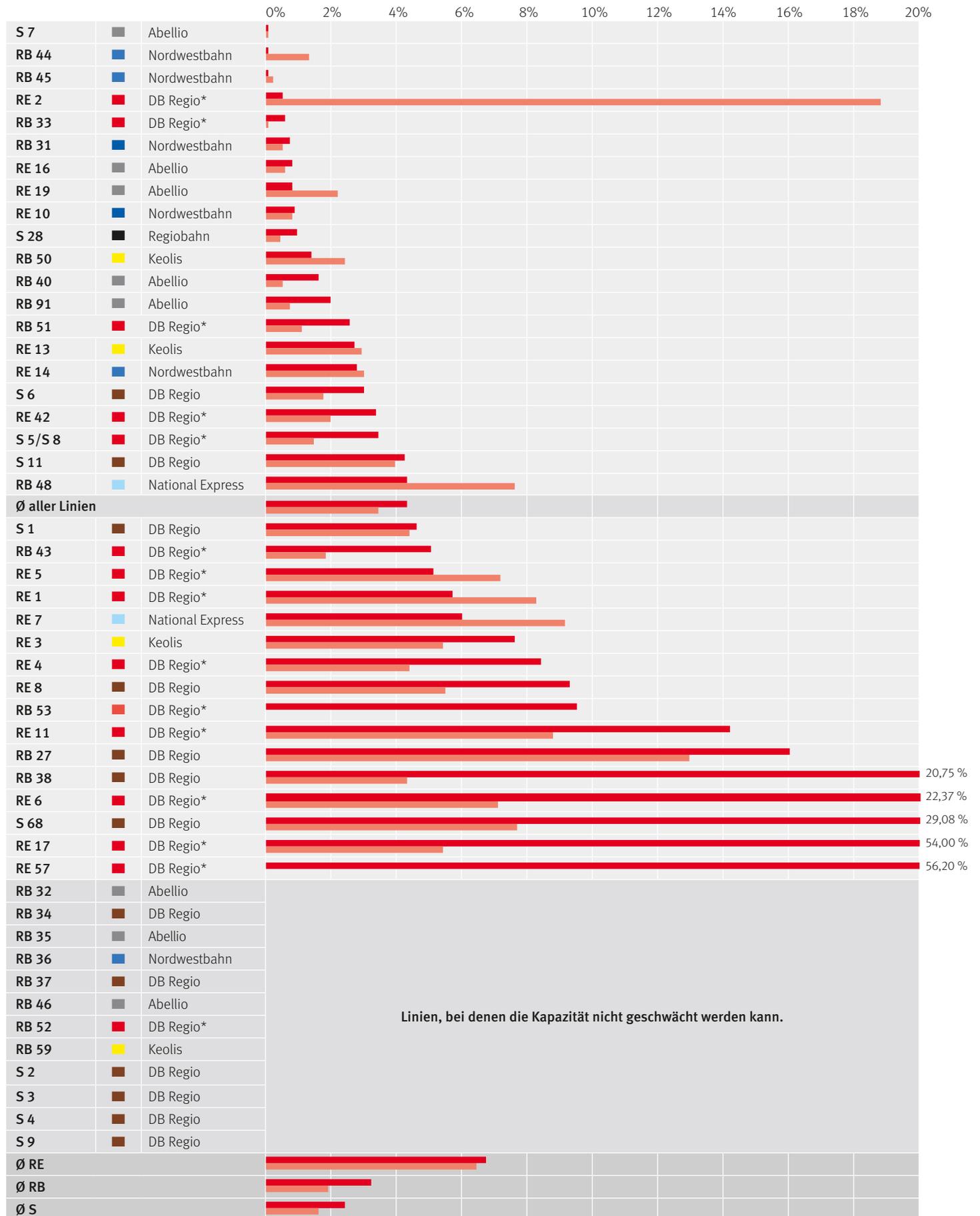
sechste Fahrt mit verminderten Kapazitäten. Die S 6 ist mit einer Quote von 2,98 % die beste Linie von DB Regio.

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt weiterhin auf einem überdurchschnittlich positivem Niveau. Der sehr gute Wert des Vorjahres (0,47 %) konnte zwar nicht gehalten werden, doch die Abweichung von 1,00 % liegt immer noch in einem guten Bereich. Da die S 28 die einzige Regiobahn-Linie ist, bedeutet die erhöhte Abweichung gleichzeitig eine schlechtere Wertung im EVU-Schnitt. Dennoch reicht es wie schon im vergangenen Jahr zum zweiten Platz.

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 auf einer Linie abhängig, zum anderen spielt eine Rolle, wie viele Sitzplätze letztlich ausfallen. 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 RB 43, S 1 und S 68. Bei den Linien RE 1, RE 4 (insbesondere im November), 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. Ist ein Bewertungspunkt komplett in Ordnung, geben die Profitester dafür 100 %. Haben sie etwas zu bemängeln, werden 90 oder 75 % vergeben. Fällt das gemessene Objekt durch, werden sogar auch Null-Prozent-Bewertungen gegeben. Daraus ergibt sich ein gewichteter Mittelwert, der nachfolgend beschrieben wird.

Viele Linien schneiden im Jahr 2017 besser als im Vorjahr ab. Der gewichtete Mittelwert über alle Erhebungen ist erneut auf einem sehr guten Stand und steigt sogar von 95,20 % (2016) auf 95,55 % an. Die Spanne wird gleichzeitig etwas kleiner: So lag der schlechteste Wert 2016 bei 89,11 %, für das Jahr 2017 steigt er auf 90,46 %. Gleichzeitig fällt der beste Wert von 98,88 % auf 98,64 %. Insgesamt lässt sich allerdings sagen, dass das Niveau erfreulich hoch ist und die verkehrenden Fahrzeuge in einem sehr ordentlichen Zustand sind. Ungeachtet sind hier natürlich die Fahrzeuge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt werden.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

An der Spitze liegt wieder die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft. Ihre Linie S 28 belegt mit 98,64 % den ersten Platz. Die Profitester hatten 2017 nur selten einen Grund zur Beanstandung. Am negativsten fiel die Sauberkeit der Scheiben auf, die Außentüren waren stets funktionsfähig.



Schmutz an Sitzen und Müll auf dem Boden führen zur Abwertung.

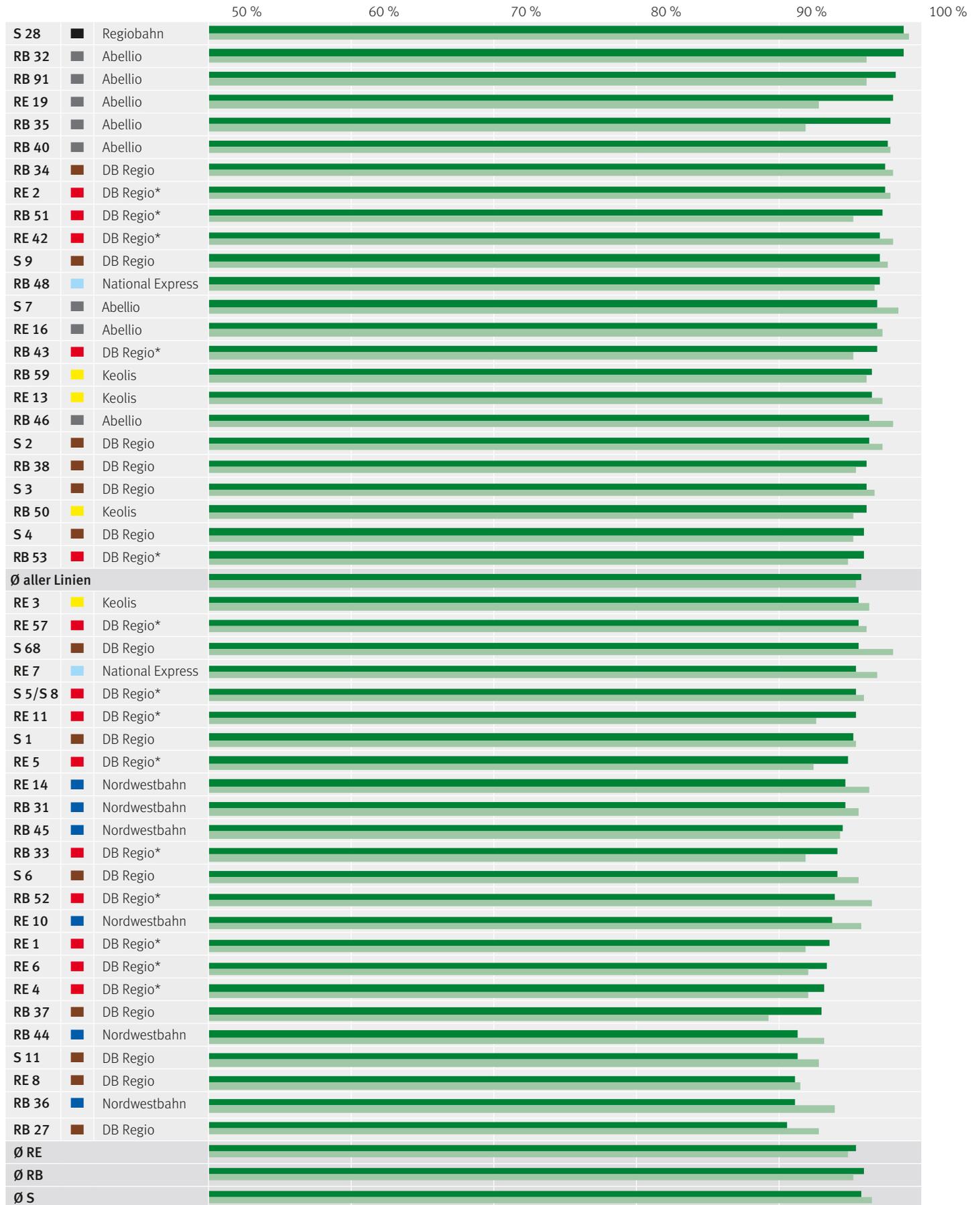


Die Fahrzeuge des Niederrhein-Netzes gaben nur selten Grund zur Beanstandung.

Nachfolgend liegen fünf Abellio-Linien auf den Plätzen zwei bis sechs. Die RB 32 ist dabei der S 28 am dichtesten auf den Fersen: Die Regionalbahn, die seit 2017 von Abellio betrieben wird, erreicht nur 0,10 Prozentpunkte weniger als die S 28 und liegt mit 98,54 % auf Rang 2. Es folgen RB 91 (98,01 %), RE 19 (97,88 %), RB 35 (97,63 %) und RB 40 (97,48 %). Die modernen Neufahrzeuge wirken sich bei RE 19 und RB 35 positiv auf die Ergebnisse aus, sie verbessern sich um 5,20 und 5,97 Prozentpunkte. S 7, RE 16 und RB 46 erreichen mit über 96 % weiterhin sehr gute Werte.

Bei DB Regio fällt das Ergebnis differenzierter aus. Sowohl Großvertrags- als auch Wettbewerbslinien befinden sich weit oben und weit unten in der Tabelle. Aufgrund der großen Anzahl an Linien ist dies auch nicht verwunderlich, jedoch erkennt man Zugehörigkeiten einzelner Linien zu einem Netz, in dem in der Regel dieselbe Werkstatt für die Wartung der Fahrzeuge zuständig ist. Offensichtlich ist es beispielsweise bei den beiden Linien der Haard-Achse: RE 2 und RE 42 liegen mit 97,33 und 96,86 % recht eng auf guten Plätzen beieinander. Obwohl hier unterschiedliche Fahrzeuge verkehren, ist jeweils das DB-Werk in Münster für die Wartung und Reparatur der Fahrzeuge zuständig. Auch die S-Bahn-Linien, die ausschließlich mit ET 422 betrieben werden, haben ähnlich gute Bewertungen von den VRR-Profitestern erhalten. Sie liegen zwischen 96,84 % (S 9) und 95,09 % (S 1). Schlechter schneiden hingegen die S-Bahn-Linien ab, die ganz oder teilweise mit ET 423 betrieben werden. Weit unterdurchschnittlich schneiden RE 8 und RB 27 ab. Beide Linien verschlechtern sich im Vergleich zum Vorjahr. Beim RE 8 kritisieren die Profitester insbesondere die Scheiben, die verschmutzt und zerkratzt sind.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



*DB-Wettbewerbslinie

Insgesamt kommt diese Linie auf 91,05 % (-0,25 Prozentpunkte). Das Schlusslicht bildet die RB 27. Sie erhält von den Profitestern 90,46 % und verschlechtert sich damit um 2,25 Prozentpunkte. Die Sauberkeit der Fahrzeuge, die Toiletten und die Fahrgastinformation sind in einem verbesserungswürdigen Zustand.

Das EVU National Express liegt mit seinen beiden Linien sowohl oberhalb als auch unterhalb des VRR-weiten Schnitts von 95,55 %. Die Profitester bemängeln hier am ehesten die Sauberkeit der Scheiben und der Außenhaut; die Funktionalität von Türen, Sitzen und der Fahrgastinformation fällt nicht sonderlich negativ auf. Dennoch wird ein kleiner Unterschied in der Wertung der Linien deutlich: Die RB 48 liegt mit 96,83 % (+0,31 Prozentpunkte) auf dem zwölften Platz, der RE 7 (95,31 %) liegt auf Platz 28 und verliert gegenüber dem Vorjahr 1,33 Prozentpunkte.

Keolis erreicht bei den Profitestererhebungen ordentliche Ergebnisse, der RE 3 liegt mit 95,51 % knapp unterhalb des VRR-weiten gewichteten Mittelwerts. Die RB 59 ist unwesentlich besser und belegt mit 96,39 % den 16. Platz.

Alle Nordwestbahn-Linien erhalten Bewertungen, die alleamt unterhalb des VRR-Mittelwerts liegen. Grund hierfür ist die Tatsache, dass abgesehen von der RB 45 (94,24 %; +0,06 Prozentpunkte) alle übrigen Linien des EVU schlechtere Werte erreichen. Als beste Linie des EVU liegt der RE 14 (94,48 %; -1,60 Prozentpunkte) auf Platz 34, die RB 36 (90,98 %; -2,72 Prozentpunkte) als schlechteste Linie auf Platz 48. Am häufigsten bemängeln die Profitester bei allen Linien die Sauberkeit.

Die beiden nachfolgenden Unterkapitel geben einen noch detaillierteren Überblick über den Zustand der Fahrzeuge im VRR-Gebiet. Als erstes richtet sich das Augenmerk auf den ersten Eindruck, den der Fahrgast vom eingesetzten Wagenmaterial erhält: Die Sauberkeit der Karosserie. Anschließend wird die Funktionalität der Zugtoiletten beschrieben.

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



RB 53 (DB Regio) zeigte sich 2017 ordentlich, die RB 59 (Keolis) ist hingegen häufig verschmutzt gewesen.

verbindlich definiert sind. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht in die Bewertung ein. Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit im Jahresvergleich leicht verbessert: Die Werte steigen von 87,67 % auf 89,86 %. Auffällig ist hier, dass die DB-Linien (unabhängig von Großvertrag oder Wettbewerb) überwiegend besser als der Durchschnitt abschneiden. Keolis, Nordwestbahn und National Express liegen mit all ihren Linien unterhalb des Durchschnitts.

Überhaupt nicht zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Schlusslicht ist der RE 10 (67,90 %), der wiederholt schmutziger verkehrt als in den Vorjahren (2016: 71,19 %; 2015: 76,76 %). Die RB 44 ist mit 84,05 % die sauberste Linie des EVU (-7,22 Prozentpunkte) und belegt weit unterhalb des VRR-Durchschnitts Platz 34. Die RB 31 war 2016 das Sorgenkind unter den SPNV-Linien. Die eingesetzten Fahrzeuge erreichten einen Sauberkeitswert von nur 55,45 %. Dies bedeutete, dass die Fahrgäste bei fast jeder zweiten Fahrt stark verschmutzte Fahrzeuge vorfanden. In diesem Jahr liegt der Wert bei 69,97 %.

Ähnlich unbefriedigend ist die Sauberkeit bei Keolis: Der RE 3 als sauberste Linie (87,63 %) rangiert auf Platz 31. Die RB 50 ist hingegen mit nur 73,40 % auf Rang 45, wobei diese Linie 5,13 Prozentpunkte besser abschneidet als im Vorjahr.

Auch National Express enttäuscht hier. Das EVU, das erst seit zwei Jahren im VRR unterwegs ist, verschlechtert sich bei beiden Linien um etwa sechs Prozentpunkte. Die Fahrzeugflotte von RB 48 (84,65 %) und RE 7 (84,15 %) liegen nur 0,50 Prozentpunkte auseinander auf Platz 32 und 33.

Knapp einen Prozentpunkt schlechter als im Vorjahr schließt die Regiobahn-Linie S 28 ab. Sie muss damit den zweiten Platz des Vorjahres räumen. Der weiterhin sehr gute Wert bei der Bewertung der Sauberkeit von 98,73 bedeutet Platz 3.

Waren im Jahr 2016 zwei der Abellio-Linien schmutziger als der VRR-Durchschnitt, liegen in diesem Jahr alle Linien im überdurchschnittlichen Bereich. Dies liegt auch daran, dass sieben der acht Linien bessere Bewertungen als im Vorjahr erhalten. Für das Jahr 2016 vermerkte der VRR noch schlechtere Noten für alle Linien. Neben der Linie RE 16 (89,90 %, +5,05 Prozentpunkte; Platz 26) schneiden noch die beiden Linien schlechter ab, die mit Dieseltriebwagen des Typs LINT 41 betrieben werden: Die RB 46 belegt mit 90,35 % (-3,69 Prozentpunkte) Platz 25, die S 7 (90,66 %; +1,94 Prozentpunkte) ist nur wenig besser und rangiert auf dem 22. Platz. Die beste Abellio-Linie belegt den fünften Rang. Mit 97,38 % fällt die Sauberkeit bei der RB 35 besser aus als bei der Vorgängerlinie RB 33 (2016: 87,96 %).

Wie eingangs erwähnt, ist die alte RB 33 aufgeteilt worden: Die RB 33 verkehrt nun nur noch zwischen Duisburg und Aachen, wohingegen die RB 35 zwischen Mönchengladbach und Wesel verkehrt. Der von DB Regio betriebenen RB 33 bescheinigen die Profitester ebenfalls einen besseren Sauberkeitswert als 2016: Dieser fällt mit 93,46 % (Platz 13) zwar schlechter als bei Abellio aus, ist jedoch weiterhin sehr gut. Wie oben erwähnt, sind die DB-Linien sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Hierbei ist es irrelevant, ob es Linien aus dem Großvertrag oder Wettbewerb sind. Es lassen sich aber Unterschiede beim Ort der Betreuung der Fahrzeuge feststellen. In den letzten Jahren hat der VRR oftmals die Leistungen des DB-Werks in Aachen kritisiert: Wenngleich die Situation bei den Toiletten weiterhin schlimm ist (siehe nachfolgendes Unterkapitel), hat sich an der Sauberkeit der Außenhaut einiges getan. RE 4 bleibt auf einem guten Niveau von 91,12 % (marginale Verschlechterung um 0,12 Prozentpunkte; Platz 21). RE 1 und insbesondere RE 5 konnten sich jedoch deutlich verbessern. Die Profitester geben für die Doppelstockwagen zwischen Aachen und Hamm einen Wert von 90,39 % (+4,96 Prozentpunkte; Platz 24), beim RE 5 sind es sogar 93,95 %, ein Zuwachs von 10,05 Prozentpunkte und somit der zehnte Rang. Schlechter schneidet indes die Linie RE 6 ab, die vom DB-Werk in Düsseldorf betreut wird. Hier erreichen die Doppelstockwagen nur eine

Bewertung von 83,85 %. Die Fahrgäste zwischen Minden und Köln/Bonn Flughafen müssen seit 2015 mit immer dreckiger werdenden Fahrzeugen reisen. Die Linien, auf denen Fahrzeuge eingesetzt werden, die auch oder sogar ausschließlich in Köln instand gesetzt werden, schneiden ebenfalls unterdurchschnittlich ab. Die S 6 (auf der auch Kölner ET 423 eingesetzt werden) liegt mit 89,69 % knapp unterhalb des VRR-Mittelwerts auf Platz 28. Die S 11 (ausschließlich ET 423) erreicht nur 82,25 % (Platz 38) und der RE 8 steigert den Wert zwar um glatte zwei Prozentpunkte, erreicht allerdings dennoch mit 80,00 % nur Platz 43. Die schlechteste DB-Linie ist die RB 27. Sie verschlechtert sich um 9,26 Prozentpunkte auf 68,66 %: Platz 48.

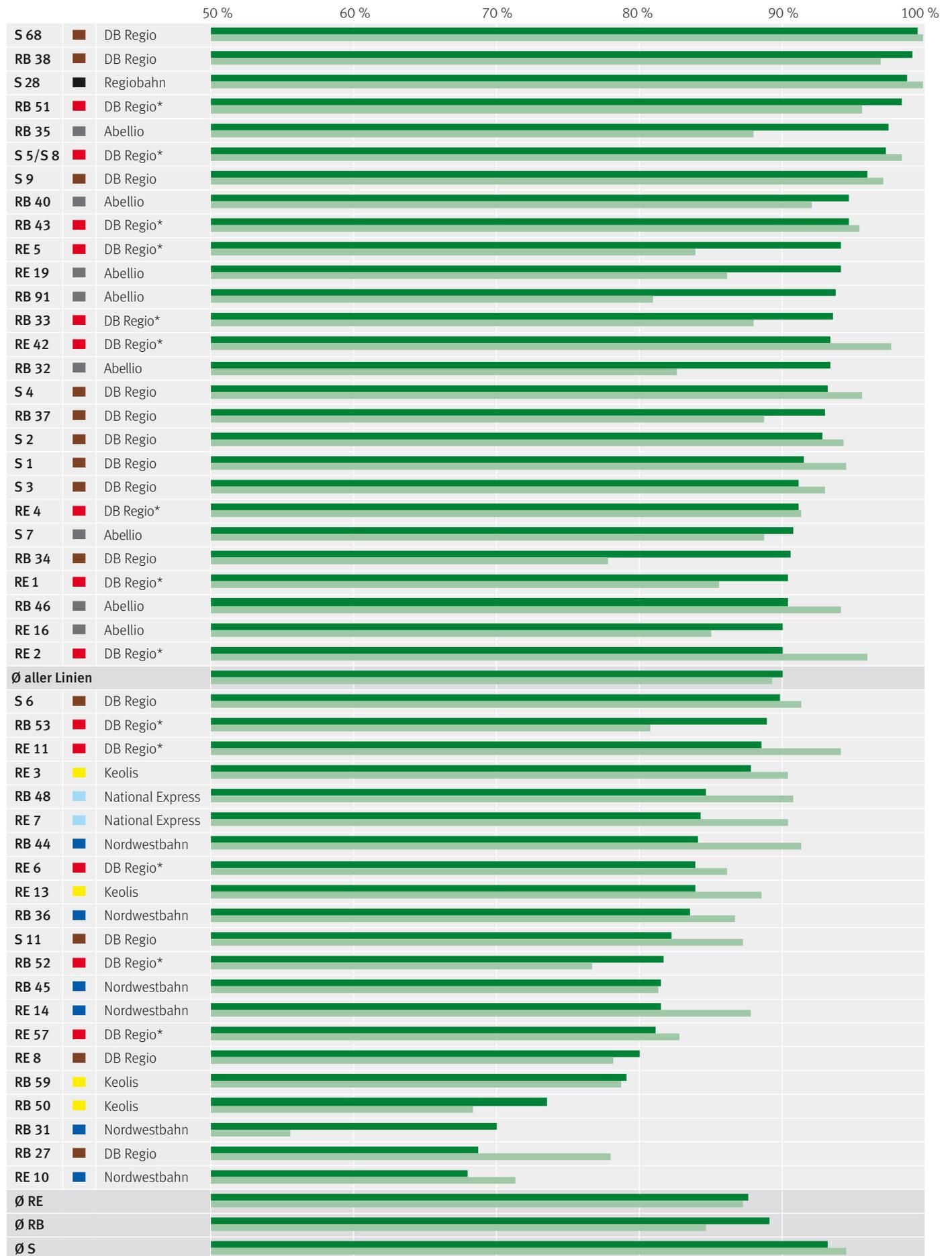


Die Nordwestbahn-Kunden sehen erneut häufig verschmutzte Züge.



Die Doppelstockwagen aus der Aachener DB-Werkstatt geben ein ordentliches Bild ab.

Sauberkeit der Außenhaut

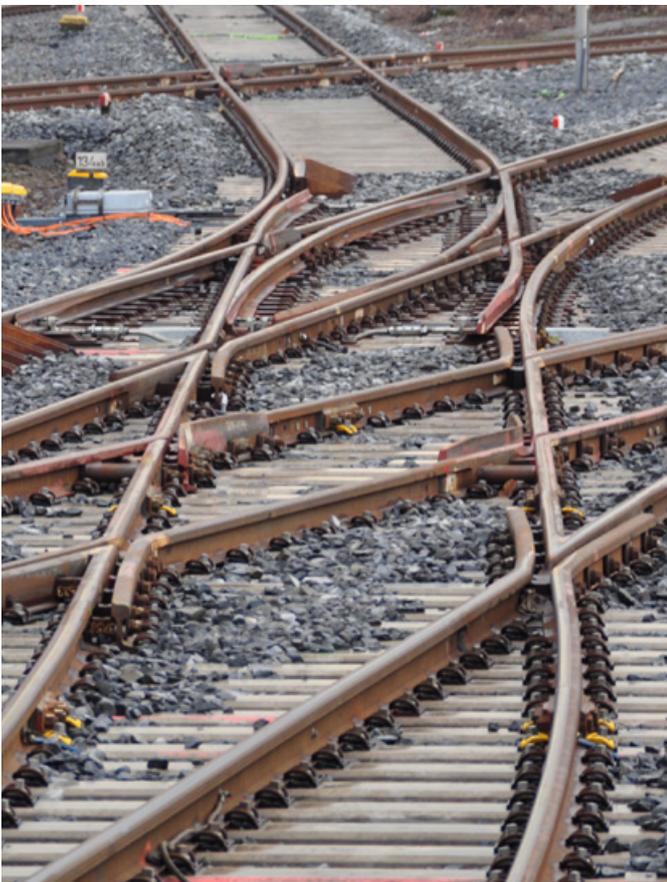


*DB-Wettbewerbslinie

Ganz vorne landen wieder die Fahrzeuge der Linie S 68, knapp gefolgt von denen der Linie RB 38. Fast bei jeder Profitesterhebung waren die Wagen der Typen ET 420 (S 68) und TALENT (RB 38) in einem saubereren Zustand. Auf beiden Linien werden nur einzelne Neufahrzeuge eingesetzt, dennoch werden hier Werte von knapp 99 % erreicht. Die Sauberkeit der Außenhaut hat also nichts mit dem Alter des Wagenparks zu tun, sondern muss aktiv von den EVU vorangetrieben werden.

Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume 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. Da nicht alle Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die vorangegangenen zum Zustand der Fahrzeuge.

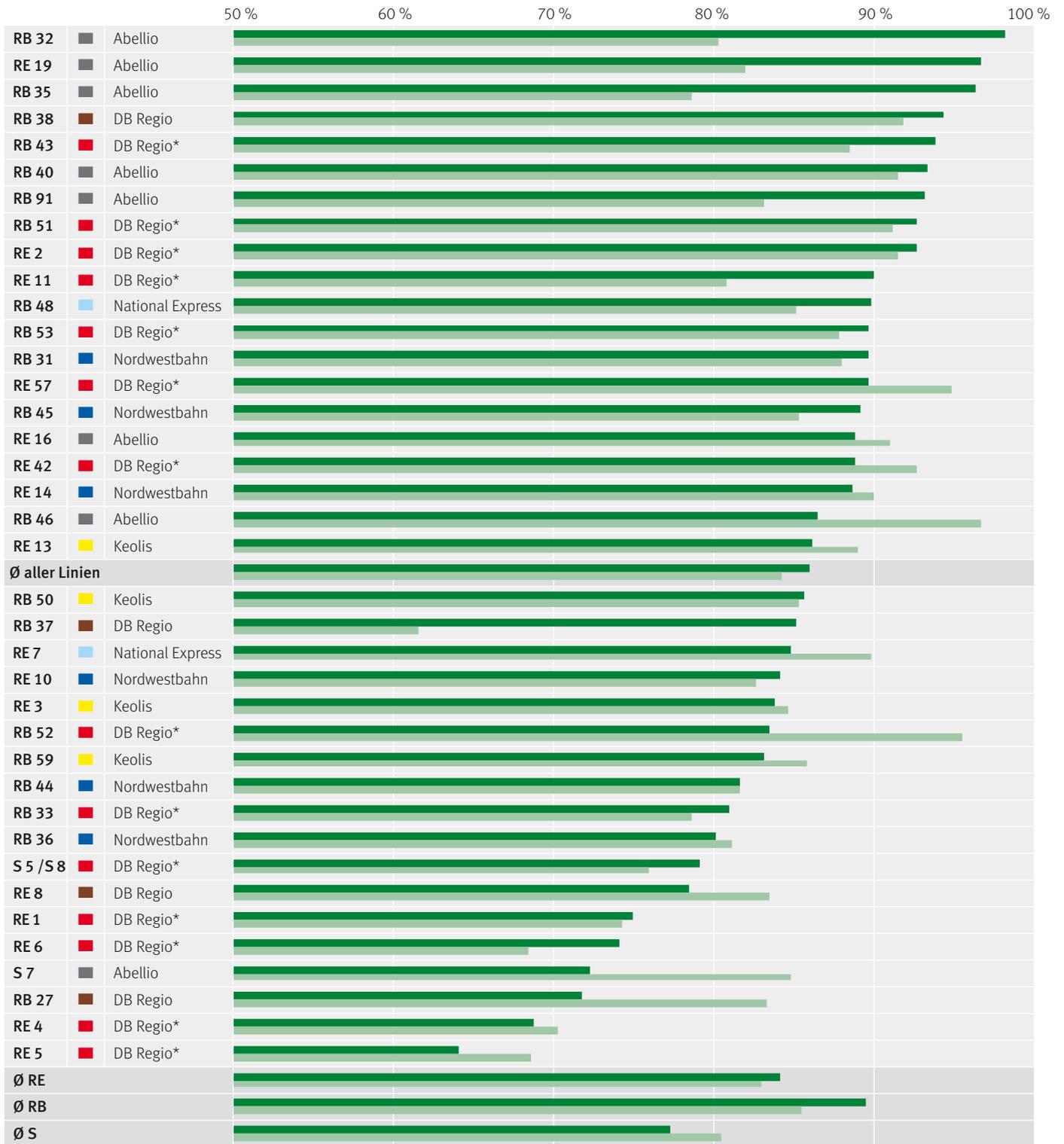
Die schlechteste Linie eines nichtbundesbahneigenen EVU ist die S 7. Abellio erreicht hier nur 71,89 %, das sind 12,40 Prozentpunkte weniger als 2016. Die RB 46 verliert deutliche 9,89 Prozentpunkte und erreicht nur noch 85,96 %. Damit landet sie auf Platz 19. Trotz dieser beiden nicht so guten Veränderungen und Resultate belegt Abellio mit den drei Linien des Niederrhein-Netzes vollständig das Treppchen. Hierbei ist zu bedenken, dass die RB 32 (97,39 %) mit Gebrauchtfahrzeugen verkehrt und Platz 1 belegt. Es folgen der RE 19 mit 95,93 % und die RB 35 mit 95,54 %. RB 40 (92,65 %) und RB 91 (92,46 %) liegen auf den Rängen 6 und 7.

Auf Platz 4 und 5 liegen zwei Linien von DB Regio. Die RB 38 hat ihren guten Wert des Vorjahres (91,15 %) gesteigert. Die Profitester haben in vielen Fällen vollfunktionsfähige Toilettenräume vorgefunden, sodass diese Regionalbahn auf sehr gute 93,62 % kommt. Die RB 43 liegt mit 93,10 % knapp dahinter. Die beiden Linien der Haard-Achse schneiden ebenfalls überdurchschnittlich ab. Der RE 2 erhält 92,01 %, der RE 42 eine Wertung von 88,14 %. Obwohl die Sauberkeit der Außenhaut bei den Linien des DB-Werkes in Aachen noch lobende Erwähnungen finden, müssen sie hier wieder angemahnt werden: Die beiden letzten Plätze belegen RE 4 und RE 5, die weniger als 70 % in der Gesamtbewertung der Toilettenräume erhalten. Beide Linien verschlechtern sich dabei: Die Profitester geben dem RE 4 bei diesem Qualitätskriterium nur noch 68,42 % (-1,46 Prozentpunkte), der RE 5 erhält sogar nur noch eine Bewertung von 63,85 %. Dies entspricht einer Verschlechterung von sogar 4,48 Prozentpunkten.

Die übrigen EVU liegen im Schnitt im Mittelfeld. Keolis liegt mit dem RE 13 (85,63 %) auf dem zwanzigsten Platz und ist somit noch knapp überdurchschnittlich; die übrigen Linien liegen darunter. So auch die RB 59 (82,37 %): Sie belegt Platz 27.

Mit 89,14 % liegt die RB 48 auf einem guten elften Platz. Sie ist damit die bessere der beiden Linien von National Express.

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2017 ■ 2016

Der RE 7 liegt mit 84,32 % weiter unten erst auf Platz 23. Im Jahr 2016 lagen noch beide Linien oberhalb des VRR-Mittelwerts, der RE 7 liegt nun darunter.

Bei den Nordwestbahn-Linien ist ebenfalls eine Streuung im Mittelfeld festzustellen. Die beste Linie ist mit 89,05 % die RB 31, die auf Platz 13 rangiert. Von den Profitestern erhält die RB 36 nur 79,55 %. Sie ist damit die schlechteste Linie des EVU.

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den Profitestern erfasst. Dieser Qualitätsstandard basiert auf den Messkriterien Zugbeschriftung, Liniennetzpläne, Lautsprecheransagen des nächsten Halts und der Ausstiegsseite, 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.

Waren es im letzten Jahr vierzig Linien die bezogen auf die gesamte Fahrgastinformation einen Wert von über 96 % erreichen, sind es 2017 vier Linien weniger. Dennoch steigt der Durchschnittswert über alle Linien erneut (96,84 %; +0,24 Prozentpunkte). Dies zeigt, dass das Niveau in diesem Qualitätskriterium dennoch sehr hoch ist. Wie im Vorjahr liegen wieder fünf Linien unter der 90-Prozent-Marke, wobei einige Maßnahmen zur Verbesserung bereits während des Jahres umgesetzt wurden.

S 68 (DB Regio) und RB 32 (Abellio) liegen mit 89,66 und 89,64 % fast gleichauf. Bei beiden Linien ist der Qualitätswert leicht um etwa zwei Prozentpunkte gestiegen und bei

beiden Linien werden die Lautsprecheransagen von den Profitestern bemängelt. Abellio hat bereits im Laufe des Jahres nachgesteuert. Hier ist eine Änderung an der Software durchgeführt worden, sodass nun die Ansagen vollständig getätigt werden. Auf dem drittletzten Platz liegt die RB 37 (DB Regio). Hier werden Fahrzeuge des Types VT 628 eingesetzt, die über keine automatische Fahrgastinformation verfügen. Der Triebfahrzeugführer muss daher die Ansagen selber sprechen. Anzeigen zum nächsten Halt gibt es nicht. Es werden aber auch fehlende, veraltete oder nichtlesbare Liniennetzpläne beanstandet. Der Qualitätswert fällt um 6,08 Prozentpunkte auf 83,96 %. Weiterhin unten steht die RB 27. Der Gesamtwert ist von 83,02 % auf 77,92 % gefallen. Die VRR-Profitester bemängeln veraltetet oder fehlende Liniennetzpläne und die Zugbeschriftung bestehend aus Liniennummer und Zugziel. Das Schlusslicht ist wieder die RB 34 (DB Regio). Nachdem sich die Situation auf der Linie in den letzten Jahren kontinuierlich verbesserte (2014: 54,03 %; 2015: 70,36 %; 2016: 76,13), werten die Profitester insbesondere die Anzeigen in den Fahrzeugen ab.

Nur bei einer Linie hatten die Profitester des VRR bei keiner Erhebung eine Beanstandung: Die RB 52 (DB Regio) erhält perfekte 100 % für die Fahrgastinformation im Regelfall.

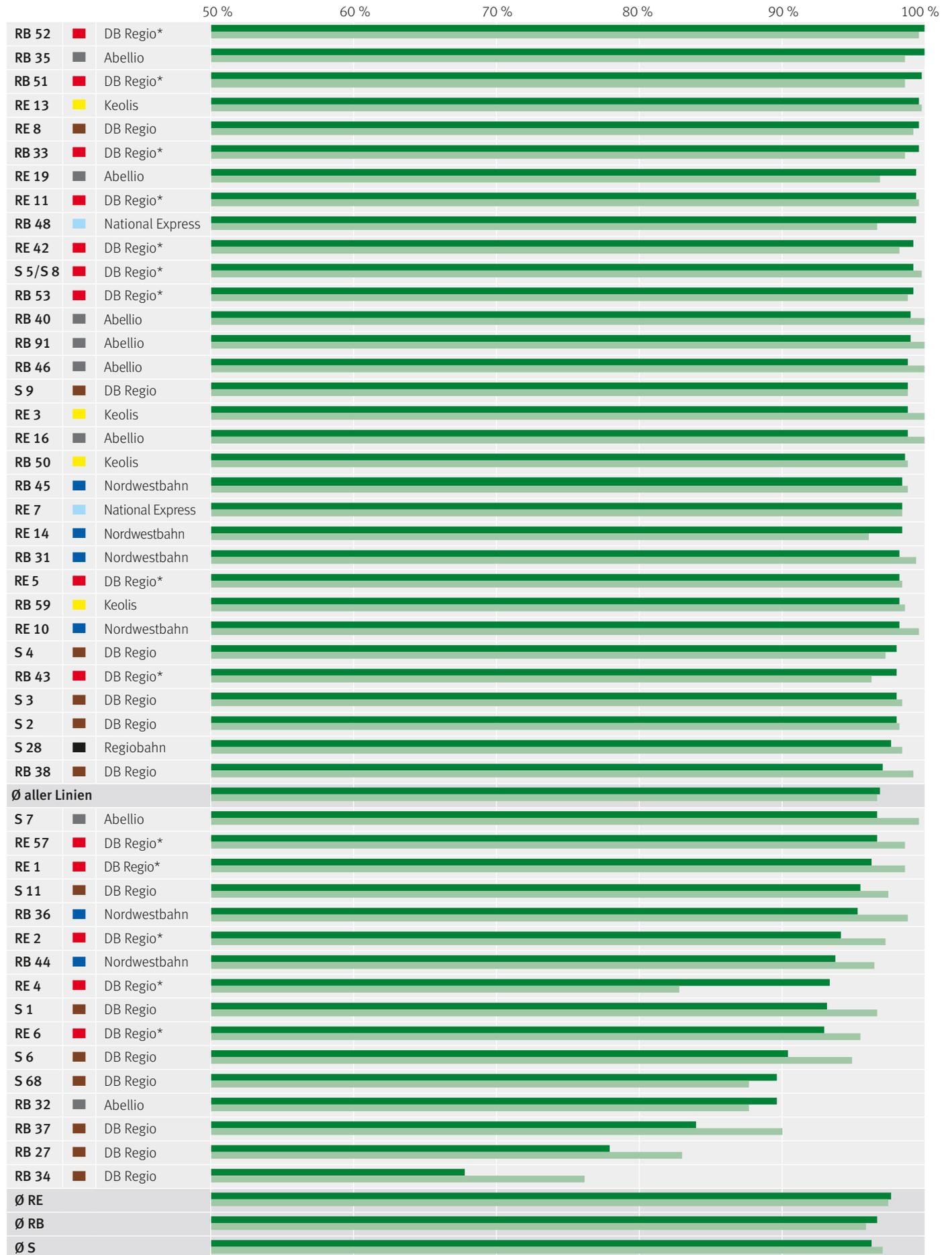
Neben der Fahrgastinformation im Regelfall gibt es noch die Fahrgastinformation im Störfall. Da die Profitester aber nur selten Störfälle bemerken und für einige Linien gar keine Störfälle bei der Gesamtheit der Erhebungen bewertet wurden, wird dieses Qualitätskriterium hier nicht beschrieben. Dieser Qualitätsteil wird bei der Kundenzufriedenheit abgefragt, sodass die Reisenden ihre Bewertung dazu abgeben können. Die Ergebnisse sind im nächsten Kapitel dargestellt.

Insgesamt gesehen ist das Niveau hoch. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen zeigen eine hohe Bereitschaft, den Fahrgästen die Informationen zur Verfügung zu stellen, die die Basis für einen kundenorientierten Nahverkehr bilden. Die jeweiligen EVU wissen, dass sie die Fahrgastinformation als qualitativen Bestandteil des SPNV direkt beeinflussen können. So haben die Profitester weniger zu bemängeln und die Fahrgäste geben bessere Noten bei der Kundenzufriedenheitsmessung.



Informationen zum Fahrtverlauf helfen dem Fahrgast.

Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)



*DB-Wettbewerbslinie

Kundenzufriedenheit

Der VRR befragt seit dem Jahr 2004 die Fahrgäste zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen Linien. Bewertungsgrundlage sind hierbei Schulnoten von eins („sehr gut“) bis sechs („ungenügend“). Hieraus wird für jede Linie und jedes EVU ein Mittelwert ermittelt – bei DB Regio unterschieden nach Großvertrag und Wettbewerbslinien. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2017, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Kunden mit den Linien der jeweiligen Unternehmen.

Wenngleich die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste über alle Linien weiterhin „gut“ (Note 2,18) ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrs-

unternehmen. Nahverkehrskunden bewerten Regiobahn und Abellio mit den Noten 1,93 bzw. 1,98 – damit liegen die beiden EVU wie zuvor weit oben in der Gunst der Fahrgäste. Beide EVU haben die Werte des Vorjahres allerdings nicht halten können. Dennoch ist der Abstand zu den folgenden Plätzen noch recht hoch. Keolis und Nordwestbahn liegen etwa eine Fünftelnote hinter den Spitzenreitern. Sie belegen im unternehmensweiten Vergleich damit die Plätze 3 (Note: 2,15) und 4 (2,17). Deutlich schlechter als im Vorjahr schneiden die Wettbewerbslinien von DB Regio ab. Im Jahr 2016 vergaben die Fahrgäste die Note 2,10, 2017 hingegen nur noch eine 2,24. Kurz dahinter folgen National Express (2,26) und die Großvertragslinien von DB Regio (2,27).

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeuginrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	2,09	2,25	1,77	2,24	2,22	2,11	1,78	1,66	2,44	1,93
Abellio	1,96	2,16	1,81	2,29	2,08	2,13	1,70	1,68	2,34	1,98
Keolis	2,13	2,49	1,84	2,40	2,33	2,36	1,79	1,77	2,49	2,15
Nordwestbahn	1,97	2,48	1,81	2,33	2,28	2,30	1,76	1,74	2,31	2,17
DB Regio – Wettbewerb	2,22	2,56	1,99	2,51	2,59	2,48	1,88	1,80	2,53	2,25
National Express	1,93	3,04	1,84	2,45	2,23	2,17	1,87	1,73	2,41	2,26
DB Regio – Großvertrag	2,12	2,55	2,09	2,55	2,66	2,38	1,95	1,86	2,72	2,27
Mittelwert (alle Linien)	2,10	2,49	1,96	2,45	2,45	2,36	1,84	1,78	2,52	2,18

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.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

Abellio dominiert die ersten Plätze der Rangfolge. Sieben der acht Abellio-Linien belegen eine der ersten zehn Positionen. Obwohl die Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen um 0,14 Notenpunkte gefallen ist, sind die Fahrgäste weiterhin sehr zufrieden mit dem Unternehmen: Ein Notendurchschnitt von 1,98 ist weit überdurchschnittlich gut. Die RB 40 liegt mit einer 1,83 auf Platz 1; die schlechteste Linie ist die RB 91 auf

einem noch immer guten Platz 16. Insbesondere bei der Pünktlichkeit, der Sauberkeit der Züge und den Zugbegleitern kann Abellio punkten. Die S 28 liegt zwar „nur“ auf dem dritten Rang, beim Vergleich der Eisenbahnverkehrsunternehmen bedeutet dies aber den ersten Platz für den Betreiber Regiobahn. Im Hinblick auf die Fahrgastinformation im Regel- und auch im Störfall, den Zustand der technischen Fahrzeuginrichtungen und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste



Die Keolis-Linien liegen im guten Mittelfeld.

liegt dieses Unternehmen an der Spitze. Jedoch benoten die Nahverkehrskunden die Regiobahn-Linie nur noch mit einer 1,93, ein Minus von 0,11 Notenpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Im Jahr 2015 lag die Kundenzufriedenheit sogar bei einer Note von 1,67. Ähnliches auch bei der Pünktlichkeit: Die Bewertung fällt weiterhin von 1,85 (2015) und 2,08 (2016) auf 2,25.

Keolis liegt aus Sicht der Kunden weiterhin auf einem guten Niveau. Die beste Linie ist wie auch im Vorjahr der RE 3 auf Platz 9. Es zeigt sich allerdings ein deutliches Gefälle zur schlechtesten Linie: Die RB 50 belegt nur Rang 37; hier kritisieren die Fahrgäste insbesondere die Pünktlichkeit. Im Schnitt erhält Keolis aus Kundensicht eine 2,15 (2016: 2,12). Trotz der Verschlechterung steigt das EVU von Platz 4 auf 3. Dies resultiert daraus, dass der Vorjahresdritte im Jahr 2017 deutlich schlechter abschneidet.

DB Regio hat mit seinen Wettbewerbslinien im letzten Jahr noch den dritten Platz belegt. Die Kunden gaben dem EVU für diese Linien eine 2,10. 2017 ist die Kundenzufriedenheit genau wie bei Abellio um 0,14 Notenpunkte gesunken – dies bedeutet Platz 5. Obwohl die beste Linie, die RB 51, mit einem „gut“ beurteilt wird (2,07; 0,14 Notenpunkte besser), sind die großen Linien wie RE 1 und RE 6 weiterhin deutlich schlechter. Beide Linien liegen mit einer 2,48 auf den letzten beiden Rängen. Anders als in den Vorjahren sind diese Linien seit dem Fahrplanjahr 2017 wettbewerblich vergeben worden, sodass sie mit ein Grund dafür sind, dass die Wettbewerbslinien von DB Regio im Durchschnitt bei den Kunden deutlich schlechter abschneiden. Die Kunden kritisieren unter anderem das Sitz-

platzangebot und den Zustand der Fahrzeuge. Dies zeigen auch die Werte aus Liefernachweisen und den Erhebungen der VRR-Profitester: Die Linien des Sauerland-Netzes mit den Ersatzfahrzeugen und die Züge der Linien aus der sogenannten Interimsvergabe sind zwar einem Re-Design unterzogen worden, fallen dennoch immer mal wieder aus oder zeigen Mängel und Defekte. So fahren die Züge teilweise mit geringeren Kapazitäten als vertraglich vorgesehen und notwendig.

Die Großvertragslinien von DB Regio sind gleichzeitig nur geringfügig besser geworden: Im Mittel erhalten diese Linien eine 2,27 (Vorjahr: 2,28). Die S 9 ist dabei die beste Linie und steht erst auf Platz 19 und damit beispielsweise hinter allen Abellio-Linien. Sie und die RB 34 sind in der Kundenzufriedenheit um 13 Ränge gestiegen (jeweils um 0,09 Notenpunkte besser), jedoch sind die S-Bahn-Linien S 1, S 3, S 4 und S 68 im selben Zeitraum um mindestens elf Plätze gefallen. Somit verzeichnet der VRR hier kaum eine Veränderung in der durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit mit allen Großvertragslinien. Neben der Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störfall bemängeln die Fahrgäste auch die Sauberkeit der Züge.



Bei der RB 37 bemängeln die Fahrgäste die Fahrgastinformation, schätzen jedoch das Platzangebot.

Wie auch im Vorjahr liegen die Nordwestbahn-Linien im EVU-weiten Vergleich mit einer 2,17 (2016: 2,20) im guten Mittelfeld. Überdurchschnittlich gut bewerten die Fahrgäste das Sitzplatzangebot (abgesehen vom RE 10), die Fahrgastinformationen im Zug und das Zugbegleitpersonal. Der RE 14 liegt dabei mit einer Note von 2,02 als beste Linie auf Platz 7 (neun Plätze besser als im Vorjahr). Der RE 10 ist weiterhin aus Kun-

densicht eine der schlechtesten Linien im VRR. Obwohl die Beurteilung um 0,11 Notenpunkte besser geworden ist, liegt die Linie nur auf Platz 45 (Note 2,39). Neben dem bereits erwähnten Sitzplatzangebot kritisieren die Fahrgäste auch die Pünktlichkeit und den Zustand der Fahrzeuge.

Das Schlusslicht des letzten Jahres, das Eisenbahnverkehrsunternehmen National Express, hat die rote Laterne des Letztplatzierten abgegeben. Die Kunden geben dem EVU die Note 2,26, dies entspricht einer Verbesserung um 0,04 Notenpunkte. Die RB 48 (2,22) schneidet dabei etwas besser als der RE 7 (2,30) ab. Beide Linien liegen jedoch weiterhin unterhalb des VRR-Durchschnitts (2,18). Positiv benoten die Fahrgäste das Sitzplatzangebot, negativ hingegen die Pünktlichkeit.

Betrachtung einzelner Qualitätsstandards

DB Regio bildet mit den Linien im Großvertrag beinahe bei allen Qualitätsstandards das Schlusslicht. Insbesondere die Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall (2,09 bzw. 2,55), die Sauberkeit (2,66), das Zugbegleitpersonal (1,95) und das Sicherheitsempfinden (tagsüber: 1,86; nachts: 2,72) bewerten die Kunden weit unterdurchschnittlich. Bei den Wettbewerbslinien von DB Regio sind die Fahrgäste mit dem Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen unzufrieden: Gestörte WC-Anlagen, Türen und Klimaanlage ergeben hier die schlechteste Durchschnittsbewertung (2,48). Da aber auch viele Wagen der DB-Wettbewerbslinien immer wieder defekt sind, vergeben die Kunden auch beim Sitzplatzangebot die schlechteste Note (2,22) an dieses EVU. Hinsichtlich der Pünktlichkeit fällt National Express besonders negativ auf, weil sich aus den Bewertungen die einzige Durchschnittsnote mit einer Drei vor dem Komma ergibt (3,04). Das EVU schneidet dort damit noch 0,13 Notenpunkte schlechter ab als 2016.

Gleichzeitig hat National Express in einer anderen Kategorie die beste Durchschnittsnote erhalten: Die Reisenden sind mittlerweile mit dem Sitzplatzangebot unter allen EVU am zufriedensten (1,93). Abellio punktet bei der Pünktlichkeit (2,16), der Sauberkeit der Züge (2,08) und mit seinem Zugbegleitpersonal (1,70). Die Regiobahn liegt bei den Fahrgastinformationen im Zug für den Regelbetrieb und den Störfall (1,77 bzw. 2,24), beim Zustand der Fahrzeuge (2,11) und beim Sicherheitsempfinden bei Tag (1,66) im EVU-weiten Vergleich ganz vorne in der Gunst der Kunden. Beim Sicherheitsempfinden in den Abend- und Nacht-

stunden sind es hingegen die Nordwestbahn-Linien (2,31), die am besten abschneiden.

Die Bewertungen der einzelnen Qualitätsstandards bestätigen den generellen Trend, der sich auch schon bei der Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen Linien zeigte: Insbesondere DB-Linien liegen in den meisten Kategorien 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.

Sitzplätze

Mit den Sitzplatzkapazitäten sind die Fahrgäste auf vielen SPNV-Linien zufrieden (2,10). Eher „befriedigend“ schätzen sie die Situation auf den stark ausgelasteten Linien RE 1 (2,61), RE 6 (2,48), RB 33 (2,55), RE 10 (2,40) und RE 11 (2,34) ein. Diese Linien haben in dieser Kategorie bereits 2016 die letzten Ränge belegt.

Die Linien RB 37 (1,76), RB 36 (1,85), RB 45 (1,85), RB 35 (1,87) und RB 44 (1,87) belegen die ersten fünf Plätze. Die S-Bahnen schneiden hier durchschnittlich ab, so erhalten beispielsweise die S 28 eine 2,09, die S 4 eine 2,10 und die S 5 / S 8 eine 2,14.

Pünktlichkeit

Die Linien RE 7 (3,26), RE 1 (3,11), RE 10 (3,10), RB 50 (3,00), RE 5 (2,96), RE 6 (2,94), RE 4 (2,91) und S 1 (2,89) sind nach Ansicht der Kunden am unpünktlichsten. Diese Linien sind



Pünktlichkeit ist den Fahrgästen wichtig.

zum einen sehr stark nachgefragt, zum anderen werden sie auch in regelmäßigen Abständen vom Fernverkehr überholt. Dies ärgert die Nahverkehrskunden, sodass sie die Pünktlichkeit als nur „befriedigend“ beurteilen. Die Linien RB 32 (1,98), RB 46 (2,01) und RB 52 (2,04) schneiden bei den Reisenden hingegen gut ab. Im Mittel geben die Fahrgäste den VRR-Linien eine 2,49.

Sauberkeit der Züge

Die Sauberkeit der Züge bewerten die Fahrgäste über alle Linien mit einer Durchschnittsnote von 2,46. Dies ist eine Verbesserung im Gegensatz zum Vorjahr um 0,05 Notenpunkte. Die Spanne zwischen der besten und der schlechtesten Note ist hier allerdings weiterhin groß. Bestnoten erhalten die Züge des Types FLIRT3, die Abellio seit Dezember 2016 im Niederrhein-Netz einsetzt. Die Linien RE 19 (1,80) und RB 35 (1,93) sind die einzigen Linien, deren Bewertungen noch im Einserbereich liegen. Dies zeigt sehr deutlich, dass Nahverkehrskunden es schätzen, wenn Züge sauber sind. Die Linien RE 8 (2,81), S 11 (2,93) und RB 52 (3,03) liegen weit abgeschlagen auf den letzten Plätzen. Die RB 52 belegt zum zweiten Mal in Folge den letzten Platz, nur in puncto Pünktlichkeit wird sie noch lobend erwähnt.

Gründe für das schlechte Abschneiden sind insbesondere verschmutzte Scheiben, Böden und Inneneinrichtungen in den Zügen. Fahrgäste kritisieren seit einigen Jahren verstärkt auch die Regiobahn-Linie S 28: 2015 vergaben sie noch eine 1,87, für das Jahr 2016 erhielt sie eine 1,95 und nun ist die Benotung um weitere 0,27 Notenpunkte auf 2,22 gefallen.

Sicherheitsempfinden der Kunden und die Qualität des Zugbegleitpersonals

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs 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; keine Linie wird mit einem Wert schlechter als 2,0 bewertet. Auch abends bzw. nachts fällt das Sicherheitsempfinden mit einem Mittelwert von 2,52 „noch gut“ aus. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr einer Verbesse-



Fahrgäste wünschen Informationen vom Zugpersonal, wenn es nicht weitergeht.

um 0,13 Notenpunkte. Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien S 7 (2,17), RE 16 (2,18), RB 45 (2,20) und RB 40 (2,20) „eher sicher als unsicher“. Insbesondere in den Abendstunden und nachts verzeichnet der VRR seit einigen Jahren einen positiven Trend: Auf mittlerweile 42 Linien haben die Fahrgäste ein „gutes“ Sicherheitsempfinden – das sind noch einmal neun Linien mehr als im Vorjahr, nachdem die Anzahl von 2015 auf 2016 bereits fast verdoppelt werden konnte. Hier ist auch erkennbar, dass die Kunden den Einsatz von zusätzlichem Zugbegleitpersonal auf immer mehr Linien ganz offensichtlich honorieren.

Fahrgastinformation

Für Kunden ist die Fahrgastinformation im Störfall einer der bedeutendsten Qualitätsstandards, hier sind sie besonders kritisch. Für sie relevant sind die Dauer und der Grund der Störung sowie alternative Fahrtmöglichkeiten oder Anschlüsse, die noch erreicht werden können. Über alle VRR-Linien hinweg ergibt sich ein mittlerer Notenwert von 2,45. Im Jahr 2016 hatten Fahrgäste noch neun Linien als „befriedigend“ benotet, 2017 nur noch die Linie RE 6 (2,80). Das EVU National Express liegt mit beiden Linien im Mittelfeld (RB 48: 2,42, RE 7: 2,48). Positiv fallen hingegen wieder die Linien RB 40 (2,08), RE 19 (2,21) und RB 35 (2,21) auf. Hier erhalten die Kunden im Störfall verständliche und informative Ansagen, die im Vorhinein im Fahrgastinformationssystem der Fahrzeuge eingespielt wurden und vom Triebfahrzeugführer per Knopfdruck abgespielt werden können.

Nicht nur die Fahrgastinformation im Störfall ist Bestandteil der Kundenbefragungen. Der VRR möchte auch in jedem Jahr von seinen Kunden wissen, wie zufrieden sie mit den Informationen im Regelfall sind, wenn der Betrieb der SPNV-Linien also reibungslos läuft. Bewertet werden die Ansagen und Anzeigen des nächsten Haltes, der Liniennummer und des Zugzieles. Reisende kritisieren insbesondere Fahrzeuge, bei denen die optische Informationsweitergabe gestört oder sogar unmöglich ist. Hierzu zählen die Linien S 68 (2,26), S 6 (2,23), RB 37 (2,21), RE 17 (2,20) und RB 34 (2,20). Besonders positiv bewerten Kunden die Abellio-Linien RB 40 (1,69), RE 19 (1,73) und RE 16 (1,74) sowie die Regiobahn-Linie S 28 (1,77) und den RE 13 (1,77) von Keolis.

Entwicklung der Linien

Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2017 minimal unzufriedener mit der Leistung der EVU als 2016: 27 von 49 Linien schneiden nach Einschätzung der Fahrgäste schlechter ab als ein Jahr zuvor. Im Jahr 2016 waren es 32 Linien, die im Vergleich zu 2015 schlechter bewertet wurden. Da sich die Benotungen jedoch in unterschiedlichem Ausmaß verändert haben und gleichzeitig die Spanne der am besten und am schlechtesten bewerteten Linien geschrumpft ist, liegt die durchschnittliche Zufriedenheit mit einer 2,18 nur 0,01 Notenpunkte unterhalb des Vorjahresschnitts. 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 nur zwei von 13 Linien des DB-Großvertrages ebenfalls überdurchschnittlich zufrieden sind.

Die RB 51 liegt aus Sicht der Fahrgäste als beste DB-Wettbewerbslinie auf Platz 12. Sie verbesserte sich um 0,14 Notenpunkte und stieg damit um 15 Plätze. Der RE 6 ist aus Sicht der Kunden die schlechteste Linie: Sie bewerten das Sitzplatzangebot (2,48), die Pünktlichkeit (2,94) und den Zustand der technischen Wageneinrichtungen (2,74) besonders negativ. Auffällig ist die Linie RB 43: Sie ist um 0,21 Notenpunkte in der Zufriedenheit gesunken und erhält nur noch eine 2,28, obwohl die Fahrgäste zu Beginn des Jahres überdurchschnittlich zufrieden gewesen sind. Im Frühling kritisierten die Fahrgäste die Sauberkeit der Züge, im Spätsommer die Pünktlichkeit.

Insgesamt benoteten die Fahrgäste im Jahr 2017 viele S-Bahn-Linien schlechter als noch ein Jahr zuvor. Allerdings unterscheiden sich die konkreten Bewertungen je nach Linie. Bei den Großvertragslinien von DB Regio liegt die Linie S 9 als beste Linie auf Platz 19 (2,15). Sie verbesserte sich um 13 Ränge und ist somit die einzige S-Bahn-Linie des Unternehmens, die überdurchschnittlich gut bewertet wurde. Auch die S 2 und die S 5/S 8 sind aus Kundensicht besser geworden: Eine 2,21 für die S 2 entspricht einer Verbesserung um 0,01 Notenpunkte; für die S 5/S 8 ist es eine 2,19 (+0,04 Notenpunkte). Die S 6 stagniert bei einer 2,31. Für die übrigen S-Bahn-Linien S 3 (2,20; -0,12), S 4 (2,25; -0,09), S 68 (2,30;

-0,08), S 11 (2,32; -0,02) und S 1 (2,47; -0,23) fallen die Beurteilungen schlechter aus. Dass die Kunden 2017 kritischer auf die S-Bahnen im VRR-Gebiet blicken, zeigen auch die Noten der Linien S 7 und S 28, die nicht von DB Regio betrieben werden.

Die Regiobahn-Linie S 28 bewerten die Nahverkehrskunden bereits zum zweiten Mal deutlich negativer als im Vorjahr (1,93; -0,11). Insbesondere das Sitzplatzangebot und die Sauberkeit der Fahrzeuge erhalten nur noch durchschnittliche Noten. Trotz allem belegt diese Linie wieder einen Platz auf dem Siegereppchen: Platz 3 für die S 28.

Insgesamt sieben der acht Abellio-Linien belegen einen der ersten zehn Plätze aller VRR-Linien. Die RB 40 belegt 2017 den Spitzenplatz (1,83; -0,07). Die VRR-Kunden geben der RB 40 in fast allen Kategorien Bestnoten. Einzig das Sitzplatzangebot wird mit einer 2,14 unterdurchschnittlich bewertet. Die S 7 fällt von Rang 7 auf 8. Die Kunden sind leicht unzufriedener und vergeben nur noch eine 2,03 (ebenfalls -0,07). Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2016 betreibt Abellio das Niederrhein-Netz mit den Linien RB 32, RB 35 und RE 19. Der RE 19 belegt Platz 2. Im Vergleich zur Vorgängerlinie aus dem alten Verkehrsvertrag verbessert sich der RE 19 um 45 Ränge; der Kundenzufriedenheitswert steigt um 0,59 Notenpunkte auf 1,84. Die Kunden schätzen die neuen geräumigeren Züge mit Klimaanlage und einer automatisierten Fahrgastinformation. Ähnliches gilt auch für die RB 35, die auf Platz 4 liegt (1,98) und im Vergleich zur Vorgängerlinie 39 Plätze gutgemacht hat. Große Unterschiede zur RB 33 (DB Regio) zeigen sich bei der Benotung folgender Qualitätsstandards: Sitzplatzangebot (RB 33: 2,55 zu RB 35: 1,87), Pünktlichkeit (2,70 zu 2,20), Sauberkeit (2,67 zu 1,93) und Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen wie Klimaanlage und Toiletten (2,62 zu 1,96). Deutlich schlechter als im Vergleich zum Vorjahr schneidet 2017 die Linie RB 91 ab. Die Linie zwischen Hagen und Siegen verlor 0,15 Notenpunkte und landet auf Platz 16. Der RE 16 verlor ebenfalls deutlich: Fahrgäste bewerteten die Linie um 0,19 Notenpunkte schlechter, was dem weiterhin sehr guten sechsten Platz entspricht. Sehr viel unzufriedener waren die Fahrgäste 2017 mit dem Erstplatzierten des Vorjahres: Die RB 46 erhält von den Fahrgästen ein glattes „gut“, ist damit 0,30 Notenpunkte schlechter als 2016, belegt aber dennoch den fünften Rang.



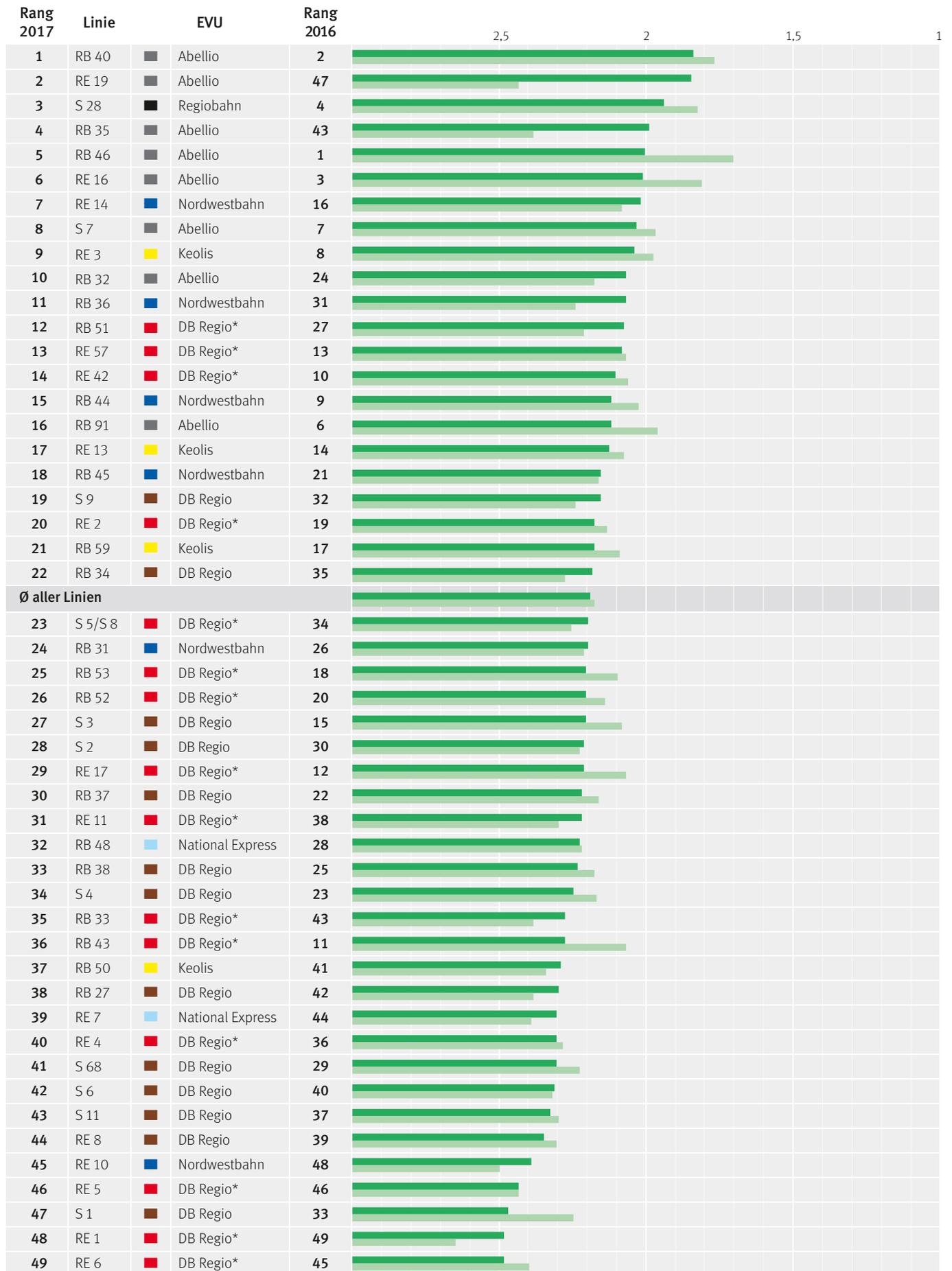
Die S 28 ist eine der beliebtesten Linien im VRR.

Der RE 10 ist aus Sicht der Kunden weiterhin die schlechteste Linie eines privaten EVU: Die vom EVU Nordwestbahn betriebene Linie landet auf Platz 45 (Vorjahr: Platz 48). Hier bemängeln die Befragten weiterhin insbesondere die Pünktlichkeit (3,10; -0,02 Notenpunkte) und den Zustand der technischen Einrichtungen im Zug (2,75; +0,08). Positiv entwickelt haben sich die Linien RE 14 (Platz 7; +0,06 Notenpunkte) und RB 36. Letztere steigt um 15 Plätze und belegt nun Rang 11. Die Kunden schätzen hier insbesondere das Sitzplatzangebot (1,85). Bis zum Jahr 2015 zählte diese Nordwestbahn-Linie stets zu einer der besten im VRR. Nach einem starken Fall um 25 Ränge auf Platz 31 im Jahr 2016, sind die Fahrgäste 2017 weniger kritisch.

Lagen die beste und die schlechteste Linien von Keolis im vergangenen Jahr noch 0,37 Notenpunkte auseinander, verkleinerte sich die Spanne 2017 auf 0,25 Notenpunkte: Die Kunden bewerteten den RE 3 mit einer 2,04 (-0,07, Platz 8) und die RB 50 als Keolis-Schlusslicht mit 2,29 (+0,05). Bei der RB 50 bemängeln die Fahrgäste die Pünktlichkeit (3,00), wohingegen die Bewertungen der übrigen Qualitätskriterien im Mittelfeld liegen. Die Linie verbesserte sich allerdings im Vergleich zu 2016 um 0,05 Notenpunkte und damit vier Ränge auf Platz 37. RE 13 und RB 59 stehen mit den Noten 2,12 bzw. 2,17 weiterhin im zweiten Drittel der Rangfolge.

Leicht positiv hat sich der Regionalexpress RE 7 des EVU National Express entwickelt. Die Linie verbessert sich aus Sicht der Reisenden um 0,09 Notenpunkte auf eine 2,30. Die Fahrgäste kritisieren zwar weiterhin die Pünktlichkeit (3,26), jedoch werden das Sitzplatzangebot (1,93) und die Fahrgastinformation (1,84) mit guten Noten gelobt. Für die RB 48 gilt Ähnliches, sie stagniert bei der Note 2,22.

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



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2017

■ 2016

Vertriebsstellen

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wird über die Reisezentren von DB Vertrieb sowie deren Agenturen erbracht. Die Vertriebsstellen werden gemäß Größe und Bedeutung der Bahnhöfe in die Kategorien A (beispielsweise Düsseldorf Hbf oder Essen Hbf), B (z. B. Hagen Hbf oder Wuppertal Hbf) und C (wie etwa Neuss Hbf oder Goch) 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 2016 fällt die Qualität im Jahr 2017 über alle untersuchten Kriterien mit 84,15 % (gewichteter Mittelwert) etwas schlechter aus (-3,37 Prozentpunkte). Bewertet wurden die

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

Bei einem Testbesuch kann jede Vertriebsstelle 100 Punkte erreichen. Sofern es Beanstandungen oder Mängel gibt, werden Punkte abgezogen. Die Teilaspekte sind entsprechend der Relevanz für den Kunden gewichtet: Die Fachkompetenz fließt

mit 50 % in die Bewertung ein, die Wartezeit mit 28 % und die Erkennbarkeit sowie die Verfügbarkeit der Broschüren mit jeweils 11 %. Sofern ein Reisezentrum oder eine Agentur als VRR-Vertriebsstelle erkennbar ist, erhält sie für einen Testbesuch bereits 11 Prozentpunkte. Die Testbesuche werden dann zum gewichteten Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung je Vertriebsstelle ergibt.

Erkennbarkeit und Broschürenauslage

Erfreulich ist, dass alle DB-Reisezentren und -Agenturen als VRR-Kundenanlaufstelle erkennbar waren. Weniger erfreulich ist hingegen, dass die Sichtbarkeit der Broschüren erneut schlechter als im Vorjahr ausfällt: Nur bei 92 % aller Testbesuche waren die Informationsmaterialien sofort erkennbar. Dies ist der schlechteste Wert in den letzten zehn Jahren. Gleichzeitig waren nur in 94 % der Fälle alle Broschüren vorhanden. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Verschlechterung um vier Prozentpunkte. Wuppertal-Oberbarmen fällt hierbei sehr negativ auf: Bei keinem Test sind alle Informationsmaterialien vorhanden gewesen.

Durchschnittliche Wartezeiten

Im Jahr 2016 lag die durchschnittliche Wartezeit bei vier Minuten und 15 Sekunden. Dieser Wert hat sich 2017 um wenige Sekunden auf knapp über vier Minuten verbessert.

Wie auch im Vorjahr kann kaum nach Vertriebsstellen-Kategorien unterschieden werden, da in sämtlichen Kategorien kurze und lange durchschnittliche Wartezeiten vorkommen: Mit weniger als einer Minute warteten die Testkunden in Wuppertal Hbf, Wuppertal-Oberbarmen, Grevenbroich, Remscheid und Witten besonders kurz. In Herne, Mülheim an der Ruhr Hbf, Düsseldorf Hbf, Neuss Hbf, Krefeld Hbf und Dortmund Hbf standen die Testkunden besonders lange an: Die Wartezeit lag zwischen genau sieben Minuten sowie zehn Minuten und 20 Sekunden.

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



Die beste Vertriebsstelle der Testkundenuntersuchung 2017 befindet sich in Dinslaken.

Beratung korrekt war. 2017 wurde über alle Vertriebsstellen der gewichtete Mittelwert von 80 % erreicht, der gegenüber dem Vorjahr deutlich gesunken ist (2016: 84,7 %). Die Schere in puncto Fachkompetenz ist jedoch extrem auseinander gegangen: Im Jahr 2016 lagen die Werte zwischen 100 und 50 %. In diesem Jahr erreicht die schlechteste Vertriebsstelle einen Wert von nur 35,71 %, ein Reisezentrum sogar volle 100 %. Entsprechend ist der gewichtete Mittelwert gesunken.

Sechs Vertriebsstellen schneiden mit Werten unter 65 % sehr schlecht ab: u. a. wieder die drei DB-Agenturen in Castrop-Rauxel, Witten und Geldern. Hinzu kamen im Jahr 2017 Kevelaer, Rheydt und Goch. Fachlich am schlechtesten schneidet mit 35,71 % die Vertriebsstelle in Castrop-Rauxel ab. Besonders positiv fällt im Gegensatz dazu das Reisezentrum am Hauptbahnhof in Mönchengladbach auf. Hier hatten die Testkunden nichts zu beanstanden. Insgesamt liegen neun weitere Vertriebsstellen im Hinblick auf die Fachkompetenz bei guten Werten über 90 %: Darunter die beiden großen Reisezentren Duisburg Hbf und Düsseldorf Hbf, die mittelgroßen Reisezentren in Gelsenkirchen und Krefeld sowie die Kundenanlaufstellen in Dinslaken, Neuss, Wanne-Eickel und Wuppertal-Oberbarmen.

Schwierigkeiten ergaben sich wie auch in den Vorjahren bei der Beratung von Kunden, die mit dem Fahrrad im Zug reisen möchten. Hierbei wurde nicht immer die günstigste Möglich-

keit vorgeschlagen. Informiert wurde hingegen über die Zusatznutzen von einigen Tickets, wenn Testkäufer gezielt danach fragten. Auch die Frage nach dem korrekten Ticket für Schwerbehinderte nach Arnhem wurde in jedem vierten Fall nicht vollständig richtig beantwortet. 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 2017 mit denen in den Vorjahren, so zeigen sich zum Teil deutliche Unterschiede. Generell liegen die Vertriebsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht unbedingt dicht beieinander.

Es gibt jedoch weiterhin regionale Auffälligkeiten. So liegen die beiden Vertriebsstellen in Wuppertal mit 86,12 und 85,28 % auf den Plätzen 15 und 17 eng beieinander. Die Qualität in den Reisezentren der Nachbarstädte Duisburg und Mülheim an der Ruhr ist nahezu identisch (83,74 bzw. 83,29 %). Und auch die Vertriebsstellen am linken Niederrhein liegen recht eng beieinander. Hier hat sich jedoch die mäßige Qualität des letzten Jahres verstetigt. In anderen Städten gibt es hingegen deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Vertriebsstellen: Die Düsseldorfer Reisezentren liegen mit 88,13 % am Hauptbahnhof und 84,23 %

am Bahnhof Düsseldorf Flughafen 3,90 Prozentpunkte auseinander. Am Herner Bahnhof wird ein gewichteter Mittelwert von 71,71 % erreicht, wohingegen in Wanne-Eickel mit 95,51 % der drittbeste Wert der diesjährigen Erhebung gemessen wurde: Ein Unterschied von 23,80 Prozentpunkten, der u. a. darin begründet liegt, dass die Fachkompetenz in Herne mit 71,43 % vergleichsweise schlecht ist. In Mönchengladbach ist die Diskrepanz identisch groß: 23,62 Prozentpunkte liegen die Kundenanlaufstellen an den beiden Hauptbahnhöfen auseinander. Mönchengladbach Hbf erreicht 96,79 %, Rheydt Hbf hingegen nur 73,17 %. Für Rheydt muss allerdings festgehalten werden, dass ein Tester wegen eines Wasserschadens vor verschlossenen Schaltern stand. Die Regularien sehen in solchen Fällen vor, dass solche Erhebungen komplett mit 0 % zu bewerten sind. Wenn dieser Fall nicht berücksichtigt wird, liegt die Fachkompetenz trotzdem nur bei 60 %.

Nachdem sich 2016 der größte qualitative Abstieg in Geldern zeigte, als der Tabellenführer von 2015 auf den vorletzten Platz stürzte (67,86 %), ist hier der Wert weiter auf 60,28 % gefallen (letzter Platz). Diese Vertriebsstelle wurde inzwischen geschlossen. Die DB-Agentur im Castrop-Rauxeler Hauptbahnhof hat aufgrund der schlechten Fachkompetenz (siehe oben) weitere 10,49 Prozentpunkte verloren und erreicht nur noch 67,40 % und damit Platz 31. Einen Rang höher liegt wie im Vorjahr Witten.

Negativ fallen die Kundenanlaufstellen am Emmericher Bahnhof sowie in den Hauptbahnhöfen von Dortmund und

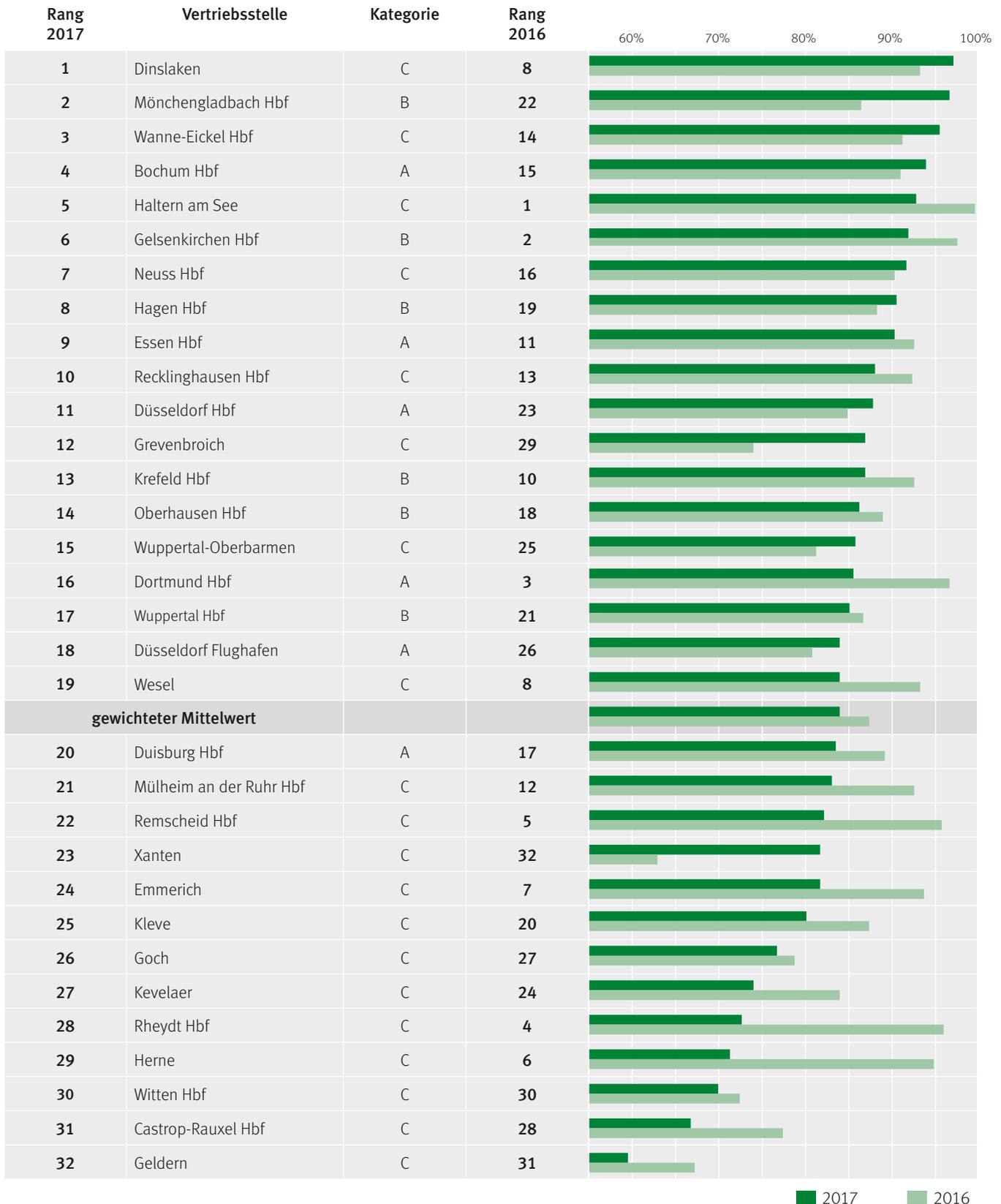
Remscheid auf. Emmerich fällt von Rang 7 auf 24 ab. Dies resultiert aus der schlechten Fachkompetenz (66,67 %) in der Vertriebsstelle. Die DB-Agentur in Remscheid fällt ebenso um 17 Plätze auf Platz 22. Auch hier ist die Fachkompetenz ein großes Manko (71,43 %). Gleichzeitig waren nur bei der Hälfte der Testungen alle Broschüren verfügbar. Das Reisezentrum in Dortmund fällt um 13 Ränge auf Platz 16. Es erhält zwar noch einen überdurchschnittlich guten Gesamtwert von 85,86 %, jedoch liegt die durchschnittliche Wartezeit hier mit sieben Minuten recht hoch. Zu Spitzenzeiten warteten die Tester 16 oder gar 21 Minuten.

Besonders positiv entwickelte sich die Vertriebsstelle in Xanten, die nun nicht mehr am Bahnhof, sondern in der Innenstadt liegt. Ein Plus von 18,49 % auf 81,99 % bedeutet gleichzeitig, dass die rote Laterne des Letztplatzierten abgegeben wurde. Auch die Agentur in Grevenbroich hat über zwölf Prozentpunkte zulegen können. Der Erstplatzierte des Jahres 2016 belegt Platz 5: Die Kundenanlaufstelle in Haltern am See erreicht den sehr guten Wert von 92,86 %. Das Reisezentrum in Bochum konnte den sehr guten Wert des Vorjahres (91,23 %) verbessern und belegt nun mit 94,02 % den vierten Platz. Die 95,51 % der Kundenanlaufstelle in Wanne-Eickel bedeuten Platz 3. Das Reisezentrum in Mönchengladbach Hbf kann besonders durch die fehlerfreie Beratung punkten: Platz 2 nach einem Platz 22 im Vorjahr. Spitzenreiter ist in diesem Jahr die VRR-Vertriebsstelle in Dinslaken, die den guten Wert von 2016 (93,38 %) um 3,84 Prozentpunktesteigern konnte (97,22 %).



In Mönchengladbach Hbf überzeugte die Vertriebsstelle mit voller Fachkompetenz.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



■ 2017

■ 2016

Zusammenfassung

Über alle Produktgruppen hinweg sind die Linien im VRR im Jahr 2017 unpunktlicher unterwegs gewesen als 2016. Der Blick auf die Jahresverlaufskurve zeigt deutlich, dass die Züge im November 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 knapp über eine Minute verspätet. Besonders pünktlich war die Linie S 4, sehr stark verspätet fuhren die Züge der Linien RE 1 und RE 5.

Im Hinblick auf die unvorhersehbaren Ausfälle hat im Mai ein verunfallter ICE viele Ausfälle und Umleitungen zwischen Dortmund und Essen verursacht. Arg geplagt waren im September die Fahrgäste der RB 36, als jede vierte Fahrt perso-

nalbedingt nicht durchgeführt wurde. Am häufigsten ist 2017 allerdings die Linie S 68 unvorhersehbar nicht gefahren, die immer wieder bei Störungen im S-Bahn-Netz oder bei Personalmangel seitens DB Regio als erste ausfällt. Am seltensten fielen die Züge der Linie RB 46 aus.

Besonders kritisch sieht der VRR die Entwicklung der Zugbildungen im Jahr 2017: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist gestiegen. Besonders negativ fallen hier RE 11, RB 27, RB 38, RE 6, S 68, RE 17 und RE 57 (alle DB Regio) auf, bei denen mindestens 14 bis hin zu 56 % aller Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen gefahren worden sind. Nur sehr selten mussten die Fahrgäste auf den Linien S 7, RB 44 und RB 45 eine verminderte Kapazität hinnehmen.



Insgesamt sind die Fahrgäste 2017 ähnlich zufrieden wie im Jahr 2016. Sie vergeben über alle Linien die Durchschnittsnote 2,18, das entspricht einer Verschlechterung um lediglich 0,01 Notenpunkte. In der Gunst der Fahrgäste liegt wieder Abellio vorne. Das Unternehmen belegt sieben der ersten zehn Plätze im direkten Vergleich aller Linien. Die Fahrgäste geben dem Sicherheitsempfinden bei Tag ein „sehr gut“ und eine 1,98 als Gesamtnote für das EVU. Die Regiobahn-Linie S 28 erhält eine 1,93 als Gesamtnote und belegt damit den dritten Platz beim Vergleich aller Linien. Im Mittelfeld liegen Keolis, Nordwestbahn und DB Regio mit den Wettbewerbslinien. Es folgen die EVU National Express und DB Regio mit den Großvertragslinien. Unbeliebteste Linie ist der RE 6: Fahrgäste kritisieren insbesondere hohe Verspätungen, viele Minderkapazitäten und somit zu wenig Sitzplätze.

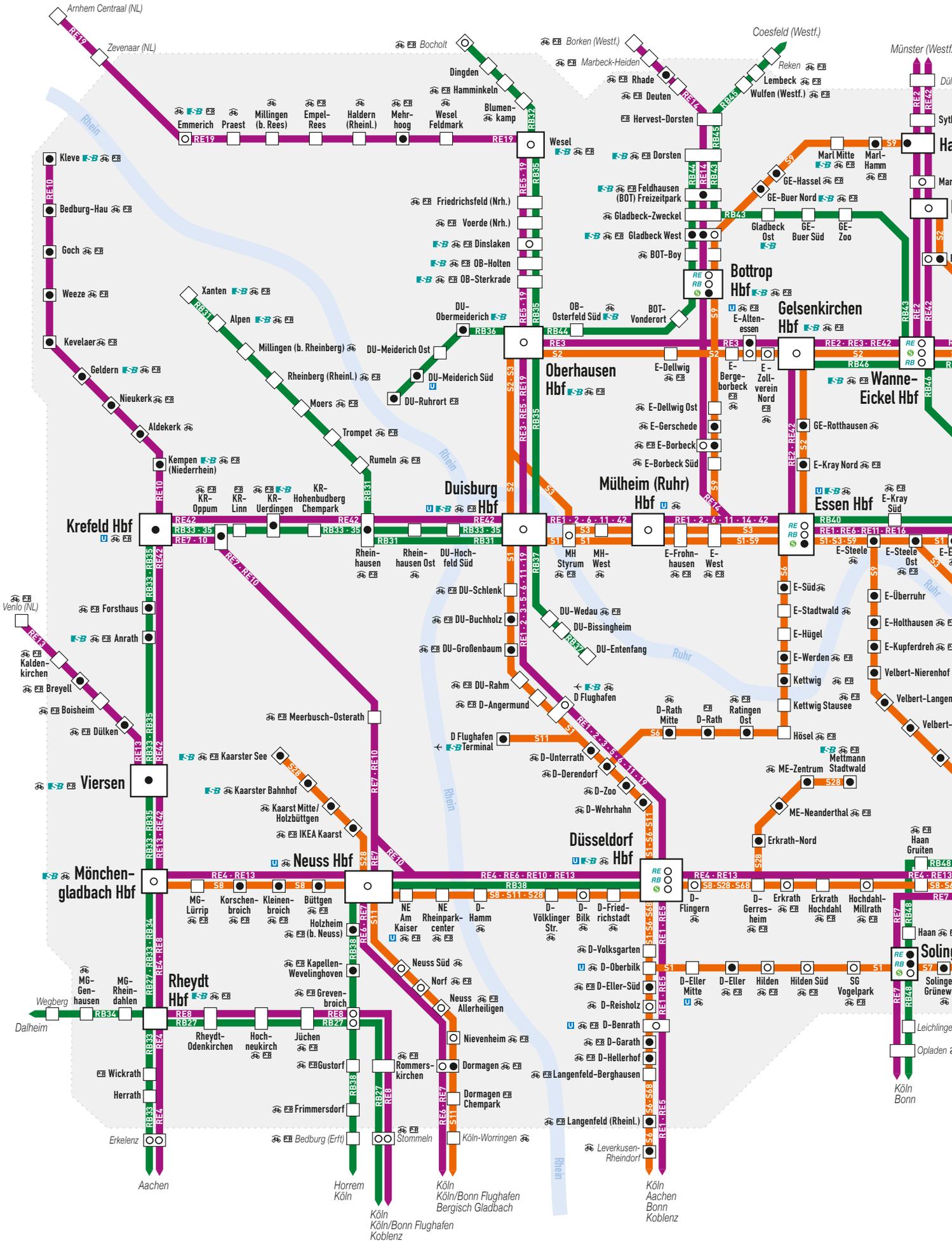


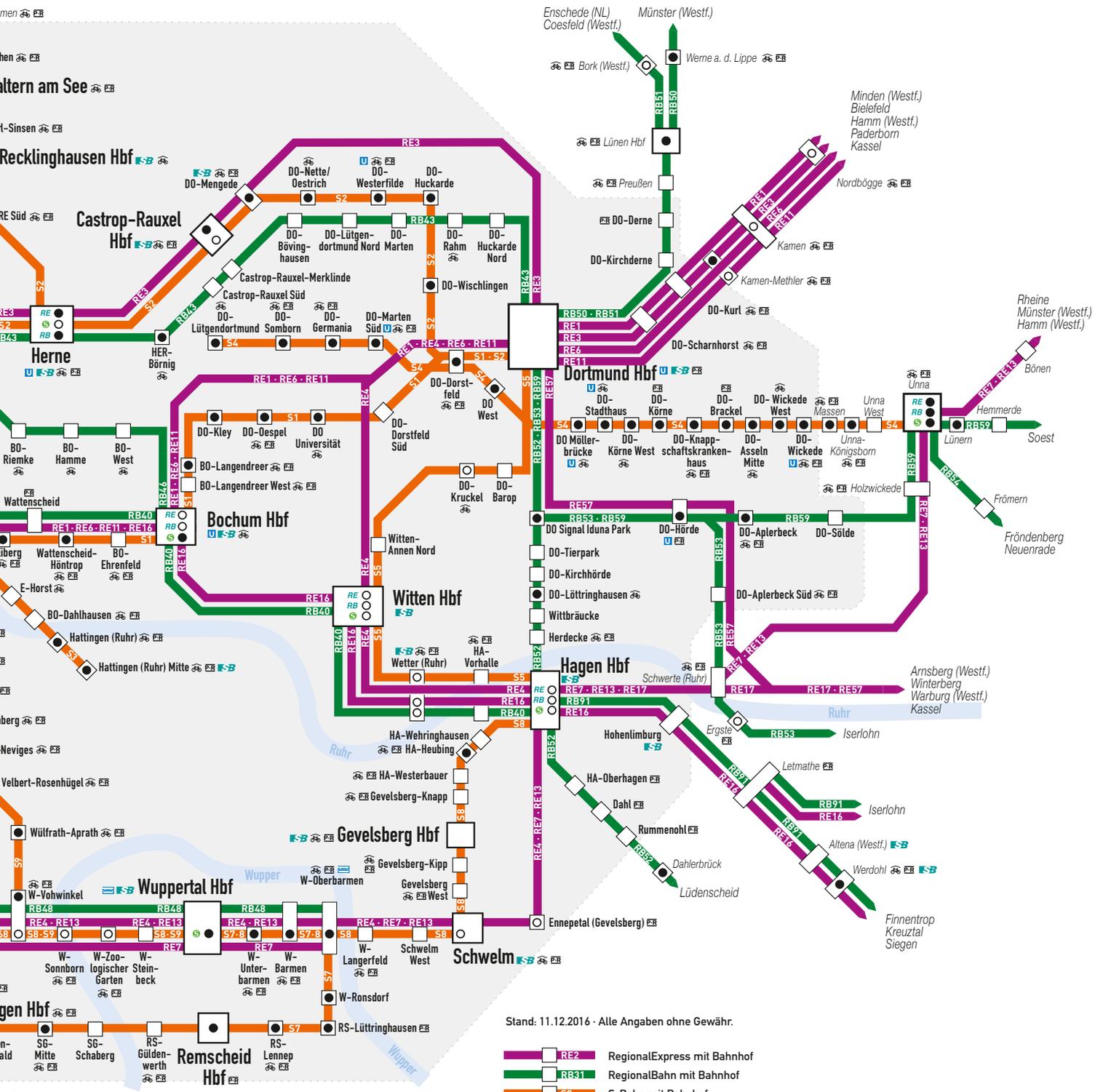
Bei der Betrachtung der einzelnen Qualitätsstandards wird deutlich, dass die Linien im DB-Großvertrag in den Rangfolgen häufig verteilt sind: Es gibt sowohl gute oder gar sehr gute Linien, aber dafür auch viele sehr schlechte. Für die Wettbewerbslinien gilt jedoch dasselbe, da anders als im Vorjahr die langlaufenden RE-Linien von DB Regio in Wettbewerbsnetzen verkehren. Abellio und die Regiobahn-Linie S 28 belegen häufig die besten Plätze. Keolis, National Express und Nordwestbahn befinden sich im Mittelfeld und liefern eine ordentliche Qualität ab. Nichtsdestotrotz gibt es bei allen Linien Optimierungspotenzial.

Im Schnitt beurteilten speziell geschulte Testkunden die Vertriebsstellen von DB Vertrieb im Jahr 2017 ein wenig besser als im Vorjahr. Die Schere zwischen der besten Vertriebsstelle im Bahnhof in Dinslaken und der schlechtesten in Geldern liegt bei 36,94 Prozentpunkten. Der VRR kritisiert insbesondere die gesunkene und damit unzureichende Fachkompetenz einzelner Vertriebsmitarbeiter. Die gemittelte Wartezeit über alle Vertriebsstellen hat sich im Vergleich zum Vorjahr verkürzt. Negativer Spitzenreiter ist hier das Reisezentrum im Herner Bahnhof: Hier warten die Fahrgäste im Schnitt über zehn Minuten.

Im Jahr 2017 ist die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs erneut differenziert zu betrachten. In den untersuchten Kriterien sind einige Linien besser, andere aber auch schlechter geworden. Aus diesem Grund sind die diesjährigen Ergebnisse zusammen mit dem Vorjahreswert angegeben, sodass ein Vergleich leichter fällt. Insgesamt betrachtet verkehrten die Züge 2017 im Durchschnitt unpünktlicher. Gleichzeitig sind die unvorhersehbaren Ausfälle gestiegen. Obwohl die Funktionalität der Toilettenräume der eingesetzten Wagen im Jahr 2017 schlechter ausfiel als 2016, attestierten die Profitester im VRR-weiten Querschnitt den EVU bessere Fahrzeuge als im Vorjahr. Dies lag unter anderem daran, dass sich die Außenhaut der Züge im Vergleich zum Vorjahr sauberer zeigten. Ein großes Manko sind aus Sicht des VRR die abweichende Zugbildungen: 2017 sind mehr Fahrten als im Vorjahr mit weniger Sitzplätzen erbracht worden als vom VRR bestellt.

Schiene-Schnellverkehr 2017





Stand: 11.12.2016 · Alle Angaben ohne Gewähr.

- RE2 RegionalExpress mit Bahnhof
 - RB31 RegionalBahn mit Bahnhof
 - S2 S-Bahn mit Bahnhof
 - U K-S Übergang zur U-/Stadtbahn, Schwebebahn, SchnellBus
 - P Park and Ride-Anlage
 - B Fahrrad-Abstellplatz
 - A Flughafen
 - V VRR mit Verbundraumgrenze
 - Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig – Fahrzeugeinstieg ist mit Einstiegshilfen möglich
 - Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig; behindertenfreundlicher Fahrzeugeinstieg möglich
- Eine linienweise Darstellung mit dem barrierefreien Zugang zum Bahnsteig und in das Fahrzeug ist unter www.vrr.de zur Ansicht eingestellt.

Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	Interimsvergabe Los 1	DB Regio*	Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	1,73
RE 2	Haard-Achse	DB Regio*	Dosto	Düsseldorf – Münster (Westf)	1,37
RE 3	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Keolis	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,33
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 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	1,99
RE 11	Interimsvergabe Los 5	DB Regio*	ET 425	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,07
RE 13	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Keolis	FLIRT	Venlo – 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**	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	Ersatzkonzept	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,12
RE 19	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Arnhem – 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 / 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	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 34	DB-Großvertrag	DB Regio	Regiosprinter	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Wesel	0,57
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 43	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	Ersatzkonzept	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-Ruhrtaal-Netz	Abellio	LINT 41 FLIRT	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 – Dortmund	0,19
RB 52**	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	Ersatzkonzept	Dortmund – Lüdenscheid	0,52
RB 53**	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	Ersatzkonzept	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	3,72
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 ET 423	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

**Für diese Linien liegt aufgrund besonderer vertraglicher Bedingungen nicht bei allen Qualitätskriterien ein Vorjahreswert vor.

alle Angaben in Mio.

Betriebliche Änderungen ab Dezember 2017

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RB 34	Erfurt-Schwalm-Netz	 Vias	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 39	Erfurt-Schwalm-Netz	 Vias	LINT 41 LINT 54	Bedburg (Erfurt) – Düsseldorf	0,59

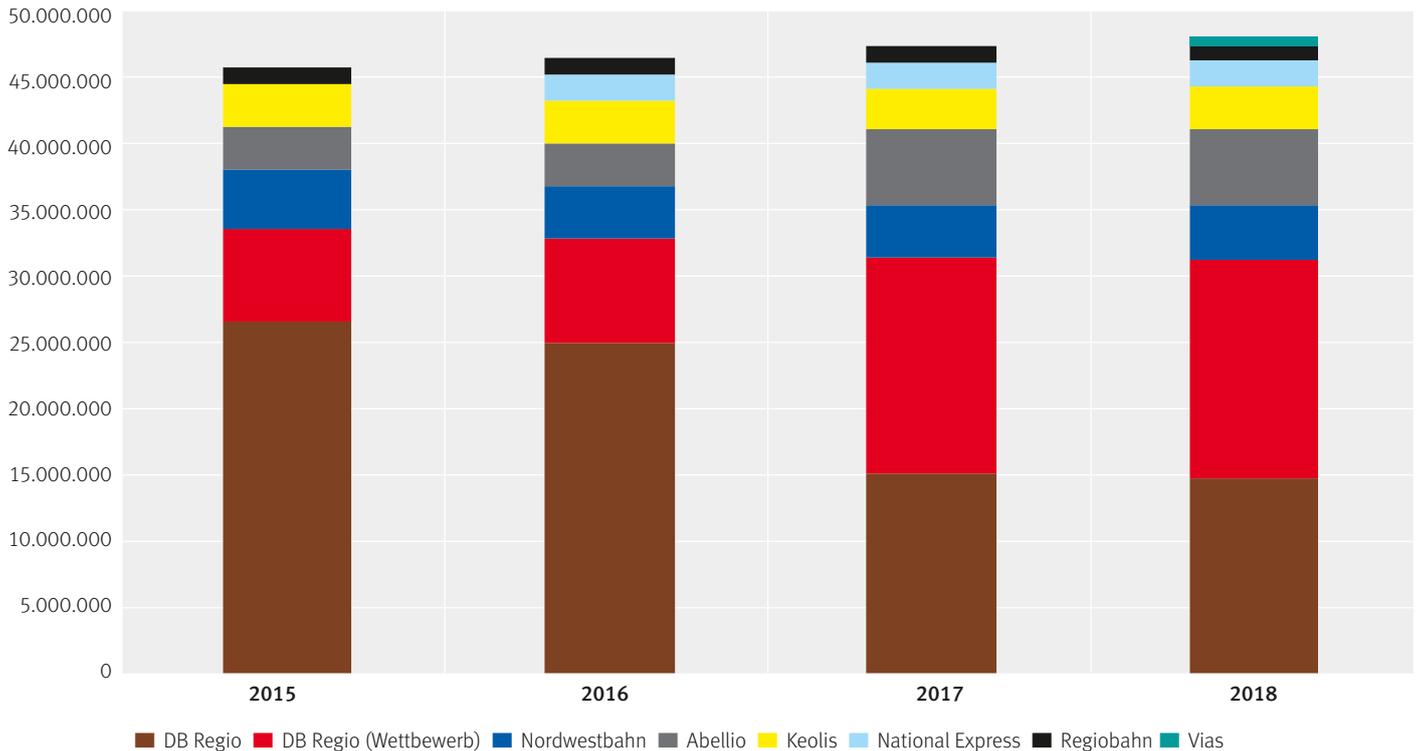
alle Angaben in Mio.

Anteil der Zugkilometer nach EVU

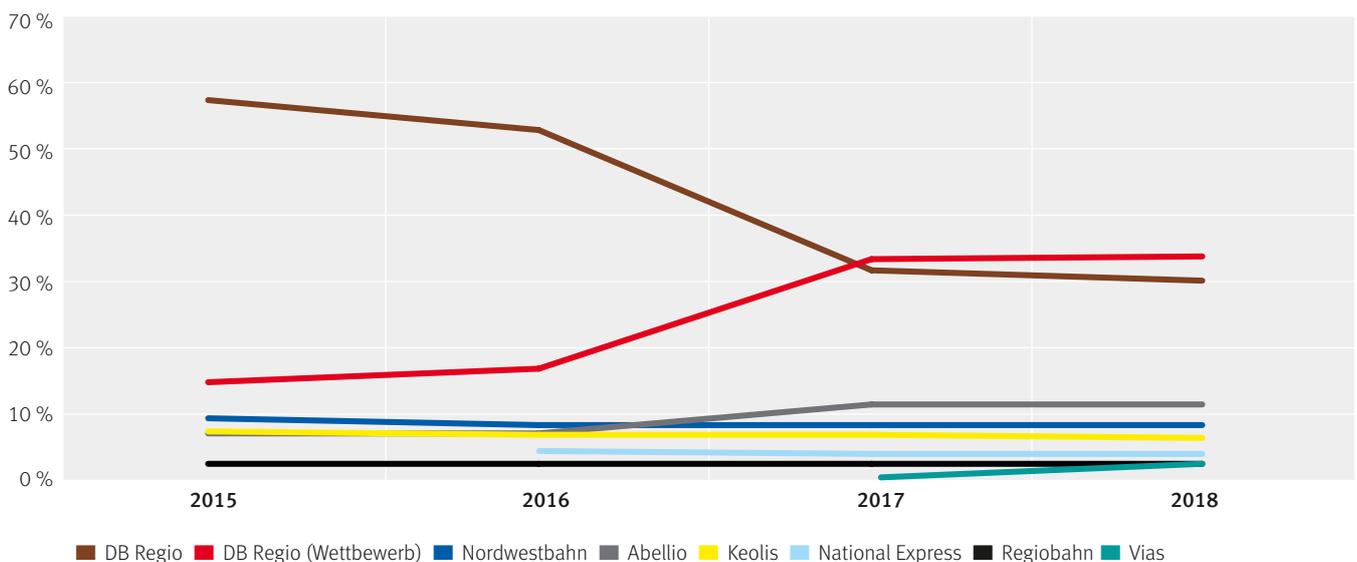
Seit 1999 fahren auch nicht bundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betreibern gewandelt.

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

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastr. 1 • 45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209/1584-0
E-Mail: info@vrr.de
www.vrr.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Burkhard Dedy (Fachgruppenleiter
Vertragscontrolling SPNV –
Finanzierung/Qualität/Vertrieb)
Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz
Gestaltung: Sven Scholz, Sven David

Fotos/Bildnachweis:

VRR AöR: Johannes Bachteler,
Sven Scholz, Dominik Vaut

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

Erstellt im Geschäftsbereich SPNV-Wettbewerb/Vertragsmanagement/Planung
Fachgruppe S2 „Vertragscontrolling SPNV – Finanzierung/Qualität/Vertrieb“ im Februar 2018

