



Qualitätsbericht SPNV 2018

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
TRI	Train Rental GmbH
Vias	VIAS Rail GmbH

Abkürzungsverzeichnis

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

Impressum

2., aktualisierte Auflage

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastrasse 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

Fotos/Bildnachweis:

VRR AöR

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	11
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	15
Zustand der Fahrzeuge	18
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb	25
Kundenzufriedenheit	27
Vertriebsstellen	33
Zusammenfassung	36
Linienkurzbeschreibung	37
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2018	38
Anteil der Zugkilometer nach EVU	39
Liniennetzplan	40
Fahrzeugtypen im VRR	42

Vorwort



Ronald R.F. Lünser
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in unserem aktuellen SPNV-Qualitätsbericht 2018 gibt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bereits zum 13. Mal einen Überblick über die Leistungsfähigkeit des Schienenpersonennahverkehrs in der Region. Die Publikation dokumentiert, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht. Betrachtet werden beispielsweise die Pünktlichkeit der Linien und der Zustand der Fahrzeuge. Außerdem zeigt der Bericht auf, wie Fahrgäste das SPNV-Angebot einschätzen.

2018 gab es einige wesentliche Änderungen und Entwicklungen, die sich direkt auf die Qualität im SPNV ausgewirkt haben. Im Bereich der S-Bahn-, RE- und RB-Verkehre haben wir zum Fahrplanwechsel 2017/2018 auf 26 Linien die Leistungen im Spätverkehr um rund eine Million Zugkilometer ausgeweitet. So können unsere Fahrgäste abends und nachts zügiger und länger in der Region unterwegs sein und erreichen aus den Großstädten zwischen Dortmund und Düsseldorf auch nach Mitternacht die äußeren Gebiete des Verbundraumes.

Im Dezember 2017 übernahm die VIAS Rail GmbH erfolgreich den Betrieb des Erft-Schwalm-Netzes und ist damit das siebte im VRR verkehrende Eisenbahnverkehrsunternehmen. Das Unternehmen setzt auf den beiden Linien RB 34 und RB 39 (ehemals RB 38) neue Fahrzeuge vom Typ Alstom LINT 41 und 54 ein, die allesamt über das VRR-Fahrzeugfinanzierungsmodell beschafft wurden und Eigentum des VRR sind. So konnten wir einem kleinen EVU zum Markteintritt verhelfen.

Im Sauerland-Netz profitieren die Fahrgäste inzwischen von wesentlichen Verbesserungen. Auf der RB 43, der RB 52 und der RB 53 kommen die ersten Fahrzeuge des polnischen Herstellers PESA zum Einsatz. Die drei Linien wurden seit Sommer 2018 gestaffelt auf die neuen Züge umgestellt, sodass Nahverkehrskunden hier von keinem Ersatzkonzept mehr betroffen sind. Nach anfänglichen „Kinderkrankheiten“ läuft der Betrieb inzwischen reibungslos.

Leider waren die Leistungen der EVU nicht in allen Netzen zufriedenstellend. Insbesondere bei Keolis, Nordwestbahn und DB Regio kam es im Verlauf des Jahres verstärkt zu Qualitätsproblemen. Um die Situation im Interesse der Fahrgäste möglichst schnell und nachhaltig zu verbessern, haben wir – teilweise gemeinsam mit benachbarten Aufgabenträgern – Abmahnungen gegen die betreffenden Eisenbahnverkehrsunternehmen ausgesprochen.

Das Jahr 2018 endete mit guten Neuigkeiten für unsere Fahrgäste: Zum Fahrplanwechsel im Dezember nahmen die ersten 15 RRX-Fahrzeuge den Betrieb auf. Die Züge kommen auf der Linie RE 11 (RRX) zum Einsatz und bieten Nahverkehrskunden deutlich mehr Kapazitäten und einen verbesserten Komfort: Bequeme Sitze, Leselampen, Steckdosen am Platz, ein verringerter Geräuschpegel im Fahrzeug, ein verbesserter Mobilfunkempfang, freies WLAN und mehr Barrierefreiheit machen das Reisen angenehmer.

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

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ronald R.F. Lünser'. The signature is stylized and written in a cursive script.

Ronald R.F. Lünser

Einleitung

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

Datenerhebung

Lieferrichtlinien 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 bewertet werden, dies übernehmen speziell geschulte Mitarbeiter des VRR. 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 und September 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, mit den vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards abgeglichen und ausgewertet. Der VRR hat „QUMA SPNV“ im Jahr 2006 fachlich gestaltet und ge-



meinsam mit einem externen Dienstleister entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Qualitätsverantwortlichen angepasst. Neben den Aufgabenträgern in NRW nutzen auch die in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

Betriebliche Änderungen 2018

Zum Fahrplanwechsel 2017/2018 gab es einige betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: So änderte der VRR den Fahrplan und weitete seine Leistungen im Bereich der S-Bahn-, RE- und RB-Verkehre im Spätverkehr um rund eine Million zusätzliche Zugkilometer aus. Zudem übernahm die Vias Rail GmbH das Erft-Schwalm-Netz. Das Eisenbahnverkehrsunternehmen setzte sich in einer europaweiten Ausschreibung durch und ist damit das siebte Eisenbahnverkehrsunternehmen, das im VRR verkehrt. Es setzt Fahrzeuge des Typs LINT auf den Linien RB 34 und RB 39 ein. Die RB 39 ist dabei aus der RB 38 hervorgegangen und verkehrt nun als Düssel-Erft-Bahn zwischen Bedburg (Erft) und Düsseldorf. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse der RB 39 mit den Vorjahreswerten der RB 38 verglichen.

Die Linien des Sauerland-Netzes erhalten seit der zweiten Hälfte des Jahres 2018 die vertraglich vereinbarten Fahrzeuge des Typs LINK. Die zweiteiligen Fahrzeuge des polnischen Herstellers PESA sind nun auf den Linien RB 43, RB 52 und RB 53 unterwegs. Die Fahrzeuge für die Linien RE 17 und RE 57 sollen im Frühjahr 2019 das derzeit gefahrene Ersatzkonzept ablösen.

Eine Auflistung über alle Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 37 und 38. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch den Liniennamen, das dazugehörige Teilnetz, den Betreiber, den gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

Pünktlichkeit

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

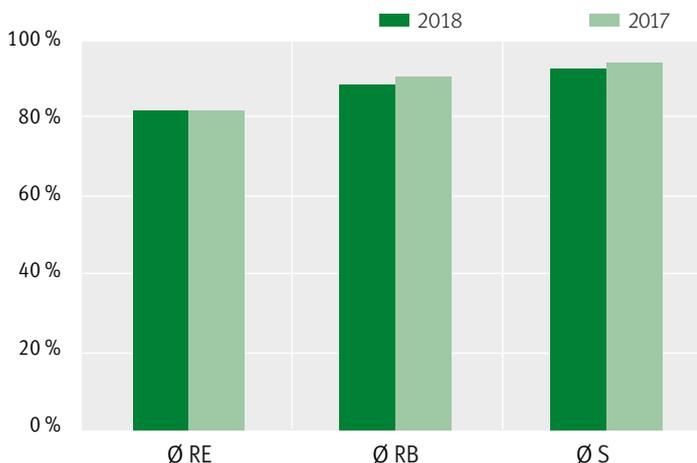
Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuelle vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung.

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 bis gering verspätet. Verspätungen, die durch Baumaßnahmen entstanden sind, fließen in die nachfolgend dargestellten Pünktlichkeitsdaten nicht ein.

Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe

Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von 82,0 % das Schlusslicht. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr nur marginal verbessert (+0,1 Prozentpunkte). 88,3 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2018 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 2,2 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen erneut unterhalb des Vorjahreswertes (93,8 %): 2018 verliefen 92,9 % aller Fahrten um weniger als vier Minuten verspätet. Aus Sicht des VRR ist dies allerdings weiterhin ein guter Wert.

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



2018 mussten die Fahrgäste leider mehr Geduld beweisen.

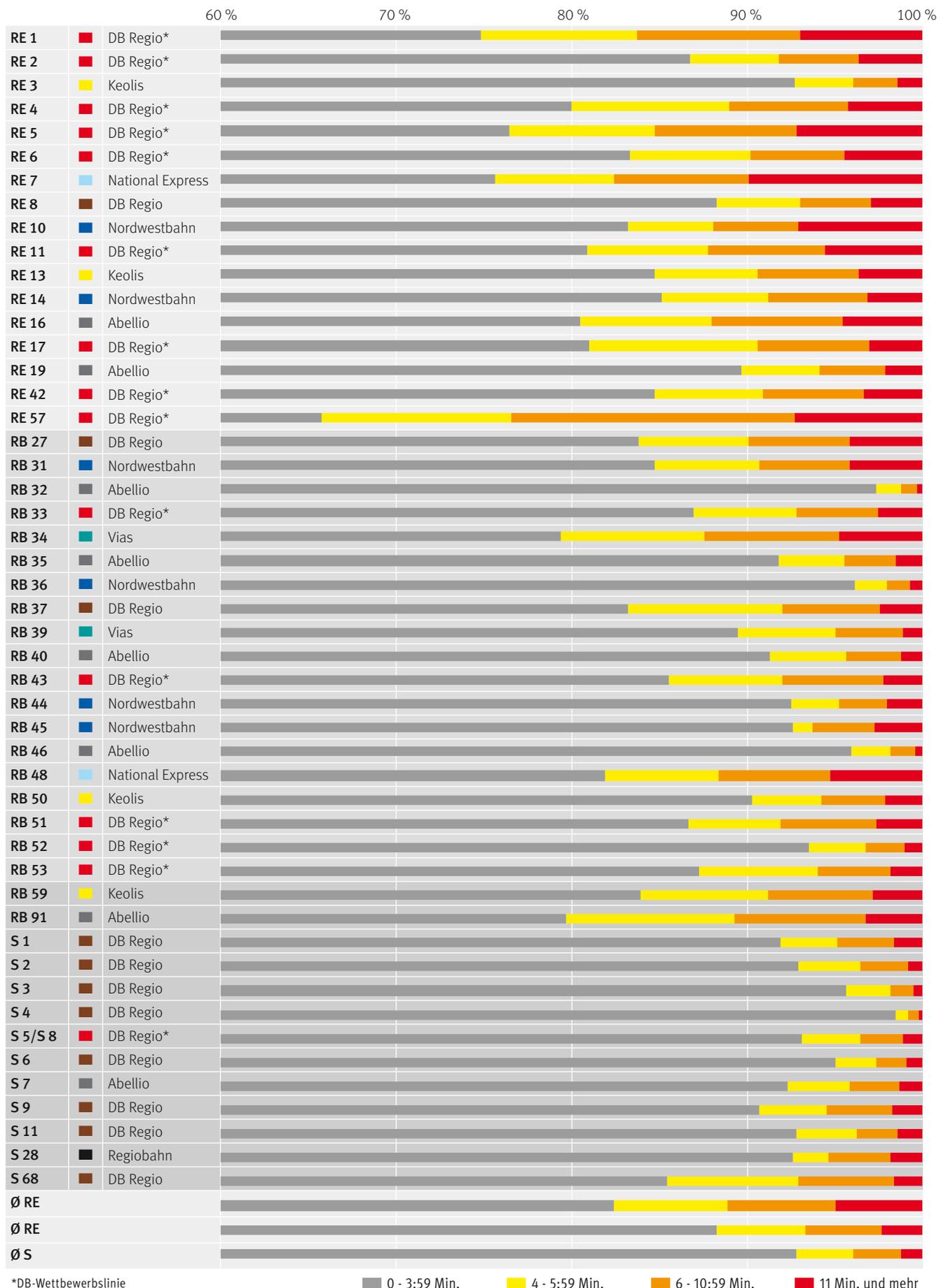
In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die grau eingefärbten Balken bilden beispielsweise die Quote der pünktlichen bis gering verspäteten Fahrten (bis einschließlich 3:59 Minuten verspätet) ab, die roten Balken die Quote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

Insbesondere die langlaufenden RE-Linien waren 2018 häufig verspätet. Wie bereits erwähnt, erreichten sie eine Pünktlichkeitsquote von 82,0 %. 6,5 % aller RE-Fahrten waren zwischen vier und sechs Minuten verspätet, 6,1 % zwischen sechs und elf Minuten, 4,9 % über elf Minuten.

Die pünktlichste RE-Linie war der Rhein-Emscher-Express von Keolis: 92,8 % der Fahrten des RE 3 waren 2018 bis zu vier Minuten verspätet; nur 1,4 % der Züge über elf Minuten. Trotz deutlicher Verbesserungen bei RE 5 von 12,5 und RE 1 von 8,3 Prozentpunkten, sind die beiden RE-Linien gemeinsam mit RE 7 und RE 57 die verspätungsanfälligsten Linien im VRR. Weniger als 80 % der Züge dieser vier Linien verkehrten 2018 pünktlich. Beim Dortmund-Sauerland-Express fällt die Quote mit 65,8 % noch deutlich schlechter aus. Beim Rhein-Münsterland-Express fuhr beinahe jeder zehnte Zug mindestens elf Minuten verspätet.

Positiv fallen wieder die S 4, RB 32, RB 36, RB 46, S 3 und S 6 auf, bei denen über 95 % der Fahrten weniger als vier Minuten verspätet waren. Hohe Verspätungen gibt es hier somit fast gar nicht.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



*DB-Wettbewerbslinie

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

Pünktlichkeit

Pünktlichkeit im Jahresverlauf

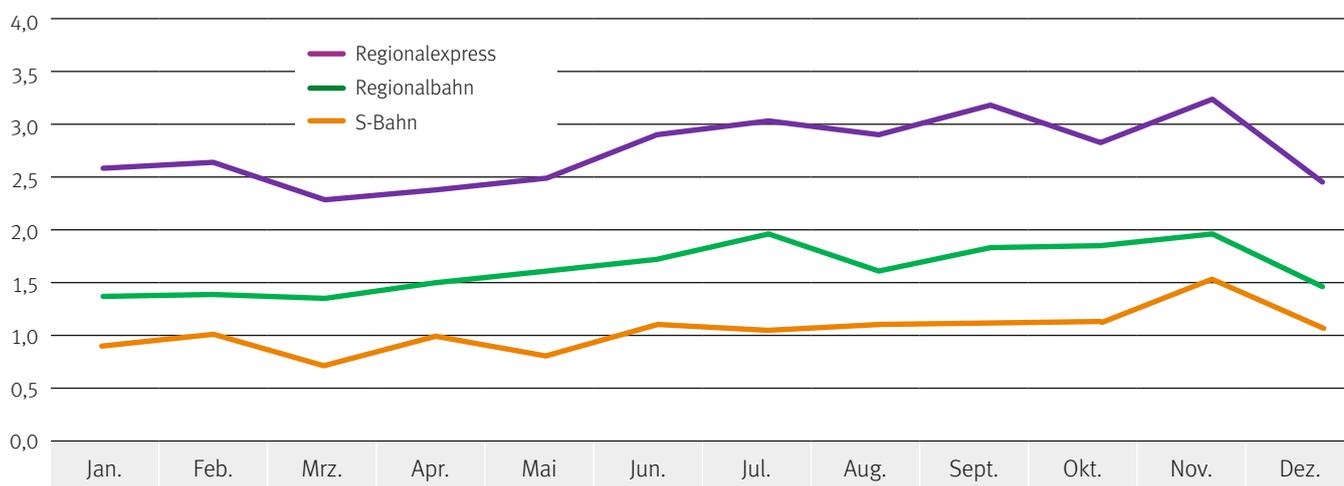
Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Verlauf des Jahres ähnlich: Die Regionalexpress-Linien waren stets die unpünktlichsten, die S-Bahnen hingegen immer die pünktlichsten und die Regionalbahnen lagen mit ihren Werten dazwischen.

Die S-Bahnen sind im Jahresmittel etwa eine Minute verspätet. Im März und Mai fuhren die Züge durchschnittlich 45 Sekunden verspätet, im November hingegen anderthalb Minuten. Die Regionalbahnen waren mit durchschnittlich einer Minute und 40 Sekunden schon deutlich unpünktlicher unterwegs. Bis in den April hinein lag die Verspätung

im Schnitt unter anderthalb Minuten, ehe sie im Juli und November dann auf knapp zwei Minuten anstieg. Die verspätungsanfälligsten Züge sind die Regionalexpress. Im Jahresschnitt sind diese zwei Minuten und 45 Sekunden verspätet. Im Frühling und Dezember 2018 waren die Fahrgäste auf den RE-Linien im Schnitt zweieinhalb Minuten verspätet unterwegs, im November sogar drei Minuten und 15 Sekunden.

Es zeigt sich also, dass der März der pünktlichste und der November der unpünktlichste Monat im VRR im Jahr 2018 waren. Wie auch in den Vorjahren mussten Fahrgäste insbesondere im Herbst zahlreiche Verspätungen hinnehmen – oftmals bedingt durch Laub und jahreszeitliche Verschmutzungen auf den Gleisen.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Über alle Linien hinweg verspätete sich jeder Zug im Schnitt im Jahr 2018 um etwa eine Minute und 50 Sekunden. Das bedeutet eine Verschlechterung um etwa acht Sekunden im Vergleich zum Vorjahr. Die häufigen Verspätungen der langlaufenden RE-Linien stellen ein immer größer werdendes Problem dar. So sind die acht unpünktlichsten Linien im VRR aus dieser Produktgruppe. Die kurzen Regionalbahn- und S-Bahn-Linien sind hingegen weitaus pünktlicher unterwegs. Sie verkehren oft auf eigenen Trassen, die gar nicht oder nur selten von anderen Schienenverkehren – und hier insbesondere vom Fernverkehr – genutzt werden. Dies sind beispielsweise RB 32, RB 36, RB 45 und S 4.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR 2018 eine durchschnittliche Verspätung von knapp 40 Sekunden pro

Fahrt, im Vorjahr waren es noch zehn Sekunden mehr.

Keolis

Im Mittelfeld liegen die Keolis-Linien, die 2018 durchschnittlich zwischen einer Minute und 20 Sekunden sowie zwei Minuten verspätet fuhren. Die Werte veränderten sich im Vergleich zum Vorjahr nur geringfügig. Der RE 3 ist dabei die pünktlichste, der RE 13 die unpünktlichste Linie des Unternehmens.

Abellio

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 Abellio-Linie RE 16 aber auch um 20 Sekunden unpünktlicher als der RE 13 von Keolis. Beim Ruhr-Sieg-Express waren die Fahrten durchschnittlich um zwei Minuten und 20 Sekunden verspätet. Wie bereits im Vorjahr gibt es gleichzeitig



Abellio-Linien, die sich weniger als eine Minute verspäten: Die Fahrgäste der Linien RB 32, RB 46 und S 7 kommen weitestgehend pünktlich ans Ziel.

Vias

Die beiden Linien RB 34 und RB 39 des neuen EVU Vias waren im Jahr 2018 unpünktlicher unterwegs als zu Zeiten, als DB Regio noch Betreiber der Linien war. Die Fahrgäste erreichten auf der Düssel-Erft-Bahn durchschnittlich anderthalb Minuten später ihr Ziel – eine Verschlechterung von etwa 25 Sekunden. Bei der Schwalm-Nette-Bahn liegt die Verspätung bei durchschnittlich knapp zweieinhalb Minuten, im Vorjahr waren es noch eine Minute und 15 Sekunden.

Nordwestbahn

Bei den Nordwestbahn-Linien RB 36 und RB 45 verkehrten die Fahrzeuge fast immer sehr pünktlich. Anders sieht es hingegen beim RE 10 aus. Hier warteten die Kunden im Schnitt zwei Minuten und 50 Sekunden länger, um an ihr Ziel zu kommen. Dies ist eine deutliche Verschlechterung um 50 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr. Ähnlich deutlich fällt die Verschlechterung auf der Linie RB 31 aus. Mussten die Fahrgäste im Jahr 2017 noch anderthalb Minuten warten, betrug die durchschnittliche Verspätung auf dem sogenannten Niederrheiner 2018 bereits zwei Minuten.

National Express

Der RE 7 ist die zweitunpünktlichste Linie im VRR. Die hohe mittlere Verspätung je Fahrt aus dem Jahr 2017 stieg um weitere 15 Sekunden: Die Fahrgäste warteten 2018 etwa drei Minuten und 50 Sekunden auf den Zug. Auch die RB 48 verkehrte

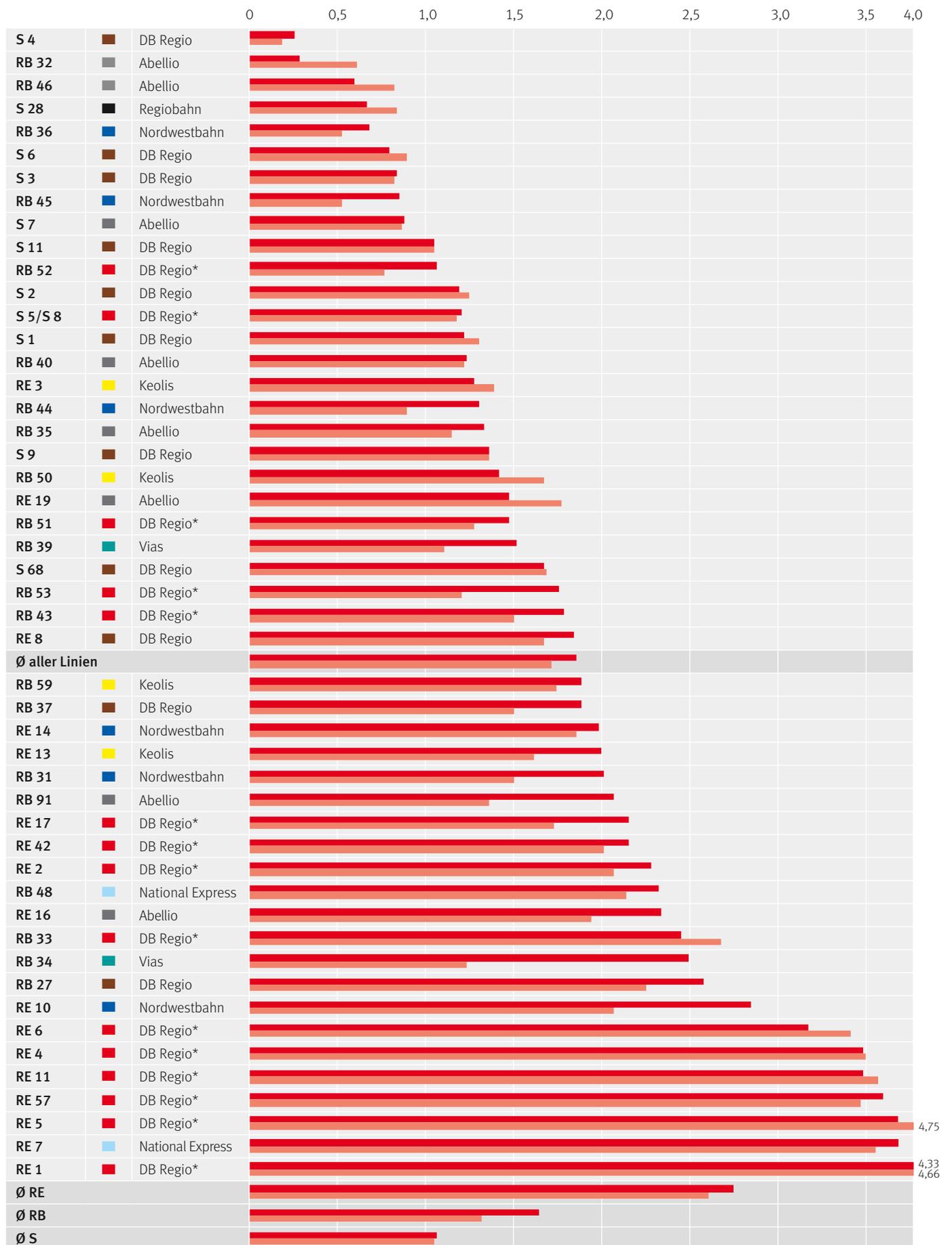
2018 unpünktlicher als im Vorjahr: zwei Minuten und 20 Sekunden zusätzliche Reisezeit für die Fahrgäste. Als Gründe sind hier insbesondere die Zugüberholungen durch den Fernverkehr und der überlastete Eisenbahnknoten in Köln zu nennen.

DB Regio

DB Regio belegt mit der S 4 weiterhin den ersten Platz in der Rangfolge: Die Linie war im Durchschnitt nur 15 Sekunden zu spät. Gleichzeitig betreibt DB Regio allerdings auch die unpünktlichste Linie im VRR: Der RE 1 war im Schnitt vier Minuten und 20 Sekunden zu spät. Im Jahr 2017 waren es sogar vier Minuten und 40 Sekunden. Besonders schlechte Werte erzielten die Linien RE 5, RE 57, RE 11, RE 4 und RE 6, die sich durchschnittlich mehr als drei Minuten verspäteten. Positiv hat sich der RE 5 entwickelt, der 2018 über eine Minute pünktlicher als im Vorjahr war. Die RB 27 ist die unpünktlichste Regionalbahn im VRR. Die Kunden warteten im Durchschnitt zwei Minuten und 30 Sekunden. Die Linie ist aufgrund des alten Wagenmaterials, des langen Linienweges und des Verlaufs durch den Knoten Köln besonders verspätungsanfällig. Der RE 8 war hingegen bei fast identischem Linienweg pünktlicher: Die eingesetzten Fahrzeuge sind spurtstärker, sodass die Fahrgäste hier 2018 eine Minute und 50 Sekunden länger auf ihren Zug warten mussten.

Pünktlichkeit

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2018

■ 2017

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 und/oder bis zu einer Unterwegshaltestelle,
- Umleitung einer Fahrt über nicht fahrplanmäßige Haltestellen und/oder Ausfall von einzelnen geplanten Halten und
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste vorgesehene Zug.

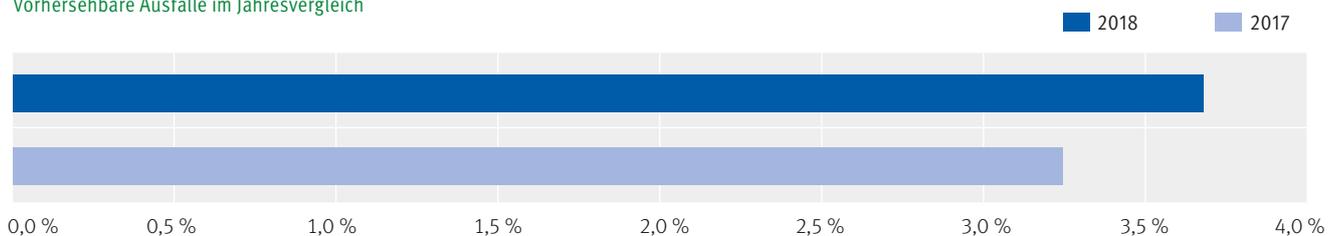
Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf die Quote der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken, Bahnhöfen. Von den Infrastrukturbetreibern werden Baumaßnahmen zum Erhalt oder zur Verbesserung des Eisen-

bahnnetzes 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 Bauarbeiten ist 2018 im VRR weiterhin gestiegen: Seit 2013 vergrößert sich der Anteil an vorhersehbaren Ausfällen von 0,92 % auf 3,69 % im Jahr 2018. Insbesondere die Arbeiten in den Oster- und Herbstferien zwischen Essen und Duisburg sowie diverse Baumaßnahmen beispielsweise zwischen Düsseldorf und Neuss beziehungsweise Emmerich führten zu mehr vorhersehbaren Ausfällen.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



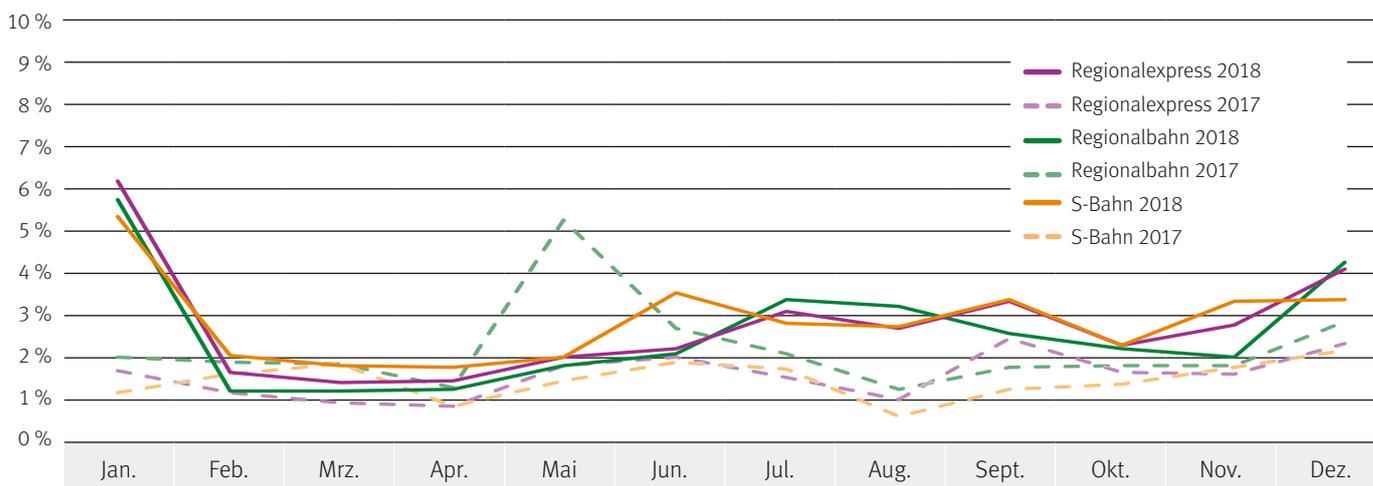
Zugausfälle

Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich bis Mai ähnlich: Im Januar wurde der Bahnbetrieb im VRR wegen des Sturms „Friederike“ eingestellt. Ab Februar bis Mai fielen etwa zwei Prozent aller S-Bahnen aus, bei den Regionalexpressen etwa anderthalb Prozent. Die Regionalbahnen waren im selben Zeitraum am seltensten von Zugausfällen betroffen: die Quote beträgt nur 1,25 %. Ab Juni entwickeln sich die Produktgruppen unterschiedlich. In den Sommermonaten gab es erneut viele unvorhersehbare Ausfälle. Im Dezember fielen bei den RE- und RB-Linien jeweils über vier Prozent aller Fahrten aus. Grund hierfür war ein Streik, zu dem die Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) aufgerufen hatte. Bestreikt wurden unter anderem die Stellwerke.

Die S-Bahnen fielen im Jahresmittel am häufigsten aus: Die Quote liegt bei 2,85 % (2017: 1,50 %). Neben Januar (5,24 %) und Dezember (3,36 %) sind noch drei weitere Monate auffällig: Im Juni stieg die Quote für die S-Bahnen auf 3,49 %. Erneute Anstiege sind im September und November zu verzeichnen: Die Quoten liegen hier bei etwas über 3,30 %. 2,76 % aller RE-Fahrten fielen 2018 aus. 2017 betrug die Quote noch 2,23 %. Im Juli und September 2018 wurde sogar die Drei-Prozent-Marke überschritten. Im Juli und August war dies auch bei den Regionalbahnen der Fall. Im Jahresdurchschnitt fielen 2,57 % aller RB-Fahrten aus, was einer Verschlechterung um 0,97 Prozentpunkte entspricht. Dennoch waren die Regionalbahnen im Vergleich der Produktgruppen am seltensten von Zugausfällen betroffen.

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



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Nur acht Linien fielen 2018 seltener aus als 2017. Die Ausfallquote im VRR liegt insgesamt bei 2,77 % (+0,95 Prozentpunkte). Am seltensten fielen die Linien RB 46 (0,91 %) und RB 91 (0,92 %) aus. Auch im Vorjahr lagen diese Linien bereits bei unter einem Prozent, sodass die Veränderungen zum Vorjahr hier unberücksichtigt bleiben können. 2017 lag die schlechteste Ausfallquote bei 5,48 %, für 2018 beträgt sie 28,23 %. Die RB 37 ist mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge.

Vias

Die Kunden von Vias mussten 2018 selten vergebens auf ihre Züge warten. Die RB 34 liegt mit einer Ausfallquote von 1,04 % auf Platz 3, die RB 39 rangiert auf Platz 6 (1,14 %). Vias erzielt bessere Ergebnisse als der Vorkbetreiber im Vorjahr.

Beide Linien zählen damit zu den acht VRR-Linien, die sich im Vergleich zu 2017 verbessern konnten. Gemessen am Gesamtvolumen sind bei Vias nur 1,12 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar ausgefallen.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fiel 2018 häufiger als im Vorjahr aus. Eine Quote von 1,69 % bedeutet eine Verschlechterung um 0,76 Prozentpunkte.

Abellio

Die Linien RB 46 und RB 91 von Abellio waren im Jahr 2018 am wenigsten von unvorhersehbaren Ausfällen betroffen. (siehe oben). Das EVU betreibt mehrere Linien, auf denen es in einigen Monaten (beinahe) gar nicht zu Zugausfällen kam: Bei der RB 32 war dies im Mai der Fall. Bei der RB 35 lag die Quote im September bei 0,14 %, ebenso wie bei der

RB 46 im Februar. Die S 7 fiel im Jahr 2018 am häufigsten unvorhersehbar aus. Aufgrund eines Hangrutsches war die Strecke im Juni mehrere Tage teilweise gesperrt, die Ausfallquote beträgt hier 15,93 %. Über das ganze Jahr gesehen sind 3,37 % der Fahrten des sogenannten Müngsteners ausgefallen, ein Plus von 1,69 Prozentpunkten. Insgesamt fielen bei Abellio im Jahr 2018 2,03 Prozent aller Fahrten aus, im Jahr 2017 waren es nur 0,94 %.

Nordwestbahn

Während es bei den übrigen EVU aus mannigfaltigen Gründen zu Ausfällen kam, war es auf den Nordwestbahn-Linien im dritten und vierten Quartal des Jahres 2018 hauptsächlich der Personalmangel, der zu eklatanten Problemen führte: Im Juli fand fast jede zehnte Fahrt (9,29 %) der RB 44 nicht statt, im August und September mussten die Fahrgäste der RB 36 auf Ersatzbusse umsteigen. Die Ausfallquote des gesamten Jahres von insgesamt 2,38 % liegt darin begründet, dass im Frühjahr nur selten Züge auf den Linien RE 10, RE 14, RB 31, RB 36, RB 44 und RB 45 ausfielen. Seit Sommer 2018 sind die personalbedingten Ausfälle gestiegen und halten noch bis voraussichtlich April 2019 an. Aus diesem Grund hat der VRR das EVU Nordwestbahn abgemahnt und so mit Nachdruck Verbesserungen gefordert.

Keolis

Bei Keolis fällt auf, dass die RB 50 deutlich häufiger ausfällt, als die übrigen Linien des Unternehmens: 4,15 % der Fahrten waren betroffen. Dies ist eine deutliche Verschlechterung gegenüber 2017 von 2,21 Prozentpunkten. Defekte Radscheiben und Störungen an der Infrastruktur führten dazu, dass die Quote der RB 50 in den Monaten September bis November auf bis zu sieben Prozent anstieg. Für Dezember liegt die Ausfallquote wieder bei moderaten 1,82 %. Auch die übrigen Linien von Keolis haben im Spätsommer und Herbst erhöhte Ausfallquoten zu verzeichnen, sodass die Jahresausfallquote bei 2,54 % liegt.

National Express

Da beide Linien von National Express besonders verspätungsanfällig sind, wenden extrem verspätete Züge zum Teil vorzeitig an den Hauptbahnhöfen in Neuss und Wuppertal. Die Ursachen von Verspätungen, die zu vorzeitigen Wenden führen, sind jedoch vielfältig. Dies können Baustellen oder Störungen an der Infrastruktur sein, aber auch Überholungen durch den Fernverkehr. Insbesondere der Bahnknoten in Köln ist störungsanfällig. Jedoch sind dies nicht die einzigen Gründe für Zugausfälle bei National Express. Wie bei den anderen EVU sind auch fehlendes Personal und Mängel an den Fahrzeugen Gründe für nicht erbrachte Zugleistungen. Die Ausfallquote der RB 48 verschlechterte sich von 2,25 % auf 3,39 %, beim RE 7 liegt der Wert bei 2,31 % (2017: 1,91 %).



Zum Jahresende hin sind viele Fahrten auf den Nordwestbahn-Linien ausgefallen.

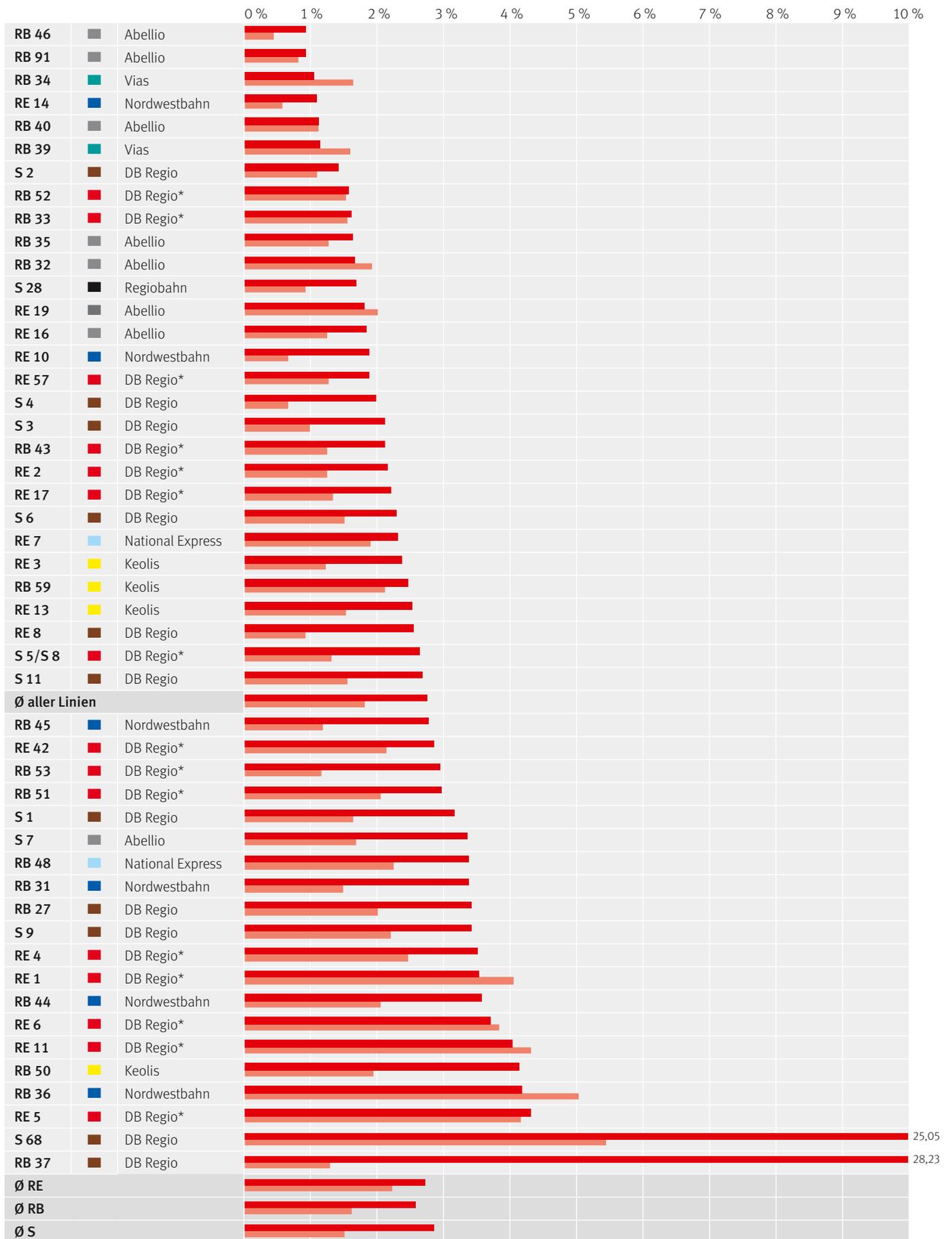
Insgesamt sind bei National Express 2,70 % aller bestellten Leistungen unvorhersehbar ausgefallen.

DB Regio

Wie auch in den Vorjahren fiel 2018 als erstes die S 68 aus, wenn bei DB Regio Fahrzeug- oder Personalprobleme bei anderen S-Bahnen auftauchten, da sie ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und dabei die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. In diesem Jahr ließ DB Regio allerdings auch die RB 37 sehr häufig ausfallen, denn die Halte entlang dieser Strecke können gut über einen Busnotverkehr bedient werden, ohne dass Reisende allzu sehr eingeschränkt werden. Neben den Ausfällen aufgrund von Baumaßnahmen, die alleine schon 11,77 % ausmachen, gab es weitere 28,23 % wegen fehlenden Personals. Im August und Dezember stieg die Quote auf über 90 % an. Im Mai lag die Quote hingegen nur bei 0,32 %. Der RE 5 fiel im Jahr 2018 am dritthäufigsten aus: 4,33 % aller Fahrten fanden für die Fahrgäste unvorhersehbar nicht statt. Der Wert stieg leicht um 0,15 Prozentpunkte. Deutliche Verschlechterungen von mehr als anderthalb Prozentpunkten verzeichnen die Linien S 1 (3,17 %, 2017: 1,64 %), RB 53 (2,95 %; 2017: 1,16 %) und RE 8 (2,57 %, 2017: 0,91 %). Die DB-Linie, die 2018 am zuverlässigsten verkehrte, ist die S 2: Nur bei 1,43 % aller geplanten Fahrten warteten die Kunden vergebens auf den Zug.

Zugausfälle

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2018

■ 2017

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit



Seitdem Vias die Linie betreibt, fallen auf der RB 39 sehr selten Sitzplätze aus

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 6, der konstant mit fünf Doppelstockwagen bestellt ist. Bei anderen Linien hingegen wird in der Hauptverkehrszeit oder bei längeren Verläufen die Sitzplatzkapazität erhöht: Für den RE 10 sind zwischen Kleve und Düsseldorf bis zu 390 Sitzplätze vorgesehen, 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 Lieferrichtlinien jeden abweichenden, tatsächlich eingesetzten Zug, der nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kommt beispielsweise vor, wenn weniger Wagen oder ein anderer Fahrzeugtyp eingesetzt werden. Die Lieferrichtlinien werden im Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ mit den Profitesterhebungen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität überprüft.

Beschrieben werden hier nur die Fahrten, die mit weniger Sitzplätzen geleistet wurden als vom VRR bestellt. Züge, die aufgrund von Fahrzeugschäden komplett ausgefallen sind, werden in dieser Statistik nicht berücksichtigt. Auch Fahrten, die mit einem anderen Fahrzeugtyp und somit einer abweichenden Qualität erbracht wurden (zum Beispiel zwei LINT statt ein ET 1440 bei der S 5), fließen in die hier aufgeführten Daten nicht mit ein.

Die angegebenen Quoten ergeben sich aus den mit weniger Sitzplätzen erbrachten Zugkilometern gegenüber den insgesamt 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 im Zuge von Vergaben gezielt Fahrzeuge beschafft, die den Anforderungen der ausgeschriebenen Linien bzw. Netze entsprechen. Dies ist beispielsweise bei RB 34, RB 59 und S 2 der Fall. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über

mindestens die Anzahl der Sitzplätze, die der Verkehrsvertrag vorsieht. Zudem findet bei diesen Linien weder eine Stärkung noch eine Schwächung zu bestimmten Verkehrszeiten statt.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Für das Jahr 2018 verzeichnet der VRR einen Anstieg an Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden: Mit einem Zuwachs von 1,98 Prozentpunkten ergibt sich der höchste Wert, seitdem diese Statistik geführt wird: Lag die Quote im Jahr 2017 bei 4,31 %, so fällt sie für das Jahr 2018 mit 6,29 % noch schlechter aus. Insbesondere die RE-Leistungen wurden weiterhin überdurchschnittlich oft abweichend erbracht: 8,12 % aller Fahrten waren betroffen (+1,44 Prozentpunkte). Auch bei den S-Bahnen hat sich die Situation 2018 deutlich verschlechtert: Die Abweichungen haben sich mehr als verdoppelt und belaufen sich auf 5,97 % (+3,53 Prozentpunkte). Besser schnitten hingegen die Regionalbahnen ab: Die EVU erbrachten nur noch 2,50 % aller Fahrten mit weniger als den bestellten Sitzplätzen (-0,70 Prozentpunkte).

Vias

Seitdem Vias die Leistungen auf der RB 39 erbringt, sind die Kapazitätsabweichungen um 20,29 Prozentpunkte zurückgegangen. Bei nur noch 0,46 % aller gefahrenen Zugkilometer standen den Fahrgästen weniger Sitzplätze zur Verfügung, als der VRR vorgesehen hat.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (1,00 %) konnte verbessert werden: Im Jahr 2018 wiesen nur noch 0,71 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf.

Abellio

Für einen Großteil der Abellio-Linien bestätigt sich 2018 das gute Ergebnis aus dem Vorjahr. Deutlich schlechter entwickelten sich der RE 16 (1,75 %; +0,95 Prozentpunkte) und erneut die RB 91 (8,24 %; +6,27 Prozentpunkte). Die Ruhr-Sieg-Bahn verkehrt eigentlich ab Hagen in Doppeltraktion, um in Letmathe nach einem sogenannten Flügelkonzept nach Siegen und Iserlohn zu fahren. Insbesondere im ersten Quartal des Jahres 2018 waren diverse Fahrzeuge an einzelnen Tagen wegen Unfällen und unerwünschten Abnutzungerscheinungen an Rädern nicht einsatzbereit. In diesen Fällen verkehrte die RB 91 von Hagen über Letmathe nach Siegen

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

in Einzeltraktion. Darüber hinaus wurde ein Pendelbetrieb zwischen Letmathe und Iserlohn umgesetzt. Dies bedeutet zwar, dass den Fahrgästen zwischen Hagen und Letmathe weniger Sitzplätze zur Verfügung standen, jedoch fielen so keine Verbindungen aus.

Die Abweichung bei der RB 40 beträgt 0,74 %, eine Verbesserung um 0,90 Prozentpunkte. Insgesamt schneidet Abellio mit nur 0,84 % (Vorjahr: 0,60 %) abweichend gefahrenen Kilometern dennoch gut ab.

Nordwestbahn

Wie auch in den vergangenen Jahren befinden sich alle Nordwestbahn-Linien oberhalb des VRR-Durchschnitts. Alle Linien außer der RB 31 (2,17 %; +1,43 Prozentpunkte) sind seltener oder nur unwesentlich häufiger als im Jahr 2017 abweichend verkehrt: Mit Werten von 0,17 % (2017: 0,10 %) auf der RB 45 bzw. 0,22 % (2017: 0,10 %) auf der RB 44 fallen die Ergebnisse jedoch weiterhin sehr gut aus. Insgesamt waren die Nordwestbahn-Linien mit einer Quote von 1,06 % (+0,05 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr) weiterhin vergleichsweise selten mit abweichenden Kapazitäten unterwegs.

Keolis

Schon deutlich häufiger als bei den vier bereits genannten Betreibern haben die Fahrgäste auf Keolis-Linien verringerte Kapazitäten vorgefunden: Bei 5,35 % (+1,00 %) aller Fahrten fehlten Sitzplätze. Besonders die Linie RB 50 fällt hierbei auf: Jede siebte Fahrt im Jahr 2018 weicht von den bestellten Leistungen ab: Die Quote beträgt 14,23 % (+12,81 Prozentpunkte). Aber auch der RE 13 verschlechtert sich: Die Abweichungsquote steigt von 2,72 % auf 4,15 %. In beiden Fällen traten ab August Probleme an den Radscheiben auf, sodass alle Fahrzeuge außerplanmäßig überprüft, Reparaturen durchgeführt und Fahrten nur mit einem statt zwei Fahrzeugen erbracht werden mussten.

National Express

Beim EVU National Express weichen beide Linien häufiger als im Vorjahr von den geforderten Kapazitäten ab. Die Fahrgäste der RB 48 haben 2018 in 6,72 % (+2,42 Prozentpunkte) aller Fälle nicht die geforderten Sitzplätze vorgefunden. Beim RE 7 liegt die Quote sogar bei 6,99 % (+1,04 Prozentpunkte). Somit wurden 6,84 % der gefahrenen Zugkilometer bei National Express abweichend erbracht, eine Verschlechterung um 1,43 Prozentpunkte. Unfälle im Dezember 2017 und im August 2018 führten dazu, dass drei Fahrzeuge dauerhaft ausfallen. National Express hat deswegen eine Ersatzwagen-Garnitur aus sogenannten n-Wagen im Einsatz. Im Jahr 2019 werden Doppelstockwagen zusätzlich von National Express eingesetzt, um Fahrtausfälle und Minderkapazitäten zu vermeiden.



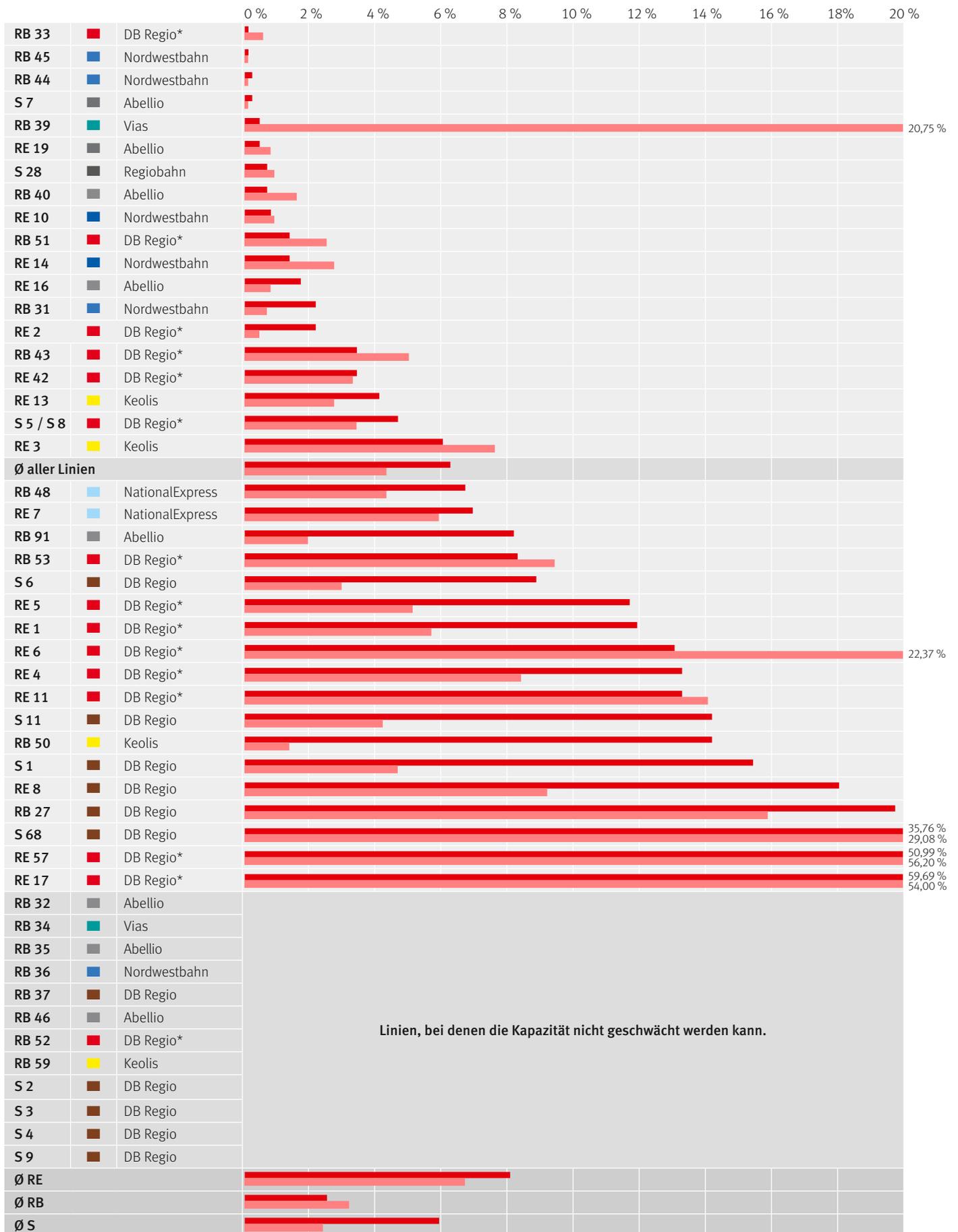
Mehr als jede zehnte Fahrt des RE 11 wurde wieder mit weniger Sitzplätzen erbracht, als vom VRR bestellt.

DB Regio

Bei DB Regio variieren die Quoten der einzelnen Linien sehr stark. Besonders auffallend sind die Linien des Sauerland-Netzes, die wie auch im Vorjahr mit einem Ersatzkonzept gefahren wurden. Insbesondere auf den Linien RE 17 und RE 57 sind 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 Hersteller PESA auf den beiden Linien nicht im Einsatz sind, wird sich dort an der schlechten Quote nichts ändern. Bei den übrigen Linien des Sauerland-Netzes sind die Quoten besser als im Vorjahr. Hier verkehren seit Mitte des Jahres 2018 bereits die neuen Fahrzeuge. Leicht positiv hat sich die Linie RE 6 entwickelt. Wurden 2017 noch 22,37 % aller Fahrten mit abweichender Sitzplatzkapazität gefahrenen, liegt die Quote für das Jahr 2018 9,34 Prozentpunkte niedriger. Dies bedeutet dennoch, dass jeder siebte Zug weniger Sitzplätze hatte, als der VRR beauftragt hat. Insbesondere zum Jahresende stiegen die Werte aber wieder deutlich an und erreichten das schlechte Vorjahresniveau von über 20 %. Dies ist auch einer der Gründe, warum DB Regio für diese Linie abgemahnt worden ist. Weitere deutliche Verschlechterungen sind auf den Linien S 6 (8,93; +5,95 Prozentpunkte), RE 5 (11,67 %; +6,56 Prozentpunkte), RE 1 (11,91 %; +6,22 Prozentpunkte), RE 4 (13,34 %; +4,95 Prozentpunkte), S 11 (14,15 %; +9,90 Prozentpunkte), S 1 (15,45; +10,82 Prozentpunkte), RE 8 (18,11 %; +8,84 Prozentpunkte) und S 68 (35,76 %; 29,08 Prozentpunkte) zu verzeichnen. Die RB 27 verschlechtert sich trotz der hohen Quote des Vorjahres (15,89 %) weiterhin: Hier war fast ein Fünftel aller Leistungen betroffen. Bei DB Regio resultieren die schlechten Werte häufig aus mangelhaften Leistungen der einzelnen Werkstätten: Fehlende Ersatzteile und das hohe Alter von Lokomotiven führen zu diversen Schäden. DB Regio versucht mit Sonderschichten und der temporären Verlagerung von Mitarbeitern in andere Werkstätten dem Instandhaltungstau Herr zu werden. Bei den Großvertragslinien erbrachte DB Regio 7,97 % (2017: 3,55 %) aller Fahrten mit weniger Sitzplätzen, bei den Wettbewerbslinien sind es sogar 8,72 % (2017: 7,25%).

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



Linien, bei denen die Kapazität nicht geschwächt werden kann.

*DB-Wettbewerbslinie

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit / Zustand der Fahrzeuge

Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht worden ist. Dies wirkte sich jedoch höchst unterschiedlich auf die Fahrgäste aus. Zum einen spielt das Fahrgastaufkommen auf einer Linie eine entscheidende Rolle, zum anderen auch die Anzahl der letztlich ausfallenden Sitzplätze. Wie bereits beschrieben fehlen bei RE 17 und RE 57 nur wenige Sitzplätze. Bei S 1, S 6, S 11, S 68, RE 8 und RB 50 ist die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlt bei einer abweichenden Zugbildung in der Regel gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem Fahrzeug unterwegs ist, obwohl der VRR eine Doppeltraktion bestellt hat. Bei den Linien RE 1, RE 4, RE 5 und RE 6 fehlt hingegen meist einer von fünf oder sechs Doppelstockwagen, sodass auch hier die Folgen gravierend sind.



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 auch Null-Prozent-Bewertungen gegeben. Daraus ergibt sich ein gewichteter Mittelwert für jede Linie, der anschließend nach der Anzahl der Erhebungen in das Ergebnis für das EVU einfließt.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Viele Linien schneiden im Jahr 2018 leicht schlechter als im Vorjahr ab. Dennoch ist der gewichtete Mittelwert über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand und fällt nur leicht von 95,55 % (2017) auf 94,84 %. Die Spanne wird gleichzeitig leicht größer: So lag der schlechteste Wert 2017 bei 90,46 %, für das Jahr 2018 fällt er auf 88,16 %. Unterdessen steigt der beste Wert aber auch von 98,64 % auf 98,99 %. Insgesamt ist das Niveau jedoch weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge sind je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand und keine Linie weicht stark vom Vorjahreswert ab. Nicht berücksichtigt sind hier natürlich die Fahrzeuge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt werden.

Vias

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt Vias. Die fabrikneuen Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien RB 34 und RB 39 seit Dezember 2017 eingesetzt. Die Profitester attestieren Vias insgesamt einen Wert von 99,01 %. Sie hatten 2018 dementsprechend nur selten einen Grund zur Beanstandung. Die Schwalm-Nette-Bahn belegt mit 99,06 % den ersten, die Düssel-Erft-Bahn mit 98,98 % den zweiten Platz unter allen SPNV-Linien im VRR.

Regiobahn

Aufgrund des sehr guten Abschneidens des neuen Unternehmens Vias muss die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft die Spitzenposition räumen. Der Vorjahreswert fällt gleichzeitig um 1,48 Prozentpunkte auf 97,16 %. Am negativsten bewerteten die VRR-Profitester die Sauberkeit. Entsprechend belegt die S 28 Platz 9.

Abellio

Alle Linien von Abellio liegen im Jahr 2018 erneut im überdurchschnittlich guten Bereich. Die acht Linien erhalten von den Profitestern Bewertungen zwischen 95,43 % (Ruhr-Sieg-Express) und 97,81 % (Ruhr-Lenne-Bahn). Im Mittel ergibt dies einen Wert von 96,94 % für dieses EVU. Bemängelt werden insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und der Toiletten der FLIRT-Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz. Dies wird

insbesondere bei der Platzierung des RE 16 deutlich: Rang 22 (-1,31 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr). RB 40, RB 32, S 7, RE 19, RB 91 und RB 35 erhalten Bewertungen zwischen 97,81 und 97,08 %.

National Express

Das EVU National Express liegt wie auch im Vorjahr mit seinen beiden Linien sowohl oberhalb als auch unterhalb des VRR-weiten Schnitts von 94,84 %. Die Profitester bemängeln insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und des Bodens. Die Türen, Sitze und die Fahrgastinformation werden selten von den Profitestern bemängelt. Die RB 48 liegt mit 95,59 % (-1,53 Prozentpunkte) auf dem 18. Platz, der RE 7 (94,68 %) liegt auf Rang 24.

DB Regio

Bei DB Regio fällt das Ergebnis differenzierter aus. Sowohl Großvertrags- als auch Wettbewerbslinien befinden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge. Die Bewertungen für das EVU fallen mit 94,89 % (Wettbewerbslinien) und 93,96 % (Großvertragslinien) insgesamt solide aus, wenngleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar sind. Aufgrund der hohen Anzahl an Linien ist die große Spanne der erzielten Bewertungen auch nicht verwunderlich. Es sind jedoch wie bereits im Vorjahr qualitative Unterschiede erkennbar, je nachdem in welcher Werkstatt die einzelnen Linien instand gehalten werden. Ersichtlich wird dies bei den Linien RB 51 (97,92 %), RE 2 (97,91 %) und RE 42 (96,06 %), deren Fahrzeuge im DB-Werk in Münster gewar-

tet und repariert werden. Auch die S-Bahn-Linien, die ausschließlich mit ET 422 betrieben werden, haben ähnlich gute Bewertungen von den VRR-Profitestern erhalten. Sie werden in Essen instandgehalten und erreichen Werte zwischen 96,67 % (S 9) und 94,67 % (S 1). Schlechter schneiden hingegen die S-Bahn-Linien S 6 (91,61 %) und S 11 (89,77 %) ab, die ganz oder teilweise mit ET 423 betrieben werden. Die ET 423 werden vom DB-Werk in Köln betreut, ebenso wie die ET 425, die zwischen Koblenz und Mönchengladbach im Einsatz sind. Sie erzielen für RE 8 und RB 27 weit unterdurchschnittliche Ergebnisse. Beide Linien verschlechtern sich erneut im Vergleich zum Vorjahr. Beim Rhein-Erft-Express kritisieren die Profitester insbesondere verschmutzte und zerkratzte Scheiben sowie die Toiletten. Insgesamt kommt diese Linie auf 88,44 % (-2,61 Prozentpunkte). Das Schlusslicht bildet die Rhein-Erft-Bahn. Sie erhält von den Profitestern 88,16 % und verschlechtert sich damit um 2,30 Prozentpunkte. Die Sauberkeit der Scheiben und Böden erzielen katastrophale Werte (49,65 bzw. 31,60 %). Der VRR erhofft sich hier durch das derzeit stattfindende Re-Design der ET 425 für den Einsatz ab Dezember 2019 deutliche Verbesserungen.

Keolis

Bei den Profitester-Erhebungen erhält Keolis für alle Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegen die Plätze 28, 29, 35 und 39. Die ordentlichen Ergebnisse des Jahres 2017 konnten somit nicht mehr erreicht werden. Zu bemängeln sind neben der Sauberkeit der Karosserie auch die Toiletten der Fahrzeuge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes. Für alle Erhebungen erhält Keolis eine Bewertung von 93,61 %.

Nordwestbahn

Auch die Nordwestbahn-Linien werden schlecht bewertet. Die Profitester attestieren dem EVU mit einem Wert von 92,28 %, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Abgesehen von der RB 45 (94,54 %; +0,31 Prozentpunkte) erreichen alle übrigen Nordwestbahn-Linien schlechtere Werte als die anderen EVU. Als beste Linie des Unternehmens liegt die eben angesprochene Regionalbahn „Der Coesfelder“ auf Platz 26, die RB 36 (90,88 %; -0,10 Prozentpunkte) als schlechteste Linie auf Platz 45. Am häufigsten bemängeln die Profitester bei allen Linien die Sauberkeit der Außenhaut und der Scheiben.

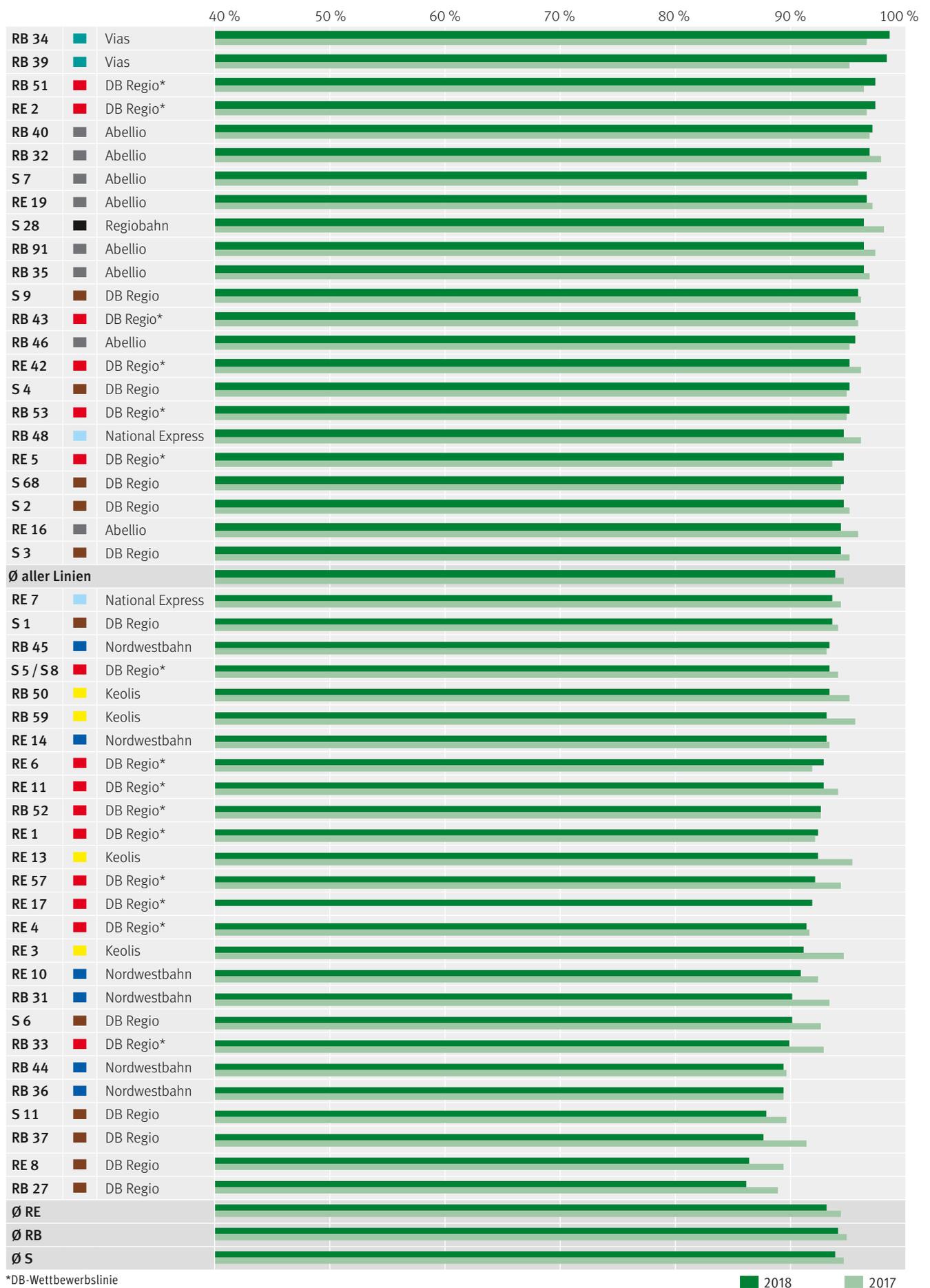
Die folgenden Seiten geben einen detaillierten Überblick über den Zustand der Fahrzeuge im VRR-Gebiet. Zu Beginn richtet sich das Augenmerk auf den ersten Eindruck, den der Fahrgast vom eingesetzten Wagenmaterial erhält: Die Sauberkeit der Karosserie. Anschließend wird die Funktionalität der Zugtoiletten beschrieben. Im nächsten Kapitel wird dann abschließend die Fahrgastinformation betrachtet.



Keolis wird insbesondere wegen der Sauberkeit kritisiert

Zustand der Fahrzeuge

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



*DB-Wettbewerbslinie

Sauberkeit der Außenhaut

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

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit im Jahresvergleich leicht verschlechtert: Die Werte fallen von 89,86 % auf 88,91 %. Auffällig ist wie auch im Jahr 2017, dass die DB-Linien (unabhängig ob Großvertrags- oder Wettbewerbslinien) überwiegend besser als der Durchschnitt abschneiden. Keolis und Nordwestbahn liegen mit all ihren Linien unterhalb des Durchschnitts. National Express hat mit einer Linie einen deutlich Sprung nach oben gemacht. Die S-Bahnen sind die saubersten Züge im VRR (90,34 %), die Regionalbahnen (88,77 %) und Regionalexpress (87,85 %) halten ihre Vorjahresniveaus.

Nordwestbahn

Überhaupt nicht zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Wie bereits erwähnt kritisieren die Profitester deutlich die Sauberkeit. Das Schlusslicht des letzten Jahres ist zwar um einen Platz gestiegen, jedoch nur weil eine Linie noch schlechter geworden ist: Der RE 10 ist wiederholt schmutziger unterwegs als in den Vorjahren: Im Jahr 2015 lag der Sauberkeitswert noch bei 76,76 %, für das Jahr 2018 erreicht diese Linie nur 60,56 %, ein Minus von 7,34 Prozentpunkten gegenüber 2017. Die RB 44 ist mit 80,30 % die sauberste Linie des EVU (-3,75 Prozentpunkte) und belegt weit unterhalb des VRR-Durchschnitts Platz 39.

Keolis

Ähnlich unbefriedigend und enttäuschend ist die Sauberkeit bei Keolis: Die sauberste Linie 2018 ist die RB 50, die im letzten Jahr noch Keolis' Sorgenkind gewesen war (85,96 %, +12,56 Prozentpunkte). Deutlich dreckiger ist hingegen der Maas-Wupper-Express: Die Linie erzielt nur noch 79,73 % (-4,03 Prozentpunkte).

National Express

Die Sauberkeit auf den Linien RB 48 und RE 7 ist anders als in den Vorjahren differenzierter zu betrachten. Waren in den Jahren 2016 und 2017 die Werte jeweils sehr ähnlich, steigt die Sauberkeit beim Rhein-Münsterland-Express deutlicher als bei der Rhein-Wupper-Bahn. Mit dem RE 7 (91,47 %, +7,32 Prozentpunkte) ist das EVU mit zumindest einer Linie nun wieder besser als der VRR-Durchschnitt.

Abellio

Waren im Jahr 2017 alle Abellio-Linien noch sauberer als der VRR-Durchschnitt, liegt in diesem Jahr der RE 16 (88,78 %) unterhalb des Mittelwerts. Besser fallen die Sauberkeitswerte der FLIRT3-Fahrzeuge aus, die auf den Linien RB 35 (98,52 %), RB 40 (96,08 %) und RE 19 (94,51 %) zum Einsatz kommen. Diese Linien belegen die Plätze 4, 7 und 10.

Regiobahn

Knapp anderthalb Prozentpunkte schlechter als im Vorjahr schließt die Regiobahn-Linie S 28 ab. Sie muss damit den dritten Platz des Vorjahres räumen. Die Sauberkeit bewerten die VRR-Profitester mit einem Wert von 97,21 % jedoch weiterhin sehr gut, entsprechend belegt die Linie 2018 Platz 5.

Vias

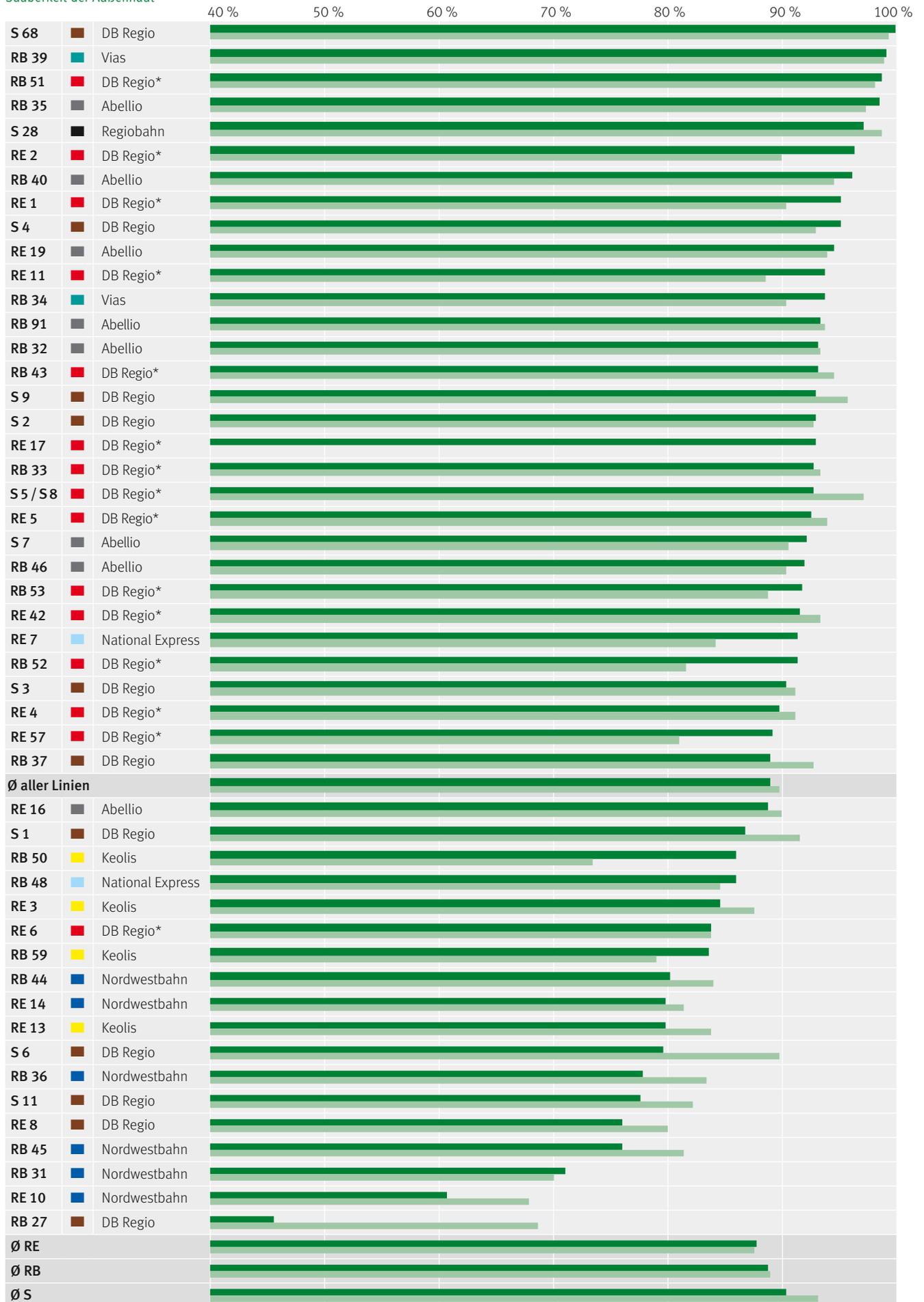
Den zweiten Platz unter allen SPNV-Linien in puncto Sauberkeit belegt die Vias-Linie RB 39. Die Düssel-Erft-Bahn erreicht 99,11 %. Die zweite Vias-Linie liegt hingegen „nur“ auf Platz 12: Die Schwalm-Nette-Bahn erhält von den Profitestern einen Wert von 93,75 %.

DB Regio

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. Die Linie mit den vermeintlich ältesten Fahrzeugen im VRR ist gleichzeitig auch die sauberste: Die ET 420 der Linie S 68 waren in diesem Jahr bei allen Erhebungen der Profitester stets sauber. Damit führt wie auch im Vorjahr eine Linie von DB Regio aus dem Großvertrag die Rangfolge an. Gleichzeitig ist allerdings auch die schlechteste Linie eine aus dem DB-Großvertrag: Wie auch beim allgemeinen Zustand der Fahrzeuge belegt die Rhein-Erft-Bahn den letzten Platz. Der Wert der RB 27 ist um 23,17 Prozentpunkte gefallen und erreicht nur noch 45,49 %. Das bedeutet, dass bei mehr als jeder zweiten Fahrt im Jahr 2018 die Züge komplett verdreckt waren. Nur eine der DB-Wettbewerbslinien ist unterdurchschnittlich sauber: der Rhein-Weser-Express (83,79 %). Die vom DB-Werk in Düsseldorf betreute Linie ist außen weitaus verschmutzter als die anderen Doppelstocklinien, die in Aachen oder Münster gewartet werden. Für den NRW-Express gibt es einen erneut besseren Wert als im Vorjahr: Platz 8 mit 95,14 % (+4,75 Prozentpunkte). Der Rhein-Haard-Express erreicht mit einer Verbesserung von 6,45 Prozentpunkten den sechsten Platz (96,34 %).

Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut



*DB-Wettbewerbslinie



Defekte Toiletten verärgern die Fahrgäste

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 Türen abschließbar, Händetrockner bzw. Handtuchspender intakt und Spiegel kratzerfrei sind. Eine verschlossene und für den Fahrgast nicht nutzbare Toilette fließt mit 0 % in die Bewertung ein, eine Toilette, bei der alle Ausstattungsmerkmale funktionsfähig und frei von erkennbaren Beschädigungen sind, mit 100 %. Da 40 von 49 Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die vorangegangenen zum Zustand der Fahrzeuge. Bei der Funktionalität der Toiletten in den Zügen variieren die Ergebnisse je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen erheblich. Es gibt Linien, bei denen deutliche Verbesserungen von bis zu 16 Prozentpunkten festzustellen sind, im selben Jahr erreichen andere Linien bis zu 16 Prozentpunkte schlechtere Werte.

Keolis

Die schlechteste Linie eines privaten EVU ist der RE 3. Keolis verschlechtert sich um 16,05 Prozentpunkte und erreicht nur 67,25 %. Die übrigen Linien von Keolis verschlechtern sich ebenfalls: RB 59, RB 50 und RE 13 liegen zwischen 70,28 % und 77,74 % und verlieren zwischen 7,89 und 12,39 Prozentpunkten.

Nordwestbahn

Bei den Nordwestbahn-Linien ist eine Streuung zwischen den Plätzen 14 und 32 festzustellen. Die beste Linie ist mit 87,50 % der RE 10. Sie rangiert auf Platz 13 und ist die einzige Linie des EVU, die sich positiv entwickelt hat. Alle anderen Linien schneiden um 1,86 bis 5,57 Prozentpunkte schlechter ab. Von den Profitestern erhält die RB 44 nur 76,21 %. Sie ist damit die schlechteste Nordwestbahn-Linie.

Abellio

Nachdem sich die RB 46 im Jahresvergleich 2016/2017 bereits um 9,89 Prozentpunkte verschlechtert hatte, verliert die Linie 2018 weitere 3,35 Prozentpunkte. Die Glückauf-Bahn ist mit einer Bewertung von 82,61 % die schlechteste Linie von Abellio im Qualitätsstandard „Funktionalität der WC-Kabine“. Ähnlich schlecht fällt die Qualität im Ruhr-Sieg-Express (82,76 %; -5,40 Prozentpunkte) und auf dem Müngstener (83,16 %, +11,27 Prozentpunkte) aus. Positiv ist die Ruhr-Lenne-Bahn zu benennen: Sie erreicht mit einem Plus von 2,86 Prozentpunkten 95,51 % und somit Rang 3.

National Express

Die beiden Linien von National Express liegen mit 86,35 % (RB 48) und 86,13 % (RE 7) auf den Plätzen 15 und 16 und damit oberhalb des VRR-Mittelwerts. Die Qualität der Rhein-Wupper-Bahn sank dabei um 2,79 Prozentpunkte, beim Rhein-Münsterland-Express stieg sie hingegen um 1,81 Prozentpunkte.

DB Regio

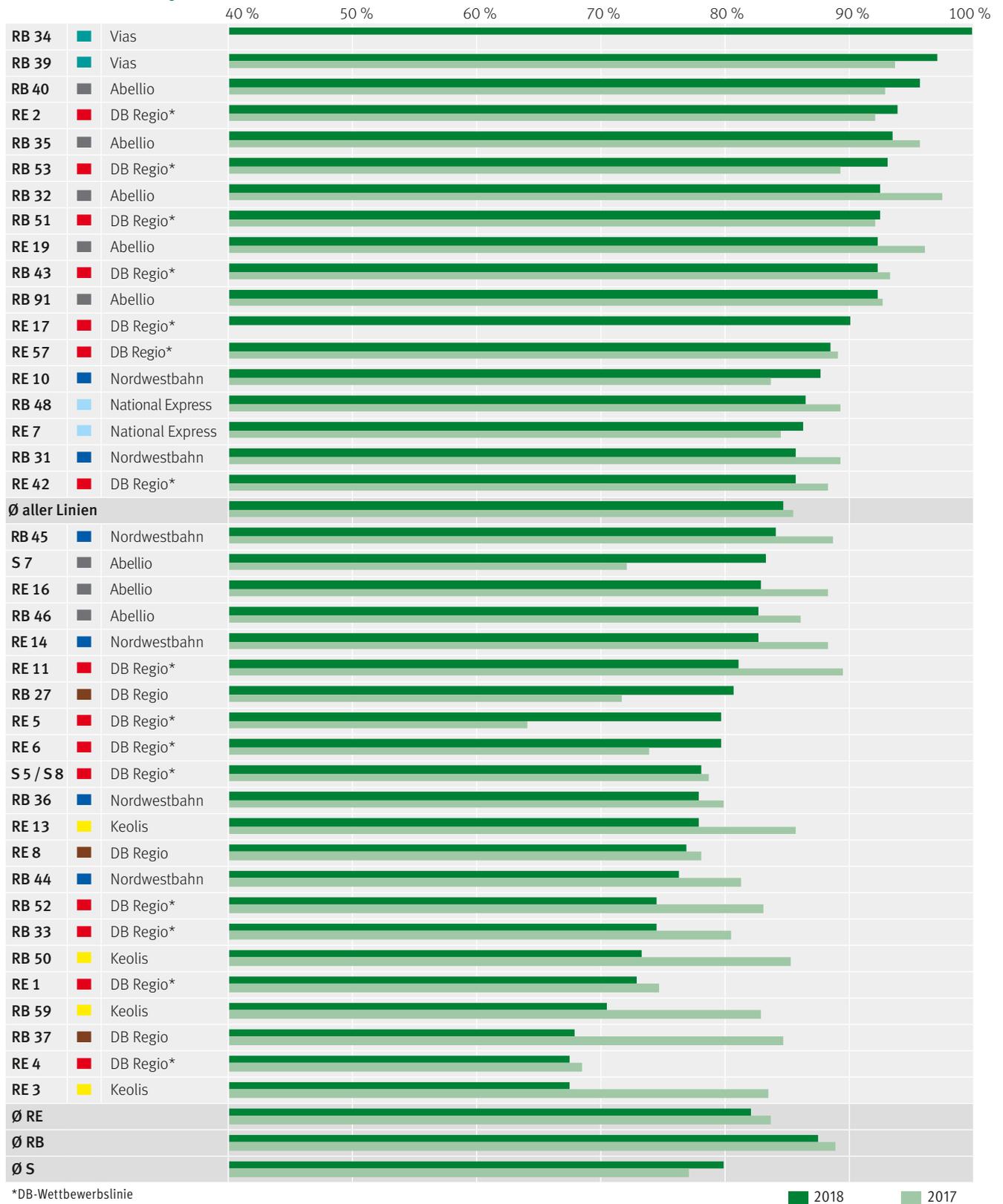
Die DB-Linien, die besser als der VRR-Durchschnitt abschneiden, sind ausnahmslos Linien der Netze Haard-Achse, westliches Münsterland und Sauerland. Sie erreichen Werte zwischen 93,70 und 85,50 %. Einzig die Bewertungen der Linie RB 52 (74,43 %; -8,51 Prozentpunkte), der Interims- und Großvertragslinien sowie der Linie S 5/S 8 (77,98 %) fallen schlechter aus. Deutlich besser beurteilen die VRR-Profitester die Toiletten auf der Linie RE 5 (79,58 %; +15,73 Prozentpunkte), wesentlich schlechter hingegen bei der RB 37 (67,77 %; -16,75 Prozentpunkte).

Vias

Wie auch bei den anderen Qualitätsstandards, die den Zustand der Fahrzeuge mitbestimmen, gaben die Fahrzeuge von Vias selten Anlass zur Kritik. Spitzenwerte von 99,65 % (RB 34) und 96,99 % (RB39) zeigen den ausgezeichneten Zustand der WC-Kabinen.

Zustand der Fahrzeuge

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitestern erfasst. Sie bewerten die Zugbeschriftung und Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen des nächsten Halts und der Ausstiegsseite sowie die Anzeige von Liniennummer, Zugziel und nächster Station. Da es in Einzelfällen in den älteren Fahrzeugen keine digitalen Fahrgastinformationssysteme gibt, werden entsprechende Anzeigen dort nicht bewertet – für den Fahrgast sind hier Ansagen umso wichtiger.

Ein ausgezeichneter Wert von 96,24 % (leichtes Minus von 0,60 Prozentpunkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Wie in den Vorjahren liegen wieder fünf Linien unter der 90-Prozent-Marke. Dies sind in der Regel die Linien, bei denen die Fahrzeuge eine gewisse Anforderung nicht erfüllen. Bei der S 68 (62,40 %; -27,26 Prozentpunkte) werden die in einigen Fahrzeugen vorhandenen Innenanzeigen beanstandet, die stets außer Betrieb sind. Gleichzeitig bemängeln die Profitester wie auch in der RB 37 (86,61 %; +2,65 Prozentpunkte) und RB 32 (88,26 %; -1,39 Prozentpunkte) die Lautsprecheransagen. Hier werden Fahrzeuge eingesetzt, die nur teilweise oder über keine automatische Fahrgastinformation verfügen. Der Triebfahrzeugführer muss die fehlenden Informationen ergänzen oder sogar selbst Ansagen sprechen. Bei der RB 27 (71,31 %; -6,61 Prozentpunkte) werden fehlende, veraltete oder unlesbare Liniennetzpläne sowie die aus Liniennummer und Zugziel bestehende Zugbeschriftung beanstandet. Letzteres gilt auch bei der Regiobahn-Linie S 28 (79,20 %; -18,34 Prozentpunkte).

Das Schlusslicht des letzten Jahres liegt mit einem Wert von 99,01 % auf Platz 13: Vias hat mit den neuen Fahrzeugen auf der Schwalm-Nette-Bahn den Vorjahreswert um 31,26 Prozentpunkte verbessert. Die Linie, die im letzten Jahr noch volle 100 % erhalten hat, verliert 4,42 Prozentpunkte und rutscht damit unter den VRR-weiten Mittelwert: Die Volmetalbahn (DB Regio) landet auf Platz 40. Die beiden Bewertungen der RB 34 und RB 52 und die damit verbundenen Platzierungen zeigen deutlich auf, wie hoch das Niveau bei der Fahrgastinformation im Regelfall ist. 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 hierbei weniger zu bemängeln und die Fahrgäste geben bessere Noten bei der Kundenzufriedenheitsmessung.

Neben der Fahrgastinformation im Regelfall gibt es noch die Fahrgastinformation im Störfall. Da die Profitester diese aber nur selten bemerken und für einige Linien in den Profitester-Erhebungen gar keine Störfälle bewertet wurden, wird dieses Qualitätskriterium hier nicht beschrieben. Es ist jedoch Bestandteil der Kundenzufriedenheitsbefragung, sodass die Reisenden dort ihre Bewertung dazu abgeben können. Diese Ergebnisse sind im nächsten Kapitel dargestellt.



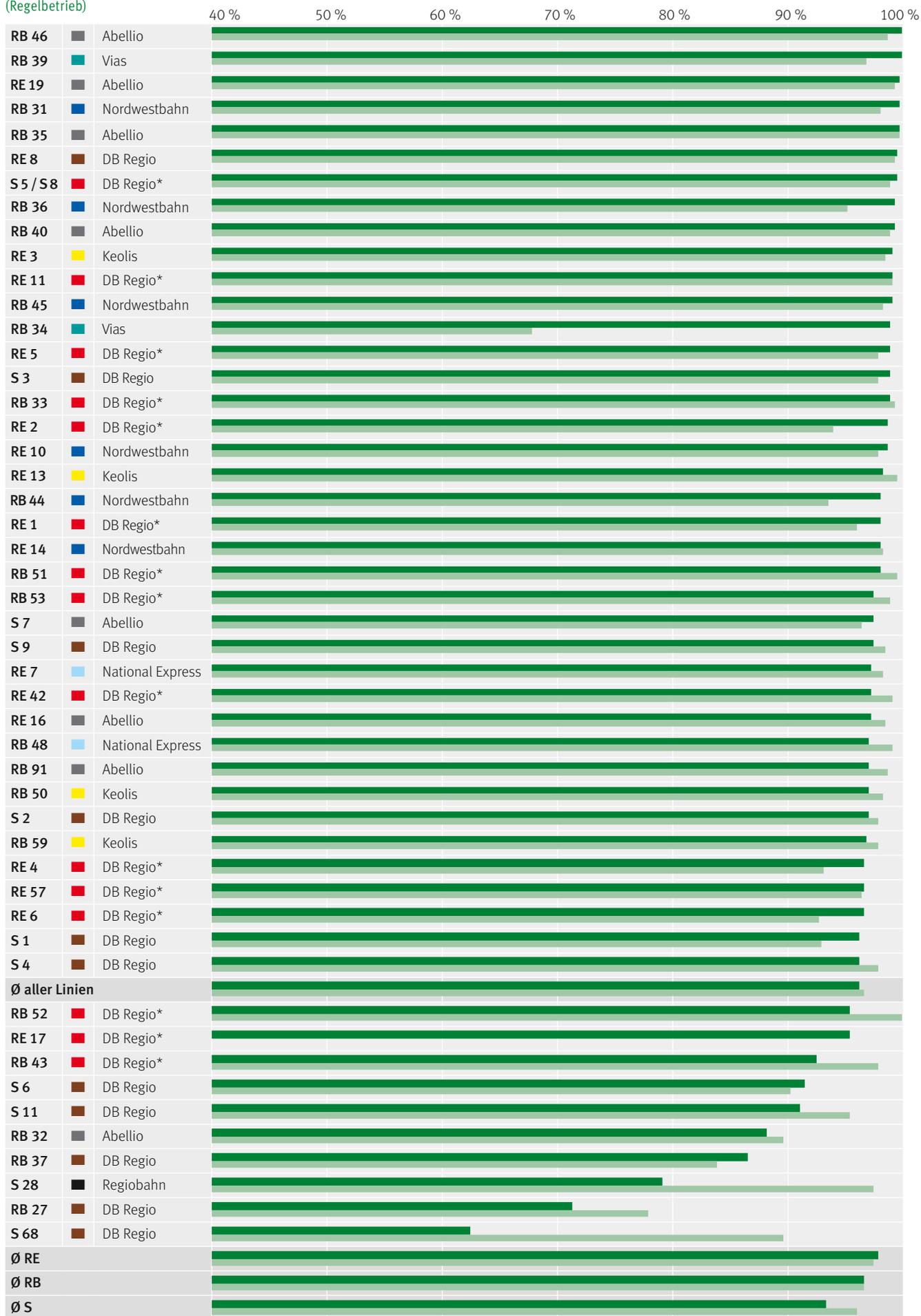
Die Fahrgastinformationen in der RB 39 waren 2018 fast immer einwandfrei.



Die Fahrgäste im RE 2 können auch im Störfall visuell informiert werden.

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



*DB-Wettbewerbslinie

Kundenzufriedenheit



Der RE 19 ist bei den Fahrgästen sehr beliebt.

Der VRR befragt seit dem Jahr 2004 die Fahrgäste zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie. Bewertungsgrundlage sind hierbei Schulnoten von eins („sehr gut“) bis sechs („ungenügend“). Hieraus wird für jede Linie und jedes EVU ein Durchschnittswert ermittelt – bei DB Regio unterschieden nach Großvertrags- und Wettbewerbslinien. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2018, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Kunden mit allen Linien der jeweiligen Unternehmen. Die Kundenzufriedenheit wird in drei Wellen gemessen. Die erste Erhebung findet im Januar und Februar statt, die letzte im September. Die jüngsten Entwicklungen einzelner EVU bei der Kundenzufriedenheitsmessung sind somit nicht berücksichtigt.

Betrachtung der einzelnen Qualitätsstandards

DB Regio bildet mit den Linien im Großvertrag beinahe bei allen Qualitätsstandards das Schlusslicht. Insbesondere die Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall (2,02 bzw. 2,50), die Sauberkeit (2,65), das Zugbegleitpersonal (1,95) und das Sicherheitsempfinden (tagsüber: 1,84; nachts: 2,65) bewerten die Kunden 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 (2,54). Auch das Sitzplatzangebot bewerten die Kunden bei den Wettbewerbslinien von DB Regio mit einer Note von 2,23 am negativsten. Hinsichtlich der Pünktlichkeit fallen die Bewertungen für National Express besonders schlecht aus (2,97). Gleichzeitig hat das Unternehmen in einer anderen Kategorie die beste Durchschnittsnote erhalten: Die Reisenden fühlen sich

in den Zügen des Unternehmens abends und nachts am sichersten (2,26). Das Zugbegleitpersonal auf den Nordwestbahn-Linien wird von den Fahrgästen am besten bewertet (1,58). Hier und bei Abellio fühlen sich die Fahrgäste am Tag am sichersten (1,66). Abellio punktet zudem bei der Pünktlichkeit (2,21). Das neue EVU Vias belegt in gleich vier Qualitätsstandards die Spitzenposition: beim Sitzplatzangebot (1,75), der Fahrgastinformation im Zug im Regelfall (1,75) sowie bei der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge (1,89 bzw. 1,80). Nach Ansicht der Kunden bietet das EVU Regiobahn die beste Fahrgastinformation im Zug, wenn es zu Störungen im Betriebsablauf kommt (2,20).

Sitzplätze

Mit den Sitzplatzkapazitäten sind die Fahrgäste auf vielen SPNV-Linien zufrieden (2,08). Eher „befriedigend“ schätzen sie die Situation auf den stark ausgelasteten Linien RE 1 (2,73), RE 11 (2,61), RB 33 (2,46) und RE 10 (2,31) ein. Die Linien RB 36 (1,56), RB 34 (1,60), RB 37 (1,68), RB 35 (1,70) und RB 45 (1,79) belegen die ersten fünf Plätze. Die Spanne ist im Vergleich zum letzten Jahr deutlich größer geworden: Sie lag im Jahr 2017 zwischen 1,76 und 2,61.

Pünktlichkeit

Die Linien RE 1 (3,15), RB 50 (3,13), RE 5 (3,10), RE 10 (3,00) und RE 7 (3,00) sind nach Ansicht der Kunden am unpünktlichsten. Diese Linien sind zum einen sehr stark nachgefragt, zum anderen werden sie – mit Ausnahme des Niers-Expresses – auch in regelmäßigen Abständen vom Fernverkehr überholt. Dies ärgert die Nahverkehrskunden, sodass sie die Pünktlichkeit als nur „befriedigend“ beurteilen. All diese Linien sind

Kundenzufriedenheit

leider bereits seit Jahren die unbeliebtesten der Kunden. Es zeigt sich somit also ein Zusammenhang zwischen Pünktlichkeit und Gesamtzufriedenheit mit einer Linie.

Die Linien RB 32 (1,91) und RB 46 (1,98) schneiden bei den Reisenden am besten ab. Es folgen RE 19 (2,10) und RB 40 (2,11). Im Mittel geben die Fahrgäste den VRR-Linien eine 2,59 – eine Verschlechterung um 0,10 Notenpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Sauberkeit der Züge

Die Sauberkeit der Züge bewerten die Fahrgäste über alle Linien mit einer Durchschnittsnote von 2,42. Dies ist eine erneute Verbesserung im Gegensatz zum Vorjahr (2017: 2,45). Die Spanne zwischen der besten und der schlechtesten Note ist hier allerdings weiterhin groß. Bestnoten erhalten die Züge des Types FLIRT3 von Abellio und die neuen LINT-Fahrzeuge von Vias. Nur die Linien RE 19 (1,80), RB 34 (1,80), RB 35 (1,89), RB 39 (1,98) und RB 40 (1,99) erhalten Bewertungen im Einserbereich. Dies zeigt sehr deutlich, dass Nahverkehrskunden nur äußerst selten sehr gute Noten geben und demnach die Sauberkeit der Züge sehr kritisch bewerten.



Nordwestbahn (o.), Abellio und National Express überzeugen in puncto Sicherheitsempfinden

Die Linien RB 53 (2,90), S 11 (2,85), S 2 (2,82), RE 8 (2,81), RB 52 (2,77), S 5 / S 8 (2,74), RB 27 (2,71) und S 4 (2,71) liegen weit abgeschlagen auf den letzten Plätzen. Gründe für das schlechte Abschneiden sind insbesondere verschmutzte Scheiben, Böden und Inneneinrichtungen. Es fällt auf, dass alle genannten Linien von DB Regio betrieben werden und die eingesetzten Fahrzeuge im Jahr 2018 häufig ausgefallen sind. Die verbleibenden Züge waren deutlich mehr im Einsatz, weshalb die Verkehrsunternehmen offensichtlich nicht im erforderlichen Maße dazu kamen, die Fahrzeuge zu reinigen.

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 bzw. 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 2,48 noch gut aus. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Situation folglich erneut verbessert (2017: 2,52). Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien RB 32 (2,03), RE 19 (2,20) und RB 31 (2,20) „eher sicher als unsicher“. Der positive Trend der Vorjahre hält an, denn auf keiner der 49 VRR-Linien vergeben die Fahrgäste einen Mittelwert mit einer 3 vor dem Komma. Bemerkenswert ist, dass Linien, die von den Fahrgästen gute Noten für die Zugbegleitung erhalten haben, auch beim Sicherheitsempfinden entsprechend positiv abschneiden. Der VRR hat hier in den letzten Jahren sowohl in bestehenden als auch in neuen Verkehrsverträgen massiv nachgesteuert, da die Kunden den Einsatz von zusätzlichem Zugbegleitpersonal deutlich begrüßen.

Fahrgastinformation

Für Kunden ist die Fahrgastinformation im Störfall einer der bedeutendsten Qualitätsstandards: Sie möchten wissen, warum und wie lange es zu Beeinträchtigungen im Betriebsablauf kommt und welche alternativen Fahrtmöglichkeiten oder Anschlüsse sich ihnen bieten. Entsprechend kritisch bewerten sie die Leistungen der EVU in diesem Bereich. Über alle VRR-Linien hinweg ergibt sich ein mittlerer Notenwert von 2,40. Kunden honorieren, wenn Eisenbahnverkehrsunternehmen die Qualität der Fahrgastinformation im Störfall verbessern. Im Jahr 2016 benoteten sie noch neun Linien als „befriedigend“, 2017 und 2018 lediglich eine Linie. In den Kundenbefragungen schneidet der RE 8 mit einer 2,72 am schlechtesten ab. Positiv fällt aus Fahrgastsicht die Linie RB 36 auf (2,09). Es folgen die Linien RB 40 (2,18),

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
Abellio	1,90	2,21	1,81	2,29	2,08	2,11	1,61	1,66	2,30	1,91
Regiobahn	2,05	2,31	1,94	2,20	2,15	2,11	1,65	1,69	2,38	1,96
Vias	1,75	2,38	1,75	2,31	1,89	1,80	1,62	1,71	2,46	2,01
Nordwestbahn	1,96	2,55	1,83	2,22	2,30	2,26	1,58	1,66	2,31	2,17
Keolis	2,19	2,59	1,89	2,47	2,44	2,52	1,83	1,77	2,48	2,21
National Express	2,09	2,97	1,83	2,34	2,18	2,21	1,84	1,74	2,26	2,27
DB Regio (Wettbewerb)	2,23	2,70	1,97	2,46	2,61	2,54	1,85	1,79	2,56	2,31
DB Regio (Großvertrag)	2,10	2,71	2,02	2,50	2,65	2,41	1,95	1,84	2,65	2,32
Mittelwert (alle Linien)	2,08	2,59	1,92	3,07	2,42	2,35	1,78	1,75	2,48	2,20

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.

RB 44 (2,19), RB 34 und S 28 (beide 2,20). Hier erhalten die Kunden im Störfall verständliche und informative Aussagen.

Nicht nur die Fahrgastinformation im Störfall ist Bestandteil der Befragungen. 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. Die Linien im VRR liegen hier sehr nah beieinander, sodass ein guter Mittelwert von 1,92 erreicht wird.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Wenngleich die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste über alle Linien weiterhin „gut“ (Note 2,20) ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Nahverkehrskunden bewerten die EVU Regiobahn und Abellio mit den Noten 1,91 bzw. 1,96. Beide haben die Beurteilungen des Vorjahres sogar leicht verbessert. Ebenfalls sehr weit oben in der Gunst der Fahrgäste ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen Vias, das mit einer 2,01 auf Platz 3 liegt. Auf den folgenden Plätzen liegen die EVU Nordwestbahn und Keolis. Sie belegen im unternehmensweiten Vergleich damit die Plätze 4 (Note: 2,17) und 5 (Note: 2,21). National Express belegt wie im Vorjahr Rang 6 (Note 2,27), abschließend folgt DB Regio mit der Note 2,31 für die Wettbewerbslinien, dicht gefolgt von den Großvertragslinien

(2,32). Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2018 minimal unzufriedener mit der Leistung der EVU als 2017; die durchschnittliche Zufriedenheit mit sämtlichen Linien sinkt leicht um 0,02 Notenpunkte auf 2,20.

Die Bewertungen der einzelnen Linien haben sich 2018 im Vergleich zum Vorjahr in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Zudem ist die Spanne zwischen der besten und der schlechtesten Linie größer geworden. 2018 erhalten neun der 49 VRR-Linien von den Kunden eine Einser-Bewertung und sind somit mindestens 0,2 Notenpunkte besser als der Durchschnitt; im Vorjahr waren es nur vier Linien. Gleichzeitig liegen zehn Linien 0,2 Notenpunkte unterhalb des Mittelwertes. Auch hier waren es im Vorjahr nur vier Linien.

Es zeigt sich, dass der Wettbewerbsdruck größer wird und die EVU um die Gunst der Kunden kämpfen. Wie auch in den Vorjahren schneiden Wettbewerbslinien dabei oftmals überdurchschnittlich gut ab, wohingegen die Fahrgäste bei nur zwei von elf Linien des DB-Großvertrages überdurchschnittlich zufrieden sind.

Abellio

Abellio steht in der Gunst der Kunden ganz oben. Das Unternehmen kann bei der Pünktlichkeit, dem Sitzplatzangebot und den Zugbegleitern punkten. Zudem fühlen sich die Fahrgäste in Abellio-Zügen besonders sicher. Entsprechend belegt das Unternehmen die ersten sechs Plätze der Rangfolge.

Kundenzufriedenheit



Der zweitbeliebteste Betreiber ist die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen ist dabei um 0,07 Notenpunkte gestiegen, sodass Abellio in diesem Jahr das erste Mal seit 2013 wieder das bei den Fahrgästen beliebteste EVU im VRR ist. Auf Platz 1 liegt der RE 19 (Note 1,73; 2017: 1,84), gefolgt von der RB 35 (1,79; Vorjahr: 1,98) und der RB 40 (1,87; 2017: 1,83). Die RB 91 ist mit 2,12 Notenpunkten erneut Abellios „unbeliebteste“ Linie. Abellio erreicht für die Ruhr-Lenne-Bahn in fast allen Kategorien nur durchschnittliche Kundenbewertungen, wohingegen die Fahrgäste auf allen anderen Linien überdurchschnittlich zufrieden sind.

Regiobahn

Die S 28 liegt auf dem siebten Rang. Damit ist das EVU Regiobahn der zweitbeliebteste Betreiber beim Vergleich aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR. Den Spitzenwert erzielt das EVU bei der Fahrgastinformation im Störfall. Die Regiobahn-Linie fällt jedoch weiterhin in der Beliebtheit der Fahrgäste: Im Jahr 2015 lag die Kundenzufriedenheit noch bei einer Note von 1,67, im Jahr 2018 ist es eine 1,96.

Vias

Seit Dezember 2017 betreibt Vias als neues EVU im VRR die Linien RB 34 und RB 39 mit fabrikneuen Fahrzeugen des Typs LINT. Die Fahrgäste honorieren den modernen Fuhrpark und zeigen sich äußerst zufrieden mit den Leistungen des Unternehmens. Insgesamt bewerten die Fahrgäste den neuen Betreiber mit einer guten Note von 2,01. Insbesondere beim Sitzplatzangebot, der Fahrgastinformation im Regelfall, der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge punktet das Unternehmen bei den VRR-Kunden. Die Fahrgäste sehen

einzig die Pünktlichkeit auf der Schwalm-Nette-Bahn und die Fahrgastinformation im Störfall auf der Düssel-Ertf-Bahn als durchschnittlich gut an. Dank des Betreiberwechsels klettert die RB 34 von Platz 22 auf 9 und die RB 39 von Platz 33 der Vorgängerlinie RB 38 auf Rang 11.

Nordwestbahn

Seit Ende 2018 gab es eklatante Qualitätsprobleme auf den Nordwestbahn-Linien. Zahlreiche Züge fielen aus, zudem häuften sich weitere Verstöße gegen die vertraglich festgelegten Leistungen. Aufgrund der anhaltend schlechten Qualität hat der VRR das Eisenbahnverkehrsunternehmen Ende Januar 2019 im Rahmen eines Krisengesprächs abgemahnt und gleichzeitig Lösungen eingefordert, wie die für Fahrgäste untragbaren Qualitätsprobleme behoben werden können. Die genannten Entwicklungen lagen zeitlich allesamt nach den drei Kundenzufriedenheitsmessungen des Jahres 2018. Folglich sind diese in den hier beschriebenen Bewertungen nicht berücksichtigt. Die Situation bis September 2018, dem Monat der dritten Erhebungswelle, war folgende: Wie auch im Vorjahr liegen die Nordwestbahn-Linien 2018 im EVU-weiten Vergleich mit einer 2,17 im guten Mittelfeld der Kundenzufriedenheitsmessung. Die Kunden bewerten das Zugbegleitpersonal mit 1,58, das entspricht einer Steigerung um 0,16 Notenpunkte. Gleichzeitig fühlen sich die Fahrgäste in den Nordwestbahn-Linien sehr sicher.

Die Ruhrort-Bahn liegt mit einer Note von 2,03 als beste NWB-Linie auf Platz 10. Der RE 10 ist aus Kundensicht weiterhin die schlechteste Linie des EVU. Obwohl die Beurteilung um 0,02 Notenpunkte schlechter geworden ist, steigt die Linie um fünf Ränge auf Platz 40 (Note: 2,41). Fahrgäste kritisieren



Der RE 1 ist der unbeliebteste Zug im VRR.

auf dem Niers-Express unter anderem die Pünktlichkeit (Note: 3,00), loben auf dieser Linie jedoch ausdrücklich das Zugbegleitpersonal (Note 1,58).

Keolis

Die Linien von Keolis sind sehr differenziert zu betrachten. Die Kunden unterscheiden hier deutlich zwischen den vier Linien dieses Unternehmens: Die Zufriedenheit mit dem RE 3 steigt 2018 auf eine 1,98, beim Lünener (RB 50) fällt sie hingegen auf eine 2,50. Ganz besonders unzufrieden sind die Fahrgäste hier mit der Pünktlichkeit und vergeben eine 3,13 – die zweitschlechteste Benotung aller VRR-Linien. Dies ist auch der Hauptgrund, weswegen der Lünener auf dem vorletzten Platz rangiert (2017: Rang 37). Auffällig ist bei Keolis zudem, dass die Linien des Maas-Rhein-Lippe-Netzes überdurchschnittlich, die des Hellweg-Netzes unterdurchschnittlich gut bewertet werden.

National Express

Beide Linien von National Express sind im Vergleich zum Vorjahr um einige Plätze gestiegen. Der RE 7 profitiert hierbei jedoch vom schlechten Abschneiden anderer Linien, so dass die Verschlechterung um 0,04 Notenpunkte auf die Note 2,34 zu Platz 34 führt. Die Fahrgäste kritisieren beim Rhein-Münsterland-Express weiterhin die Pünktlichkeit (3,00), jedoch werden das Sitzplatzangebot (1,93) und die

Fahrgastinformation(1,84) mit guten Noten gelobt. Für die RB 48 gilt wie auch im Vorjahr Ähnliches, jedoch steigt die Rhein-Wupper-Bahn um neun Plätze auf Rang 23. Bei der EVU-weiten Betrachtung loben die Fahrgäste das Sicherheitsempfinden am Abend und in der Nacht.

DB Regio

DB Regio hat mit seinen Wettbewerbslinien wiederholt an Zuspruch bei den Fahrgästen verloren: Sie vergaben 2016 noch eine 2,10 und 2017 eine 2,24. 2018 fällt die Note weiter auf 2,31. Die Kunden kritisieren unter anderem das Sitzplatzangebot und den Zustand der Fahrzeuge.

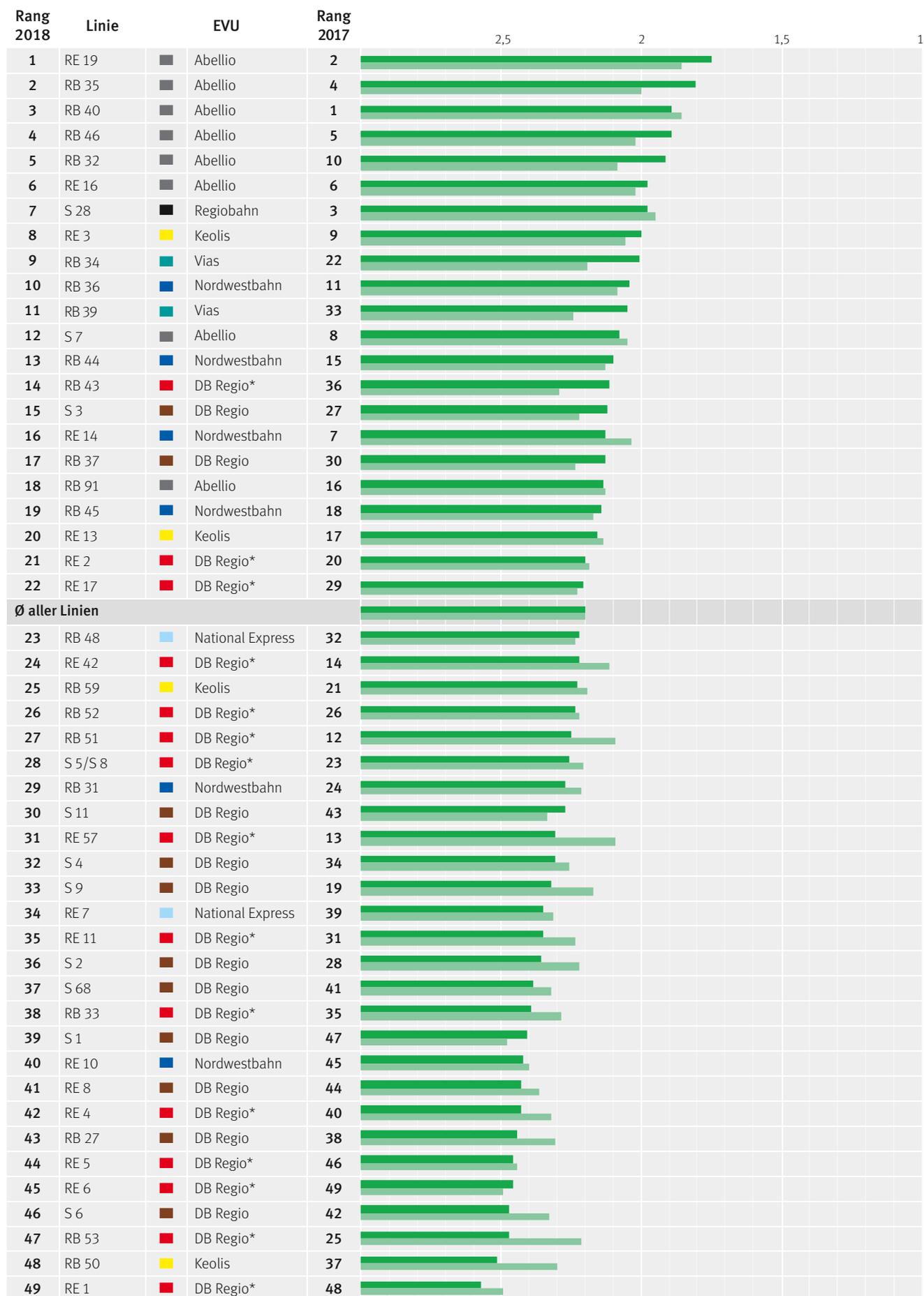
Obwohl die beste Linie, die RB 43, mit einem „gut“ beurteilt wird (2,10; 0,18 Notenpunkte besser), sind die großen Linien wie RE 1, RE 5 und RE 6 weiterhin deutlich schlechter. Auch die RB 53 schneidet in diesem Jahr schlecht ab. Die Gründe hierfür sind bei den Regionalexpress-Linien jedoch ganz andere als bei der RB 53: Die Ardey-Bahn rutscht insbesondere wegen des Zustandes der Fahrzeuge um 22 Plätze auf Rang 47. Bei NRW- und Rhein-Express werden Sitzplätze und Pünktlichkeit kritisiert, beim Rhein-Weser-Express sind es die Sauberkeit und die Funktionstüchtigkeit der Fahrzeuge, die Fahrgäste unzufrieden stimmen. Der RE 1 ist die unbeliebteste Linie im VRR.

Die Großvertragslinien von DB Regio verschlechtern sich 2018 leicht: Im Mittel erhalten diese Linien eine 2,32 (2017: 2,27). Neben der Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störfall bemängeln die Fahrgäste auch die Sauberkeit der Züge, die Zugbegleitung und das Sicherheitsempfinden. Die S 3 steht auf Platz 15 und ist damit die beste Großvertragslinie, kurz dahinter folgt die RB 37 auf Platz 17. Die S 6 liegt auf dem 46. Rang und ist damit die unbeliebteste Großvertragslinie.

Es zeigt sich somit ein differenziertes Bild, wenn man die Fahrgäste nach der Beliebtheit der S-Bahn-Linien im VRR fragt: Die Bewertungen schwanken von Linie zu Linie. Bei der S 3 sind die Fahrgäste grundlegend zufrieden (Note 2,11); bei S 1 (2,39), S 2 (2,34), S 6 (2,46) und S 68 (2,37) deutlich unzufriedener als bei der S 3. Bei S 1, S 6 und S 68 kritisieren die Fahrgäste insbesondere die Pünktlichkeit sowie die zahlreichen Ausfälle oder Fahrten mit verminderten Sitzplatzkapazitäten. Beachtenswert ist jedoch, dass die Kunden zu Beginn des Jahres bis in den Frühling hinein eher positiver als im Vorjahr gestimmt waren. Dies führt dazu, dass die S-Bahn-Linie 1 trotz aller Kritik, im Vergleich zum Vorjahr leicht um 0,07 Notenpunkte besser abschneidet.

Kundenzufriedenheit

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



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2018

■ 2017

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 Dortmund Hbf oder Duisburg Hbf), B (z. B. Krefeld Hbf oder Oberhausen Hbf) und C (wie etwa Herne oder Mülheim an der Ruhr Hbf) unterteilt. Durch die jährlich im Herbst stattfindende Testkundenuntersuchung wird überprüft, ob die Vertriebsstellen die vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards einhalten. Insgesamt fanden 264 Testbesuche in 30 Vertriebsstellen statt. Die Vertriebsstellen in Kleve und Geldern, die im Jahr 2017 noch überprüft wurden, sind geschlossen und waren somit nicht mehr Bestandteil der Testkundenuntersuchung 2018.

Im Vergleich zu 2017 fällt die Qualität im Jahr 2018 über alle untersuchten Kriterien mit 90,64 % (gewichteter Mittelwert) besser aus (+6,49 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 Broschürenaussage

Erfreulich ist, dass wie bereits im Vorjahr alle DB-Reisezentren und -Agenturen als VRR-Kundenanlaufstellen erkennbar waren. Ebenfalls erfreulich ist, dass die Sichtbarkeit der Broschüren wieder deutlich besser als im Vorjahr ausfällt: Im Jahr 2018 waren bei 97 % aller Testbesuche die Informationsmaterialien sofort erkennbar (Vorjahreswert 92 %). Dies ist der drittbeste Wert in den letzten zehn Jahren. Gleichzeitig waren in 97 % der Fälle alle Broschüren vorhanden. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Verbesserung

um drei Prozentpunkte. Positiv hervorzuheben sind die Vertriebsstellen in Duisburg Hbf, Krefeld Hbf und Wuppertal Hbf: Hier waren sämtliche Broschüren bei allen Testbesuchen vorhanden.

Durchschnittliche Wartezeiten

Auch im Jahr 2018 überprüfte der VRR, wie lange Testkunden in den Reisezentren der DB oder in den Agenturen auf eine Beratung warten mussten. Im Jahr 2017 lag die durchschnittliche Wartezeit bei knapp über vier Minuten. Dieser Wert hat sich nun auf vier Minuten und 22 Sekunden verschlechtert.

Wie auch im Vorjahr kann kaum nach Vertriebsstellen-Kategorien unterschieden werden, da in sämtlichen Kategorien kurze und lange durchschnittliche Wartezeiten vorkommen: Die längste Wartezeit eines einzelnen Testbesuchers betrug in der Vertriebsstelle in Goch 28 Minuten. Die fünf höchsten durchschnittlichen Wartezeiten wurden am Krefelder Hbf (10 Minuten und 42 Sekunden), am Düsseldorfer Hbf (8 Minuten und 56 Sekunden), am Essener Hbf (7 Minuten und 22 Sekunden), am Dortmunder Hbf (7 Minuten und 21 Sekunden) und in Goch (7 Minuten und 15 Minuten) gemessen. In Emmerich warteten die Testkunden bei allen Testbesuchen im Durchschnitt nur 38 Sekunden, in der Vertriebsstelle in Wuppertal Hbf 1 Minute, in Remscheid und Gelsenkirchen 1 Minute und 30 Sekunden und in Dinslaken 1 Minute und 45 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 Beratung korrekt war.

In diesem Jahr erreicht die schlechteste Vertriebsstelle einen Wert von 50,00 %, gleich sechs Vertriebsstellen erreichen hingegen volle 100 %. Entsprechend ist der gewichtete Mittelwert gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Im Jahr 2018 wurde über alle Vertriebsstellen der gewichtete Mittelwert von 90 % erreicht (2017: 80 %). Insgesamt liegen 20 von 30 Vertriebsstellen im Hinblick auf die Fachkompetenz bei guten Werten von 90 % oder mehr. Darunter fallen die sechs großen Reisezentren der Kategorie A, die mittelgroßen Reisezentren in Gelsenkirchen, Mönchengladbach, Oberhausen sowie die Kundenanlaufstellen in Mülheim an der Ruhr, Grevenbroich, Dinslaken, Goch und Xanten. Spitzenreiter im Hinblick auf die Fachkompetenz der Mitarbeiter sind die sechs Vertriebsstellen Wuppertal Hbf, Haltern am See, Herne, Remscheid, Wanne-Eickel und Wesel, die allesamt jede Test-

Vertriebsstellen

frage vollständig korrekt beantwortet haben. Am schlechtesten schnitten die Vertriebsstellen in Kevelaer (50,00 %), Recklinghausen Hbf und Witten Hbf (beide 64,29 %), Castrop-Rauxel Hbf (78,57 %) und Krefeld Hbf (81,82 %) ab.

Schwierigkeiten ergaben sich insbesondere bei der Beratung der Kunden, die Informationen zum Vorkursticket und zum NRW-Tarif einholten. Das Vorkursticket ist ein Angebot, das Studierenden von Universitäten und Fachhochschulen im VRR vor dem Erstsemester die Fahrt mit Bus und Bahn zu Vorkursen ermöglicht. Die Beratungen zu diesem Ticket schnitten mit einem Wert von 80 % am schlechtesten von allen sechs Szenarien ab. Bei einem Drittel der Testbesuche gaben insbesondere die Mitarbeiter in den Kundenanlaufstellen an kleinen Bahnhöfen nicht die korrekte Antwort. Bei der Beratung zum NRW-Tarif – konkret zum SchönerTagTicket 5 Personen NRW – empfahlen die Vertriebsmitarbeiter in rund 20 % der Testfälle nicht das günstigste Ticket. In einem weiteren Testszenario ging es um eine Reklamation. Diese wurde in rund 88 % der Fälle sehr gut bearbeitet.

Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

Die folgende Tabelle zeigt die gewichtete Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen. Vergleicht man die Platzierungen der Vertriebsstellen im Jahr 2018 mit denen in den Vorjahren, so zeigen sich zum Teil deutliche Unterschiede. Generell liegen die Vertriebsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht zwangsläufig dicht beieinander.

Es gibt jedoch weiterhin regionale Auffälligkeiten. So liegen die beiden Vertriebsstellen in Wuppertal mit 100,00 % (Reisezentrum im Hbf) und 87,36 % (Oberbarmen) auf den Plätzen 1 und 24 weit auseinander. Auch die Vertriebsstellen in Düsseldorf Hbf (84,68 %) und am Düsseldorfer Flughafen (93,02 %) liegen mit 8,34 Prozentpunkten recht weit auseinander. Die beiden Vertriebsstellen in Herne haben sich im Vergleich zum Vorjahr angenähert: 2017 lagen die beiden Kundenanlaufstellen noch 23,80 Prozentpunkte auseinander. In diesem Jahr sind es nur noch 4,89. Beide erreichen zudem mit weit über 90 % sehr gute Ergebnisse. Die Qualität in den Reisezentren der Nachbarstädte Duisburg und Mülheim an der Ruhr ist analog des Vorjahres nahezu identisch (89,31 bzw. 91,53 %). Ebenfalls nah beieinander liegen die Vertriebsstellen in Mönchengladbach (Hbf: 94,70 %, Rheydt: 92,17 %). Bei den Vertriebsstellen am linken Niederrhein zeichnet sich ein ungleiches Ergebnis ab: Während die Vertriebsstellen in Dinslaken, Xanten, Wesel und Emmerich überdurchschnittlich gut abschneiden, fallen die Bewertungen der Kundenanlaufstellen in Goch und Kevelaer schlechter aus.

Die größten Qualitätssteigerungen im Vergleich zum Vorjahr verzeichnet der VRR in den Vertriebsstellen Herne (+27,83 %), Castrop-Rauxel (+21,20 %), Rheydt (+19,00 %), Wesel (+15,68 %), Wuppertal Hbf (+14,72 %), Remscheid Hbf (+14,28 %), Goch (+12,44 %) und Xanten (+10,01 %). Dementsprechend schneiden diese Kundenanlaufstellen im Ranking



Die beste Vertriebsstelle der Testkundenuntersuchung 2018 befindet sich im Wuppertaler Hauptbahnhof.

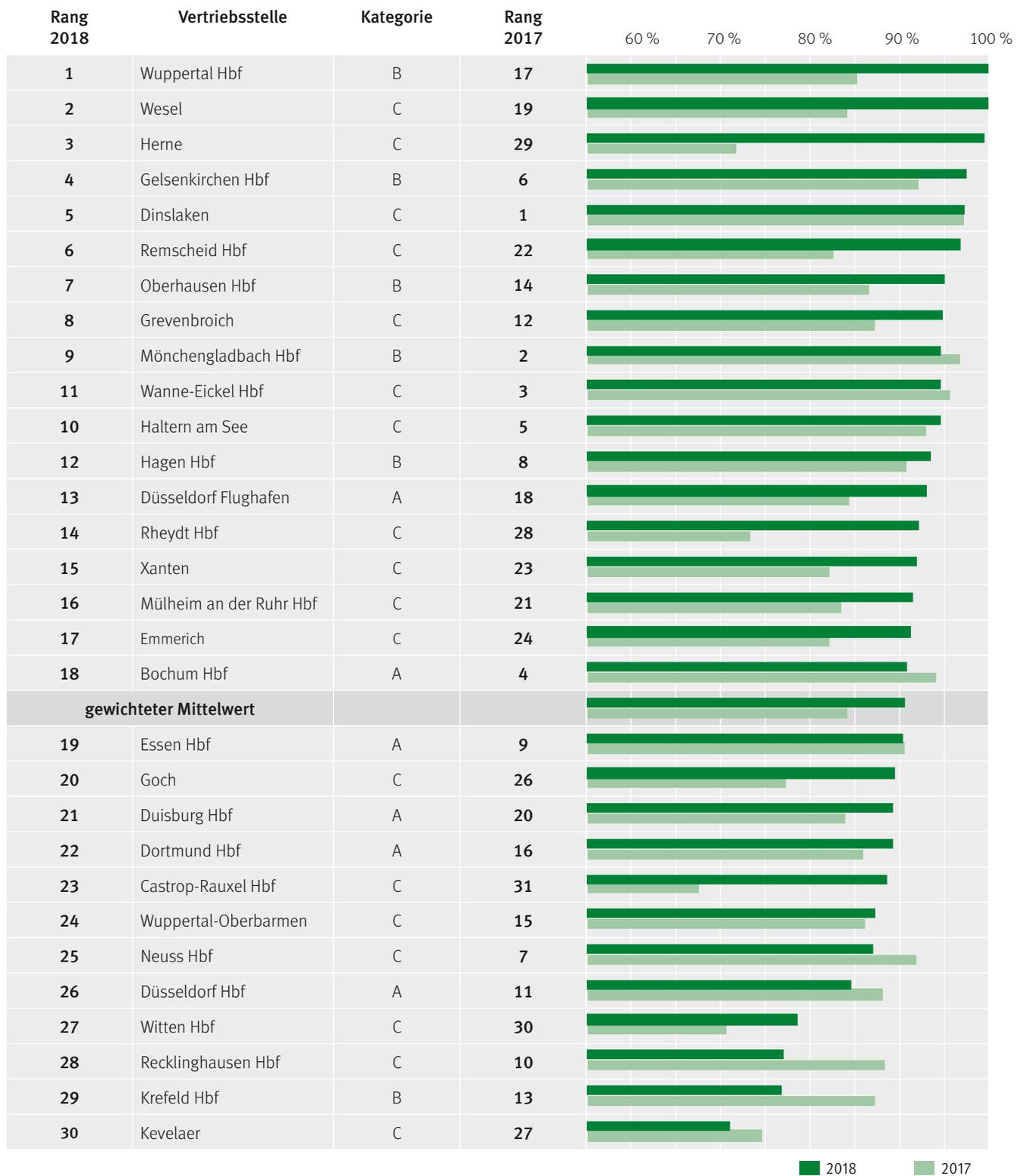
besser ab als 2017. Insbesondere die besten drei Vertriebsstellen in Wuppertal Hbf, Wesel und Herne machen einen deutlichen Satz nach oben. Wuppertal ist im Jahr 2018 Spitzenreiter (2017: Platz 17), Wesel steigert sich um 17 Plätze und belegt den zweiten Rang und Herne erreicht als eine der schlechtesten Vertriebsstellen des Jahres 2017 den dritten Platz. Der letztjährige Spitzenreiter Dinslaken erreicht trotz des nahezu gleichen Ergebnisses wie 2017 nur den fünften Rang.

Um mehr als zehn Prozentpunkte schlechter als im Vorjahr schneiden lediglich zwei Vertriebsstellen ab: Recklinghausen Hbf (-11,17 %) und Krefeld Hbf (-10,25 %). Das Ergebnis der Recklinghäuser Vertriebsstelle resultiert hauptsächlich aus der schlecht bewerteten Fachkompetenz der Servicemitarbeiter. In Krefeld führten insbesondere die langen durchschnittlichen Wartezeiten zu Abwertungen.

Auffällig ist, dass es keine Vertriebsstelle der Kategorie A auf die ersten zehn Plätze geschafft hat. Im Jahr 2017 belegte Bochum noch Platz 4, Essen Platz 9. Beste Vertriebsstelle der Kategorie A ist Düsseldorf Flughafen auf Platz 13 und das obwohl die Gesamtqualität um 8,79 Prozentpunkte gestiegen ist. Insbesondere die langen Wartezeiten sorgten dafür, dass die Vertriebsstelle schlechter abschnitt als die der Kategorien B und C.

Schlusslicht 2018 ist die Vertriebsstelle in Kevelaer, die bereits 2017 im unteren Drittel zu finden war (Platz 27). Hautgrund ist das schlechte Ergebnis bei der Fachkompetenz, das auch schon 2017 für das schlechte Abschneiden der Vertriebsstelle verantwortlich war.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



Zusammenfassung

Mit einer durchschnittlichen Verspätung von 1,85 Minuten waren die Regionalexpresse, Regionalbahnen und S-Bahnen im VRR insgesamt unpünktlicher als im Vorjahr (1,72 Minuten). Insbesondere im Herbst waren die Züge wieder leicht später unterwegs als zu den anderen Jahreszeiten. Am pünktlichsten sind weiterhin die S-Bahnen im VRR. Am besten schnitten die Linien S 4, RB 32 und RB 46 ab. Demgegenüber steht der RE 1, bei dem jede Fahrt im Schnitt 4,33 Minuten verspätet war.

Im Jahr 2018 gab es mehr Züge als im Vorjahr, die in der Regel durch Baustellen im Schienennetz der Deutschen Bahn vorhersehbar nicht stattfanden. So fielen durch längerfristige Streckensperrungen beispielsweise in den Osterferien zahlreiche Fahrten rund um Wuppertal aus, in den Oster- und Herbstferien zwischen Duisburg und Essen. 2018 stiegen allerdings auch die nicht vorhersehbaren Zugausfälle. Im Januar sorgte der Sturm „Friederike“ für Schäden an der Eisenbahninfrastruktur, entsprechend fielen zahlreiche Fahrten aus. Im Juni blockierte ein Hangrutsch die Strecke des Müngsteners und im September konnten zahlreiche S-Bahnen wegen Fahrzeugmangels nicht wie geplant fahren. Im Spätsommer waren insbesondere die RE- und RB-Linien betroffen. Ende des Jahres 2018 kam es dann in allen Produktgruppen zu einem erneuten Anstieg der Zugausfall-Quote, da Stellwerke durch die EVG bestreikt wurden. Viele EVU haben weiterhin mit massivem Personalmangel zu kämpfen, sodass insbesondere die Nordwestbahn-Kunden häufig nicht so an ihr Ziel kamen, wie sie es ursprünglich planten. Aber auch die Fahrgäste von DB Regio waren auf den Linien S 68 und RB 37 im besonderen Maße betroffen. Am seltensten fielen die Züge auf den Abellio-Linien RB 46 und RB 91 aus.

Besonders dramatisch ist die Situation bei der sogenannten Zugbildung: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist 2018 vor allem bei den RE- und S-Bahn-Linien enorm gestiegen. Nur bei den Regionalbahnen hatte sich die Situation verbessert. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RB 39 auf, die sich im Jahresvergleich 2017/2018 um mehr als 20 Prozentpunkte verbessern konnte. Aber auch die Linien RB 33, RB 44, RB 45 und S 7 verkehrten im VRR selten mit zu wenigen Sitzplätzen. Häufige Abweichungen bemerkten die Fahrgäste auf den Linien S 68, RB 27, RE 8, S 1, RB 50 und S 11 und RE 11, wo die Züge häufig nur mit der Hälfte der bestellten Sitzplätze verkehrten. Die Abweichungsquoten liegen zwischen 13,35 % und 35,76 %.

Die Fahrgäste waren 2018 dennoch ähnlich zufrieden wie im Jahr 2017. Sie vergaben über alle Linien eine gute Durchschnittsnote von 2,20, angelehnt an das gängige Schulnotensystem mit einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Das ist ein nur minimal schlechterer Wert als im Vorjahr (2,18). In der Gunst der Fahrgäste lag zum wiederholten Male Abellio ganz vorne. Auch Vias, der inzwischen

siebte Betreiber im VRR, konnte bei den Nahverkehrskunden gute Noten erzielen. Das EVU hatte im Dezember 2017 die Linien RB 34 und RB 39 neu übernommen. Die Leistungen von DB Regio sind aus Kundensicht weiterhin verbesserungswürdig.

Die Kundenanlaufstellen von DB Vertrieb beurteilten speziell geschulte Testkunden im Jahr 2018 deutlich besser als im Vorjahr. Die Qualität wird in unterschiedlichen Standards gemessen. Die Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ist dabei für die Kunden ebenso relevant wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Kunden mussten 2018 im Vergleich zum Vorjahr durchschnittlich etwa 20 Sekunden länger warten, dafür ist die fachliche Beratung besser geworden: In neun von zehn Fällen erhielten die Kunden korrekte Auskünfte, 2017 lag diese Quote noch zehn Prozentpunkte niedriger.

Die Ergebnisse der einzelnen Qualitätsstandards variieren je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) deutlich. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Qualität im Jahr 2018 insgesamt aber verschlechtert. Der VRR hat zahlreiche Gespräche geführt und Maßnahmen gefordert, um die Situation für die Fahrgäste zu verbessern. Die anhaltend schlechte Qualität führte letztlich zu den Abmahnungen gegen drei Eisenbahnverkehrsunternehmen, die der VRR – teilweise gemeinsam mit benachbarten SPNV-Aufgabenträgern – rund um den Jahreswechsel 2018/ 2019 ausgesprochen hat. Erfreulich ist hingegen, dass die Qualität in den Vertriebsstellen im Jahr 2018 weitaus positiver ausgefallen ist als noch im Vorjahr.



Linienkurzbeschreibung

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	NRW-Express	Interimsvergabe Los 1	■ DB Regio*	Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	1,78
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	■ DB Regio*	Dosto	Düsseldorf – Münster (Westf)	1,44
RE 3	Rhein-Emscher-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	■ Keolis	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,33
RE 4	Wupper-Express	Interimsvergabe Los 2	■ DB Regio*	Dosto	Aachen – Dortmund	1,77
RE 5	Rhein-Express	Interimsvergabe Los 3	■ DB Regio*	Dosto	Wesel – Koblenz	0,95
RE 6	Rhein-Weser-Express	Interimsvergabe Los 4	■ DB Regio*	Dosto	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,70
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	■ National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,27
RE 8	Rhein-Erft-Express	DB-Großvertrag	■ DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,55
RE 10	Niers-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	■ Nordwestbahn	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	2,02
RE 11	Rhein-Hellweg-Express	Interimsvergabe Los 5	■ DB Regio*	ET 425 ET 426	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,07
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	■ Keolis	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Der Borkener	Emscher-Münsterland-Netz	■ Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen	0,57
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz	■ Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,11
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrhein-Netz	■ Abellio	FLIRT 3	Arnhem (NL) – Düsseldorf	1,64
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	■ DB Regio*	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	1,60
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,14
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	DB-Großvertrag	■ DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	0,34
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	■ Nordwestbahn	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,78
RB 32	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	■ Abellio	LINT 41	Bocholt – Wesel	0,21
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	Interimsvergabe Los 6	■ DB Regio*	ET 425 ET 426	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Duisburg	0,85
RB 34	Schwalm-Nette-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	■ Vias	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz	■ Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Wesel	0,54
RB 36	Ruhrort-Bahn	Niers-Rhein-Emscher-Netz	■ Nordwestbahn	LINT 41 TALENT	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 37	Der Wedauer	DB-Großvertrag	■ DB Regio	VT 628	Duisburg – Duisburg-Entenfang	0,11
RB 39	Düssel-Erft-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	■ Vias	LINT 41 LINT 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,58
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz	■ Abellio	FLIRT FLIRT 3	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Sauerland-Netz 2	■ DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dorsten – Dortmund	0,59
RB 44	Der Dorstener	Niers-Rhein-Emscher-Netz	■ Nordwestbahn	LINT 41	Oberhausen – Dorsten	0,35
RB 45	Der Coesfelder	Emscher-Münsterland-Netz	■ Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,14
RB 46	Glückauf-Bahn	Emscher-Ruhrtal-Netz	■ Abellio	LINT 41 FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	■ National Express	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,71
RB 50	Der Lüner	Hellweg-Netz	■ Keolis	FLIRT	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	■ DB Regio*	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Linienkurzbeschreibung / Betriebliche Änderungen ab Dezember 2018

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RB 52	Volmetal-Bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
RB 53	Ardey-Bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dortmund – Iserlohn	0,30
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,33
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 1		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Solingen – Dortmund	3,74
S 2		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Duisburg / Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,86
S 3		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	1,20
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	3,60
S 6		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422 ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	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	1,38
S 28	Regiobahn	Regiobahn-Vertrag	 Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,20
S 68		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 420	Langenfeld (Rhein) – Wuppertal-Vohwinkel	0,21

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Betriebliche Änderungen ab Dezember 2018

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	 Abellio	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 14	Der Borkener	"Interimsvergabe Emscher-Münsterland-Netz"	 Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen	0,60
RB 45	Der Coesfelder	"Interimsvergabe Emscher-Münsterland-Netz"	 Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,17
RB 50	Der Lüner	Hellweg-Netz 2	 Keolis	FLIRT FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz 2	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,35
diverse	Sonderverkehre		 TRI	n-Wagen	diverse	0,01

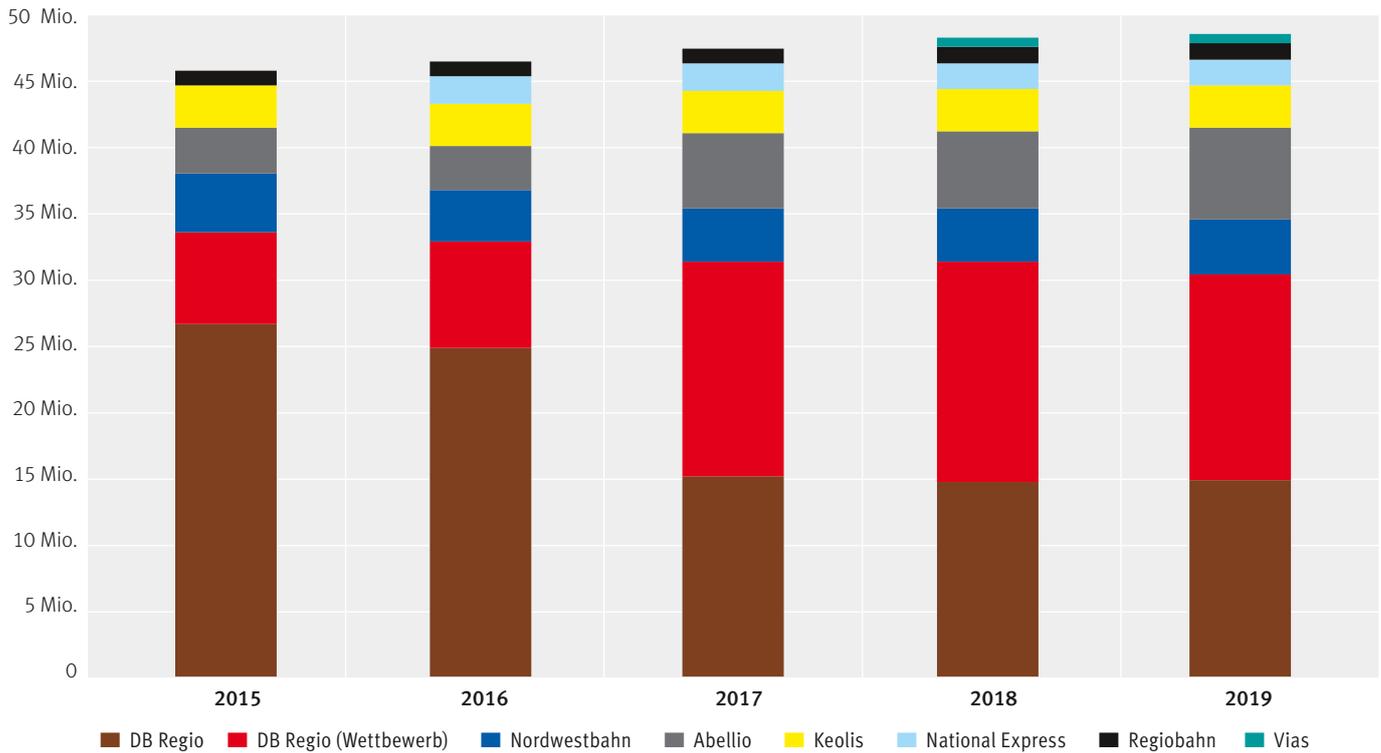
alle Angaben in Mio.

Anteil der Zugkilometer nach EVU

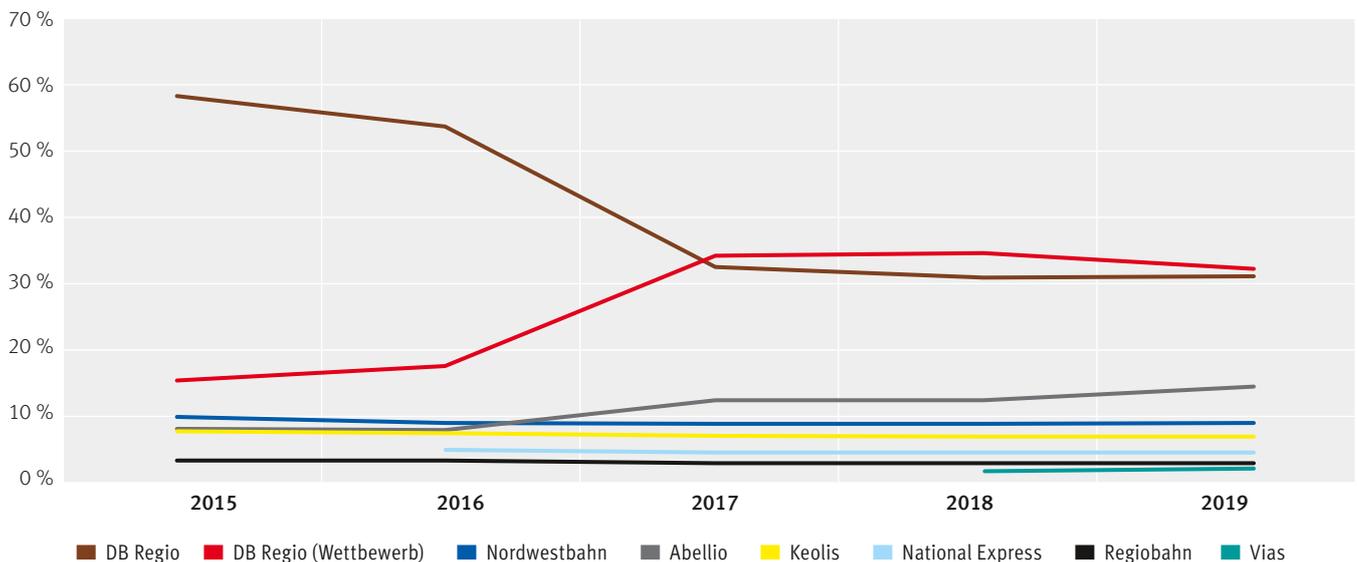
Seit 1999 fahren auch nicht bundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betrieben gewandelt. Die

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.

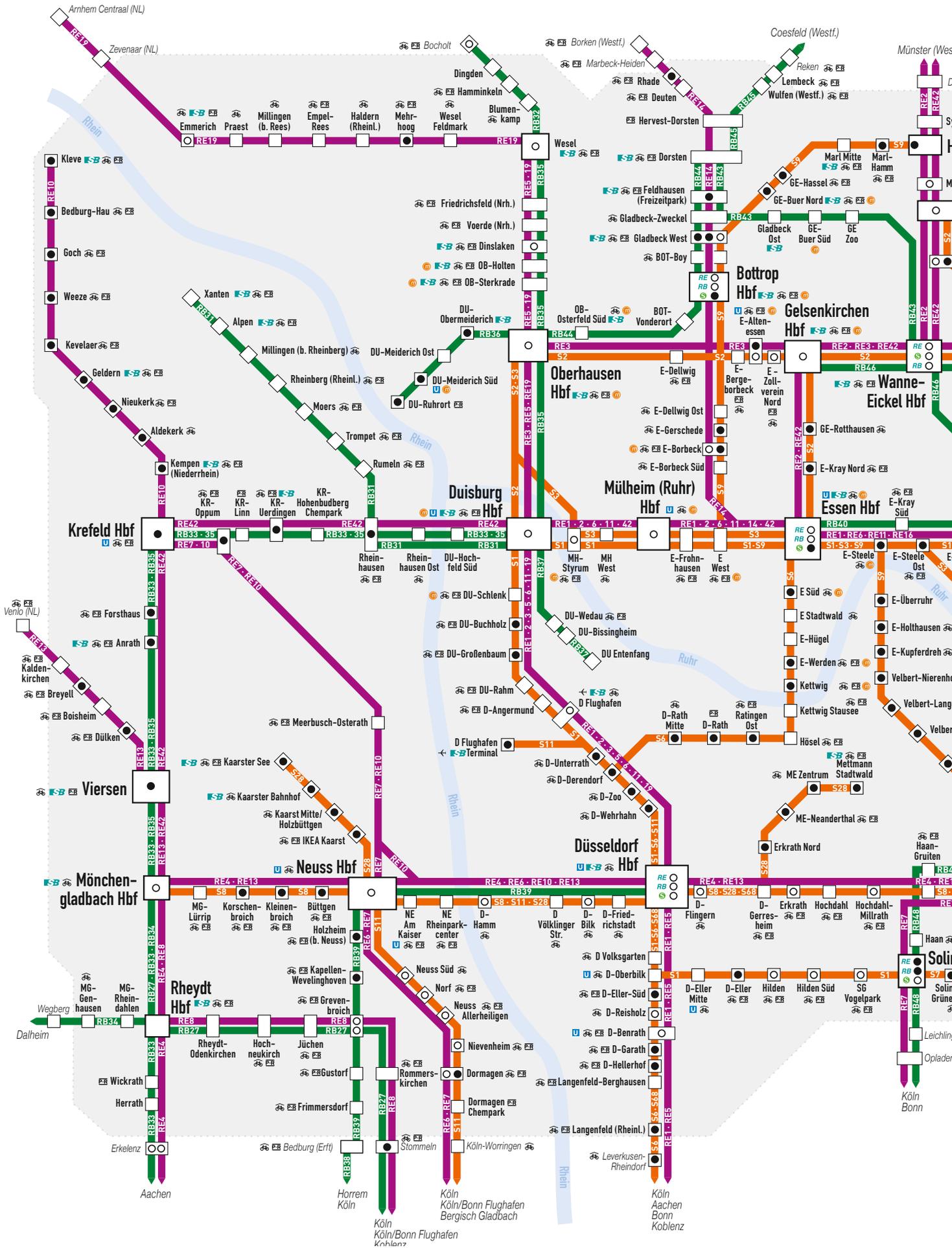
Anteil nach Zugkilometern



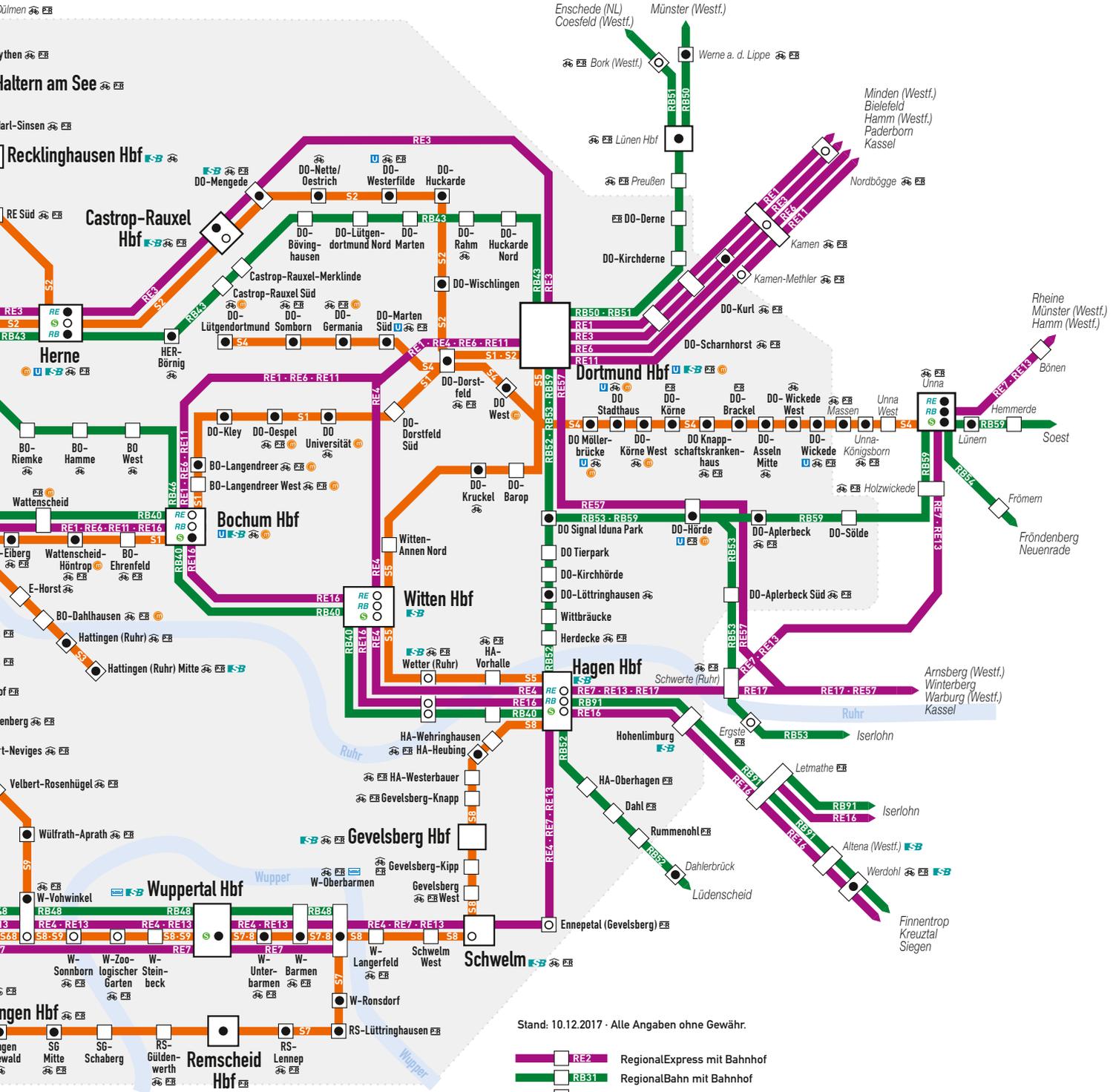
Prozentualer Anteil



Schienschnellverkehrsplan 2018



(tft)



Stand: 10.12.2017 · Alle Angaben ohne Gewähr.

- RE2 RegionalExpress mit Bahnhof
- RB331 RegionalBahn mit Bahnhof
- S2 S-Bahn mit Bahnhof
- U K-S Übergang zur U-/Stadtbahn, Schwebebahn, SchnellBus
- P Park and Ride-Anlage
- B Fahrradabstellanlage
- A Flughafen
- 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 zur Bahnsteig und in das Fahrzeug ist unter www.vrr.de zur Ansicht eingestellt.
- Ⓜ metropolradruhr Leihfahrradstation

Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



FLIRT 3



ET 420



ET 422



ET 423



ET 425



ET 1440

Fahrzeugtypen im VRR



TALENT



TALENT 2



LINK



VT 612



LINT 41



VT 628



LINT 54

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

