öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Bericht Corporate Governance Kodex			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**J/IX/2020/0685**	**27.02.2020**	**7**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Verwaltungsrat nimmt den Bericht zum Corporate Governance Kodex zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der Verwaltungsrat hat mit Beschluss vom 04.10.2018 den „Public Corporate Governance Kodex“ für die VRR AöR in Kraft gesetzt. Dieser Kodex enthält Standards für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung.

1. Die beiden wesentlichen und grundsätzlichen Standards, die schon aufgrund der Rechtsform zwingend zu beachten sind, sind

   - Beachtung des Rechtsstaatsprinzips
   - Einhaltung der Grundsätze der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit.

   Daraus ergeben sich folgende Vorgaben für Organe der VRR AöR:

   - Alle Gesetze, Verordnungen, Satzungen, Geschäftsordnungen, Richtlinien und Verträge sind einzuhalten. Von großer Bedeutung in diesem Zusammenhang ist insbesondere das Vergaberecht.
   - Alle rechtsverbindlichen Handlungen bedürfen einer Rechtsgrundlage. Auch

Dienstleistungen der VRR AöR dürfen nicht ohne eine Rechtsgrundlage zur Verfügung gestellt werden.

- Alle Auszahlungen bedürfen einer Rechtsgrundlage. Die Rechtsgrundlage kann ein Vertrag oder ein öffentlich-rechtliches Rechtsverhältnis (z.B. Bescheid oder Satzung) sein.
- Zu beachten in diesem Zusammenhang ist ferner die Tatsache, dass die Einnahmen der VRR AöR zum größten Teil aus Steuergeldern stammen. Vor diesem Hintergrund ist ein restriktives Ausgaberegime zwingend.
- Die Satzungen, Geschäftsordnungen und Verträge, die die Grundlagen des Verbundes darstellen und die Verbundstruktur abbilden, sind zwingend einzuhalten.

2. Darüber hinaus haben folgende Einzelbestimmungen eine herausgehobene Bedeutung:

   - Ziffer 1.3: Definition von strategischen Zielen
   - Ziffer 2.1.5: Während der Wahlperiode freiwerdende Mandate sind innerhalb von 6 Monaten neu zu besetzen.
   - Ziffer 2.2.3: regelmäßiger Wechsel der Wirtschaftsprüfer
   - Ziffer 2.2.4: Berichterstattung, sofern Mitglieder des Verwaltungsrates an weniger als der Hälfte der Sitzungen des Verwaltungsrates teilgenommen haben.
   - Ziffer 2.2.10: regelmäßige Beratung des Verwaltungsrates über die Effizienz seiner Tätigkeit.
   - Ziffer 2.2.12: regelmäßige Beratung zwischen Vorstand und Präsidium über Strategie, Geschäftsentwicklung und Risikomanagement.
   - Ziffer 3.2.3: Benennung eines Beauftragten
   - Ziffer 3.2.4: regelmäßige Information des Verwaltungsrates im Rahmen eines Berichtswesens
   - Ziffer 3.9: regelmäßige Berichterstattung über den Corporate Governance Kodex.

3. Einzelpunkte

   a) Der Vorstand und die Managementebene haben zu Beginn des Jahres die VRR AöR neu ausgerichtet und die strategischen Handlungsfelder definiert.

b) Freiwerdende Mandate sind in allen Fällen innerhalb von 6 Monaten neu besetzt worden. Auch die Funktion des Verbandsvorstehers und damit des Verwaltungsratsvorsitzenden wurde inzwischen neu besetzt.

c) Die Wirtschaftsprüfer werden in regelmäßigen Abständen neu ausgeschrieben und wechseln dementsprechend.

d) Von den 44 ordentlichen Mitgliedern des Verwaltungsrates haben 41 Mitglieder (93%) an mindestens der Hälfte der Anzahl der Sitzungen des Verwaltungsrates teilgenommen.

e) Im Kalenderjahr 2019 haben vier Sitzungen des Verwaltungsrates und insgesamt 20 überwiegend vorberatenden Ausschusssitzungen stattgefunden. Im Rahmen dieser Sitzungen wurden von den Gremien der VRR AöR insgesamt 193 materielle Entscheidungen getroffen.

f) Eine regelmäßige Beratung zwischen Vorstand und Präsidium über Strategie und Ausrichtung der VRR AöR hat im Berichtsjahr stattgefunden.

g) Der Vorstand hat mit Schreiben vom 15.12.2018 Herrn Dr. Bayer zum Beauftragten zur Einhaltung des „Public Corporate Governance Kodex“ ernannt.

h) Der Verwaltungsrat wird in seinen Sitzungen regelmäßig im Rahmen eines umfangreichen Sachstandsberichts informiert.

i) Über die Einhaltung des „Public Corporate Governance Kodex“ wird einmal jährlich berichtet.

4. Weitere Entwicklung

Eine Expertenkommission „Deutscher Public Corporate Governance-Musterkodex“ hat den Kodex fortgeschrieben. Somit gilt seit dem 07. Januar 2020 ein neuer „Deutscher Public Corporate Governance-Musterkodex (D-PCGM)“ für eine verantwortungsvolle Organisationsführung bei öffentlichen Verwaltungen und öffentlichen Unternehmen. Die Rechtsabteilung der VRR AöR prüft diesen neuen Musterkodex derzeit im Hinblick auf den erforderlichen Anpassungsbedarf.

Spätestens im Herbst-Sitzungsblock wird eine entsprechende Beschlussvorlage in die Gremien eingebracht.

öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Stationsbericht 2019			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/IX/2020/0688**	**27.02.2020**	**10**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Stationsbericht zur Kenntnis.

Darüber hinaus bittet der Verwaltungsrat die Verwaltung, weiterhin auf DB Station & Service AG hinzuwirken, den Ausstattungsstandard der Stationen zu sichern, ihren Zustand qualitativ und nachhaltig zu verbessern und dabei insbesondere Graffiti umfassend und umgehend zu beseitigen.

Ein Stationsbericht mit den Ergebnissen der Stationsaufnahme durch die VRR-Profitester soll auch für das Jahr 2020 vorgelegt werden.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der VRR legt mit dem Stationsbericht 2019 zum dreizehnten Mal eine umfassende Darstellung des Zustandes der Stationen im VRR vor. Die Bewertungen der Stationen durch die VRR-Profitester erfolgten wiederum einmal je Quartal.

Zwischen dem VRR und der DB Station&Service AG als Eigentümer der meisten Stationen gibt es keine direkten vertraglichen Beziehungen, daher sind Handlungs- und Einflussmöglichkeiten des VRR auf die Entwicklung und die Qualität der Stationsinfrastruktur sowie auf das Erscheinungsbild der Stationen nur eingeschränkt vorhanden. Die Ergebnisse in den Stationsberichten und deren Veröffentlichung leisten daher einen wichtigen Beitrag, diese „Lücke“ zu schließen.

Im Vergleich zum Vorjahr zeigt das Ergebnis der Gesamtbewertung, dass die Zahl der als nicht akzeptabel bewerteten Stationen wiederum zugenommen hat. Von den durch die VRR-Profitestern im Jahr 2019 aufgenommenen 297 Stationen wurden 131 Stationen als akzeptabel, 93 als noch akzeptabel und 73 als nicht akzeptabel bewertet. Eine erhebliche Abwertung der Stationen erfolgte nach wie vor durch Graffitischäden. Die VRR-Profitester erfassen und bewerten auch Zugangsbereiche zu Stationen, die sich in der Unterhaltungspflicht von Kommunen bzw. DB Netz befinden. Mängel in diesen Bereichen tragen auch zur Gesamtbewertung bei.

Die Bahnhofsgebäude an 115 Stationen im VRR wurden nach bestimmten Kriterien zum zweiten Mal gesondert bewertet. Die Auflistung der Zuständigkeiten im Zugangsbereich von Stationen zwischen Kommunen, der DB AG und Dritten liegt diesem Bericht ebenfalls bei. Zum fünften Mal wurden die Stationen zum Thema Beleuchtung und möglicher Angsträume im Zugangs- und Bahnsteigbereich bewertet. Der VRR hat nach festgelegten Kriterien eine Bewertung von 112 Stationen auch im Jahr 2019 durchgeführt. Das Ergebnis ist im vorliegenden Stationsbericht dokumentiert. Informationen zum barrierefreien Ausbau der Stationen sind im Stationsbericht aufgenommen worden.

Die Anlage 1 des Stationsberichtes zeigt die Ergebnisse der Stationsbewertung für jede Station. Die Anlage 2 gibt einen Überblick über die Beleuchtung und mögliche Angsträume auf den von den VRR-Profitestern bewerteten 112 Stationen. In der Anlage 3 sind die Ergebnisse der Bewertung der 115 Bahnhofsgebäude. In der Anlage 4 sind die Zuständigkeiten einzelner Bereiche im Zugang der Stationen aufgeführt.

Stationsbericht

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2019

Inhalt

Überblick 4

Vertragliche Grundlagen / Stationspreise 5

Ausstattungsumfang 6

Erscheinungsbild der Stationen 7

Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen 12

Stationen mit Bahnhofsgebäuden 12

Fahrgastbefragungen 13

Fahrgastinformation an den Stationen 14

Barrierefreier Zugang zum SPNV 15

Modernisierungsmaßnahmen an Stationen 16

Anlagen zum Stationsbericht 2019 befinden sich im Anlagenband

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes
Anlage 2: Beleuchtung auf Stationen
Anlage 3: Bahnhofsgebäude
Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Überblick

Mit dem Stationsbericht 2019 dokumentiert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) zum dreizehnten Mal umfassend den Zustand der Stationen im Bereich des VRR. Da es keine direkte vertragliche Beziehung zwischen dem VRR und der DB Station&Service AG (Station&Service) gibt, der VRR als Aufgabenträger aber trotzdem Einfluss auf die Entwicklung und Qualität der Stationsinfrastruktur nehmen möchte, erfassen die VRR-Profitester regelmäßig den Zustand der aktuell 297 Bahnhöfe und Haltepunkte. Viermal im Jahr bewerten sie die Zugangsbereiche und die Bahnsteige der Stationen nach den Kriterien Sauberkeit, Funktion und Graffiti. Die Ergebnisse werden einmal jährlich im Stationsbericht veröffentlicht.

Der bauliche Zustand einer Station sowie ein fehlender barrierefreier Zugang über Aufzüge / Rampen zum Bahnsteig werden bei der Bewertung des Erscheinungsbildes nicht berücksichtigt. Über Ausbau- und Modernisierungsprogramme müssen eventuelle bauliche Mängel behoben und ein barrierefreier Zugang zur Station eingerichtet werden.

Der Bericht gibt einen Überblick zum Stationspreissystem und ob die Ausstattung an den Bahnhöfen und Haltepunkten so vorhanden ist, wie es entsprechend den Infrastrukturnutzungsbedingungen von Station&Service vorgesehen ist.

Zum zweiten Mal wurden auch Bahnhofsgebäude an 115 Stationen betrachtet – und zwar nach ihrer Nutzung, ob ein Zugang zum Bahnsteig vorhanden ist, inwieweit es zu Bautätigkeiten kam und wie die Eigentumsverhältnisse sind. Bewertet wurden zudem die Sauberkeit, eventuelle Verunreinigungen durch Graffiti und der bauliche Zustand der Gebäude.

Die unterschiedlichen Zuständigkeitsverhältnisse im Zugangsbereich der Stationen werden im Bericht weiterhin thematisiert. Zudem gibt der Stationsbericht erneut einen Überblick über die Beleuchtung an 112 Stationen im VRR sowie über Ausbauprogramme, durch die die Stationsinfrastruktur modernisiert und verbessert werden soll. Ebenfalls aufgeführt sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur „Fahrgastinformation im Störungsfall“ und zum „Zustand der Stationen“ sowie allgemeine Informationen zur Fahrgastinformation und Barrierefreiheit an den Stationen.

Anlage 1 fasst für jede Station die Ergebnisse der Stationsbewertung und weitere stationsspezifische Merkmale zusammen.

Anlage 2 enthält eine Übersicht aller Stationen, die hinsichtlich ihrer Beleuchtung bewertet wurden und stellt die entsprechenden Ergebnisse dar.

Anlage 3 enthält eine Übersicht über die Bahnhofsgebäude an 115 Stationen, deren Zustand und Eigentumsverhältnisse.

Anlage 4 enthält eine Übersicht über die Zuständigkeiten im Zugangsbereich an 256 Stationen.

Vertragliche Grundlagen/ Stationspreise

Stationsnutzungsverträge werden zwischen den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und Station&Service geschlossen. Grundlage für das Jahr 2019 sind hierfür die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Infrastruktur von Personenbahnhöfen von Station&Service – kurz: Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe (INBP) – mit Stand vom 01.04.2019.

Das Stationspreissystem ist ein Bestandteil der INBP. Mit einem festgelegten Verfahren werden von Station&Service die Stationspreise bundesweit in sieben Kategorien gebildet. Jede Station wird einer der sieben Kategorien zugeordnet. Die Preisbildung erfolgt aufgabenträgerspezifisch. Dabei werden von Station&Service für jeden Aufgabenträger die Gesamtkosten für alle Stationen einer Kategorie ermittelt und durch die Summe der Stationshalte im Jahr geteilt. Dadurch ergibt sich der Preis in Euro je Zughalt für jede Station.

Die für das Jahr 2019 gültigen Stationspreise in den jeweiligen Kategorien sind in **Abbildung 1** aufgeführt.

Insgesamt gibt es im VRR aktuell 297 Stationen. Davon sind 289 Stationen im Eigentum von Station&Service. Bei acht Stationen ist der Eigentümer die Regiobahn GmbH.

		Kategorie mit Stationspreis 2019						
		1 16,07 €	2 10,91 €	3 5,52 €	4 3,22 €	5 2,83 €	6 3,35 €	7 3,48 €
	Anzahl der DB Stationen im VRR / NVN gesamt 289	4	10	15	40	85	126	9
Basisleistung I	Bahnsteig							
	Bahnhofsnamensschild							
	Fahrplanaushang							
	Flächen für Fahrkartenautomaten und Entwerter							
	Wegeleitsystem							
	regelmäßige Reinigung							
	Abfallbehälter							
	Koordination durch 3-S-Zentrale							
	Infoflächen für Eisenbahnverkehrsunternehmen							
Basisleistung II	Sitzgelegenheit							9*
	Wetterschutz							9*
	Bahnhofsuhr / Zeitangabe						126*	9*
	Dynamische Reisendeninformation (nur Abweichungen)						126*	9*
	Dynamische Reisendeninformation (Fahrplan und -abweichungen)							
	Bahnsteigabschnittsmarkierungen							
	Service-Mitarbeiter (auch zeitweise)							
	Service-Point							

Abb. 1: Ausstattungsmerkmale je Bahnhofskategorie und Stationspreis im Bereich des VRR

*Anzahl der Stationen, die über Ausstattungselemente verfügen, die über die beiden Basisleistungen hinausgehen
Lesebeispiel: Von den 126 Stationen der Kat. 6 verfügen 126 Stationen über eine Bahnhofsuhr / Zeitangabe, die für diese Kategorie aber keine Basisleistung darstellt.

Station Düsseldorf-Benrath: DB Kategorie 3

Station Jüchen: DB Kategorie 6

Ausstattungsumfang

Aufnahme des Ausstattungsumfangs

Auch im Jahr 2019 wurde von den VRR-Profitestern der Ausstattungsumfang von Stationen der Bahnhofskategorien 4 bis 7 aufgenommen. Überprüft wurde, ob die nach dem Stationspreissystem zugesicherten Ausstattungsmerkmale für die jeweiligen Kategorien vorhanden sind oder ob sie zurückgebaut oder bei Zerstörungen/Defekten nicht erneuert wurden.

Ergebnisse

In der **Abbildung 1** ist dargestellt, über welche Ausstattungsmerkmale Stationen der jeweiligen Kategorie laut INBP verfügen müssen und wie die Stationen im VRR tatsächlich ausgestattet sind.

Die Stationen der Kategorien 4 bis 7 verfügen über die zur Basisleistung I gehörenden Ausstattungsmerkmale sowie die angebotenen Elemente der Basisleistungen II. Die Stationen der Kategorien 6 und 7 verfügen des Weiteren über Elemente, die über die Basisausstattung II hinausgehen. Hierzu zählen Sitzgelegenheiten, Wetterschutz, Bahnhofsuhren / Zeitangabe und eine dynamische Reisendeninformation zu Abweichungen im Betriebsablauf. Damit werden alle Stationen im VRR vollständig den Anforderungen des Aufgabenträgers an eine nutzerfreundliche Ausstattung gerecht.

Bei Baumaßnahmen oder Vandalismus an Stationen können Ausstattungsmerkale zeitweise nicht vorhanden oder nutzbar sein.

Erscheinungsbild der Stationen

Grundlagen der Erfassung / Bewertung

Die VRR-Profitester haben auch im Jahr 2019 durch eine viermalige Begehung den Zugangs- und Bahnsteigbereich von 297 Stationen erfasst und bewertet. Die Station Emmerich-Elten wurde nach Inbetriebnahme im Juli 2019 zweimal bewertet. Nach einem festgelegten Rechenschema wird ein Jahresdurchschnittswert pro Station mit den drei Kriterien Sauberkeit, Funktion und Graffiti im Zugangs- und Bahnsteigbereich ermittelt.

Ist eine Station nicht mehr in einem zeitgemäßen baulichen Zustand, wird dies bei der Bewertung des Erscheinungsbildes nicht berücksichtigt. Entsprechende Mängel sind mittel- und langfristig über Ausbau- und Modernisierungsprogramme zu beseitigen. In der **Anlage 1** ist aufgeführt, für welche Stationen dies der Fall ist.

Folgende Bewertungen und Farben entsprechen den erreichten Prozentwerten:

> 90 %	**akzeptabel** keine Verbesserungen erforderlich
83 % – 90 %	**noch akzeptabel** geringfügige Mängel, Verbesserung nicht dringend erforderlich
< 83 %	**nicht akzeptabel** erhebliche Mängel, Verbesserungen dringend erforderlich

Gesamtergebnis

Betrachtet man das Gesamtergebnis aller Stationen im Jahr 2019, so haben

131 Stationen ein akzeptables Erscheinungsbild

93 Stationen ein Erscheinungsbild, das noch akzeptabel ist und

73 Stationen ein Erscheinungsbild, das nicht akzeptabel ist.

In der **Anlage 1** sind die Bewertungsergebnisse für jede Station im VRR detailliert dargestellt. Der Übersichtsplan „Erscheinungsbild der Stationen“ auf den Seiten 10 und 11 zeigt die farblich dargestellten Jahresdurchschnittswerte je Station.
Um deutlich zu machen, wie sich das Erscheinungsbild der jeweiligen Stationen entwickelt hat, sind in der **Abbildung 2** die Gesamtergebnisse aus den letzten drei Jahren aufgeführt.

Der Vergleich der Ergebnisse aus dem Jahr 2019 mit denen aus dem Jahr 2018 zeigt, dass die Anzahl der als akzeptabel bewerteten Stationen gegenüber dem Vorjahr leicht zugenommen hat: 2018 waren 125 Stationen in einem akzeptablen Zustand, 2019 131 Stationen. Gleichzeitig stieg allerdings auch die Anzahl der als nicht akzeptabel bewerteten Stationen im Vergleich zum Vorjahr von 61 Stationen (2018) auf nunmehr 73 Stationen im Jahr 2019. Die Anzahl der als noch akzeptabel bewerteten Stationen ist folglich von 110 Stationen im Jahr 2018 auf nur noch 93 Stationen (2019) zurückgegangen. Durch die gestiegene Anzahl an nicht akzeptablen Stationen sind die SPNV-Stationen im VRR somit insgesamt nochmals in einem schlechteren Zustand als im Vorjahr.

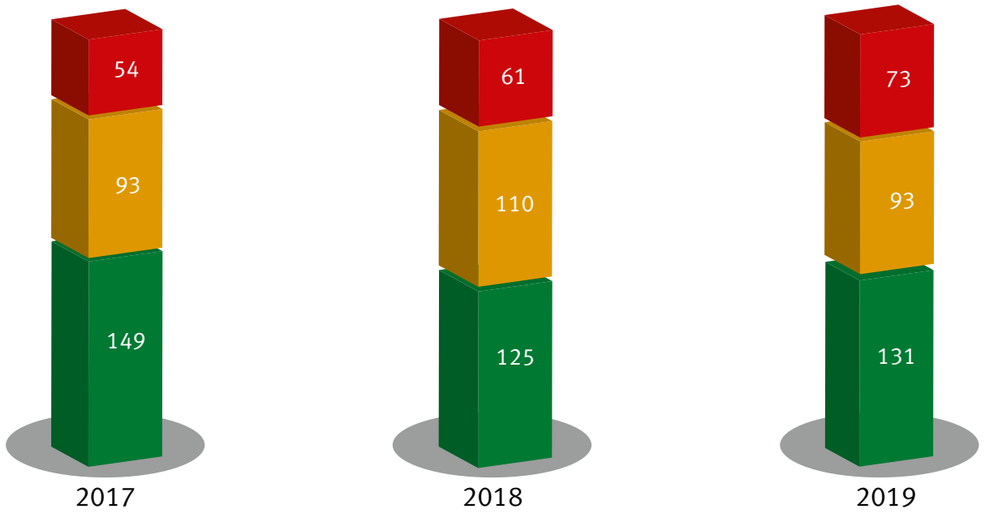


Abb. 2: Vergleich der Gesamtergebnisse der bewerteten Stationen 2017, 2018 und 2019

akzeptabel / noch akzeptabel / nicht akzeptabel

Einzelbewertung der Untersuchungsbereiche

Im Folgenden werden die Bewertungsergebnisse für die drei Kriterien Graffiti, Sauberkeit und Funktion erläutert.

Graffiti / Zuständigkeit

Die entscheidenden Ursachen für schlechte Bewertungen waren auch im Jahr 2019 wieder Graffitischäden in Zugangsbereichen und auf den Bahnsteigen. Sie tragen in den Augen der Fahrgäste erheblich zum negativen Eindruck einer Station bei. Nahverkehrskunden nehmen die Stationen immer als Ganzes wahr, unabhängig davon, ob Station&Service, Kommunen oder Dritte Unterhaltungs- und Verkehrssicherungspflichten im Zugangsbereich zum Bahnsteig (z. B. bei Personenunterführungen) haben. Im Kapitel „Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen“ wird hierzu Näheres erläutert.

Die Zugangsbereiche von Stationen werden allerdings nicht differenziert bewertet, da z. B. Graffitischäden in einer Personenunterführung (zuständig Kommune) wie auch im Treppenzugang zum Bahnsteig (zuständig Station&Service) vorhanden sein können.

Würde man die Zugangsbereiche der Stationen je nach Zuständigkeit getrennt betrachten, fielen die Bewertungen für die Verantwortungsbereiche von Station&Service tendenziell besser aus.

Graffiti / Graffiti-Offensive / Fotodokumentation

Die Graffiti-Offensive NRW von Station&Service wurde mit Mitteln des Land NRW seit 2010 gefördert. Diese befristete Förderung wurde bereits Anfang des Jahres 2018 eingestellt. Somit erhält der Infrastrukturbetreiber keine finanzielle Unterstützung mehr, um Graffitischäden zu beseitigen. Station&Service führt die Graffiti-Offensive im Rahmen ihrer finanziellen Möglichkeiten fort. Ohne finanzielle Unterstützung des Landes konnten allerdings weniger Graffitischäden beseitigt werden.

Weiterhin werden auch die von den VRR-Profitestern erstellten Fotos von signifikanten Verschmutzungen durch Graffiti unmittelbar an Station&Service weitergeleitet. Anhand einer Vorher-Nachher-Fotodokumentation konnte nachgewiesen werden, dass Graffitischäden von Station&Service beseitigt werden.

Sauberkeit

Die Sauberkeit der Stationen bewerten die VRR-Profitester wie bereits im Vorjahr als überwiegend akzeptabel. Diese Tendenz ist sowohl in den Zugangsbereichen als auch auf den Bahnsteigen zu beobachten. Der Anteil der als nicht akzeptabel bewerteten Stationen liegt beim Kriterium Sauberkeit lediglich bei rund 11 %.

Funktion

Die Funktion von Ausstattungselementen wurde 2019 ebenfalls wieder ähnlich gut bewertet wie im Vorjahr. Auch hier gelten die positiven Ergebnisse sowohl für die Zugangsbereiche als auch für die Bahnsteige. Der Anteil der als nicht akzeptabel bewerteten Stationen liegt im Bereich Funktion bei lediglich rund 7 %.

Beleuchtung von Stationen

Im Jahr 2015 wurden erstmals 112 ausgewählte Stationen mit festgelegten baulichen Kriterien im Hinblick auf ihre Beleuchtung und eventuelle „Angsträume“ in Zugangs- und Bahnsteigbereichen bewertet. Nicht untersucht wurden Bahnhöfe und Haltepunkte, die erst kürzlich modernisiert und daher mit Beleuchtungsanlagen entsprechend der aktuellen DB-Richtlinie ausgestattet wurden.

Die VRR-Profitester untersuchten die Stationen zwischen November und Dezember 2019. Wie bereits im Vorjahr waren einige Lampen sowohl in Zugangsbereichen als auch auf Bahnsteigen defekt. Zudem sind auf einigen Bahnsteigen auch weiterhin nicht transparente Wetterschutzeinrichtungen vorhanden.

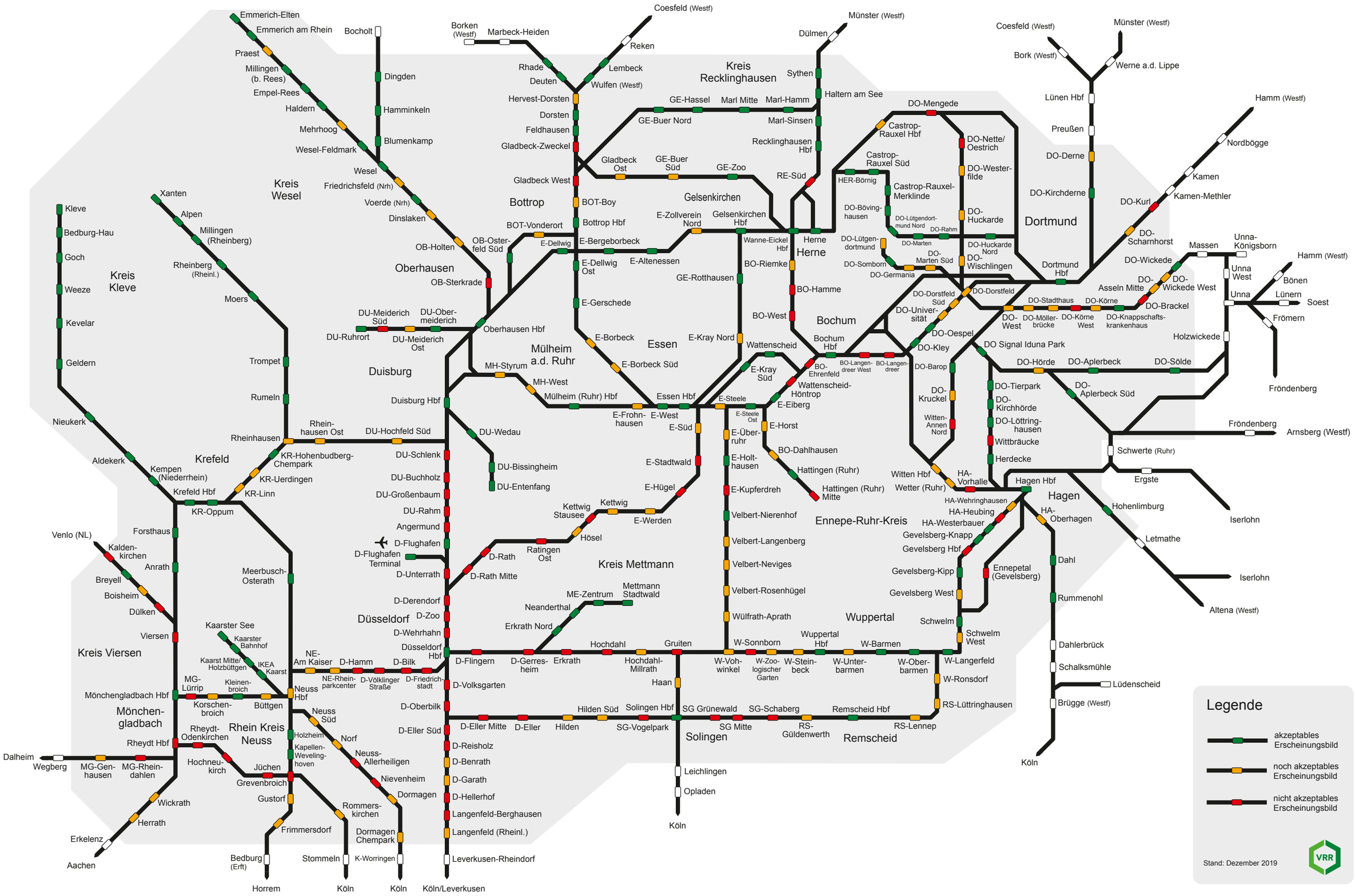
In **Anlage 2** sind die Ergebnisse im Einzelnen aufgeführt.

Der VRR hat Station&Service über die Ergebnisse zeitnah informiert und aufgefordert, weiterhin defekte Lampen auszuwechseln und Angsträume, wie z.B. Wetterschutzeinrichtungen aus Beton durch transparente Einrichtungen zu ersetzen.

Bahnhofspaten

Die Bahnhofsmanager von Station&Service erhalten auch von den Bahnhofspaten Hinweise auf Mängel und Verschmutzungen an den Stationen. In der Anlage 1 sind die zurzeit 53 Stationen vermerkt, bei denen Bahnhofspaten Station&Service durch die Meldung von Mängeln unterstützen

Erscheinungsbild der Stationen



Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Auch für das Jahr 2019 wird an dieser Stelle wieder über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen von Stationen informiert. Eine Übersicht über die Ergebnisse von insgesamt 255 Stationen ist in der **Anlage 4** aufgeführt.

Stationen mit Bahnhofsgebäuden

Bahnhofsgebäude mit einem Zugang zum Bahnsteig dienen Fahrgästen als Aufenthaltsbereich oder als Einkaufsmöglichkeit in den vorhandenen Geschäften. Auch für das Jahr 2019 haben die VRR-Profitester die 115 Bahnhofsgebäude gesondert bewertet.

Bei 93 Bahnhofsgebäuden liegt eine Nutzung z. B. in Form von Geschäften vor. Der Zugang zum Bahnsteig erfolgt durch 51 Bahnhofsgebäude. Gebaut wurde im Jahr 2019 in insgesamt 17 Bahnhofsgebäuden, wobei hier für die Fahrgäste über einen befristeten Zeitraum der Zugang zum Bahnsteig mit möglichen Umwegen und Unbequemlichkeiten verbunden war. Die entsprechenden Ergebnisse sowie die Bewertungen der Bahnhofsgebäude hinsichtlich Graffiti, Sauberkeit und baulichem Zustand sind in der **Anlage 3** zusammengefasst.

Von den 115 Bahnhofsgebäuden sind 34 im Eigentum der Station&Service, 13 im Eigentum der Kommunen, zwei im Eigentum des Bundeseisenbahnvermögens, eine im Eigentum der DB Netz AG und 65 im Eigentum von Dritten.

Fahrgastbefragungen

Im Rahmen seines Qualitätscontrollings führt der VRR zur Überprüfung der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erbrachten Verkehrsleistungen und zur Berechnung eventueller Pönalzahlungen seit 2004 regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch externe Gutachter durch – so auch im Jahr 2019. Die Fahrgäste werden nach ihrer Zufriedenheit mit typischen Leistungsmerkmalen einer Linie bzw. zu Bahnhöfen befragt. Die Interviewten geben das Maß ihrer Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mittels einer an das gängige Schulnotensystem angelehnten 6-stufigen Skala mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) ab.

Bestandteil der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsbefragungen sind u. a. die Qualitätsstandards „Fahrgastinformation an den Stationen im Störungsfall“ und „Zustand Stationen“. Da die Erhebungsmethodik seit Beginn der Befragungen im Jahr 2004 unverändert geblieben ist, sind die Ergebnisse als Zeitreihe dargestellt. So können die Kundenzufriedenheitswerte der letzten Jahre miteinander verglichen werden.

Abbildung 3 zeigt einerseits die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem Verkehrsangebot des SPNV im VRR sowie des Weiteren, wie die befragten Nahverkehrskunden die Fahrgastinformationen an den Stationen im Störungsfall und den Zustand der Stationen in den letzten fünf Jahren bewerteten. Die Ergebnisse aus der Befragung im Jahr 2019 sind mit **blauen Balken** dargestellt.

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV im VRR hat sich seit 2004 insgesamt verbessert. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Note allerdings um 0,07 Notenpunkte auf eine 2,27 zurückgegangen. Bei der Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störungsfall sehen die Fahrgäste noch Verbesserungspotenzial und benoten diese mit einer 3,18 (Vorjahr: 3,07 – Verschlechterung um 0,11 Notenpunkte). Den Zustand der Bahnhöfe beurteilen die Fahrgäste genauso wie im Vorjahr. Sie vergeben hier erneut die Durchschnittsnote 2,80. Insgesamt ist für alle drei Werte festzuhalten, dass dies die schlechtesten Durchschnittsnoten der letzten fünf Jahre sind.

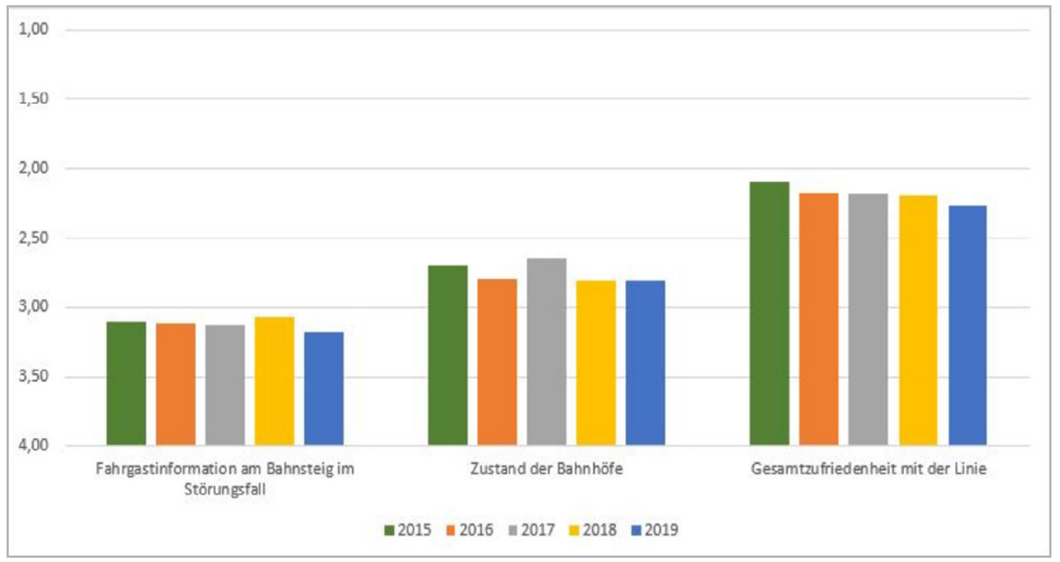


Abb. 3: Ergebnisse Fahrgastbefragungen

Fahrgastinformation an den Stationen

Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) sind verpflichtet, alle für die Information der Reisenden notwendigen Daten über die Betriebslage ihrer Züge (insbesondere Verspätungsprognosen, Halt- und Fahrtausfälle, Zusatzhalte und Gleiswechsel) zur Verfügung zu stellen. Diese Daten werden über standardisierte Schnittstellen und Datendrehscheiben ausgetauscht und kommen auch an den Stationen zur Anzeige bzw. Ansage.

Daneben sollen die EVU auch Störungs-/Verspätungsbegründungen und Abweichungen von der Zugbildung über diese Schnittstelle weiterleiten. Mangels Unterstützung der aufnehmenden Systeme können gegenwärtig diese Informationen noch nicht an allen Stationen automatisiert kommuniziert werden. Teilweise müssen die übermittelten Informationen auch durch Ansagezentren in ein anderes System händisch übertragen werden. Dies führt immer wieder zu inkonsistenten Informationen an den verschiedenen Stationen.

Besonders wichtig ist es, dass der Fahrgast im Störungsfall umfassend informiert wird. Die SPNV-Aufgabenträger in NRW haben 2018 im Rahmen der sogenannten Vernetzungsinitiative die organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine betreiberneutrale- und übergreifende Störungskommunikation getroffen und eine sogenannte SPNV-Steuerungszentrale etabliert. Ziel ist es, Fahrgästen Zusatzinformationen zur Verfügung zu stellen, sobald Störungen auftreten. Hierzu gehören Informationen zur Ursache, den Auswirkungen und der geschätzten Dauer einer Störung sowie Hinweise zu verbleibenden Reisealternativen. Zentrales Element bildet die Website **https://zuginfo.nrw.**

Die Neuheit des Konzepts spiegelt sich insbesondere im betreiberübergreifenden Ansatz wider. Heute informiert überwiegend jedes EVU nur über seine eigenen Verkehre. Dies hat teilweise zur Folge, dass je nach Informationsstand und Reaktionszeit des EVU übergreifend betrachtet widersprüchliche Informationen zu Störungen kommuniziert werden. Künftig soll die Information für alle auf einem Korridor verkehrenden Linien einheitlich und zeitgleich erfolgen. Mit der Einführung des RRX-Vorlaufbetriebes wurde das System zunächst mit den Verkehren von Abellio Rail NRW mit der Linie RE 11 (RRX) und von National Express mit den Linien RE 5 (RRX) sowie RE 6 (RRX) in das neue Konzept aufgenommen. Auch die S-Bahn Rhein-Ruhr ist seit Dezember 2019 mit den durch Abellio Rail NRW betriebenen Linien integriert. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen alle weiteren Verkehre in NRW in das Konzept eingebunden werden.

Damit die Fahrgäste auch an den Stationen zusätzliche Informationen erhalten, ist es entscheidend, dass eine noch ausstehende automatisierte Übernahme der erfassten betreiberübergreifenden Informationen in die Hintergrundsysteme von Station&Service erfolgt. Des Weiteren muss der Transport dieser Informationen in die Anzeige- und Ansagesysteme erfolgen. Hierzu entwickelt Station&Service derzeit die bereits heute bestehenden Fahrgastinformationsanlagen (FIS) sowie das interne Datensystem „IRIS“ weiter. Im Ergebnis soll in den nächsten Jahren das neue System „IRIS+“ eingeführt werden.

Barrierefreier Zugang zum SPNV

Im letzten Jahr wurden weitere Stationen modernisiert und barrierefrei ausgebaut. Daher haben zurzeit im Bereich des VRR 122 Stationen (41,1 %) einen barrierefreien Zugang zum SPNV. Hier ist der Zugang zum Bahnsteig über Aufzüge bzw. Rampen möglich, die Bahnsteighöhe beträgt 76 bzw. 96 Zentimeter und Fahrgäste können höhengleich in das dort haltende Fahrzeug einsteigen. Die Rampenkonfigurationen (Neigungsgrad, Zwischenpodeste) entsprechen allerdings an einigen dieser Stationen nicht dem heutigen Standard.

In der **Anlage 1** sind diese Stationen in der Spalte „barrierefreier Zugang zum SPNV“ mit einem „B“ gekennzeichnet.

Weitere 51 Stationen (17,2 %) haben einen barrierefreien Zugang zu den Bahnsteigen mit einer Bahnsteighöhe von 76 bzw. 96 Zentimetern über Aufzüge oder Rampen. Die Fahrzeuge, die hier halten, haben allerdings nicht immer einen höhengleichen Einstieg. Dies kann beispielsweise an Stationen der Fall sein, die von mehreren Linien angefahren werden.

An 57 Stationen (19,2 %) ist die Bahnsteighöhe niedriger als 76 Zentimeter. Die meisten dieser Stationen haben eine Höhe von 38 Zentimetern und einen Rampenzugang. Von diesen niedrigen Bahnsteigen ist allerdings ein Einstieg in die dort haltenden Fahrzeuge auch mit entsprechenden Einstiegshilfen nicht möglich.

Der VRR wird sich auch weiterhin für die einheitliche Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern und den barrierefreien Zugang zu allen Stationen einsetzen und dies auch finanziell unterstützen, damit das Bahnsteiglängen- und -höhenkonzept des Landes NRW kontinuierlich umgesetzt und ein einheitlich barrierefreier Zugang zum gesamten SPNV möglich wird.

Modernisierungsmaßnahmen an Stationen

In der **Anlage 1** sind alle Stationen aufgeführt, die im Rahmen der Modernisierungsoffensive 2 oder anderer Ausbauprogramme in den letzten Jahren fertiggestellt wurden bzw. derzeit umgesetzt werden. In diesen Programmen sind der barrierefreie Ausbau, teilweise mit einer angepassten Bahnsteighöhe und die Erneuerung der Ausstattung enthalten.

Ausbau von Stationen im Rahmen der Programme RRX-Außenäste und Modernisierungsoffensive 3

RRX-Außenäste

Im Dezember 2014 wurde die Vereinbarung zur Planung des Ausbaus der Stationen auf den Außenästen des RRX durch das Land NRW, die drei Zweckverbände VRR, Nahverkehr Rheinland (NVR) und Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) sowie Station&Service unterzeichnet. Eine Vielzahl von Maßnahmen ist bereits fertiggestellt oder in der Umsetzungsphase.

Modernisierungsoffensive 3 (MOF 3)

21 Stationen aus dem VRR-Verbundraum wurden in das Programm der Modernisierungsoffensive 3 (MOF 3) aufgenommen. Der VRR und Station&Service unterzeichneten eine entsprechende vertragliche Vereinbarung. Alle Beteiligten besichtigten im Jahr 2018 die Stationen und passten die Aufgabenstellungen und Kostenprognosen an. Station&Service hat zwischenzeitlich die ersten Projektaufträge erstellt und stimmt diese mit allen Beteiligten ab. Im Projektauftrag wird u. a. beschrieben, welche Planung erfolgen soll, gegebenenfalls auch mit mehreren Varianten.

Anlagen befinden sich im Anlagenband

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertung des Erscheinungsbildes
Folgendes ist in der Anlage aufgeführt:

- Bewertungen des Erscheinungsbildes
- Gesamtbewertungen aus den Jahren 2017, 2018 und 2019
- Einzelbewertungen aus dem Jahr 2019
- Förderprogramme und Ausbaumaßnahmen
- Erforderliche Ausbaumaßnahmen
- Behindertengerechter Zugang zum Bahnsteig

Weitere Erläuterungen zur **Anlage 1:**
Der Zusatztext mit entsprechenden Hinweisen bei einigen Stationen macht deutlich, dass Zuständigkeiten Dritter zu schlechteren Bewertungen führten.

ABS 46/2: Ausbaustrecke zwischen Oberhausen und Emmerich am Rhein (Betuwe)

An einigen Stationen sind keine zu bewertenden Zugänge bzw. Elemente vorhanden. Diese sind mit einem **X** gekennzeichnet.

Anlage 2: Beleuchtung auf Stationen
In der Anlage sind die festgestellten Mängel bei der Beleuchtung aufgeführt.

Anlage 3: Bahnhofsgebäude
In der Anlage sind die Bahnhofsgebäude nach bestimmten Kriterien bewertet.

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen
In der Anlage sind die Zuständigkeiten einzelner Bereiche im Zugang der Stationen aufgeführt.

Notizen

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

Stationsbericht

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2019 (Anlagenband)

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Bochum											
Bochum Hbf	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	**A**	
Bochum-Riemke	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Bochum West	🔴	🔴	🔴	🟡	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Bochum-Dahlhausen	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🔴	🟢	🟡	🔴	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Bochum-Hamme	🟡	🟡	🔴	🟢	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
BO-Ehrenfeld	🔴	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. (Brückenwiderlager) Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der DB Netz AG.										
BO-Langendreer	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. (Brückenwiderlager) Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der DB Netz AG.										
BO-Langendreer West	🟡	🔴	🔴	🟢	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴		
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. (Brückenwiderlager) Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der DB Netz AG.										
Wattenscheid	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢		Aufzugsnachrüstung im Rahmen MOF 2 in der Umsetzung, Modernisierung im Rahmen RRX - Ausbau erfolgt
Wattenscheid-Höntrop	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
Bottrop											
Bottrop Hbf *	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	**A / B**	
Bottrop-Boy	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢	🔴	🔴	🟡		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW
BOT-Vonderort	🟡	🟡	🟡	X	X	X	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Feldhausen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢	**R / B**	
Dortmund											
Dortmund Hbf	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau Großbahnhöfe
DO Möllerbrücke	🟡	🟢	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
DO Signal Iduna Park	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO Stadthaus	🟡	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
DO Tierpark	🟢	🟢	🟢	X	X	X	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO Universität	🔴	🟡	🟡	🟢	🟡	🔴	🟢	🟢	🟡	**A / B**	
DO West	🟡	🔴	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🔴	🔴	**R / B**	
DO-Aplerbeck	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
DO-Aplerbeck Süd	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
DO-Asseln Mitte	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO-Barop	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Bövinghausen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Brackel	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / R / B**	
DO-Derne	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟡	🟡	**R / B**	Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Dorstfeld	🟢	🟡	🟡	🟢	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	Modernisierung der Personenüberführung im Rahmen §12 ÖPNVG NRW erfolgt
DO-Dorstfeld Süd	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		
DO-Germania	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟡	🔴	**R / B**	
DO-Hörde *	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
DO-Huckarde *	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO-Huckarde Nord	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Kirchderne	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Kirchhörde	🟢	🟢	🟢	X	X	X	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Kley	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢	**A / B**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen MOF 2 erfolgt
DO-Knappschafts-krankenhaus	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO-Körne	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO-Körne West	🟢	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Dortmund.										
DO-Kruckel	🟡	🟢	🟡	X	X	X	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
DO-Kurl *	🟢	🟡	🔴	🟢	🟡	🔴	🟢	🟢	🟢		Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen RRX - Ausbau
DO-Löttringhausen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**R / B**	
DO-Lütgendortmund	🔴	🔴	🟡	🟢	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
DO-Lütgendortmund Nord	🟢	🟢	🟢	X	X	X	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DO-Marten	🟢	🟡	🟢	X	X	X	🟢	🟡	🟢		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
DO-Marten Süd	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟡	🔴	**R / B**	
DO-Mengede *	🟡	🟡	🔴	🟢	🟡	🔴	🟢	🟡	🔴	**R / B**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen RRX - Ausbau (Restarbeiten)
DO-Nette/Oestrich *	🔴	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴	🟢	🔴	🔴	**R / B**	
DO-Oespel	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**A / B**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen MOF 2 erfolgt
DO-Rahm	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
DO-Scharnhorst	gelb	gelb	gelb	grün	grün	grün	grün	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen RRX - Ausbau
DO-Sölde	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
DO-Somborn	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	rot	**R / B**	
DO-Westerfilde *	gelb	grün	gelb	grün	grün	rot	grün	grün	rot	**R / B**	
DO-Wickede	gelb	grün	grün	grün	grün	rot	grün	grün	gelb	**R / B**	
DO-Wickede West	gelb	gelb	gelb	grün	grün	rot	grün	grün	rot	**R / B**	
DO-Wischlingen	gelb	gelb	gelb	grün	grün	rot	grün	grün	rot	**R / B**	
Düsseldorf											
Düsseldorf Hbf	grün	grün	grün	gelb	grün	grün	grün	grün	grün	**A**	
Angermund *	gelb	rot	rot	gelb	gelb	rot	gelb	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX - Ausbau
D Flughafen Terminal	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün		
D Völklinger Straße	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
D-Benrath	grün	gelb	gelb	gelb	grün	rot	rot	gelb	rot	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
D-Bilk	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	rot	grün	rot	**A**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt, Neubau Regionalbahnsteig im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
D-Derendorf	grün	rot	rot	grün	rot	rot	gelb	grün	rot	**A / B**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2
D-Eller	gelb	rot	rot	rot	grün	rot	gelb	gelb	rot	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
D-Eller Mitte	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	rot	rot		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
D-Eller Süd *	rot	rot	rot	gelb	gelb	rot	gelb	grün	rot	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
D-Flingern	rot	rot	rot	rot	rot	rot	rot	gelb	rot	**A**	
D-Friedrichstadt	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
D-Garath *	gelb	gelb	gelb	gelb	grün	gelb	rot	grün	rot	**A / B**	
D-Gerresheim	gelb	rot	rot	gelb	grün	rot	rot	gelb	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW
D-Hamm *	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot	**A**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
D-Hellerhof	gelb	gelb	rot	rot	grün	rot	gelb	grün	rot	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
D-Oberbilk	rot	rot	rot	rot	grün	rot	rot	rot	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. (Personenunterführung) Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der DB Netz AG.										
D-Rath	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
D-Rath Mitte	rot	rot	rot	rot	grün	rot	gelb	grün	rot	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
D-Reisholz	gelb	rot	rot	gelb	gelb	rot	gelb	gelb	rot	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX - Ausbau
D-Unterrath *	gelb	rot	rot	gelb	rot	rot	gelb	grün	rot	**A / B**	
Düsseldorf Flughafen	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	gelb	**A**	
D-Volksgarten	gelb	rot	rot	gelb	grün	rot	rot	gelb	rot		
D-Wehrhahn	rot	rot	rot	rot	grün	rot	rot	gelb	rot	**A / B**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
D-Zoo	gelb	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Duisburg											
Duisburg Hbf	grün	grün	grün	gelb	grün	grün	grün	grün	grün	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau Großbahnhöfe
DU-Bissingheim	grün	gelb	grün	X	X	X	grün	grün	gelb		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DU-Buchholz	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	rot	gelb	rot	**A / B**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Duisburg.										
DU-Entenfang	grün	grün	grün	X	X	X	grün	grün	rot		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DU-Großenbaum	rot	gelb	rot	gelb	grün	rot	rot	rot	rot	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
DU-Hochfeld Süd	grün	gelb	gelb	rot	grün	rot	grün	gelb	rot		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
DU-Meiderich Ost	grün	grün	gelb	gelb	grün	rot	gelb	gelb	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des Zukunftsinvestitionsprogrammes
DU-Meiderich Süd	gelb	rot	rot	rot	rot	rot	rot	rot	rot	**A / B**	
DU-Obermeiderich	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	gelb	rot	**R / B**	
DU-Rahm *	rot	rot	rot	gelb	grün	rot	gelb	rot	rot		
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Duisburg.										
DU-Ruhrort	grün	grün	grün	grün	grün	grün	gelb	gelb	grün	**R / B**	
DU-Schlenk	rot	rot	rot	rot	gelb	rot	rot	rot	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Duisburg.										
DU-Wedau	grün	gelb	grün	grün	grün	grün	grün	grün	gelb		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Rheinhausen	grün	grün	gelb	gelb	grün	rot	gelb	grün	grün	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Rheinhausen Ost	grün	gelb	gelb	gelb	grün	rot	gelb	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW
Rumeln	grün	gelb	grün	gelb	grün	rot	grün	grün	rot		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
Trompet	grün	gelb	grün	grün	grün	gelb	grün	grün	rot		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Essen											
Essen Hbf	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	grün	**A**	

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
E-Altenessen	🟡	🟢	🟢	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**A**	Modernisierung im Rahmen RRX - Ausbau erfolgt
E-Bergeborbeck	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡		
E-Borbeck *	🔴	🟡	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	**A**	
E-Borbeck Süd *	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🟡		
E-Dellwig	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴		
E-Dellwig Ost	🟡	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡		Neubau Station und rd. 450 m langer 2-gleisiger Ausbau der Strecke wurden für den ÖPNV-Bedarfsplan gemeldet
E-Eiberg	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
E-Frohnhausen	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		
E-Gerschede	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡	**A / B**	
E-Holthausen	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
E-Horst	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡	**R**	Modernisierung im Rahmen des Zukunftsinvestitionsprogrammes erfolgt
E-Hügel	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		
	Abwertung auch durch Graffiti am Bahnsteig durch das angrenzende Bahnhofsgebäude. Die Unterhaltungspflicht liegt auch beim privaten Eigentümer.										
E-Zollverein Nord	🟡	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🟡	🟡	🟢	**R**	
E-Kray Nord	🔴	🟡	🟡	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
E-Kray Süd *	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴		
E-Kupferdreh	🔴	🔴	🔴	🔴	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der DB Netz AG.										
Essen Stadtwald *	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢	🔴		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
Essen Süd	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟡	🟡	🔴	**R / B**	
Essen West	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡		Aufzugsnachrüstung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3, Bahnsteigabsenkungen im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
E-Steele	🟡	🟢	🟡	🟢	🟡	🟡	🟡	🟢	🔴	**A / B**	
E-Steele Ost	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**A / B**	
E-Überruhr	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
E-Werden *	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Kettwig *	🟡	🔴	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Kettwig Stausee *	🟢	🟡	🔴	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Gelsenkirchen											
Gelsenkirchen Hbf	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	**A**	
GE-Buer Nord	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**A / B**	Erweiterung der Station um neue Bahnsteige im Rahmen der Reaktivierung der Hertener-Bahn
GE-Buer Süd	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟡	🟡	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
GE-Hassel	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**R / B**	
GE-Rotthausen	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**R / B**	
GE Zoo	🟡	🟢	🟢	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Hagen											
Hagen Hbf	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung
Hagen-Heubing	🔴	🟡	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴	**R / B**	
Hagen-Oberhagen	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Hagen-Vorhalle	🟡	🔴	🔴	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡		Nachrüstung mit Blindenleitstreifen in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
Hagen-Wehringhausen	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Hagen-Westerbauer	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Dahl	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Hohenlimburg	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
Rummenohl	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Herne											
Herne	🟡	🟡	🟢	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴	**A**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen MOF 2 erfolgt, Modernisierung im Rahmen MOF 2 / RRX Ausbau erfolgt
Herne-Börnig	🔴	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🔴		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Wanne-Eickel Hbf *	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡	**A**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen MOF 2 erfolgt, Neubau der Bahnsteige im Rahmen MOF 3
Krefeld											
Krefeld Hbf	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**A / B**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2 (Restarbeiten)
Forsthaus	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	**R / B**	
KR-Hohenbudberg Chempark	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Krefeld-Linn	🟡	🔴	🟡	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🔴		
Krefeld-Oppum	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡	**A / B**	Modernisierung Rahmen MOF 2 erfolgt
Krefeld-Uerdingen	🟡	🔴	🟡	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢	**R / B**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Krefeld.										

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Mönchengladbach											
Mönchengladbach Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung im Rahmen RRX / RE4 - Ausbau erfolgt, weiterer Ausbau im Rahmen MOF 3 und § 12 ÖPNVG NRW
MG-Genhausen	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
MG-Lürrip	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
MG-Rheindahlen	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Herrath	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Rheydt Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2 / RRX/RE4 - Ausbau
Rheydt-Odenkirchen	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Wickrath	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 / RRX/RE4 - Ausbau erfolgt
	Abwertung auch durch Graffiti am Bahnhofsgebäude. Das Gebäude ist nicht im Eigentum von Station&Service.										
Mülheim an der Ruhr											
Mülheim (Ruhr) Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2
Mülheim (Ruhr) West	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Mülheim (Ruhr)-Styrum	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung Rahmen MOF 2 erfolgt
Oberhausen											
Oberhausen Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Neubau der Bahnsteige im Rahmen MOF 3 und RRX - Ausbau
Oberhausen-Holten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Provisorische Bahnsteige im Rahmen RRX-Ausbau erstellt, Modernisierung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
OB-Osterfeld Süd	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
OB-Sterkrade *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Provisorische Bahnsteige im Rahmen RRX-Ausbau erstellt, Modernisierung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Oberhausen.										
Remscheid											
Remscheid Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Remscheid-Güldenwerth	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Remscheid-Lennep	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Remscheid-Lüttringhausen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Solingen											
Solingen Hbf *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen der MOF 2 erfolgt, Modernisierung erfolgt
SG Vogelpark	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	
SG Grünewald *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Solingen Mitte *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
SG-Schaberg	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung der beiden Außenbahnsteige über § 12 ÖPNVG NRW erfolgt
Wuppertal											
Wuppertal Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2, Aufzugsnachrüstung am Bahnsteig Gl.4/5 im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
Wuppertal-Barmen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung der PU im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW erfolgt, Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2 /RRX/RE4 Ausbau
Wuppertal-Langerfeld	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Wuppertal-Oberbarmen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2 / RRX/RE4 Ausbau
Wuppertal-Ronsdorf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / R / B**	
Wuppertal-Sonnborn *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Wuppertal-Steinbeck	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Wuppertal-Unterbarmen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Wuppertal-Vohwinkel *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX / RE4 - Ausbau und im Rahmen MOF 3
W-Zoologischer Garten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Ennepe-Ruhr-Kreis											
Ennepetal (Gevelsberg)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX / RE4 - Ausbau
Gevelsberg Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
Gevelsberg West	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Gevelsberg-Kipp	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des Zukunftsinvestitionsprogrammes
Gevelsberg-Knapp	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Hattingen (Ruhr)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Hattingen (Ruhr) Mitte	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Herdecke	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Wittbräucke	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Schwelm	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
Schwelm West	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Wetter (Ruhr)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW und im Rahmen RRX / RE4 Ausbau erfolgt
Witten Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX / RE4 - Ausbau

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
				Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Witten-Annen Nord	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Kreis Kleve											
Bedburg-Hau	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Emmerich am Rhein	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
Emmerich-Elten			●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	neue Station für Halt RE19, prov. Bahnsteige sind erstellt
Praest	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Geldern	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Neubau Bahnsteig 2 in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Goch *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Aldekerk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Nieukerk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kevelaer	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kleve *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Empel-Rees	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/
Haldern	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Millingen (b. Rees)	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Weeze	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Kreis Mettmann											
Erkrath *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Erkrath Nord	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Hochdahl *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Hochdahl-Millrath *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Haan	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Gruiten *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Hilden *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Hilden Süd *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	
Langenfeld (Rheinl.)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / R / B**	
Langenfeld-Berghausen	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Aufzugsnachrüstung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
Mettmann Zentrum	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
				Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Mettmann Stadtwald	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Neanderthal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Ratingen Ost *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Hösel *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2 und im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
Velbert-Langenberg	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Velbert-Neviges	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Velbert-Nierenhof	●	●	●	X	X	X	●	●	●	**R / B**	
Velbert-Rosenhügel	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Wülfrath-Aprath	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Kreis Recklinghausen											
Castrop-Rauxel Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX - Ausbau
Castrop-Rauxel Süd	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Castrop-Rauxel-Merklinde	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Dorsten	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung im Zusammenhang mit dem ESTW-Ausbau und der Flügelungsanlage Dorsten
Deuten	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
Hervest-Dorsten	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Lembeck	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Rhade	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Wulfen (Westf.)	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Gladbeck West	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Gladbeck.										
Gladbeck-Zweckel	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 12 (alt) ÖPNVG NRW
Gladbeck Ost	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW
Haltern am See	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2 und § 13 ÖPNVG NRW, Absenkung Bahnsteig Gleis 1 im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW
Sythen	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Marl Mitte	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung und Aufzugsnachrüstung in der Umsetzung im Rahmen S9 - Ausbau
Marl-Hamm	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Marl-Sinsen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Recklinghausen Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Recklinghausen Süd	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	
Kreis Viersen											
Kempen (Niederrhein)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Breyell *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kaldenkirchen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Viersen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Boisheim	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Dülken *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	
Anrath	●	●	●	X	X	X	●	●	●	**R / B**	
Kreis Wesel											
Alpen	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Dinslaken *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW erfolgt. Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Hamminkeln	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau RB32
Dingden	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau RB32
Mehrhoog *	●	●	●	X	X	X	●	●	●	**R / B**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Moers *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / B**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2
Rheinberg (Rheinl.)	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Planung im Rahmen des Zukunfts-investitionsprogrammes aufgenommen
Millingen (Rheinberg)	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Voerde	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Provisorische Bahnsteige im Rahmen RRX-Ausbau erstellt, Modernisierung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Friedrichsfeld	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2 (RRX), prov. Bahnsteige für RE5 Halt erstellt
Wesel	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung im Rahmen MOF 2
Wesel-Feldmark	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau ABS 46/2
Blumenkamp	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen Ausbau RB32
Xanten	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Rhein Kreis Neuss											
Dormagen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen RRX - Ausbau
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Dormagen.										

* Station mit Bahnhofspaten

Anlage 1: Stationsmerkmale und Bewertungen des Erscheinungsbildes

Stadt / Kreis Station	VRR Bewertungen des Erscheinungsbildes									barrierefreier Zugang zum SPNV	Förderprogramme, Ausbaumaßnahmen
	Gesamtbewertung 2017	Gesamtbewertung 2018	Gesamtbewertung 2019	Bewertung 2019							
				Zugang			Bahnsteig				
				Sauberkeit	Funktion	Graffiti	Sauberkeit	Funktion	Graffiti	**A**ufzug / **R**ampe / **B**arrierefrei	
Dormagen-Chempark	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Nievenheim	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	
Grevenbroich	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	
Frimmersdorf	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Gustorf	●	●	●	X	X	X	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Kapellen-Wevelinghoven	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Hochneukirch	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
Jüchen	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung erforderlich, Finanzierung nicht gesichert
	Abwertung auch durch Graffiti im Zugang. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Gemeinde Jüchen.										
IKEA Kaarst	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kaarst Mitte/ Holzbüttgen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kaarster Bahnhof	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Kaarster See	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Büttgen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	
Korschenbroich *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW erfolgt
Kleinenbroich	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R / B**	Modernisierung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW erfolgt
Meerbusch-Osterrath	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 2
Neuss Hbf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Aufzugsnachrüstung und Modernisierung im Rahmen MOF 2 erfolgt
Holzheim (b. Neuss) *	●	●	●	X	X	X	●	●	●	**R / B**	
NE-Rheinpark-center *	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Neuss Allerheiligen *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	
	Abwertung auch durch Graffiti an der Schallschutzwand. Die Unterhaltungspflicht liegt auch bei der Stadt Neuss.										
Neuss Am Kaiser	●	●	●	●	●	●	●	●	●		Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF 3
Neuss Süd *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**R**	Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen des § 13 ÖPNVG NRW
Norf	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A / R**	
Rommerskirchen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	**A**	Aufzugsnachrüstung im Rahmen § 12 ÖPNVG NRW erfolgt, Modernisierung in der Umsetzung bzw. Planung im Rahmen MOF3

* Station mit Bahnhofspaten

Stadt / Kreis	Station	Datum der Bewertung	festgestellte Mängel, festgestellte Verbesserungen gegenüber 2016	Förder-programme
Bochum	Bochum West	11.11.19		
	Bochum-Dahlhausen	09.12.19		MOF 2
	Bochum-Hamme	27.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	BO-Ehrenfeld	27.11.19		
	BO-Langendreer	11.11.19		
	BO-Langendreer West	27.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	Wattenscheid	11.11.19	zurzeit Bautätigkeiten, keine Beanstandungen	MOF 2 / RRX
Dortmund	DO Stadthaus	16.12.19		
	DO Universität	11.11.19	einige defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	DO-Aplerbeck Süd	15.11.19		
	DO-Asseln Mitte	13.11.19		
	DO-Barop	11.11.19		
	DO-Brackel	13.11.19		
	DO-Dorstfeld	11.11.19		
	DO-Dorstfeld Süd	11.11.19		
	DO-Kley	11.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar, Videokameras vorhanden	
	DO-Körne	13.11.19	Zugang etwas dunkel	
	DO-Kurl	13.11.19		RRX
	DO-Lütgendortmund	11.11.19		
	DO-Nette/Oestrich	11.11.19		
	DO-Oespel	11.11.19		
	DO-Sölde	15.11.19		
Düsseldorf	Angermund	19.11.19		RRX
	D Völklinger Straße	18.11.19	verbesserte Beleutung im Zugang, Wetterschutz aus Beton	
	D-Benrath	25.11.19	fünf Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig defekt	MOF 2
	D-Bilk	18.11.19	vier defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig und zwei im Zugang, Wetterschutz aus Beton	MOF 2
	D-Eller Mitte	25.11.19	zwei Beleuchtungskörper im Zugang defekt	
	D-Flingern	26.11.19		
	D-Friedrichstadt	18.11.19	sechs Beleuchtungskörper im Zugang defekt, eine auf dem Bahnsteig	

Anlage 2: Beleuchtung auf Stationen

Stadt / Kreis	Station	Datum der Bewertung	festgestellte Mängel, festgestellte Verbesserungen gegenüber 2016	Förder-programme
	D-Garath	25.11.19	vier Beleuchtungskörper im Zugang defekt	
	D-Gerresheim	26.11.19	acht defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	IFP
	D-Hamm	18.11.19	zwei defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	D-Oberbilk	19.11.19		MOF 2
	D-Reisholz	25.11.19	einige defekte Beleuchtungskörper im Zugang	RRX
	D-Volksgarten	19.11.19	Bahnsteig einsehbar, allerdings bei schwacher Beleuchtung	
	D-Zoo	19.11.19		MOF 2
Duisburg	DU-Buchholz	16.12.19		
	DU-Großenbaum	18.11.19		MOF 2
	DU-Hochfeld Süd	26.11.19		
	DU-Meiderich Süd	25.11.19		
	DU-Rahm	18.11.19		
	DU-Schlenk	18.11.19		MOF 2
	Rheinhausen Ost	26.11.19		
	Rumeln	12.11.19		
	Trompet	12.11.19		MOF 3
Essen	E-Altenessen	18.11.19		RRX
	E-Bergeborbeck	16.11.19	Grünwuchs auf dem Bahnsteig	
	E-Borbeck	11.12.19		
	E-Borbeck Süd	11.12.19		
	E-Frohnhausen	12.11.19		
	E-Horst	25.11.19		ZIP
	E-Kray Nord	16.11.19		
	E-Kray Süd	16.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	Essen West	11.11.19		
	E-Steele	11.11.19		
	E-Steele Ost	27.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	E-Zollverein Nord	04.12.19		
	Kettwig Stausee	04.12.19		
Gelsenkirchen	GE-Rotthausen	16.11.19		
	GE Zoo	16.11.19		

Stadt / Kreis	Station	Datum der Bewertung	festgestellte Mängel, festgestellte Verbesserungen gegenüber 2016	Förder-programme
Hagen	Hagen-Oberhagen	24.11.19		MOF 3
	Hagen-Vorhalle	24.11.19		
	Dahl	24.11.19		
	Hohenlimburg	24.11.19		MOF 2
	Rummenohl	24.11.19		
Krefeld	KR-Hohenbudberg Chempark	03.12.19		
	KR-Linn	03.12.19		
	KR-Uerdingen	03.12.19		
Mönchengladbach	Rheydt-Odenkirchen	09.12.19		
Mülheim an der Ruhr	Mülheim (Ruhr) West	27.11.19		
	Mülheim (Ruhr)-Styrum	12.11.19		
Oberhausen	OB-Osterfeld Süd	25.11.19		
	OB-Sterkrade	26.11.19		ABS 46/2
Wuppertal	Wuppertal-Barmen	15.12.19	elf defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	MOF 2
	Wuppertal-Oberbarmen	15.12.19	neun defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	MOF 2
	Wuppertal-Steinbeck	15.12.19		
	Wuppertal-Unterbarmen	15.12.19		
	Wuppertal-Vohwinkel	15.12.19	14 defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	MOF 3
	W-Zoologischer Garten	15.12.19		
Ennepe-Ruhr-Kreis	Gevelsberg Hbf	24.11.19	zwei defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	Gevelsberg West	24.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	Schwelm	15.12.19	sieben defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	Schwelm West	15.12.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	Wetter (Ruhr)	15.12.19		§ 12, RRX
	Witten-Annen Nord	15.12.19		
Kreis Kleve	Emmerich am Rhein	20.11.19	Grünwuchs auf dem Bahnsteig	MOF 2
	Empel-Rees	20.11.19	Bahnsteig Gleis 1, teilweise dunkel	ABS 46/2
Kreis Mettmann	Erkrath	26.11.19	Beleuchtung der Rampen nicht ausreichend	
	Hochdahl	26.11.19		MOF 2
	Hochdahl-Millrath	26.11.19		
	Gruiten	26.11.19	Parkplatz nicht ausreichend beleuchtet	MOF 3

Anlage 2: Beleuchtung auf Stationen

Stadt / Kreis	Station	Datum der Bewertung	festgestellte Mängel, festgestellte Verbesserungen gegenüber 2016	Förder-programme
	Hilden	12.12.19	drei defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	Langenfeld (Rheinl.)	25.11.19		
	Hösel	03.12.19		MOF 2
Kreis Recklinghausen	Dorsten	11.12.19		Ausbau ESTW-Dorsten
	Hervest-Dorsten	11.12.19		
	Haltern am See	03.12.19	zurzeit Bautätigkeiten	MOF 2
	Marl-Sinsen	16.12.19		MOF 3
	Recklinghausen Süd	04.12.19		
Kreis Viersen	Kaldenkirchen	05.12.19	einige defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig und im Zugang	MOF 3
Kreis Wesel	Dinslaken	26.11.19		ABS 46/2
	Moers	12.11.19		MOF 2
	Friedrichsfeld	26.11.19		ABS 46/2
Rhein Kreis Neuss	Dormagen	02.12.19		
	Grevenbroich	10.12.19	einige defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig und im Zugang	
	Hochneukirch	09.12.19	einige defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig und im Zugang	
	Jüchen	09.12.19	vier defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	Büttgen	02.12.19	Beleuchtung auf dem Bahnsteig Gleis 1 nicht ausreichend	
	NE-Rheinparkcenter	18.11.19	Wetterschutz aus Beton nicht einsehbar	
	Neuss Am Kaiser	18.11.19	sechs defekte Beleuchtungskörper auf dem Bahnsteig	
	Norf	02.12.19		
	Rommerskirchen	10.12.19		MOF 3

Stadt / Kreis	Station	Eigentum	Bewertungen
Bochum	Bochum Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=100%; B=90%; Btk=ja
	Bochum-Dahlhausen	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	Wattenscheid	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=ja
	Wattenscheid-Höntrop	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=100%; B=100%; Btk=nein
Bottrop	Bottrop Hbf	Stadt Bottrop	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
Dortmund	Dortmund Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=ja
	DO-Derne	DB Netz AG	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	DO-Huckarde Nord	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	DO-Kurl	DB Station&Service AG	N=nein; Z=ja; G=0%; S=0%; B=75%; Btk=ja
Düsseldorf	Düsseldorf Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=90%; S=90%; B=90%; Btk=nein
	D-Benrath	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=0%; B=90%; Btk=nein
	D-Bilk	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	D-Derendorf	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	D-Gerresheim	Stadt Düsseldorf	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	D-Rath	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=0%; B=100%; Btk=nein
Duisburg	Duisburg Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	DU-Großenbaum	DB Station&Service AG	N=ja; Z=nein; G=75%; S=0%; B=90%; Btk=nein
	DU-Meiderich Süd	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=75%; Btk=nein
	DU-Wedau	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=75%; B=0%; Btk=nein
	Rheinhausen	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=0%; Btk=nein
	Rumeln	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	Trompet	Bundeseisenbahn-vermögen	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=0%; Btk=nein
Essen	Essen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=90%; S=90%; B=90%; Btk=ja
	E-Bergeborbeck	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	E-Borbeck	privat	N=ja; Z=ja; G=0%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	E-Dellwig	privat	N=nein; Z=nein; G=100%; S=75%; B=75%; Btk=nein

N=Nutzung; Z=Zugang durch Bfg; G=Graffiti; S=Sauberkeit; B=baulicher Zustand; Btk=Bautätigkeiten

Anlage 3: Bahnhofsgebäude

Stadt / Kreis	Station	Eigentum	Bewertungen
	Essen West	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	E-Werden	privat	N=ja; Z=ja; G=75%; S=0%; B=75%; Btk=nein
	Kettwig	Stadt Essen	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
Gelsenkirchen	Gelsenkirchen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
Hagen	Hagen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=ja
	Hagen-Vorhalle	DB Station&Service AG	N=nein; Z=ja; G=75%; S=0%; B=90%; Btk=nein
	Dahl	privat	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=90%; Btk=nein
Herne	Herne	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Wanne-Eickel Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=90%; S=75%; B=100%; Btk=nein
Krefeld	Krefeld Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Krefeld-Linn	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=0%; Btk=nein
	Krefeld-Oppum	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=0%; B=75%; Btk=nein
	Krefeld-Uerdingen	Bundeseisenbahn-vermögen	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=0%; Btk=nein
Mönchen-gladbach	Mönchengladbach Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	MG-Rheindahlen	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=75%; B=100%; Btk=ja
	Herrath	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Rheydt Hbf	Stadt Mönchengladbach	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Wickrath	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=75%; B=0%; Btk=nein
Mülheim an der Ruhr	Mülheim (Ruhr) Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Mülheim (Ruhr)-Styrum	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
Oberhausen	Oberhausen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=%; Btk=nein
	OB-Osterfeld Süd	privat	N=nein; Z=nein; G=5%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	OB-Sterkrade	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=0%; Btk=nein
	Remscheid-Lennep	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
Solingen	Solingen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	SG-Schaberg	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=90%; Btk=nein

N=Nutzung; Z=Zugang durch Bfg; G=Graffiti; S=Sauberkeit; B=baulicher Zustand; Btk=Bautätigkeiten

Stadt / Kreis	Station	Eigentum	Bewertungen
Wuppertal	Wuppertal Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=90%; Btk=ja
	Wuppertal-Barmen	privat	N=ja; Z=ja; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	Wuppertal-Oberbarmen	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
	Wuppertal-Ronsdorf	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Wuppertal-Steinbeck	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Wuppertal-Unterbarmen	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=0%; B=75%; Btk=ja
	Wuppertal-Vohwinkel	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=0%; B=75%; Btk=nein
	W-Zoologischer Garten	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=0%; B=100%; Btk=nein
Ennepe-Ruhr-Kreis	Ennepetal (Gevelsberg)	Stadt Ennepetal	N=nein; Z=nein; G=0%; S=75%; B=0%; Btk=nein
	Gevelsberg Hbf	Stadt Gevelsberg	N=ja; Z=nein; G=0%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Gevelsberg West	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Hattingen (Ruhr)	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Schwelm	privat	N=ja; Z=ja; G=75%; S=90%; B=75%; Btk=ja
	Wetter (Ruhr)	Stadt Wetter (Ruhr)	N=ja; Z=nein; G=90%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Witten Hbf	privat	N=ja; Z=ja; G=90%; S=75%; B=100%; Btk=nein
Kreis Kleve	Bedburg-Hau	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Emmerich am Rhein	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=90%; B=75%; Btk=nein
	Geldern	Wohnungsgenossen-schaft Geldern e. G.	N=ja; Z=ja; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Goch	Stadt Goch	N=ja; Z=ja; G=75%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Aldekerk	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Nieukerk	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Kevelaer	Stadt Kevelaer	N=ja; Z=ja; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Kleve	privat	N=ja; Z=ja; G=100%; S=75%; B=100%; Btk=ja; zurzeit Gesamtmodernisierung
	Empel-Rees	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Weeze	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=90%; B=100%; Btk=nein

N=Nutzung; Z=Zugang durch Bfg; G=Graffiti; S=Sauberkeit; B=baulicher Zustand; Btk=Bautätigkeiten

Anlage 3: Bahnhofsgebäude

Stadt / Kreis	Station	Eigentum	Bewertungen
Kreis Mettmann	Erkrath	privat	N=ja; Z=nein; G=90%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Haan	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Gruiten	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=76%; B=90%; Btk=nein
	Hilden	Stadt Hilden	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Mettmann Stadtwald	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Ratingen Ost	Stadt Ratingen	N=ja; Z=nein; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Hösel	privat	N=nein; Z=nein; G=90%; S=90%; B=75%; Btk=ja
	Velbert-Langenberg	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=100%; B=75%; Btk=nein
Kreis Recklinghausen	Castrop-Rauxel Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=100%; B=90%; Btk=ja
	Dorsten	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Hervest-Dorsten	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Gladbeck West	Stadt Gladbeck	N=ja; Z=ja; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Haltern am See	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=ja
	Sythen	privat	N=nein; Z=nein; G=75%; S=75%; B=100%; Btk=nein
	Recklinghausen Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
Kreis Viersen	Kempen (Niederrhein)	privat	N=ja; Z=ja; G=90%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Kaldenkirchen	privat	N=ja; Z=nein; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=ja
	Viersen	privat	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=90%; Btk=nein
	Dülken	privat	N=nein; Z=nein; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=nein
Kreis Wesel	Alpen	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Dinslaken	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=75%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Hamminkeln	privat	N=ja; Z=nein; G=90%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Dingden	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Moers	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Rheinberg	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein

N=Nutzung; Z=Zugang durch Bfg; G=Graffiti; S=Sauberkeit; B=baulicher Zustand; Btk=Bautätigkeiten

Anlage 3: Bahnhofsgebäude

Stadt / Kreis	Station	Eigentum	Bewertungen
	Millingen (Rheinberg)	privat	N=ja; Z=ja; G=100%; S=90%; B=75%; Btk=ja
	Voerde	privat	N=ja; Z=nein; G=0%; S=75%; B=75%; Btk=nein
	Friedrichsfeld	Stadt Voerde	N=ja; Z=nein; G=90%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Wesel	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=100%; S=90%; B=75%; Btk=nein
	Xanten	privat	N=ja; Z=ja; G=0%; S=75%; B=100%; Btk=nein
Rhein Kreis Neuss	Nievenheim	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=ja
	Grevenbroich	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=90%; S=75%; B=90%; Btk=nein
	Kapellen-Wevelinghoven	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Hochneukirch	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=90%; B=100%; Btk=nein
	Meerbusch-Osterrath	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Neuss Hbf	DB Station&Service AG	N=ja; Z=ja; G=90%; S=75%; B=90%; Btk=nein
	Norf	privat	N=ja; Z=nein; G=90%; S=100%; B=100%; Btk=nein
	Rommerskirchen	privat	N=ja; Z=nein; G=100%; S=90%; B=90%; Btk=nein

N=Nutzung; Z=Zugang durch Bfg; G=Graffiti; S=Sauberkeit; B=baulicher Zustand; Btk=Bautätigkeiten

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

				Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
Bochum																				
Bochum Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzüge	P+R Anlage	Treppen, Fahrtreppen zur U-Bahn (Bogestra)	DB S+S		Treppen, Fahrtreppen zur U-Bahn (Bogestra)	DB S+S		PU ab GL.7/8 >Buddenberg Platz (Bogestra)				DB S+S	IBIS Hotel ausgeschlossen	Stadt Bochum			Stadt Bochum		
Bochum-Riemke	Rampen			DB S+S						DB Netz AG mit Stellwerk		Bahnübergang						DB S+S		
Bochum West	Treppe			DB S+S														DB S+S		ab/bis Alleestr./ Gussstr.
Bochum-Dahlhausen	Treppen, Personenüberführung, Aufzüge, Rampe	Museumsbahnsteig	Bahnhofsgebäude privat	DB S+S			DB S+S						Dritte		Stadt Bochum			Stadt Bochum		ab/bis Blindenleitstreifen
Bochum-Hamme	Rampen			DB S+S														DB S+S		ab bis Dorstenerstr. / Feldsieper Str.
BO-Ehrenfeld	Treppe	P+R, B+R Anlage	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														DB S+S		ab/bis Bessemerstr.
BO-Langendreer	Treppe, Fahrtreppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														DB S+S		ab/ bis Hauptstr.
BO-Langendreer West	Treppe, Fahrtreppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														DB S+S		ab/bis Ümmingerstr./ Lünsender Str.
Wattenscheid	Bahnhofsgebäude, Treppe	P+R, B+R Anlage		DB S+S			DB S+S						DB S+S		DB S+S	Stadt	bis EG	DB S+S		
Wattenscheid-Höntrop	Treppe, Rampe	P+R, B+R Anlage	Bahnhofsgebäude privat	DB S+S									Dritte					DB S+S		bis Höntroper Str.
Bottrop																				
Bottrop Hbf	Treppen, Aufzüge, Personenunterführung	Radstation, Geschäfte		DB S+S			Tunnel DB S+S						EG Dritte		Vorplätze Stadt			Zuwegung Stadt		
Bottrop-Boy	Treppen			DB S+S									EG Dritte							
Feldhausen	Treppen, Rampen			DB S+S			Überführung DB S+S													
Dortmund																				
Dortmund Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzug	Ri U-Bahn- Tunnel: Grenze hinter der Rolltreppe und den Vitrinen ersichtlich													Stadt Dort-mund Bahn-hofsvorplatz (inkl. Fläche unter der Treppe zum Steg u. unter dem Steg)			Stadt Dortmund Nordausgang: Bürgersteig vor dem Eingang		
DO Möllerbrücke	Rampen, Treppen, Zugänge zwischen öffentlicher Wegefläche und DB-Bahnsteigen, jedoch ohne Aufzüge	Zugänge zwischen öffentlicher Wegfläche und Stadtbahnanlagen (einschl. der Fahrtreppen u. Treppen), Zugänge zw. DB-Anlagen u. Verteilerebe-ne u. Aufzugsanlagen	Brückenwiderlager Stadt Dortmund																	
DO Signal Iduna Park	Treppen, Rampen	Zuwegung vom Gymnasium zum Bahnsteig, Durchgang unter der Ardeystr.	Brückenwiderlager Stadt Dortmund																	
DO Stadthaus	Überführungsbauwerk einschl. der Widerlager und Abgänge von den S-Bahnbahnsteigen (der Treppen, Fahrtreppen, Aufzüge) Die Stadt beteiligt sich hier.	Der Stadtbahntunnel u. die Zu-u.Abgänge vom Verteilerbauwerk zur Stadtbahnhaltestelle (Treppen u. Fahrtreppen)	Das Verteilerbauwerk ist gemeinschaftliches Eigentum der Stadt und DB Station&Service. Kosten für Reparaturen werden nach einem Verteilerschlüssel gemeinschaftlich getragen.										Das Verteilerbau-werk ist gemein-schaftliches Eigentum der Stadt und DB Station&Service. Kosten für Repa-raturen werden nach einem Verteilerschlüssel gemeinschaftlich getragen.							
DO Universität	Treppen, Aufzüge von den S-Bahnsteigen zum Zugangsplatz		Treppen, Aufzüge von den S-Bahnsteigen zur H-Bahn, Verantwortlich: H-Bahn-Gesellschaft Dortmund mbH (HBG) u. Universität DO																	
DO West	Rampen																			
DO-Aplerbeck	Treppen, Rampen																			
DO-Aplerbeck Süd	Parkplatz und Zuwegung von der Mondstraße zum Parkplatz, Treppen u. Personen-unterführung																			
DO-Asseln Mitte	Treppen, Rampen																			
DO-Barop	Treppen, Personenunter-führung, Weg vom Zugang am Kiosk vorbei zur Straße	P&R und Fahrradabstellplätze																		
DO-Bövinghausen	ebenerdiger Zugang ab Bürgersteig, auf der anderen Seite bis zum Übergang über die Gleise	Überweg Gleise mit Kameraanlage bis zum Stellwerk																		
DO-Brackel	Treppen, Rampen, Aufzug, Personenunterführung																			

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
				Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
DO-Derne	Rampen	P&R -Fläche /Gleis 2 befindet sich in unserem Eigentum, die Stadt ist hier aber verkehrs-sicherungspflichtig u. Betreiberin. Parkplatz Gleis 1: DB Netz AG	Bahnhofsgebäude DB Netz AG																	
DO-Dorstfeld	Treppen, Aufzüge, Zuwegung Kortental bis zur Bürgersteig, auf der anderen Seite P&R, Zuwegung bis zum Bürgersteig. Personenüberführung																			
DO-Dorstfeld Süd	Treppen, Fahrtreppen																			
DO-Germania	Rampen																			
DO-Hörde	Treppen von den Bahnsteigen in die Pu , Aufzüge Personenüberführung ab Tunnelmund		ab Tunnelmund Bereich vor dem Aufzug und der Treppe inklusive Eingangs-bereich privat																	
DO-Huckarde	Rampen	Fahrradabstellanlage u. Zuwegung zum Bahnsteig																		
DO-Huckarde Nord	Rampe		Bahnhofsgebäude privat																	
DO-Kirchderne	Rampen																			
DO-Kley	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG																	
DO-Knappschafts-krankenhaus	Rampen																			
DO-Körne	Treppen, Rampen																			
DO-Körne West	Treppen, Rampen, Personenunterführung																			
DO-Kurl	Bahnhofsgebäude, Treppen, Rampen, P&R,																			
DO-Löttringhausen	Rampe, Treppe, Pu und Zuwegung bis zur Zugangsstraße		Zuwegung Hellerstr. ist privat, DB S&S übernimmt hier Reini-gung und Winterdienst																	
DO-Lütgendortmund	Treppen, Aufzug, Fahrtreppen, Zugangsbauwerke	Flächen vor und um die Zugangsbauwerke																		
DO-Marten Süd	Treppe, Rampe, Personenüberführung																			
DO-Mengede	Rampen von den Bahnsteigen in die PU zum Bahnsteig	Treppen, Rampen an den Zugängen Nord-/ Süd zur PU. In der PU: Wegeflächen unter dem Bauwerk, die Beleuch-tungsanlagen, Reinigung der Plattierungen und Deckenanstrich	DB Netz AG: Überführungsbauwerk																	
DO-Nette/Oestrich	Treppe, Rampe																			
DO-Oespel	Treppen, Aufzüge, Rampen und Eingangsbereich bis zum Bürgersteig	Die Stadt ist für die Fahrradbügel im Eingangsbereich zuständig, die sich auf unserer Fläche befinden.																		
DO-Rahm	Rampen, Vorplatz und Parkplatz																			
DO-Scharnhorst	Treppen, Personenüberführung, Aufzüge Rampen	Stadtüberführung ab unseren Rampen, die von den Bahnsteigen führen.	Parkplatz gegenüber DB Netz AG																	
DO-Sölde	Treppen, Personenunterführung																			
DO-Somborn	Rampen																			
DO-Westerfilde	Treppen, Rampen																			
DO-Wickede	Rampen und Treppen		Brückenwiderlager DB Netz AG																	
DO-Wickede West	Treppen, Rampen,	Zuwegung durch den Wald befindet sich in unserem Eigentum, ver-kehrssicherungspflichtig ist hier aber die Stadt	Brückenwiderlager und Brückenunterführung DB Netz AG																	
DO-Wischlingen	Treppen, Rampen		Brückenwiderlager DB Netz AG																	
Düsseldorf																				
Düsseldorf Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführungen, Aufzüge, Konrad-Adenauer-Platz	Bertha von- Suttner Platz, Fläche Rheinbahn	Parkhaus und Decke Bertha von Suttner Platz, Eigentümer-gesellschaft	DB S&S			DB S&S						DB S&S		Adenauer Platz DB S&S, Bertha-von-Suttner Platz	Bertha-von-Suttner Platz Stadt				
Angermund	Treppen, Personenunterführung	P+R, Zuwegungen		DB S&S			DB S&S	Stadt außer Graffiti							P+R Stadt Düsseldorf			Stadt Düsseldorf		
D Flughafen Terminal	Bahnsteig, Rolltreppe und Rampe		auch die Flughafen-gesellschaft	DB S&S						Flughafen-gesellschaft					Flughafen-gesellschaft			Flughafen-gesellschaft		
D Völklinger Straße	Treppen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S																
D-Benrath	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzug Gl.3/4, Nachtzugang	hinterer Ausgang, P+R, Aufzug Gl. 1/2		DB S&S		hinterer Zugang zum P+R Stadt Düsseldorf	DB S&S		hinterer Zugang zum P+R und Aufzug Gl. 1/2 Stadt Düsseldorf				DB S&S		Stadt Düsseldorf					

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

				Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
D-Bilk	Bahnhofsgebäude, Treppe, Zugang Burghofstr		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Düsseldorf					
D-Derendorf	Treppe, Aufzug, Zugang Liststr.		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S			Stadt Düsseldorf			Dritte					Zugang Liststr. DB S&S		
D-Eller	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						Stadt Düsseldorf										
D-Eller Mitte	Treppe, Rampe		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S				Unterführung Am Krahnap, Stadt Düsseldorf												
D-Eller Süd	Treppen, Aufzug, Personenunterführung		Graffitientfernung PU durch örtliche Werbegemeinschaft	DB S&S			DB S&S	Stadt bzw. Werbe-gemeinschaft	Beleuchtung durch DB S&S						Stadt Düsseldorf			Zuwegung zu Karlsruher Str. DB S&S		
D-Flingern	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt												
D-Friedrichstadt	Treppen, Zugang Oberbilker Allee		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S														DB S&S		
D-Garath	Treppe, Aufzug	PU Durchgang, Stadtteilquerung	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt												
D-Gerresheim	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude Stadt Düsseldorf	DB S&S			DB S&S						Dritte					DBS&S		
D-Hamm	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz								DB S&S					
D-Hellerhof	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt												
D-Oberbilk	Treppe	PU Durchgang, Stadtteilquerung	Personenunterführung, DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt							Stadt Düsseldorf					
D-Rath	Rampe	Stadtteilquerung	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt					Dritte							
D-Rath Mitte	Treppen, Rampen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt												
D-Reisholz	Treppen, Aufzüge		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt					Dritte							
D-Unterrath	Treppe, Aufzug			DB S&S						Stadt Düsseldorf										
Düsseldorf Flughafen	Treppen, Personenüberführung, Fahrsteige, Aufzüge			DB S&S			DB S&S													
D-Volksgarten	Treppen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB Netz	Bewirtschaftung durch die Stadt												
D-Wehrhahn	Treppen, Aufzug, Zugang Ackerstr.			DB S&S			DB S&S		Ackerstr	Stadt Düsseldorf			DB S&S							
D-Zoo	Treppe, Aufzug, Fahrtreppe			DB S&S						Stadt Düsseldorf										
Duisburg																				
Duisburg Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzüge			DB S&S			Stadt Duisburg						DB S+S		Vorplätze Stadt Duisburg					
DU-Buchholz	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						Straße Stadt Duisburg					Parkplatz / Vorplatz Stadt					
DU-Großenbaum	Bahnhofsgebäude, Treppe zum Bahnsteig	Personenunterführung mit Treppen		DB S&S			Stadt Duisburg			Straße Stadt Duisburg			Dritte		Vorplätze Stadt Duisburg					
DU-Hochfeld Süd	Treppe		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						Straße Stadt Duisburg			Dritte							
DU-Meiderich Ost	Rampe			DB S&S						Straße Stadt Duisburg										
DU-Meiderich Süd	Treppe, Aufzug		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S						Straße Stadt Duisburg										
DU-Obermeiderich	Rampe			DB S&S											Vorplatz Stadt Duisburg					
DU-Rahm	Treppe zum Bahnsteig	Personenunterführung mit Treppen		DB S&S			Unterführung Stadt Duisburg			Straße Stadt Duisburg								Zuwegung Stadt Duisburg		
DU-Ruhrort	Rampe			DB S&S						Straße Stadt Duisburg										
DU-Schlenk	Treppe		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S			DB S+S			Straße Stadt Duisburg										
DU-Wedau	Rampe		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S																
Rheinhausen	Treppen, Rampen zu den Bahnsteigen	Rampen im Zugang und Personenunterführung	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S+S						EG verkauft, Dritte		Vorplatz Stadt Duisburg			DB S+S		
Rheinhausen Ost	Treppe, Rampe			DB S&S						Straße Stadt Duisburg										
Rumeln	Treppe, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S+S			Straße Stadt Duisburg			EG verkauft, Dritte		Vorplatz Stadt Duisburg			Zuwegung Stadt Duisburg		
Trompet	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude, Bundeseisenbahn-vermögen	DB S&S			DB S+S			Straße Stadt Duisburg			EG BEV					Zuwegung Stadt Duisburg		
Essen																				
Essen Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzüge, Fahrtreppen	Vorplatz Süd "Freiheit", Treppen, Fahrtreppen zur U-Bahn	P+R Anlage (DB Bahn Park)	DB S+S		Treppen, Fahrtreppen zur U-Bahn (Ruhrbahn)	DB S+S			Stadt		Helbingbrücke	DB S+S, Parkhaus, DB Bahn Park		DB S+S / Stadt Essen		Vorplatz Nord/DB S+S, Vorplatz Süd/Stadt	DB S+S		Vorplatz Süd
E-Altenessen	Treppe, Aufzug, Personenunterführung	Zugang zum Personen-tunnel, P+R Anlage		DB S+S			DB S+S		bis Anfang/Ende PU						Stadt Essen			DB S+S		bis Anfang/Ende PU
E-Bergeborbeck	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppe		Bahnhofsgebäude DB Netz AG	DB S+S			DB S+S						DB Netzt AG		DB Netz AG			DB S+S		
E-Borbeck	Personenunterführung, Treppe, Aufzug		Bahnhofsgebäude privat	DB S+S			DB S+S		bis zur Glastür				Dritte	bis zur Glastür	Stadt Essen		bis Zugang PU	DB S+S		ab/bis zur Glastür
E-Borbeck Süd	Treppen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														DB S+S		ab/bis Altendorfer Str. / Dreigarbenfeld
E-Dellwig	Personenüberführung, Treppen	P+R Anlage	Bahnhofsgebäude privat	DB S+S			DB S+S						Dritte					DB S+S		ab/bis Dellwiger Str.
E-Dellwig Ost	Rampe			DB S+S														DB S+S		ab/bis Donnerstr./ Blitzstr.

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
				Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
E-Eiberg	Treppen, Rampen	P+R, B+R Anlage		DB S+S														DB S+S		ab/bis Sachsenring/ Schultenweg
E-Frohnhausen	Treppen, Fahrtreppen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														DB S+S		ab/bis Onckenstr./ Nöggerathstr.
E-Gerschede	Treppen, Aufzüge	B+R Anlage		DB S+S														DB S+S		ab/bis Donnerstr.
E-Horst		Personenunterführung, Rampen		Stadt Essen			Stadt Essen											Stadt Essen		
E-Hügel	Personenunterführung, Treppe		Bahnhofsgebäude	DB S+S			DB S+S						Dritte					DB S+S		ab/bis Hügel
E-Zollverein Nord	Personenunterführung, Treppe, Rampe	Personenunterführung, Rampen		DB S+S		Meybuschhof Stadt Essen	DB S+S		Meybuschhof Stadt Essen									DB S+S		ab/bis Schone-beckhöfe, Meybusch
E-Kray Nord	Personenunterführung, Treppen, Rampen	P+R, B+R Anlage		DB S+S			DB S+S											DB S+S		ab/bis Heinrich Sense Weg
E-Kray Süd	Personenunterführung, Treppen	Personenunterführung		DB S+S			DB S+S			Stadt Essen								DB S+S		ab/bis Am Bocklerbaum
E-Kupferdreh	Treppe, Aufzug	ZOB	Brückenpfeiler DB Netz AG	DB S+S											DB S+S	Stadt Essen	ZOB, P&R	DB S+S	Stadt Essen	z.Z. Umbau
Essen Stadtwald	Treppen, Aufzug, Personenüberführung		Personenüberführung Privat	DB S+S			DB S+S		Wegerecht durch Gebäude									DB S+S		Wegerecht durch Gebäude
Essen Süd	Treppen, Rampen		Personenüberführung DB Netz AG	DB S+S			DB Netz AG			Stadt Essen		Rellinghauserstr.	Dritte					DB S+S		ab/bis Rellinghauserstr.
Essen West	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Fahrtreppen			DB S+S			DB Netz AG						DB S+S		DB S+S			DB S+S		
E-Steele	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge, Fahrtreppen	Personenüberführung		DB S+S			DB S+S		ab/bis Zugang PU	Stadt Essen		ab/bis Zugang PU						DB S+S		ab/bis Buschstr. ab/bis PÜ
E-Steele Ost	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge,Rampen			DB S+S			DB S+S								DB S+S			DB S+S		
E-Überruhr	Personenüberführung, Treppen, Rampen			DB S+S			DB S+S			Stadt Essen	DB S+S	Langenbergerstr.						DB S+S		
E-Werden	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Vorplatz	Bahnhofsgebäude privat	DB S+S			DB S+S						Dritte		Stadt Essen			Stadt Essen		bis Treppe zur PU
Kettwig	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Bahnhofsgebäude		DB S+S			DB S+S						Dritte		Stadt Essen			Stadt Essen		bis Bahnsteig
Kettwig Stausee	Treppe			DB S+S			DB S+S								DB S+S		P+R Anlagen	DB S+S		
Gelsenkirchen																				
Gelsenkirchen Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzüge, Fahrtreppen	Kostenbeteiligung bei der Personenunterührung	Treppen, Aufzug, Fahrtreppen zur U-Bahn (Bogestra)	DB S+S		Treppen, Aufzug, Fahrtreppen zur U-Bahn (Bogestra)	DB S+S		Kostenbeteiligung bei der PU durch Stadt Gelsenkirchen				DB S+S		DB S+S	Stadt Gelsenkirchen	bis Zugang Bahnhof	DB S+S		
GE-Buer Nord	Treppe, Aufzug	P+R, B+R Anlage		DB S+S																
GE-Buer Süd	ebenerdiger Zugang																			
GE-Hassel	Treppe, Rampe	P+R, B+R Anlage		DB S+S																
GE-Rotthausen	Treppen, Personenunterführung	Rampen im Zugang zum Bahnsteig Karl-Mayer Str. (Stadt)		DB S+S		Rampen im Zugang zum Bahnsteig Karl-Mayer Str. (Stadt)	DB S+S											DB Netz AG	DB S+S	Zuwegung zum Bahnsteig
GE Zoo	Treppe		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S+S														Stadt Gelsenkirchen		ab/bis Bismarkstr.
Hagen																				
Hagen Hbf	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Rampe, Aufzüge																			
Hagen-Heubing	Treppen, Rampen zum Bahnsteig	Personenunterführung, Rampen																		
Hagen-Oberhagen	Treppe, Personenunterführung																			
Hagen-Vorhalle	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung	Fahrradboxen																		
Hagen-Wehringhausen	Treppe		Stützwand DB Netz AG																	
Hagen-Westerbauer	Treppen		Brückenwiderlager DB Netz AG																	
Dahl	ebenerdiger Zugang		Bahnhofsgebäude privat																	
Hohenlimburg	Treppen, Personenunterführung																			
Rummenohl	Treppen, Personenunterführung																			
Herne																				
Herne	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge		Ladenzeile West	DB S+S			DB S+S						DB S+S		Stadt Herne					
Herne-Börnig	Rampe			DB S+S														Stadt Herne		ab/bis Berkelstr.
Wanne-Eickel Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Vorplatz, ZOB, P+R Anlage		DB S+S			DB S+S						DB S+S		DB S+S	Stadt Herne	Vorplatz, ZOB, P+R Anlage	DB S+S		
Krefeld																				
Krefeld Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge			DB S&S			DB S&S													
Forsthaus	Rampen			DB S&S						Straße Stadt Krefeld					Vorplatz Stadt Krefeld					
KR-Hohenbudberg Chempark	Treppe			DB S&S			DB S&S								Vorplatz Stadt Krefeld					
Krefeld-Linn	Treppen, Personenunterführung			DB S&S			DB S&S			DB S&S					Vorplatz BEG			DB S+S		
Krefeld-Oppum	Treppen, Aufzüge zu den Bahnsteigen	Treppen, Personenunterführung	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			Unterführung Stadt Krefeld						EG Dritte		Vorplatz Stadt Krefeld					
Krefeld-Uerdingen	Treppe, Rampe	Personenunterführung	Bahnhofsgebäude BEV	DB S&S			Unterführung Stadt Krefeld			Straße Stadt Krefeld			EG BEV		Vorplatz Stadt Krefeld					

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
				Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
Mönchengladbach																				
Mönchengladbach Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Überdachung östlicher Zugang		DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Mönchen-gladbach					
MG-Lürrip	Treppen			DB S&S																
MG-Rheindahlen	ebenerdiger Zugang		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S									Dritte							
Herrath	Rampe		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S									Dritte							
Rheydt Hbf	Treppen, Personenunterführung	Bahnhofsgebäude		DB S&S			DB S&S						Stadt		Stadt Mönchen-gladbach					
Rheydt-Odenkirchen	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude DB Netz AG	DB S&S																
Wickrath	Rampen		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S									Dritte							
Mülheim an der Ruhr																				
Mülheim (Ruhr) Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge			DB S&S			DB S&S			Straße Stadt Mülheim a. d. Ruhr			EG DB S+S		Vorplatz Stadt Mülheim a. d. Ruhr					
Mülheim (Ruhr) West	Treppen, Personenunterführung			DB S&S			DB S&S								Vorplatz Stadt					
Mülheim (Ruhr)-Styrum	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge			DB S&S			DB S&S			Straße Stadt Mülheim a. d. Ruhr			EG Dritte		Vorplatz Stadt Mülheim a. d. Ruhr			Zuwegung Stadt Mülheim a. d. Ruhr		
Oberhausen																				
Oberhausen Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge			DB S&S			DB S&S						EG DB S+S		Vorplatz Stadt Oberhausen					
Oberhausen-Holten	Treppen	Fahrradboxen	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S																
OB-Osterfeld Süd	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S								Vorplatz Stadt Oberhausen					
OB-Sterkrade	Treppen zum Bahnsteig	Personenunterführung	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S			Straße Stadt Oberhausen			EG Dritte		Vorplatz Stadt Oberhausen					
Remscheid																				
Remscheid Hbf	Treppe, Aufzug	Personenüberführung		DB S&S						Stadt Remscheid								Stadt Remscheid		
Remscheid-Güldenwerth	Treppen, Personenunterführung, vorderer Parkplatz	Zugang und P+R		DB S&S			DB S&S								P+R Bewirt-schaftung durch Stadt					
Remscheid-Lennep	Treppen, Aufzug, Rampe		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte		Stadt Remscheid					
Remscheid-Lüttringhausen	Treppen, Rampen	P+R		DB S&S											P+R Bewirt-schaftung durch Stadt					
Solingen																				
Solingen Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Vorplatz, Verbindungstunnel		DB S&S			DB S&S	Verbindungstunnel Stadt Solingen					DB S&S		Stadt Solingen					
SG Vogelpark	Rampen, Treppen	P+R	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						Stadt Solingen								DB S&S		
SG Grünewald	Treppe, Aufzug		Stützwand, DB Netz AG	DB S&S						Stadt Solingen										
Solingen Mitte	Treppe, Aufzug			DB S&S						Stadt Solingen										
SG-Schaberg	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Wuppertal																				
Wuppertal Hbf	historisches Bahnhofsgebäude (zur Zeit Leerstand), Mall, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge, Gebäude, Bupo und Fundbüro	Zuwegung, Vorplatz/Außenbereiche/ Überführung zur Südstadt. Rolltreppe zur Überführung, ZOB		DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Wuppertal			Stadt Wuppertal		
Wuppertal-Barmen	Personenunterführung, Treppen, Aufzug, PU Gewerbeschulstr. Zugang Fischertal	ZOB und Vorplatz	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S			Stadt Wuppertal			Dritte		Stadt Wuppertal					
Wuppertal-Langerfeld	Treppen, Stützmauer			DB S&S						Stadt Wuppertal								DB S&S		
Wuppertal-Oberbarmen	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge, Zugang Waldeckstr, Vorplatz	ZOB und P+R		DB S&S			DB S&S						DB S&S		DB S&S			DB S&S		
Wuppertal-Ronsdorf	Treppe, Aufzug, Rampe		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte		Stadt Wuppertal					
Wuppertal-Sonnborn	Treppe, Aufzug	Geländer der Straßenüberführung		DB S&S						Stadt Wuppertal										
Wuppertal-Steinbeck	Treppen, Personenunterführung, Zugang		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S			Stadt Wuppertal			Dritte					DB S&S		
Wuppertal-Unterbarmen	Treppen, Personenunterführung	P+R	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Wuppertal-Vohwinkel	Bahnhofsgebäude, Personen-unterführung, Personen-überführung, Treppen, Aufzüge Überführung Natrather Str.	P+R, Vorplatz	ehem. Postgebäude, Dritte	DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Wuppertal					
W-Zoologischer Garten	Personenüberführung, Treppen, Aufzug		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
				Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
Ennepe-Ruhr-Kreis																				
Ennepetal (Gevelsberg)	Personenunterführung, Treppe, Aufzug	Bahnhofsgebäude																		
Gevelsberg Hbf	Treppen, Personenunterführung	Gebäude mit Geschäften, P+R		DB S&S			DB S&S								Stadt Gevelsberg					
Gevelsberg West	Treppen, Personenunterführung Zugang Westbf		Bahnhofsgebäude privat, Brückenwider-lager DB Netz AG	DB S&S			DB S&S			DB Netz AG	Stadt Gevelsberg		Dritte					DB S&S		
Gevelsberg-Kipp	Treppen	Überführung		DB S&S						Stadt Gevelsberg										
Gevelsberg-Knapp	Treppen, Rampe	P+R, Personenüberführung		DB S&S						Stadt Gevelsberg										
Hattingen (Ruhr)	Rampe		Bahnhofsgebäude, privat																	
Hattingen (Ruhr) Mitte		Treppen, Aufzug, Bahnsteig																		
Schwelm	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge		Bahnhofsgebäude privat, Brückenwider-lager DB Netz AG	DB S&S			DB S&S			Stadt Schwelm			Dritte		Stadt Schwelm					
Schwelm West	Treppe	Unterführung	Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						DB Netz AG	Stadt Schwelm									
Wetter (Ruhr)	Treppen, Personenunterführung	Bahnhofsgebäude, Rampe																		
Witten Hbf	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge		Bahnhofsgebäude, privat																	
Witten-Annen Nord	Treppe		Treppe, Einkaufscenter																	
Kreis Kleve																				
Bedburg-Hau	Rampen		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S									EG Dritte					DB S&S		
Emmerich am Rhein	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung			DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG DB S+S		Vorplatz DB S+S					
Geldern	Rampen	Personenunterführung, Rampen	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG Dritte		Vorplatz Stadt			DB S&S		
Goch	ebenerdiger Zugang	Bahnhofsgebäude, Wetterschutz, Bushaltestelle		DB S&S						Straße Stadt			EG Stadt		Vorplatz Stadt			DB S&S		
Aldekerk	Rampen, Treppen, Personenüberführung		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S						EG Stadt		Vorplatz Stadt					
Nieukerk	Rampen		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S						Straße Stadt			EG Stadt		Vorplatz Stadt					
Kevelaer	Rampen, Treppen, Personenüberführung	Bahnhofsgebäude		DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG Stadt		Vorplatz Stadt					
Kleve	Rampe, Treppen, Personenüberführung		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG Dritte		Vorplatz Stadt			Stadt Kleve		
Empel-Rees	Personenunterführung, Treppen		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG Stadt		Vorplatz Stadt			DB S&S		
Weeze	Rampen		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S			Straße Stadt			EG Dritte		Vorplatz Stadt			DB S&S		
Kreis Mettmann																				
Erkrath	Personenunterführung, Treppe, Rampe, Aufzug	P+R	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S	Stadt Erkrath					Dritte		Stadt Erkrath					
Hochdahl	Personenunterführung, Treppe, Rampe	P+R		DB S&S			DB S&S	Stadt Erkrath							DB S&S	Stadt Erkrath				
Hochdahl-Millrath	Treppe, Aufzug	Personenunterführung		DB S&S			DB S&S	Stadt Erkrath							Stadt Erkrath					
Haan	Treppen, Rampen Überführung	P+R	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Gruiten	Personenunterführung zum P+R, Treppen	P+R, Personenunterführung	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S		PU zum P+R	Stadt Haan			Dritte		DB S&S	Stadt Haan				
Hilden	Treppe, Aufzug	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung		DB S&S			DB S&S	Stadt Hilden					Dritte		Stadt					
Hilden Süd	Treppen, Rampen		Brückenwiderlager DB Netz AG	DB S&S						DB Netz AG	Stadt Hilden									
Langenfeld (Rheinl.)	Treppe, Aufzug	P+R, Personenunterführung		DB S&S			DB S&S	Stadt Langenfeld							DB S&S	Stadt Langenfeld				
Langenfeld-Berghausen	Treppen	Überführung		DB S&S						Stadt Langenfeld										
Ratingen Ost	Treppe	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Aufzüge, P+R		DB S&S						Stadt Ratingen			Dritte		Stadt Ratingen					
Hösel	Personenunterführung, Treppe, Rampe		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte		Stadt Ratingen					
Velbert-Langenberg	Treppen, Personenüberführung, Aufzüge, Rampen	P+R	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte		Stadt Velbert					
Velbert-Neviges	Personenunterführung, Treppe, Aufzug	P+R		DB S&S											Stadt Velbert					
Velbert-Rosenhügel	Rampen, Treppen	Bushaltestelle, Straßen-unterführung, P+R		DB S&S						DB Netz AG	Stadt Velbert				Stadt Velbert					
Wülfrath-Aprath	Treppen, Personenüberführung, Aufzüge	P+R		DB S&S			DB S&S								Stadt Wülfrath					
Kreis Recklinghausen																				
Castrop-Rauxel Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge																			
Dorsten	Treppe	Personenunterführung	Bahnhofsgebäude, privat																	
Deuten	ebenerdiger Zugang																			

Anlage 4: Zuständigkeiten im Zugangsbereich der Stationen

Stadt / Kreis Station	zuständig DB S+S	zuständig Stadt	zuständig Dritte	Treppen / Rampen			Personen-Über- / Unterführung			Straßen /Wege-Über- / Unterführung			Empfangsgebäude / benachbarte Gebäude		Vorplätze			Zuwegungen		
				Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen	Eigentümer	abw. Unterhalt	Besonderheiten / Grenzen
Hervest-Dorsten	Treppe		Bahnhofsgebäude, privat																	
Rhade	Rampe																			
Gladbeck West	Rampe, Treppen, Aufzug	Bahnhofsgebäude																		
Gladbeck-Zweckel	Rampen																			
Haltern am See	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Rampe																			
Marl Mitte	Personenüberführung, Treppe																			
Marl-Hamm	Treppe, Aufzug																			
Marl-Sinsen	Treppe, Aufzug		Brückenwiderlager DB Netz AG																	
Recklinghausen Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge	Rampe zur Personenunterführung																		
Recklinghausen Süd	Personenunterführung, Treppe, Rampe																			
Kreis Viersen																				
Kempen (Niederrhein)	Treppen, Rampen	Personenunterführung	Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			Unterführung Stadt Kempen			Straße Stadt Kempen			EG Dritte		Vorplatz Stadt			DB S&S		
Breyell	Rampen			DB S&S																
Kaldenkirchen	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Viersen	Personenunterführung, Treppen, Aufzüge		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Stadt Viersen		Stadt Viersen					
Dülken	Treppe, Personenunterführung, Aufzug		Bahnhofsgebäude privat	DB S&S			DB S&S						Dritte		Stadt Dülken					
Kreis Wesel																				
Dinslaken	Bahnhofsgebäude, Treppen, Personenunterführung, Aufzug																			
Moers	Treppen, Personenunterführung		Bahnhofsgebäude privat																	
Rheinberg (Rheinl.)	ebenerdiger Zugang		Bahnhofsgebäude privat																	
Millingen (Rheinberg)	ebenerdiger Zugang		Bahnhofsgebäude privat																	
Voerde	Rampen	Personenunterführung, Treppen, Rampen	Bahnhofsgebäude privat																	
Friedrichsfeld	Treppe, Personenunterführung	Bahnhofsgebäude																		
Wesel	Bahnhofsgebäude, Treppen, Aufzug	Personenunterführung																		
Xanten	ebenerdiger Zugang	B+R Anlage	Bahnhofsgebäude privat																	
Rhein Kreis Neuss																				
Dormagen	Treppen, Aufzüge	Radstation, Geschäfte, Personenunterführung		DB S&S			Stadt Dormagen								Stadt Dormagen					
Dormagen-Chempark	Treppen, Personenüberführung	Rampe zur Personenüberführung	Personenüberführung, Chempark																	
Nievenheim	Treppen, Rampen	Unterführung	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Grevenbroich	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge, Rampe	Vorplatz , P+R		DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Grevenbroich					
Frimmersdorf	Rampe			DB S&S																
Gustorf	ebenerdiger Zugang		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S									Dritte							
Kapellen-Wevelinghoven	Treppen, Rampen		Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S									Dritte							
Hochneukirch	Treppen	Personenunterführung	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Jüchen	Treppen, Personenunterführung	Personenunterführung		DB S&S			DB S&S													
Büttgen	Treppen	Personenunterführung		DB S&S			DB S&S													
Korschenbroich	Treppen	Personenunterführung		DB S&S			DB S&S													
Kleinenbroich	Treppen	Personenunterführung		DB S&S			DB S&S													
Meerbusch-Osterrath	Rampen		Bahnhofsgebäude, privat																	
Neuss Hbf	Bahnhofsgebäude, Personenunterführung, Treppen, Aufzüge			DB S&S			DB S&S						DB S&S		Stadt Neuss					
NE-Rheinparkcenter	Treppe			DB S&S																
Neuss Allerheiligen	Treppen, Rampen	Schallschutzwand	Brückenwiderlager, DB Netz AG	DB S&S						DB Netz	Stadt Neuss									
Neuss Am Kaiser	Treppen		Brückenwiderlager, DB Netz AG	DB S&S						DB Netz	Stadt Neuss									
Neuss Süd	Treppen, Rampen			DB S&S																
Norf	Treppe, Aufzug	Personenunterführung, Rampen	Bahnhofsgebäude, privat	DB S&S			DB S&S						Dritte							
Rommerskirchen	Personenunterführung, Treppe, Aufzug	Rampe zur Personenunterführung	Bahnhofsgebäude, privat																	

Notizen

Notizen

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

öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Qualitätsbericht SPNV 2019			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/IX/2020/0690**	**11.03.2020**	**11**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht 2019 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2019 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2018 wird die Qualitätsentwicklung der einzelnen Linien sowie der verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen miteinander verglichen.

Die Auswertungen betreffen zum einen die rein betrieblichen Qualitätsstandards wie Pünktlichkeit, Zugausfälle und Zugbildung/Behängung. Zum anderen werden Aussagen getroffen zur Fahrgastinformation im Regelbetrieb- und Störungsfall, zum Zustand der Fahrzeuge, zum Zugbegleitpersonal sowie dem Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auf einzelnen Linien. Des Weiteren werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen erläutert. Die erreichte Qualität der von der DB betriebenen Vertriebsstellen, die regelmäßig anhand von

Testkundenuntersuchungen überprüft werden, wird dargestellt.

Anlage 1 Qualitätsbericht SPNV 2019

Qualitätsbericht SPNV 2019

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

Impressum

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:
Titel ©Kompetenzcenter Marketing NRW,
alle weiteren Bilder ©VRR AöR

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	11
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	17
Zustand der Fahrzeuge	21
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb	29
Kundenzufriedenheit	31
Vertriebsstellen	39
Zusammenfassung	44
Linienkurzbeschreibung	45
Betriebliche Änderungen	46
Anteil der Zugkilometer nach EVU	47
Schienenschnellverkehrsplan	48
Fahrzeugtypen im VRR	50

Vorwort

Ronald R.F. Lünser
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

als Besteller von SPNV-Leistungen muss der VRR kontrollieren, ob die im VRR verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen die vertraglich festgelegten Qualitätsstandards einhalten. Sind die vereinbarten Leistungen tatsächlich erbracht worden? Wie hoch ist die Pünktlichkeit? Welche Ausfälle sind zu verzeichnen und wie zufrieden sind unsere Fahrgäste mit der Leistung der EVU? All dies wird in den turnusmäßigen Qualitätsgesprächen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen aufgezeigt, analysiert und anschließend im SPNV-Qualitätsbericht dokumentiert, um Verbesserungen auf den Weg zu bringen. So schaffen wir nicht nur Transparenz für die EVU, sondern auch für Fahrgäste, die den SPNV für alltägliche Mobilität nutzen.

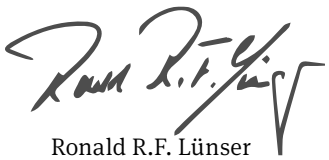
In diesem aktuellen Bericht möchten wir Ihnen einen Überblick über die Leistung und die Qualität des SPNV im Jahr 2019 geben. Bereits zum 14. Mal gibt er Aufschluss darüber, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und wo Handlungsbedarf besteht. Die Rückmeldungen der EVU zeigen, dass sie diesen Qualitätsbericht als Ansporn sehen, ihre Leistungen zu verbessern – schließlich möchten die Betreiber unserer Linien in den Ranglisten oben stehen. Für uns als Aufgabenträger des SPNV ist es zudem interessant zu sehen, wie sich die neuen Fahrzeuge vom Typ Desiro HC im ersten Jahr behauptet haben und wie diese bei unseren Fahrgästen ankommen.

Leider waren die Leistungen der EVU nicht in allen Netzen zufriedenstellend. Dies haben wir insbesondere bei Keolis, Nordwestbahn sowie bei DB Regio deutlich kommuniziert und schlussendlich Abmahnungen ausgesprochen. Erfreulich ist, dass diese bei einigen der betroffenen EVU deutliche Wirkung zeigten. Auch die vorzeitige Kündigung des Verkehrsvertrages mit Keolis für die S-Bahn-Linien 1 und 4 war ein Schritt, um für die S-Bahn-Kunden im VRR einen zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten und die Qualität auf diesen Strecken zu sichern. Denn für die Mobilität in einem polyzentrischen Ballungsraum wie dem VRR ist ein leistungsfähiger Schienenpersonennahverkehr von entscheidender Bedeutung.

Unseren Partnern danken wir für die konstruktive Zusammenarbeit. Gemeinsam konnten wir einige Herausforderungen meistern. Allerdings bestehen weiterhin noch einige Probleme, die dazu führen, dass Reisende nicht zufrieden sind. Dies sollte Ansporn für alle SPNV-Akteure sein, die Situation im Sinne der Fahrgäste schnellstmöglich zu verbessern.

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

Ihr



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 Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Kundenbefragungen durchführen.

Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen immer zum Monatsende, für den jeweils vorherigen Monat, durch die EVU in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt werden. Die Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert bewertet werden, dies übernehmen speziell geschulte Mitarbeiterinnen und 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 beispielsweise das Sitzplatzangebot und die Fahrgastinformationen im Regel- und Störungsfall bewerten. Außerdem erfasst der VRR, wie es um das Sicherheitsempfinden tags und nachts bestellt ist.

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Testkundenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate März bis Juni statt. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft: Bewertet werden die Fachkompetenz der Vertriebsangestellten, 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 gemeinsam 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 2019

Zum Fahrplanwechsel 2018/2019 gab es einige betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: Zwei EVU konnten in europaweiten Ausschreibungen ihre Linien verteidigen: Keolis und Nordwestbahn starteten im Dezember 2018 in neue Verkehrsverträge zu ihren alten Linien RB 50 und RB 59 bzw. RE 14 und RB 45. Damit einhergegangen sind Fahrplan- und Kapazitätsänderungen bei einigen Fahrten der Linien. Abellio übernahm den Rhein-Hellweg-Express und startete damit in den Vorlaufbetrieb zum Rhein-Ruhr-Express. Im Juni 2019 stieß National Express dazu und übernahm mit dem Rhein-Express die zweite Linie aus dem RRX-Vorlaufbetrieb. RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) verkehren seitdem mit Neufahrzeugen vom Typ Desiro HC.

Die Regionalbahn-Linie 37 beförderte noch bis in den März 2019 hinein Fahrgäste zwischen Duisburg Hbf und Duisburg Entenfang. Anschließend wurde der sogenannte Wedauer aufgrund von Baustellen und anderen betrieblichen Gründen durch einen Schienenersatzverkehr ersetzt. Am 23. November fanden noch einige Abschiedsfahrten statt, ehe die Linie zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 durch einen Stadtbus mit einer höheren Taktung ersetzt wurde. Aus diesem Grund wird die Linie RB 37 in den nachfolgenden Kapiteln nicht mehr benannt. Die Datengrundlage ist zu gering, um belastbare Aussagen treffen zu können.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich ab Seite 45. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Liniennamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, eingesetzte Fahrzeuge, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

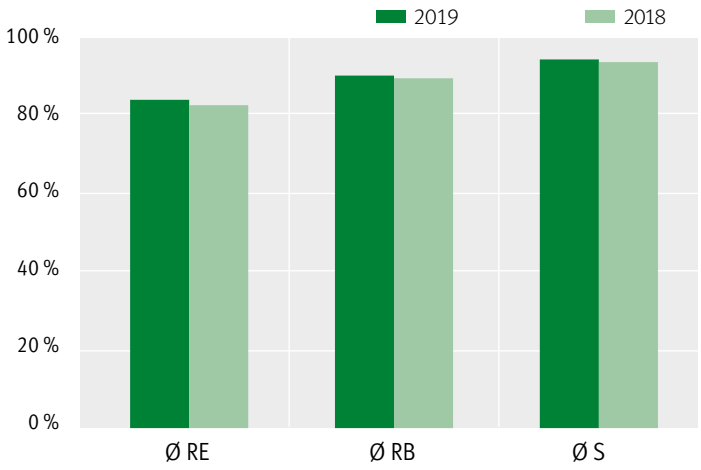
Pünktlichkeit

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 Erhebungen der VRR-Profitester abgeglichen und ausgewertet.
Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuell vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung. 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 83,0 % das Schlusslicht. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr allerdings um einen Prozentpunkt verbessert. 88,9 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2019 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verbesserung um 0,6 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen leicht oberhalb des Vorjahreswertes (92,9 %): 2019 verliefen 93,3 % aller Fahrten um weniger als vier Minuten verspätet.

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



In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit einer Linie im VRR-Verbundraum als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die einzelnen Verspätungsintervalle sind an den NRW-weiten Standard angepasst, um die Werte aller Linien im Land besser vergleichen zu können. 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.

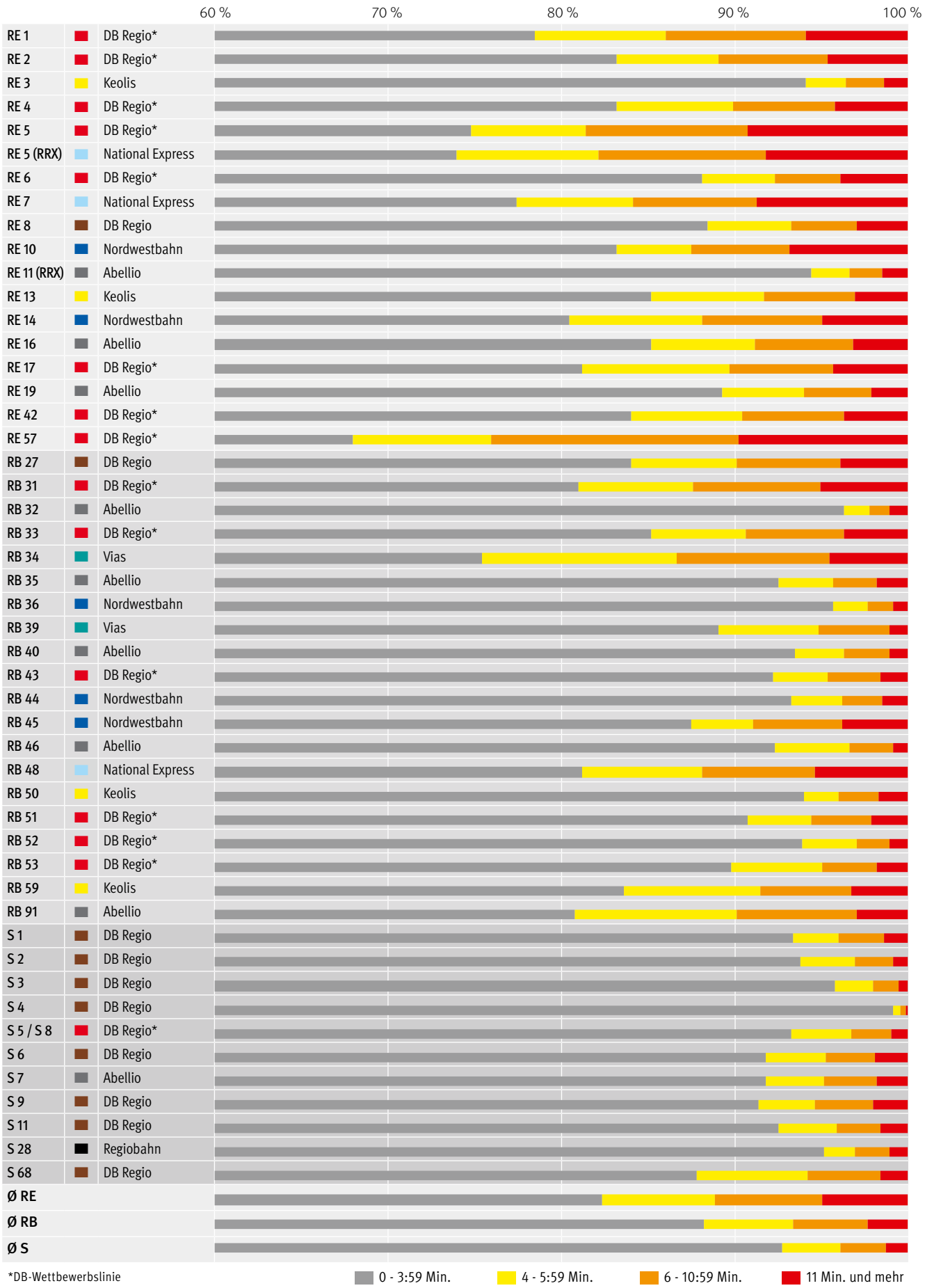
Insbesondere die langlaufenden RE-Linien waren 2019 wie auch 2018 häufig verspätet. Sie erreichten die oben bereits erwähnte Pünktlichkeitsquote von 83,0 %. 5,9 % aller RE-Fahrten waren zwischen vier und sechs Minuten verspätet, 6,2 % zwischen sechs und elf Minuten, 4,9 % über elf Minuten.

Die pünktlichste RE-Linie war der Rhein-Hellweg-Express von Abellio: 94,4 % der Fahrten des RE 11 (RRX) waren 2019 entweder pünktlich oder bis zu vier Minuten verspätet; nur 1,4 % der Züge über elf Minuten. Die neuen Fahrzeuge des Typs Desiro HC beschleunigen schnell und verfügen über großzügige Eingangsbereiche ohne Stufen mit breiten Türen zum schnellen Fahrgastwechsel – Faktoren, die die Pünktlichkeit auf dieser langlaufenden RE-Linie positiv beeinflussen. Im Vorjahr, als DB Regio den Rhein-Hellweg-Express noch mit Zügen des Typs ET425 betrieb, lag der Anteil der pünktlichen bis gering verspätete Fahrten bei nur 81,0 %. Zudem waren 5,5 % aller Fahrten mit über elf Minuten deutlich verspätet. Wie bereits im Vorjahr ist auch der Rhein-Emscher-Express von Keolis sehr pünktlich: 94,2 % der RE 3-Fahrten waren maximal bis zu vier Minuten verspätet.

Der RE 57 ist die verspätungsanfälligste Linie im VRR. Nur 68,0 %der Fahrten des Dortmund-Sauerland-Express sind pünktlich oder nur gering verspätet. Hier und beim RE 5 ist fast jeder zehnte Zug mindestens elf Minuten verspätet.

Positiv fallen die S 4 (99,2 %), RB 32 (96,3 %), S 3 (95,8%), RB 36 (95,7%) und S 28 (95,1 %) auf, bei denen weniger als fünf Prozent aller Fahrten mehr als vier Minuten verspätet waren. Hohe Verspätungen gibt es bei diesen Linien selten bis gar nicht.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie

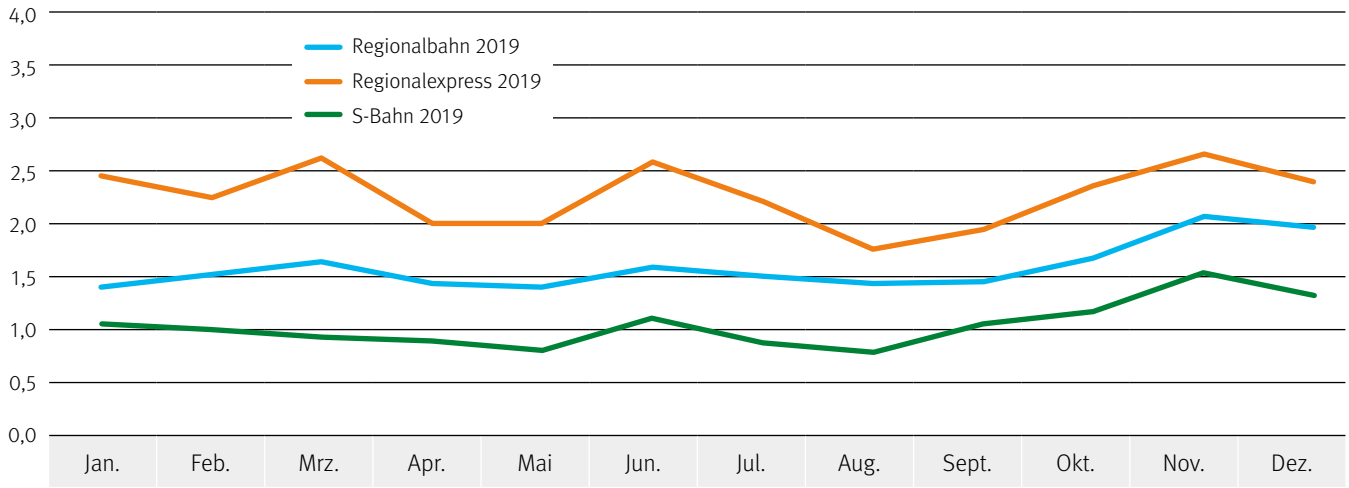


Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch im Vorjahr, entwickelten sich alle drei Produktgruppen 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. Es zeigt sich, dass die Züge des Regionalverkehrs in den Monaten März und Juni – hier insbesondere durch Unwetter – sowie im November besonders oft verspätet waren. Wie auch in den Vorjahren waren im Herbst zahlreiche Verspätungen bedingt durch Laub und jahreszeitliche Verschmutzungen auf den Gleisen.

Die S-Bahnen sind im Jahresmittel etwa eine Minute verspätet. Im Mai fuhren die Züge durchschnittlich 45 Sekunden verspätet, im November hingegen eineinhalb Minuten. Die Regionalbahnen waren mit durchschnittlich einer Minute und 34 Sekunden schon deutlich unpünktlicher unterwegs. Von Juli bis September lag die Verspätung im Schnitt unter anderthalb Minuten, ehe sie im November auf über zwei Minuten und sechs Sekunden anstieg. Die verspätungsanfälligsten Züge sind die Regionalexpresse. Im Jahresschnitt sind diese zwei Minuten und 17 Sekunden verspätet. Anders als im Vorjahr sind für die RE-Linien aber keine durchschnittlichen Verspätungen von mehr als drei Minuten zu verzeichnen.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf den kompletten Verlauf einer Linie. Wer der Verursacher einer Verspätung ist, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Zudem sind die Gründe für unpünktliche Fahrten mannigfaltig: Neben einer verspäteten Bereitstellung der Züge durch das EVU können auch Störungen an Fahrzeugen und der Eisenbahninfrastruktur (z. B. defekte Weichen und ausgefallene Signale) zu Verzögerungen im Betriebsablauf führen.

Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge im Jahr 2019 durchschnittlich um etwa eine Minute und 30 Sekunden. Das ist eine Verbesserung um etwa 20 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr. Erfreulich ist, dass die langlaufenden RE-Linien teilweise deutlich weniger verspätet waren als im Vorjahr. 2018 lag die durchschnittliche Verspätung pro Fahrt bei zwei Minuten und 45 Sekunden, im Jahr 2019 waren es nur zwei Minuten und 20 Sekunden. 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. Die Regionalbahnen sind im Schnitt um sechs Sekunden pünktlicher als im Vergleich zum Vorjahr unterwegs: 2019 lag die durchschnittliche Verspätung bei einer Minute und 33 Sekunden. Die S-Bahnen verkehren im Schnitt nur 58 Sekunden verspätet (2018: eine Minute und drei Sekunden), wobei hier deutliche Unterschiede zwischen den Linien zu erkennen sind.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR 2019 eine durchschnittliche Verspätung von 41 Sekunden pro Fahrt, eine marginale Verschlechterung von einer Sekunde im Vergleich zu 2018.

DB Regio – Großvertragslinien

DB Regio belegt mit der S 4 weiterhin den ersten Platz in der Rangfolge: Die Linie war im Durchschnitt nur zehn Sekunden zu spät (2018: 15 Sekunden). Die Linien fährt fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Ebenfalls weniger als eine Minute durchschnittlich verspätet war die S 3 (45 Sekunden). Die unpünktlichste S-Bahn-Linie ist die S 68: Pro Fahrt mussten die Fahrgäste im Schnitt eine Minute und 24 Sekunden länger auf die Ankunft der Linie warten. Die RB 27 zählt weiterhin zu den

unpünktlichsten Linien im VRR. Der lange Verlauf von Koblenz über den engen Knoten in Köln nach Mönchengladbach macht die Rhein-Erft-Bahn sehr anfällig für Verzögerungen. Das alte Wagenmaterial und mehrere Baustellen taten im Jahr 2019 ihr Übriges, sodass jede Fahrt im Schnitt zwei Minuten und 21 Sekunden verspätet war. Im Schnitt ergibt sich für DB Regio über alle gefahrenen Kilometer eine Verspätung von einer Minute und fünf Sekunden.

Abellio

Die Abellio-Linien verteilen sich in der Rangfolge aller Linien (siehe nachfolge Grafik) primär oberhalb des VRR-weiten Mittelwerts von etwa eineinhalb Verspätungsminuten. Der RE 19 erreicht jedoch einen schlechteren Wert. Für den Rhein-IJssel-Express verzeichnet der VRR eine durchschnittliche Verspätung von etwa einer Minute und 34 Sekunden: sechs Sekunden schlechter als 2018. Gleichzeitig gibt es wie bereits im Vorjahr Abellio-Linien, die sich im Mittel weniger als eine Minute verspäten. Deutlich schlechter verkehrte die RB 46. Statt 36 Sekunden (im Jahr 2018) mussten die Fahrgäste im Jahr 2019 eine Minute und 10 Sekunden warten. Aber auch dieser Wert ist weiterhin gut. Die Fahrgäste der Linien RB 32 und S 7 kommen weitestgehend pünktlich ans Ziel. Über alle gefahrenen Kilometer gesehen sind die Abellio-Züge durchschnittlich eine Minute und 19 Sekunden zu spät gewesen.

Keolis

Im Mittelfeld liegen die Keolis-Linien, die 2019 durchschnittlich zwischen einer Minute (RB 50) sowie zwei Minuten und einer Sekunde (RE 13) verspätet fuhren. Für die Regionalbahn-Linien 50 und 59 veränderten sich die Werte im Vergleich zum Vorjahr deutlich: Der sogenannte Lüner ist 24 Sekunden pünktlicher gewesen, bei der Hellweg-Bahn verringerte sich die Verspätung um etwa 33 Sekunden. Im Schnitt mussten alle Keolis-Fahrgäste eine Minute und 32 Sekunden zusätzlich einplanen.

Vias

Die Pünktlichkeitswerte der beiden Linien RB 34 und RB 39 von Vias unterscheiden sich für das Jahr 2019 deutlich. Bei der Düssel-Erft-Bahn liegt die Verspätung wie im Vorjahr weiterhin bei etwa anderthalb Minuten. Auf der Schwalm-Nette-Bahn müssen die Reisenden im Jahresvergleich hingegen eine Minute länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung beträgt durchschnittlich knapp zwei Minuten und 35 Sekunden – eine Verschlechterung um sechs Sekunden. Vias-Fahrgäste erreichen ihr Ziel im Schnitt über alle geleisteten Fahrten eine Minute und 44 Sekunden später.

DB Regio – Wettbewerbslinien

DB Regio betreibt mit der Großvertragslinie S 4 die pünktlichste Linie im VRR (siehe oben). Allerdings betreibt DB Regio auch die unpünktlichste Linie: Der RE 5 war im Schnitt vier Minuten und zehn Sekunden zu spät. Im Jahr 2018 war es im gleichen Zeitraum (Januar bis Juni) exakt derselbe Wert. Schlechte Werte erzielten auch die Linien RE 1 und RE 4, die durchschnittlich knapp zweieinhalb Minuten oder mehr verspätet sind. Trotz der gemittelten Unpünktlichkeit von zwei Minuten und 52 Sekunden ist anzumerken, dass der RE 1 durchschnittlich eine Minute und 33 Sekunden pünktlicher war als im Jahr 2018. Positiv entwickelten sich auch der RE 6, der 54 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr verkehrte, der RE 4 (um exakt eine Minute pünktlicher) und die RB 43 (um eine Minute und 19 Sekunden pünktlicher). Die RB 43 ist dadurch die drittpünktlichste Linie im VRR geworden und verspätete sich nur noch um etwas weniger als 30 Sekunden. Im Durchschnitt waren alle Wettbewerbslinien von DB Regio pro Fahrt eine Minute und 59 Sekunden zu spät.

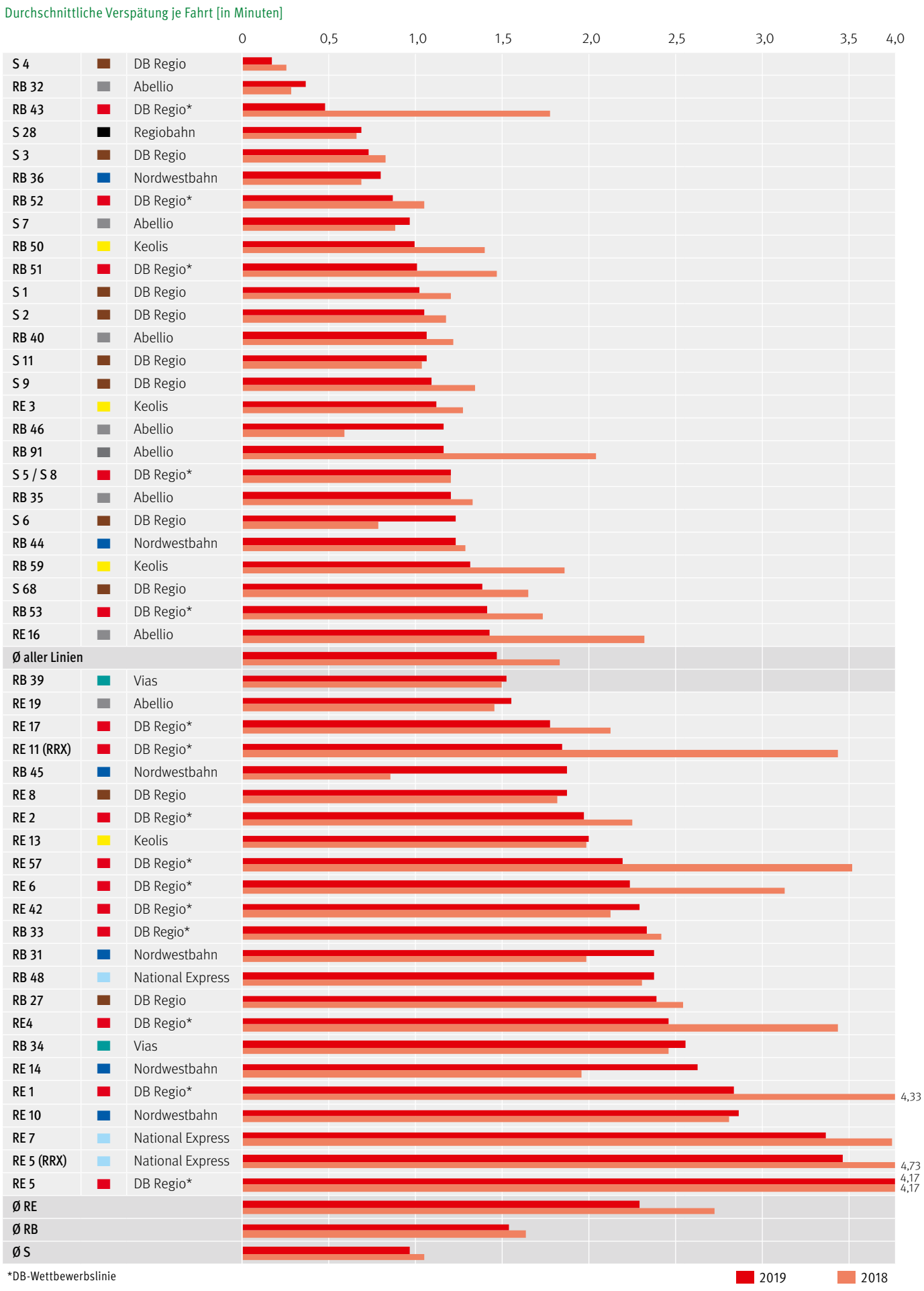
Nordwestbahn

Bei der Nordwestbahn-Linie RB 36 verkehrten die Fahrzeuge fast immer recht pünktlich (durchschnittlich 44 Sekunden Verspätung). Anders sieht es hingegen beim RE 10 aus. Hier warteten die Kunden im Schnitt zwei Minuten und 54 Sekunden länger, um an ihr Ziel zu kommen. Eine deutliche Verschlechterung erfuhren die Fahrgäste auf der RB 45: Mussten die Fahrgäste im Jahr 2018 nur etwa 50 Sekunden warten, betrug die durchschnittliche Verspätung auf dem sogenannten Coesfelder 2019 bereits eine Minute und 53 Sekunden. Da auch die übrigen Nordwestbahn-Linien nicht zu den pünktlichsten Linien im VRR zählen, mussten die Fahrgäste pro Fahrt gemittelt über alle gefahrenen Kilometer zwei Minuten und 32 Sekunden warten.

National Express

Die Linien von National Express sind sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen den überlasteten Knoten in Köln passieren. Der RE 5 (RRX) ist deswegen die zweitunpünktlichste Linie im VRR. Die Fahrgäste warteten zwischen Juni und Dezember 2019 durchschnittlich etwa dreieinhalb Minuten auf den Zug. Dies ist jedoch eine deutliche Verbesserung für den Rhein-Express verglichen mit demselben Zeitraum ein Jahr zuvor, als noch DB Regio die Linie betrieb. Die Wartezeit betrug damals vier Minuten und 44 Sekunden. Auch die RE 7 verkehrte 2019 pünktlicher als im Vorjahr: drei Minuten und 24 Sekunden zusätzliche Reisezeit für die Fahrgäste (Verbesserung um 26 Sekunden). Die Kundinnen und Kunden mussten bei National Express 2019 im Schnitt etwa drei Minuten 23 Sekunden länger auf die Ankunft ihres Zuges warten.

Pünktlichkeit



Zugausfälle

Zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR ist Folgendes als Zugausfall definiert:

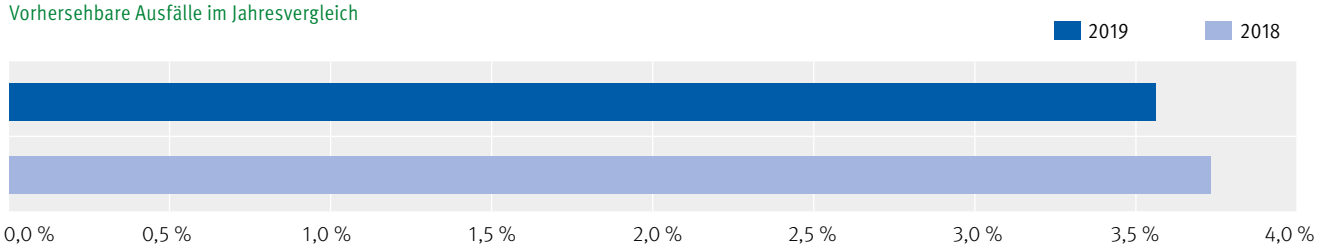
- Komplettausfall einer Fahrt von der Start- bis zur Endhaltestelle
- Teilweiser Ausfall einer Fahrt ab und/oder bis zu einer Haltestelle entlang des Linienweges
- Umleitung einer Fahrt über nicht fahrplanmäßige Haltestellen und/oder Ausfall von einzelnen geplanten Halten
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste vorgesehene Zug.

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

Der Anteil an vorhersehbaren Zugausfällen durch Bauarbeiten ist 2019 im VRR leicht rückläufig: Obwohl wieder in den gesamten Sommerferien an diversen Strecken im VRR gebaut wurde und auch ansonsten an vielen Wochenenden Baumaßnahmen stattfanden, ist der Anteil an Ausfällen um 0,15 Prozentpunkte gesunken: 2019 sind 3,54 % aller bestellten Fahrten aufgrund von Bautätigkeiten entlang der Strecken im VRR ausgefallen.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Im Sommer 2019 war die Strecke zwischen Duisburg und Essen wegen Baumaßnahmen gesperrt

Zugausfälle

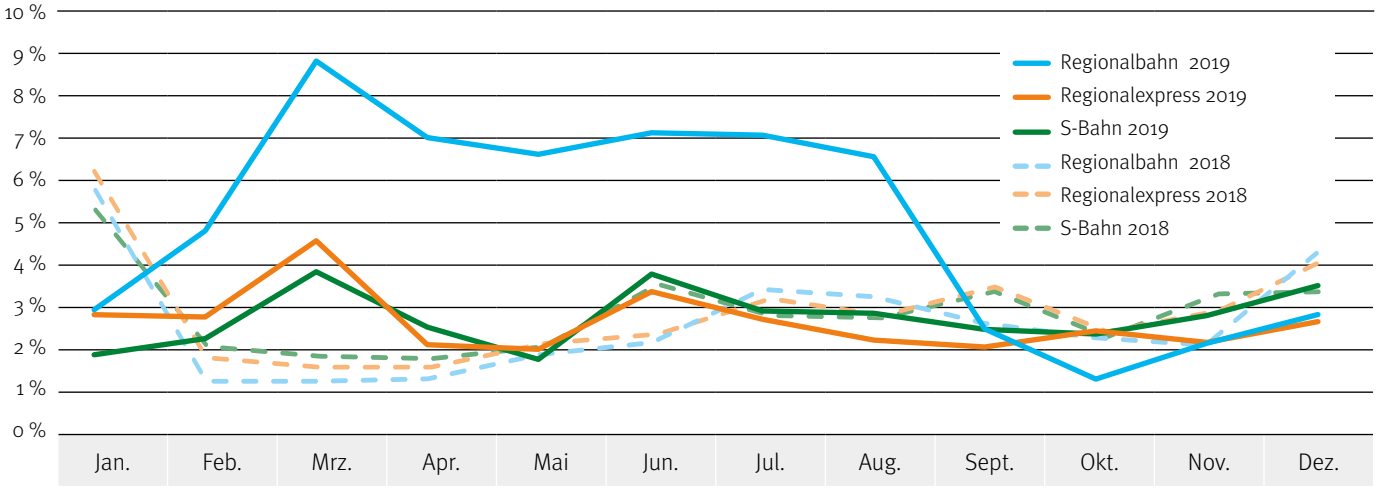
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Jahr 2019 ähnlich. Allerdings hat das Notfallkonzept des Betreibers Nordwestbahn den Anteil der unvorhersehbaren Ausfälle bei den Regionalbahnen stark ansteigen lassen. Zum Jahresbeginn verzeichnete der VRR weniger Ausfälle als im Dezember 2018, als die Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) zu einem Streik aufrief. Die Abmahnungen, die der VRR gegenüber einigen EVU ausgesprochen hatte, zeigten erste Wirkung und die Ausfälle lagen im Februar bei einem Wert von unter drei Prozent. Jedoch sind in diesem Monat auch die Ersatzkonzepte angelaufen, bei denen die Fahrgäste auf den Nordwestbahn-Linien auf Busse umsteigen mussten. Dies führt dazu, dass die Ausfallquoten der RB-Linien zwischen März und Anfang September bei um die 7 % lagen, die Unwetter im März und Juni ließen die Werte dort auf 8,78 % bzw. 7,13 % ansteigen. In diesen beiden Monaten sind die Ausfallquoten auch bei den Regionalexpress- und S-Bahn-Linien am höchsten: Dies ist deutlich an den Spitzen in den Verlaufskurven erkennbar.

Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich deutlich, dass in beiden Jahren Unwetterlagen den Bahnbetrieb wesentlich beeinflusst haben. Die Ereignisse fielen in unterschiedliche Monate, sind dadurch in den jeweiligen Jahresverlaufskurven als Ausreißer deutlich sichtbar (2018: Januar, 2019: März und Juni). Streiks wie im Vorjahr gab es 2019 keine, dafür aber Ersatzkonzepte auf diversen Linien des EVU Nordwestbahn. Die Regionalexpress-Linien sind im Jahr 2019 am zuverlässigsten gefahren, die Ausfallquote ist geringer als die der S-Bahnen.

Die Regionalbahnen fielen im Jahresmittel am häufigsten aus: Die Quote liegt bei 4,99 % (2018: 2,57 %). 2,63 % aller S-Bahn-Fahrten fielen 2019 aus. 2018 betrug die Quote 2,85 %. Im März und Juni 2019 wurde wegen der Stürme sogar die Drei-Prozent-Marke überschritten, im Dezember dann erneut. Im Jahresdurchschnitt fielen 2,53 % aller RE-Fahrten aus, was einer Verbesserung um 0,23 Prozentpunkte entspricht. Die Regionalexpresse waren wie auch im Vorjahr im Vergleich der Produktgruppen am seltensten von unvorhersehbaren Zugausfällen betroffen, obwohl die langlaufenden RE-Linien am stärksten verspätet sind (siehe Seite 6).

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



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

2019 kam es auf 29 Linien seltener als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen. Dies ist eine deutliche Verbesserung zum Jahr 2018, in dem dies nur bei acht Linien der Fall war. Dennoch stieg die Ausfallquote im VRR insgesamt um 0,23 Prozentpunkte auf 2,99 %. 37 Linien schneiden überdurchschnittlich gut ab. Bei sechs Linien liegt der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, bei drei Linien sind die Quoten sogar zweistellig. 2018 lag die schlechteste Ausfallquote bei 28,23 %, für 2019 beträgt sie 59,38 %. Die RB 36 ist mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge. Am seltensten fielen die Linien RB 46 und RB 91 (beide 0,92 %) aus. Seit 2008 lagen die unvorhersehbar ausgefallenen Zugkilometer bei der Ruhr-Sieg-Bahn nicht über einem Prozent, die RB 46 lag in demselben Zeitraum nur in den Jahren 2014 und 2016 knapp darüber. Aus diesem Grund können die Veränderungen zum Vorjahr hier weiterhin unberücksichtigt bleiben.

Im Nachfolgenden werden die EVU mit ihren Linien vorgestellt, sortiert nach der Größe der Ausfallquote über alle Linien des jeweiligen Unternehmens, beginnend mit der kleinsten.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fiel 2019 seltener als im Vorjahr aus. Ein Anteil von einem Prozent bedeutet eine Verbesserung um 0,69 Prozentpunkte.

Ausfallende Fahrten sind für die Fahrgäste ganz besonders ärgerlich

Vias

Auch die Kunden von Vias mussten 2019 selten vergebens auf ihre Züge warten. Die RB 39 liegt mit einer Ausfallquote von 1,17 % auf Platz 6, die RB 34 rangiert auf Platz 10 (1,49 %). Gemessen am Gesamtvolumen sind bei Vias nur 1,22 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar ausgefallen.

Abellio

Die Linien RB 46 und RB 91 von Abellio waren im Jahr 2019 am wenigsten von unvorhersehbaren Ausfällen betroffen (siehe oben). Die Quote der S 7 lag bei 1,82 %, 1,55 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. Der RE 11 (RRX) war die am häufigsten betroffene Abellio-Linie. Mindestens ein Drittel oder gar die Hälfte der unvorhersehbar ausgefallenen Kilometer sind auf die sogenannte Verspätung über Takt zurückzuführen. Insbesondere in den ersten Monaten nach dem Betreiberwechsel und dem ersten Einsatz der neuen Fahrzeuge vom Typ Desiro HC waren zahlreiche Ausfälle hierauf zurückzuführen. Die Ausfallquote für das gesamte Jahr 2019 beträgt 2,32 %. Im Jahr 2018, als der Rhein-Hellweg-Express (RE 11) noch von DB Regio betrieben worden ist, war die Quote aber noch um 1,73 Prozentpunkte höher. Insgesamt sind bei Abellio im Jahr 2019 1,52 Prozent aller Fahrten unplanmäßig nicht verkehrt, im Jahr 2018 waren es noch 2,03 %.

Keolis

Bei Keolis sind im Vergleich zum Vorjahr deutlich weniger Züge unerwartet ausgefallen. Der Anteil sank von 2,54 % auf 1,75 %. Für alle Linien verzeichnet der VRR bessere Werte, für die RB 50 sogar eine Verringerung der Ausfälle um 1,99 Prozentpunkte: Die Quote fiel hier von 4,15% auf 2,16%.

National Express

Da alle Linien von National Express durch den Bahnknoten in Köln müssen, sind RB 48, RE 5 (RRX) und RE 7 besonders verspätungsanfällig. Dies ist einer der Hauptgründe, warum viele Züge dieses EVU vorzeitig wenden und dadurch auf Teilabschnitten nicht fahren. Die Züge des Rhein-Expresses wenden zum Teil vorzeitig in Oberhausen, die des Rhein-Münsterland-Expresses in Neuss. Aber auch Störungen der Infrastruktur führen zu unerwarteten Ausfällen oder sogenannte Verspätungen über Takt. Letztere führen insbesondere beim RE 5 (RRX) zu einer erhöhten Quote von 4,99%. Der Anteil der nicht erbrachten Fahrten auf der RB 48 verringerte sich leicht von 3,39 % auf 2,84 %, beim RE 7 liegt der Wert bei 1,93 % (2018: 2,31 %). Insgesamt sind bei National Express 2,82 % aller bestellten Leistungen unerwartet nicht gefahren, im Vorjahr waren es 2,70 %.

Fahrgäste des Rhein-Expresses mussten häufig umplanen

DB Regio

Die Reisenden warteten im Schnitt in 2,87 % (2018: 3,00 %) der Fälle bei den Wettbewerbslinien von DB Regio vergebens auf ihren Zug. Der RE 5 fiel dabei wie auch im Vorjahr am häufigsten aus: 6,25 % aller Fahrten fanden für die Fahrgäste im ersten Halbjahr des Jahres 2019 unerwartet nicht statt oder waren so sehr verspätet, dass die Reisenden einen nachfolgenden Zug nehmen konnten, der vor dem RE 5 den Bahnhof erreichte. Derartige Verspätungen verzeichnen auch die anderen großen RE-Linien von DB Regio. Fahrzeugschäden, die verspätete Bereitstellung von Zügen und vor allem auch Überholungen durch den Fernverkehr führten zu hohen Verspätungen und den daraus resultierenden Quoten von bis zu 3,68 % (beim RE 6, Vorjahreswert: 3,72 %). Aber auch die RB 43 ist im Jahr 2019 öfter ausgefallen als im Vorjahr: Der Anteil steigt um 0,92 Prozentpunkte auf 3,05 %. Dabei fällt insbesondere der September auf, in dem über 8,5 % aller Züge ungeplant ausgefallen sind: Neben Fahrzeugproblemen ist hier vor allem fehlendes Personal an den Wochenenden ein wichtiger Grund, warum die Fahrgäste der Emschertal-Bahn in diesem Monat öfter nicht mit dem Zug fahren konnten. Die Wettbewerbslinie, die 2019 am zuverlässigsten verkehrte, ist der RE 2: Nur bei 1,96 % aller geplanten Fahrten warteten die Fahrgäste vergebens auf den Zug.

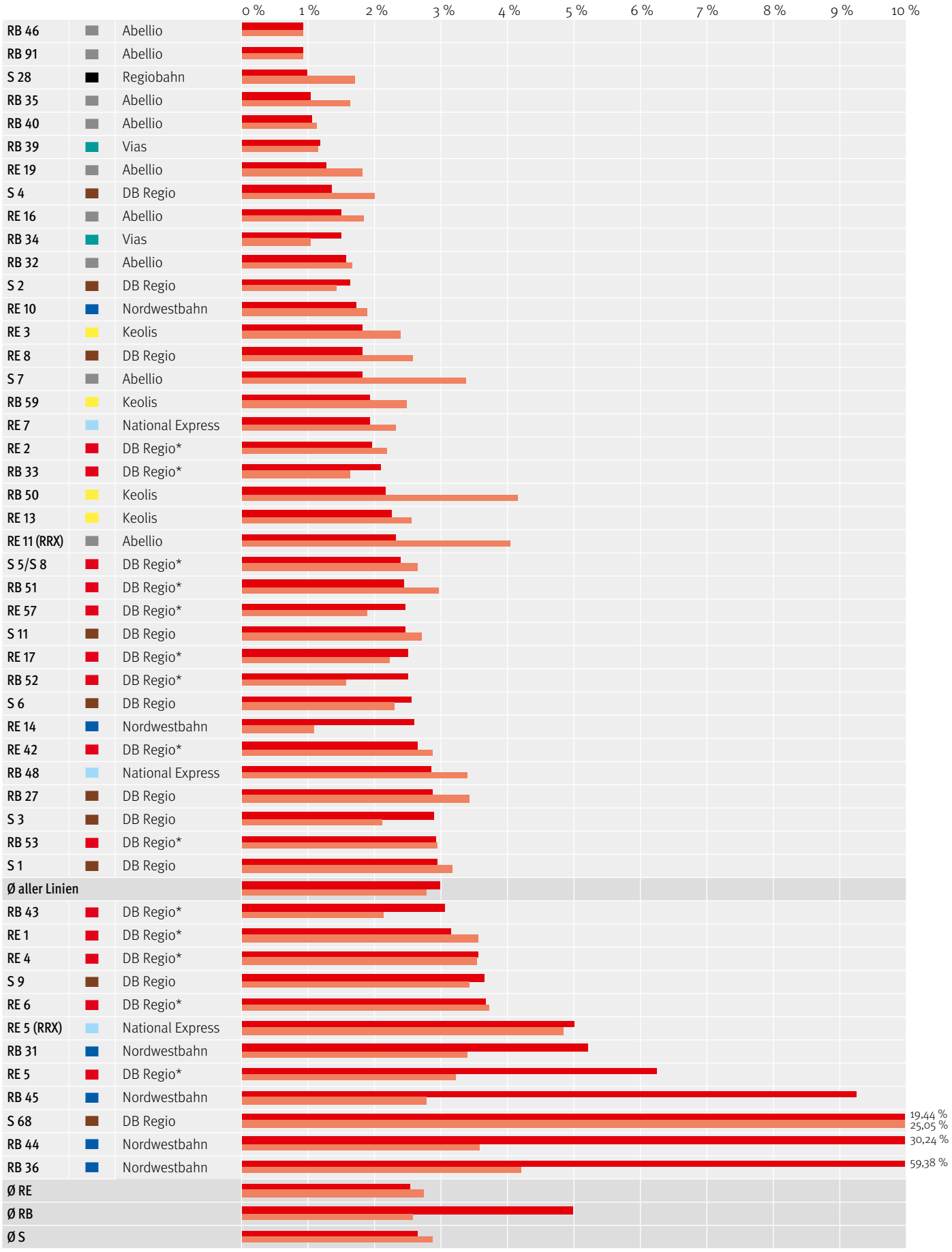
Wie auch in den Vorjahren fiel 2019 als erstes die S 68 aus, wenn es bei DB Regio zu Fahrzeug- oder Personalprobleme auf den anderen S-Bahn-Linien kam, da sie ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Sie ist damit die unzuverlässigste Linie von DB Regio. Immerhin verbesserte sich die Quote von 25,05 % (2018) auf 19,44 %. Über alle Quartale hinweg lag die Ausfallrate der S 68 dennoch stets über 15 %; im vierten Quartal war sogar jeder vierte Zug betroffen. Auch die Linie S 9 ist 2019 weiterhin überdurchschnittlich oft ausgefallen, wobei hier die Quote mit 3,66 % (+0,23 Prozentpunkte) sogar leicht angestiegen ist. Überdurchschnittlich oft wurde vorzeitig in Wuppertal-Vohwinkel gewendet, um keine oder geringere Verspätungen auf die nachfolgende Fahrt zu übertragen. Am zuverlässigsten verkehrte die Linie S 4:1,34 % der Fahrten fielen aus (2018: 2,00 %). Die Großvertragslinien von DB Regio sind im Jahr 2019 durchschnittlich zu 2,89 % unerwartet ausgefallen, im Jahr 2018 waren es noch 3,15 %.

Nordwestbahn

Der Betreiber Nordwestbahn ist der einzige, der beim EVU-weiten Vergleich schlechter als der VRR-weite Mittelwert von 2,99 % abschneidet. Auf das gesamte Jahr gesehen sind 7,96 % aller Fahrten unvorhersehbar ausgefallen. Das ist ein Minus von 5,12 Prozentpunkten. Während es bei den übrigen EVU aus mannigfaltigen Gründen zu Ausfällen kam, war es auf den Nordwestbahn-Linien hauptsächlich der Personalmangel, der zu eklatanten Problemen führte. Dies begann bereits im zweiten Halbjahr 2018 und gipfelte in der Abmahnung des EVU durch den VRR zum Beginn des Jahres 2019. Doch nicht alle Linien des Betreibers fielen negativ auf: RE 10 und RE 14 schneiden mit 1,72 % und 2,60 % überdurchschnittlich gut ab. Ganz besonders schlimm sind hingegen die Ausfallquoten der Linien RB 44 und RE 36. Im gesamten Jahr fand bei den beiden Regionalbahnen mehr als jede vierte (RB 44, Quote 30,24 %) oder sogar mehr als jede zweite Fahrt nicht statt (RB 36, 59,38 %). Die Ruhrort-Bahn ist ab dem Frühjahr über mehrere Monate aufgrund des generellen Personalmangels komplett nicht gefahren und wurde durch Busse im Schienenersatzverkehr bedient. Erst im September 2019 wurde der Betrieb vollständig aufgenommen. Auch auf der RB 45 sind viele Züge nicht gefahren: Der Anteil von 9,26 % ist zwar deutlich geringer als bei den übrigen NWB-Linien, aber dennoch liegt der Wert weit über dem VRR-Schnitt.

Beim EVU Nordwestbahn sind sehr viele Fahrten wegen Personalmangels ausgefallen

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



*DB-Wettbewerbslinie

Zugausfälle

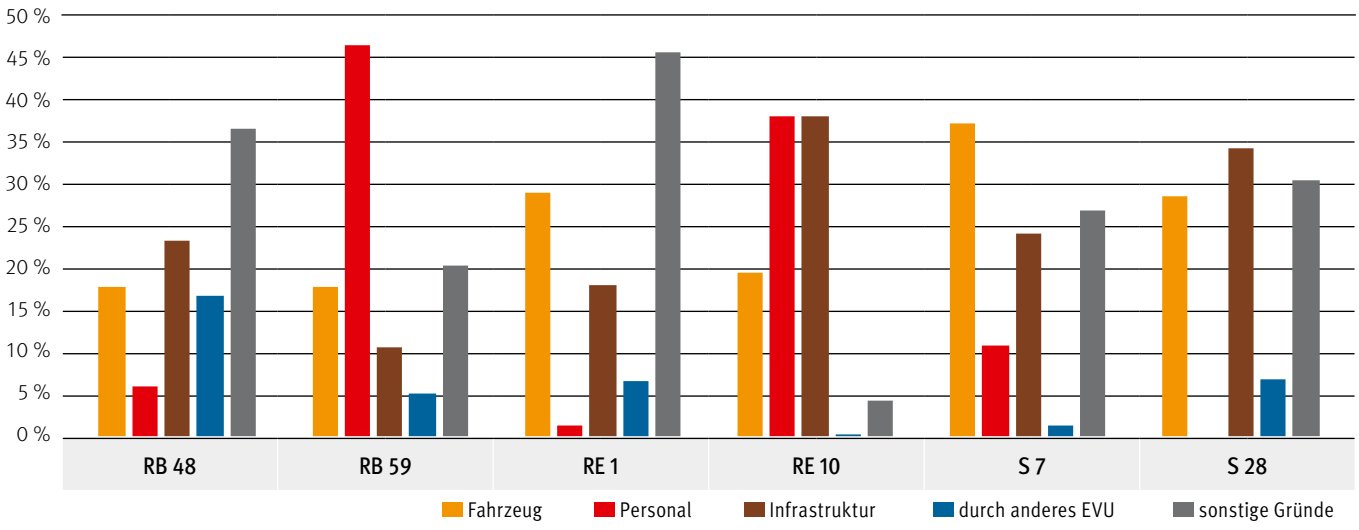
Ursachen für unvorhersehbare Zugausfälle

Die Gründe für ungeplante Ausfälle sind mannigfaltig. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Betreiber der Linie selbst Schuld hat oder ob externe Einflüsse zu den Ausfällen führen. Eine derartige Zuordnung ist bei Ausfällen recht eindeutig, da es stets einen konkreten Grund gibt, warum eine Fahrt nicht stattfinden kann. Bei den Verspätungen ist es anders, weil dabei mehrere Faktoren Einfluss haben.

Beispielhaft für sechs Linien im VRR werden die Ausfälle nach Gründen differenziert dargestellt. Daraus ergibt sich ein Balkendiagramm, dass die Verteilung der Ursachen prozentual darstellt und keinerlei Rückschlüsse auf die absoluten Ausfallkilometer gibt. Die Höhe der Ausfallquoten sind der Grafik auf Seite 15 zu entnehmen. Die Werte sind Angaben der EVU und beziehen sich auf alle möglichen Ausfallarten, die zu Beginn des Kapitels genannt worden sind.

National Express hat bei der Rhein-Wupper-Bahn mit vielen Problemen zu kämpfen. Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind auch andere EVU häufig schuld an den Ausfällen der RB 48. Hierunter versteht man liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr, die dann zu hoher Unpünktlichkeit und den sogenannten Verspätungen über Takt führen. Bei der RB 59 ist die recht geringe Ausfallquote personalbedingt gewesen. Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen in den frühen Morgenstunden Ursache für Ausfälle. Bei anderen EVU war aber auch ein genereller Personalmangel ein häufiger Grund für nicht stattfindende Fahrten. Für den NRW-Express gibt DB Regio an, dass die meisten Ausfälle sonstige Ursachen hatten. Darunter ist zu verstehen, dass unter anderem Unwetter, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenunfälle zu Ausfällen und Umleitungen führen. Beim Niers-Express nehmen die sonstigen Gründe einen viel kleineren Anteil ein. Diese Nordwestbahn-Linie hat häufig mit infrastrukturellen Problemen zu kämpfen: Weichen, Signale und Bahnübergänge waren im Jahr 2019 bei dieser Linie sehr oft gestört oder sogar Stellwerke nicht besetzt. Aber nicht nur die Infrastruktur führte beim RE 10 zu Problemen: Der Personalmangel nahm einen genauso hohen Anteil ein. Die Abellio-Linie S 7 hatte im Jahr 2019 eine ähnlich niedrige Ausfallquote wie der soeben angesprochene Niers-Express. Beim Müngstener sind jedoch Fahrzeugstörungen der Hauptgrund für Ausfälle: Hierunter zählen unter anderem defekte Motoren, Schäden nach Unfällen, fehlende Ersatzteile oder auch schadhafte Klimaanlagen im Hochsommer. Auffällig ist, dass bei der Regiobahn-Linie S 28 keine Fahrten personalbedingt ausfielen. Häufigstes Problem waren hier Störungen an der Infrastruktur.

Prozentuale Verteilung der Ausfallursachen



Sondersituation: vorzeitiges Wenden

Insbesondere auf langlaufenden S-Bahn-Linien, aber auch im RE- und RB-Verkehr, kann es aufgrund vielfältiger Störungen zu erheblichen Verspätungen kommen. Ursachen hierfür können entweder vom EVU selbst oder extern verschuldet sein. Ab einem gewissen Maß der Verspätung ist es unter Umständen sinnvoll, die Fahrt schon vorzeitig zu beenden, um überhaupt wieder in den richtigen Fahrplantakt zu kommen und um die Verspätung nicht auch noch auf den Folgezug zu übertragen. Vergleichsweise häufig sind hiervon die S-Bahnen betroffen, denen durch ihren dichten Takt oft schon der nächste pünktliche Zug folgt. Auf der Linie S 1 kam es dadurch im Jahr 2019 im Abschnitt zwischen Hilden und Solingen und auf der S 9 zwischen Wuppertal-Vohwinkel und Wuppertal Hbf zwar statistisch zu keiner auffälligen Häufung, aber dadurch, dass einzelne Fahrten immer wieder zu den gleichen Tageszeiten vorzeitig beendet wurden, machte sich bei den Reisenden entlang der Strecken ein gewisser Unmut breit.

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese auf einer Linie über die ganze Betriebszeit gleichbleibend, wie beispielsweise beim RE 1, der konstant mit sechs 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 Liefernachweisen 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 Liefernachweise werden im Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ mit den Erhebungen der VRR-Profitester 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, aber dennoch mit den bestellten Sitzplätzen 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. Denn das EVU beschafft im Zuge von Vergaben gezielt Fahrzeuge, die den Anforderungen der ausgeschriebenen Linien bzw. Netze entsprechen. Dies ist beispielsweise bei RB 32, RB 36 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 2019 verzeichnet der VRR erfreulicherweise weniger Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Der Anteil verringerte sich um 1,02 Prozentpunkte: Lag die Quote im Jahr 2018 bei 6,29 %, so fällt sie für das Jahr 2019 mit 5,27 % besser aus. Insbesondere die RE-Leistungen wurden deutlich besser erbracht: 5,16 % aller Fahrten waren betroffen (-2,96 Prozentpunkte). Bei den S-Bahnen hat sich die Situation 2019 erneut verschlechtert: Die Abweichungen belaufen sich auf 6,44 %

(+0,47 Prozentpunkte). Die Regionalbahnen schnitten marginal schlechter ab: Die EVU erbrachten 2,56 % aller Fahrten dieser Produktgruppe mit weniger als den bestellten Sitzplätzen (-0,06 Prozentpunkte).

Vias

Bei beinahe allen Fahrten fanden die Reisenden bei Vias im Jahr 2019 die geforderten Sitzplätze vor: Nur 224,42 km auf der RB 39 erbrachte das EVU mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Der Anteil der Kapazitätsabweichungen liegt über alle von Vias gefahrenen Zugkilometer bei 0,07 %.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,71 %) konnte wiederholt verbessert werden: Im Jahr 2019 wiesen nur noch 0,47 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf.

Abellio

Für einen Großteil der Abellio-Linien bestätigt sich 2019 das gute Ergebnis aus dem Vorjahr. Nur die RB 91 entwickelte sich zum dritten Mal in Folge schlechter (8,84 %; +0,60 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 2019 (Anteil von 17,42 %) waren diverse Fahrzeuge an einzelnen Tagen nicht einsatzbereit. In diesen Fällen verkehrte die RB 91 von Hagen über Letmathe nach Siegen in Einzeltraktion. Darüber hinaus wird in solchen Fällen 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.
Der Müngstener (S 7) wurde kein einziges Mal abweichend erbracht worden, bei RE 19, RB 40, RE 16 und im besonderen Maße beim RE 11 (RRX) sank die Quote der Abweichungen. Beim Rhein-Hellweg-Express sind nur 0,56 % aller erbrachten Kilometer nicht mit den geforderten Sitzplätzen gefahren worden. Im Vergleich zum Vorjahr, als noch DB Regio die Linie betrieb, ist dies eine Verbesserung um 12,79 Prozentpunkte. Bei Abellio wurden im Jahr 2019 nur 0,67 % aller geleisteten Kilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen erbracht.

Nordwestbahn

Wie auch in den vergangenen Jahren befinden sich alle Nordwestbahn-Linien oberhalb des VRR-Durchschnitts. Insgesamt gesehen sind sie nur bei 1,22 % aller erbrachten Zugkilometer (+0,16 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr) und damit weiterhin vergleichsweise selten mit abweichenden Kapazitäten unterwegs. Mit Werten von 0,52 % (2018: 0,17 %) auf der RB 45, 0,70 % (0,82 %) auf dem RE 10, 0,71 % (0,22 %) auf der RB 44 und 0,89 % (1,45 %) auf dem RE 14 fallen die Ergebnisse jedoch weiterhin sehr gut aus. Die RB 31 liegt mit 3,28 % (eine Verschlechterung um 1,11 Prozentpunkte) etwas abgeschlagen zu den anderen Nordwestbahn-Linien, aber dennoch oberhalb des VRR-Schnitts von 5,29 %

Keolis

Schon etwas häufiger als bei den vier bereits genannten Betreibern haben die Fahrgäste auf Keolis-Linien verringerte Kapazitäten vorgefunden: Bei 3,68 % (eine Verbesserung um 1,67 Prozentpunkten) aller Fahrten fehlten Sitzplätze. Besonders die Linie RB 50 fällt hierbei auf: Im Jahr 2018 wurde jede siebte Fahrt mit zu wenigen Sitzplätzen gefahren (14,23 %), 2019 nur noch 3,79 %. Aber auch der RE 3 verbessert sich: Die Abweichungsquote fällt von 6,01 % auf 3,96 %.

DB Regio – Wettbewerbslinien

Bei DB Regio variieren die Quoten der einzelnen Linien sehr stark. Besonders auffallend sind die Linien des Sauerland-Netzes, die wie auch im Vorjahr über mehrere Monate mit einem Ersatzkonzept gefahren wurden, bei dem nur wenige Sitzplätze pro Fahrzeug fehlen, um die bestellten Kapazitäten anzubieten. Insbesondere auf den Linien RE 17 und RE 57 sind die Quoten mit Werten um die 30 % sehr hoch. Bei den beiden RE-Linien des Sauerland-Netzes sind die Quoten allerdings besser als im Vorjahr. Hier verkehren seit Mitte des Jahres 2019 neue Fahrzeuge. Für den RE 17 verbesserte sich die Quote um 29,93 Prozentpunkte auf 29,76 %; der Anteil beim RE 57 verringerte sich um 17,43 Prozentpunkte auf 33,56 %. Bei der RB 43 gab es trotz des Ersatzkonzeptes keine Fahrt, die mit zu wenigen Sitzplätzen gefahren wurde. Im Jahr 2018

lag der Anteil noch bei 3,45 %. Auch bei RE 6, RE 1, RE 5 und RE 4 kam es im Jahr 2019 seltener zu Abweichungen bei der Anzahl der verfügbaren Sitzplätze. Die Werte liegen hier zwischen 12,44 und 7,43 %. Schlechter und damit erstmals unterdurchschnittlich schneidet hingegen die Linie S 5 / S 8 ab. Der Anteil der Fahrten, bei denen nicht die bestellte Kapazität gefahren worden ist, erhöht sich von 4,69 auf 6,00 %. Auch bei RB 52 und RB 33 steigen die Werte: Für die Volmetal-Bahn verzeichnet der VRR eine Quote von 2,53 % (2018: keine Sitzplatzabweichung), bei der Rhein-Niers-Bahn von 2,38 % (+2,26 Prozentpunkte). Bei den Wettbewerbslinien erbrachte DB Regio 6,53 % (2018: 8,72 %) aller Fahrten mit weniger Sitzplätzen.

National Express

Beim EVU National Express kam es auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zum Vorjahr häufiger zu Abweichungen bei der Sitzplatzverfügbarkeit. Die Fahrgäste der Rhein-Wupper-Bahn haben 2019 in 7,84 % (+1,12 Prozentpunkte) aller Fahrten nicht die geforderten Sitzplätze vorgefunden. Beim Rhein-Münsterland-Express liegt der Anteil sogar bei 8,29 % (+1,30 Prozentpunkte). Die Unfälle im Dezember 2017 und im August 2018 führten auch im Jahr 2019 dazu, dass drei Fahrzeuge dauerhaft ausfielen. National Express hat deswegen eine Ersatzwagen-Garnitur aus sogenannten n-Wagen im Einsatz. Im Jahr 2019 wurden zusätzlich Doppelstockwagen von National Express eingesetzt, um Fahrtausfälle und noch mehr Minderkapazitäten zu vermeiden. Seit Juni 2019 betreibt National Express eine dritte Linie: Der RE 5 (RRX) wird seitdem mit Fahrzeugen des Typs Desiro HC in Doppeltraktion betrieben

und verkehrte nur bei 1,40 % der gefahrenen Kilometer mit zu wenig Sitzplätzen. In den gleichen Monaten ein Jahr zuvor lag die Quote noch bei 8,06 %. Damals hatte DB Regio die weithin bekannten Dostos im Einsatz. Fehlte ein Wagen, standen etwa 140 Sitzplätze weniger zur Verfügung. Geht heute ein Desiro HC weniger auf die Fahrt, stehen Fahrgästen 400 Sitzplätze weniger zur Verfügung. Im Jahr 2019 wurden 6,82 % der gefahrenen Zugkilometer bei National Express abweichend erbracht, eine marginale Verbesserung um 0,02 Prozentpunkte

DB Regio – Großvertragslinien

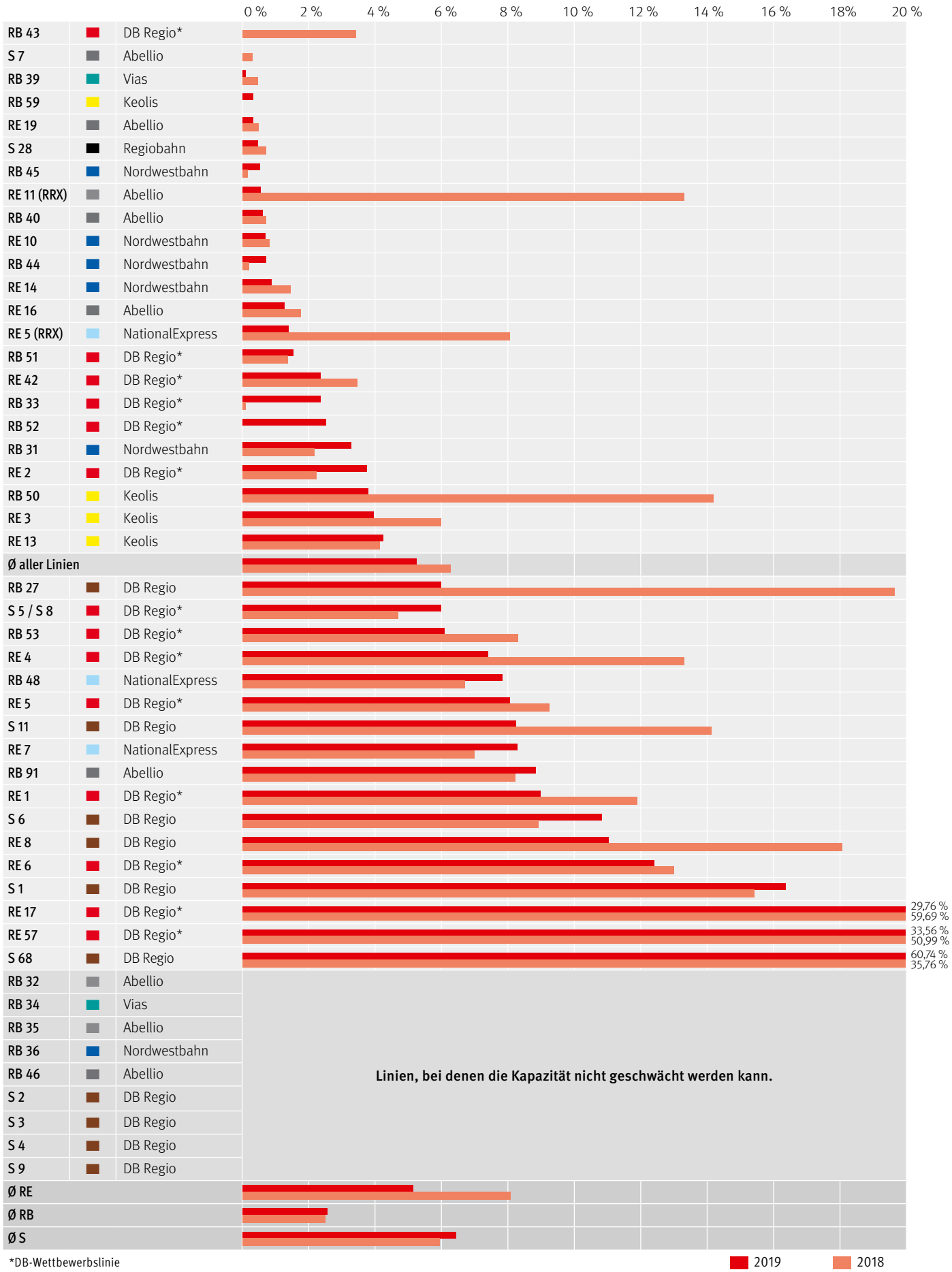
Bei DB Regio gibt es Linien, die nicht mit Kapazitätsabweichungen fahren können. Dazu zählen die S-Bahn Linien S 2, S 3, S 4 und S 9. Für diese Linien hat DB Regio eigens passende Fahrzeuge des Typs ET 422 angeschafft. Dann gibt es allerdings noch die S-Bahn-Linien S 1 und S 6 sowie S 11 und S 68. Diese verkehren zwar auch mit speziellen S-Bahn-Fahrzeugen (ET 420, ET 422 oder ET 423), allerdings in Doppeltraktion und können so mit weniger als den bestellten Sitzplätzen im Gebiet des VRR verkehren. Abgesehen von der S 11 (8,25 %, -5,90 Prozentpunkte) sind die anderen letztgenannten S-Bahn-Linien im Jahr 2019 öfter nur in Einzeltraktion gefahren als im Jahr zuvor. Dies war bei der S 68 bei 60,74 % (2018: 35,76 %) der Fahrten der Fall. Bei der S 1 mussten die Fahrgäste bei 16,39 % (2018: 15,45 %) der Fahrten und auf der S 6 bei jeder zehnten Fahrt (10,85 %, 2018: 8,93 %) mit der Hälfte der Sitzplätze auskommen. Positiv entwickelten sich die beiden Regionalexpress-Linien RE 8 und RB 27. Obwohl beim Rhein-Erft-Express noch bei mehr als jeder zehnten Fahrt Sitzplätze fehlten (11,05 %), ist dies eine Verbesserung um 7,06 Prozentpunkte. Bei der Rhein-Erft-Bahn ist die Verbesserung noch deutlicher: 6,00 % der Fahrten wurden mit verminderten Kapazitäten geleistet. Im Jahr 2018 lag die Quote noch bei 19,71 %. 7,82 % (2018: 7,97 %) aller Fahrten erbrachte DB Regio auf den Linien des Großvertrages mit weniger als den bestellten Sitzplätzen.

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. Beispielswiese bei der S 1 und S 6, beim RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) oder bei der 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.

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Fahrzeuge

Bei der RB 35 hatten die Profitester am seltensten etwas zu bemängeln

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitesterinnen und -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 Bewertungskriterium komplett in Ordnung, geben die Profitester dafür 100 von 100 möglichen Punkten. Haben sie etwas zu bemängeln, werden 90 oder 75 Punkte vergeben. Fällt das gemessene Objekt durch, werden auch Null-Punkte-Bewertungen gegeben. Daraus ergibt sich ein gewichteter Mittelwert für jede Linie, der anschließend nach der Anzahl der Erhebungen in das Ergebnis für das EVU, die Produktgruppen bzw. den jeweiligen Qualitätsstandard einfließt.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

33 von insgesamt 49 Linien schneiden im Jahr 2019 schlechter ab als im Vorjahr. Dennoch ist der gewichtete Mittelwert über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand. Er fällt nur leicht um 0,66 auf 94,18 Punkte. Die Spanne wird ebenfalls erneut leicht größer: So lag der schlechteste Wert 2018 bei 88,16, für das Jahr 2019 fällt er deutlich auf 86,36. Unterdessen fällt der beste Wert nur leicht um 0,52 Punkte auf 98,47. Insgesamt ist das Niveau jedoch weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge sind je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier natürlich die Züge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt werden.

Vias

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt Vias. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien RB 34 und RB 39 seit Dezember 2017 eingesetzt. Auf der Schwalm-Nette-Bahn wurden in den Sommermonaten allerdings Ersatzfahrzeuge eingesetzt, bei denen die Profitester hinsichtlich der Scheiben einige Beanstandungen hatten. Insgesamt attestieren die Profitester Vias aber weiterhin eine sehr gute Qualität und geben 97,32 von 100 Punkten. Die Düssel-Erft-Bahn belegt mit 97,90 Punkten den dritten Platz (2018: 98,98; Platz 2) unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 rutscht mit 96,67 Punkten auf Platz zwölf (2018: 99,06; Platz 1).

Abellio

In den letzten Jahren lagen alle Linien von Abellio im überdurchschnittlich guten Bereich – dies ist in diesem Jahr nicht mehr der Fall. Die neun Linien erhalten von den Profitestern Bewertungen zwischen 93,47 (RB 46) und 98,47 Punkten (RB 35). Die Spanne zwischen der besten und der schlechtesten Linie dieses Betreibers ist somit auch größer geworden (2018: 95,43 bis 97,81 Punkte). Im Mittel ergibt dies einen Wert von 96,61 Punkten für Abellio. Bemängelt werden weiterhin die Sauberkeit der Scheiben und der Toiletten der FLIRT-Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz. Dies wird insbesondere bei den Platzierungen von RE 16 und RB 46 deutlich: Rang 26 (94,09 Punkte; -1,34 gegenüber dem Vorjahr) bzw. Rang 29 (93,47; -2,94 Punkte). RB 32, RB 91, S 7, RB 40, RE 11 (RRX) und RE 19 erhalten Bewertungen zwischen 95,80 und 98,09 Punkten. Die allerbeste Linie im VRR ist die RB 35 mit 98,47 Punkten.

Regiobahn

Der Vorjahreswert der einzigen Regiobahn-Linie fällt erneut. Nach 97,16 Punkten im Jahr 2018 fällt der Wert 2019 auf 96,11. Am negativsten bewerteten die VRR-Profitester weiterhin die Sauberkeit. Entsprechend belegt die S 28 Platz 16 (2018: Rang 9).

National Express

Das EVU National Express liegt mit seinen drei Linien ausschließlich oberhalb des VRR-weiten Schnitts von 94,18 Punkten. Die Profitester bemängeln insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und des Bodens bei den Linien, die mit dem Fahrzeugtyp TALENT gefahren werden. Die Türen, Sitze und die Fahrgastinformation werden von den Profitestern selten bemängelt. Die RB 48 liegt mit 94,26 Punkten (-1,33) auf dem

25. Platz, der RE 7 (95,57; +0,88 Punkte) liegt auf Rang 19. Sehr positiv schneidet der RE 5 (RRX) ab: Er erhält 97,11 Punkte. Bemängelt wird primär die Sauberkeit.

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 94,62 (Wettbewerbslinien) und 92,67 (Großvertragslinien) Punkten 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 nicht verwunderlich. Es sind jedoch wie bereits im Vorjahr qualitative Unterschiede offenkundig, je nachdem von welchem Standort aus die Linien eingesetzt werden. Ersichtlich wird dies bei den Linien des sogenannten Sauerland-Netzes RB 53 (97,38 Punkte), RE 17 (97,22), RB 43 (96,81), RE 57 (95,55) und RB 52 (95,31), deren Fahrzeuge im DB-Werk in Dortmund gewartet und repariert werden. Positiv fallen wie auch im letzten Jahr die Linien des DB-Werks in Münster auf: RB 51 (97,80), RE 2 (96,29) und RE 42 (94,91).

Schlechter schneiden hingegen die S-Bahn-Linien S 6 (91,43) und S 11 (87,05) 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. Beim Rhein-Erft-Express kritisieren die Profitester insbesondere verschmutzte und zerkratzte Scheiben sowie die Toiletten. Die Fahrzeuge wurden im Laufe des Jahres aber einem Re-Design unterzogen, wodurch die Linie im Vergleich zum Vorjahr bessere Bewertungen erhält: Insgesamt kommt diese Linie auf 92,18 Punkte, das entspricht einer Verbesserung um 3,73 Punkte. Das Schlusslicht aller VRR-Linien bildet erneut die Rhein-Erft-Bahn. Sie erhält von den Profitestern 86,66 Punkte und verschlechtert sich damit um 1,80 Punkte. Die Sauberkeit der Scheiben und Böden erzielt katastrophale Werte (44,06 bzw. 42,50 Punkte). Auch die Toiletten und Kratzer in den Scheiben werden bemängelt.

Nordwestbahn

Auch die Nordwestbahn-Linien werden schlecht bewertet. Die Profitester attestieren dem EVU mit einem Wert von 92,10 Punkten, weniger gepflegte Fahrzeuge als die bisher beschriebenen Betreiber einzusetzen. Abgesehen von der RB 31 (91,94; +0,32 Punkte) und RB 44 (91,58; +0,67 Punkte) erreichen alle übrigen Nordwestbahn-Linien schlechtere Werte als im Vorjahr. Als beste Linie des Unternehmens liegt die RB 45 auf Platz 28, die RB 36 (89,88; -1,00 Punkte) als schlechteste Linie auf Platz 44. Am häufigsten bemängeln die Profitester bei allen Linien die Sauberkeit der Außenhaut, der Scheiben, der Böden und der Toiletten.

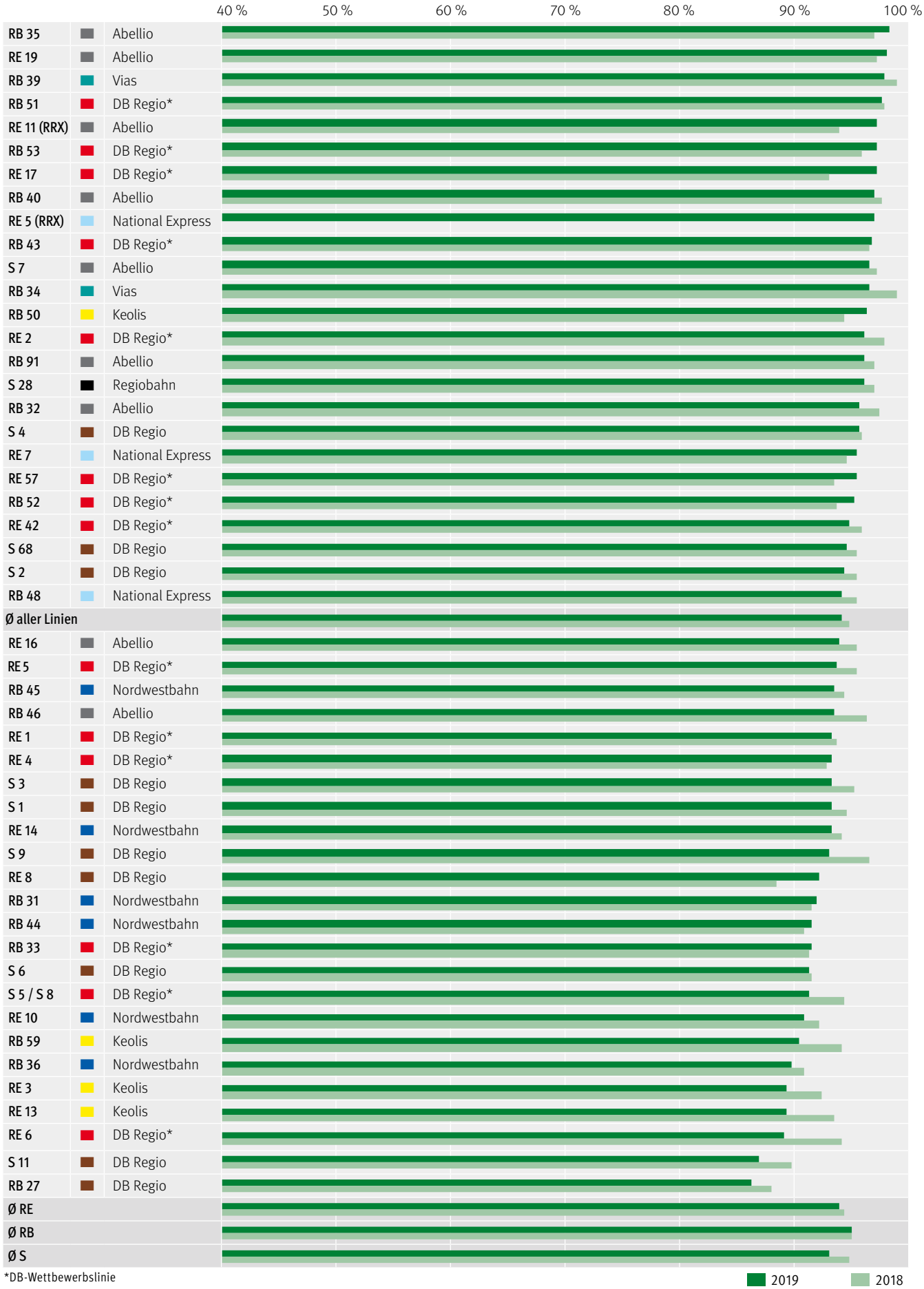
Keolis

Bei den Profitester-Erhebungen erhält Keolis für drei der vier Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegen die Plätze 43, 45 und 46. Die negativen Ergebnisse des Jahres 2018 sind für die Linien RB 59 (90,45; -3,84 Punkte), RE 3 (89,49; -2,96 Punkte) und RE 13 (89,35; -4,17 Punkte) noch schlechter geworden. Einzig die RB 50 (96,47; +2,07 Punkte) konnte mit den neuen Fahrzeugen, die als einzige Keolis-Fahrzeuge in der DB-Werkstatt in Münster instandgehalten werden, einige Punkte mehr erhalten. Zu bemängeln sind neben der Sauberkeit der Karosserie auch die Toiletten der Fahrzeuge. Insbesondere im Hinblick auf die Toiletten sind die Bewertungen nicht erst seit diesem Jahr eine Zumutung für die Fahrgäste im VRR (siehe dazu Seite 33). Für alle Erhebungen rutscht Keolis für den Zustand der Fahrzeuge von 93,61 auf 90,87 Punkte ab.

Bei den ET 423 gibt es häufig Gründe zur Beanstandung

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.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Fahrzeuge

Fahrgäste wünsche sich einen ordentlichen Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut

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

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit im Jahresvergleich deutlich verschlechtert: Die Bewertung fällt von 88,91 auf 84,99 Punkte. Der Betreiber Keolis liegt mit all seinen Linien unterhalb des Durchschnitts; auch bei den Nordwestbahn-Linien schneidet nur eine Linie besser als der VRR-weite Mittelwert ab. Nachdem National Express im letzten Jahr mit einer Linie einen merklichen Sprung nach oben gemacht hatte, fallen zwei der drei Linien deutlich wieder nach unten. Die Regionalbahnen sind die saubersten Züge im VRR (86,73 Punkte), die S-Bahnen und Regionalexpresse fallen um etwa fünf Punkte auf 85,35 bzw. 82,56 Punkte ab.

Vias

Beide Vias-Linien lassen in puncto Sauberkeit deutlich nach: Die RB 39 erreicht nur noch 95,33 Punkte (-3,78), die RB 34 88,17 Punkte (-5,58). Dennoch fahren bei Vias unternehmensweit gesehen die saubersten Fahrzeuge: Über alle Bewertungen hinweg vergeben die Profitester im Durchschnitt 91,93 Punkte für die Sauberkeit der Außenhaut.

Die ET 420 sind wieder die saubersten Fahrzeuge

Abellio

Als einzige Abellio-Linie hat die RB 46 im Jahr 2019 mehr Punkte für die äußere Sauberkeit erhalten als im Vorjahr. Alle anderen Linien werden schlechter bewertet; selbst der RE 11 (RRX), der mit neuen Fahrzeugen des Typs Desiro HC verkehrt (93,17; -0,66 Punkte). Ganz deutlich fällt der Schmutz bei der Linie RE 16 auf. Der Sauberkeitswert verringert sich um 9,32 Punkte und fällt auf 79,46 Punkte. Im Schnitt vergeben die Profitester dennoch 90,19 Punkte für die Sauberkeit der Karosserie. Die beste Abellio-Linie ist wieder die RB 35 (95,40; -3,12 Punkte).

DB Regio

Die DB-Linien sind erneut sehr unterschiedlich bewertet worden. Hierbei ist es irrelevant, ob es Großvertrags- oder Wettbewerbslinien sind. Die Linie mit den ältesten Fahrzeugen

Die Fahrzeuge von National Express sind von außen öfters verschmutzt

im VRR ist wie auch im Vorjahr die sauberste: Die ET 420 der Linie S 68 waren in diesem Jahr bei fast allen Erhebungen der Profitester stets sauber (99,24 Punkte). Damit führt erneut eine Linie von DB Regio aus dem Großvertrag die Rangfolge an. Gleichzeitig ist allerdings auch wieder die schlechteste Linie eine aus dem DB-Großvertrag: Erneut belegt die Rhein-Erft-Bahn den letzten Platz. Bereits 2018 erhielt die RB 27 nur 45,49 Punkte für die Sauberkeit. Im Jahr 2019 ist der Wert noch weiter um 2,37 Punkte auf 43,13 Punkte gefallen. Das bedeutet, dass bei mehr als jeder zweiten Fahrt im Jahr 2018 die Züge komplett verdreckt waren. Im Jahr 2018 lag nur eine DB-Wettbewerbslinien unter dem VRR-Mittelwert. Für 2019 sind dies vier Linien: RE 6 und S 5 / S 8 sowie RE 1 und RE 5. Die Fahrzeuge des NRW- und Rhein-Express stammen aus ein und demselben Fuhrpark, der in Aachen gewartet und gepflegt wird. Aus diesem Grund liegen die Bewertungen für die Sauberkeit eng beieinander: 83,63 Punkte für den RE 1 (-11,51 Punkte) und 83,09 Punkte für den RE 5 (-9,47 Punkte). Bei RE 6 und S 5 / S 8 kommt die Düsseldorfer Werkstatt nicht mit der Außenreinigung nach: Der schlechte Wert des Vorjahres von 83,79 für den Rhein-Weser-Express stürzt auf 66,55 Punkte ab: Jeder dritte Zug war 2019 total verdreckt. Bei der S 5/S 8 fällt der Wert von 92,70 auf 83,55 Punkte.

Durchschnittlichen geben die Profitester für die Wettbewerbslinien von DB Regio 88,33 Punkte. Etwas schlechter werden die Linien des Großvertrages beurteilt: 84,51 Punkte gibt es hier für die Sauberkeit der Außenhaut.

National Express

Die Sauberkeit auf den Linien RB 48 und RE 7 bewerteten die VRR-Profitester im Vergleich zum Vorjahr um neun Punkte schlechter: Die Sauberkeit der Karosserie beim Rhein-Münsterland-Express fällt von 91,47 auf 81,54 Punkte, bei der Rhein-Wupper-Bahn von 85,95 auf 76,65 Punkte. Insgesamt ergibt sich für National Express ein Durchschnittswert pro Erhebung von 83,98 Prozent. Der RE 5 (RRX) (90,95 Punkte) ist die einzige Linie des EVU, die besser als der VRR-Durchschnitt abschneidet.

Regiobahn

Sehr viel schlechter als im Vorjahr beurteilten die Profitester die Regiobahn-Linie S 28. Sie fällt um 30 Plätze auf Rang 35, der Wert fällt von 97,21 auf 81,14 Punkte. Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ist in puncto Sauberkeit der Karosserie damit das drittschlechteste EVU im VRR.

Keolis

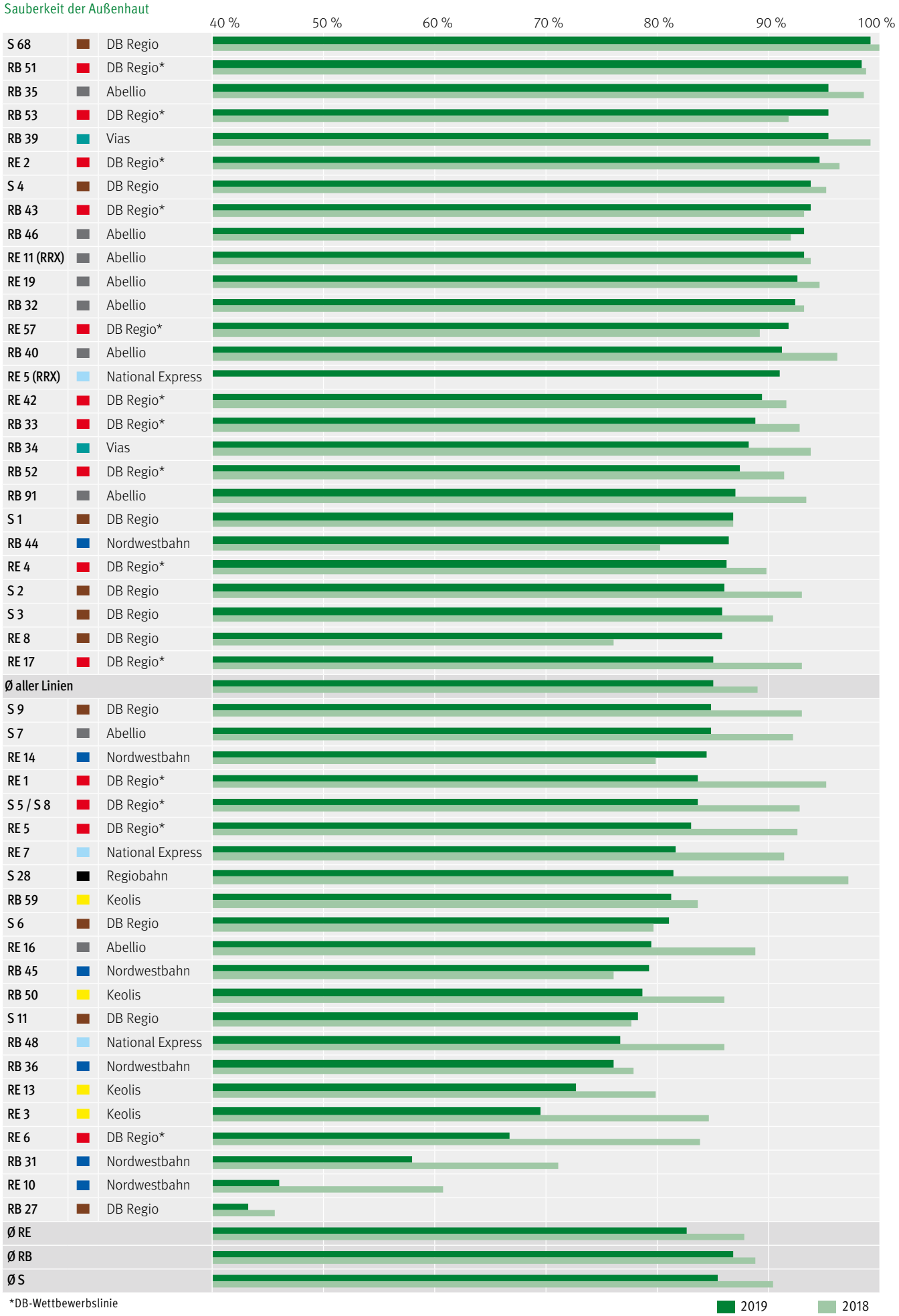
Noch enttäuschender ist die äußere Sauberkeit der Fahrzeuge bei Keolis: Alle Linien wurden 2019 schlechter beurteilt als 2018. Es lässt sich erkennen, dass die Linien des Hellweg-Netzes leicht bessere Bewertungen erhalten als die des Maas-Rhein-Lippe-Netzes. Das Sorgenkind des Unternehmens ist der RE 3. Der Rhein-Emscher-Express verliert 15,19 Punkte und erlangt nur noch 69,34 Punkte. Die Profitester geben Keolis pro Erhebung unternehmensweit im Mittel 74,44 Punkte.

Nordwestbahn

Noch weniger zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Wie bereits erwähnt, kritisieren die Profitester deutlich die Sauberkeit. Sie geben für die Außenhaut durchschnittlich nur 72,73 Punkte. Der RE 10 ist wiederholt schmutziger unterwegs als in den Vorjahren: Im Jahr 2015 lag der Sauberkeitswert noch bei 76,76 Punkten, für das Jahr 2019 erreicht diese Linie nur 45,81 Punkte, ein Minus von 14,75 Punkten gegenüber 2018. Auch hier gilt wie bei der RB 27 von DB Regio: Mehr als jeder zweite Zug war im Jahr 2019 völlig verdreckt. Die RB 44 ist mit 86,43 Punkten die sauberste Linie von Keolis (+6,13) und belegt als einzige Linie des EVU einen Platz oberhalb des VRR-Mittelwerts: Rang 22.

Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Eigenschaften zusammen: Bewertet wird, ob die Tür abschließbar, der Händetrockner bzw. Handtuchspender intakt und der Spiegel kratzerfrei sind. Eine verschlossene und für den Fahrgast nicht nutzbare Toilette fließt mit 0 Punkten in die Bewertung ein. Eine Toilette, bei der alle Ausstattungsmerkmale funktionsfähig und frei von erkennbaren Beschädigungen sind, erhält 100 Punkte. 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 zwölf Punkten festzustellen sind, im selben Jahr erreichen andere Linien bis zu 29 Punkte weniger.

Abellio

Wie auch bei den anderen Qualitätsstandards, die den Zustand der Fahrzeuge mitbestimmen, gaben die Fahrzeuge der RB 35 im Jahr 2019 nicht oft Anlass zur Kritik. So ist die von Abellio betriebene Emscher-Niederrhein-Bahn mit 95,87 Punkten die beste Linie im VRR. Auch der RE 19, der mit denselben Fahrzeugen gefahren wird, schneidet sehr gut ab: Der Rhein-IJssel-Express erhält 95,61 Punkte und landet damit auf Platz zwei. Insgesamt erhält Abellio bei jeder Bewertung durch die Profitester und Profitesterinnen durchschnittlich aber nur 91,15 Punkte. Dies liegt unter anderem am unterdurchschnittlichen Abschneiden der Linien S 7 und RE 16. Der Müngstener (S 7) erhält 82,96 Punkte, der Ruhr-Sieg-Express sogar nur 79,02 Punkte. Ein häufiger Grund ist unter anderem der Spiegel, der Kratzer und Beschädigungen aufweist.

Vias

Die Toiletten auf den Vias-Linien gaben im Jahr 2019 mehr Grund zur Beanstandung als im Vorjahr. Die Profitester beurteilten die Linien RB 34 und RB 39 schlechter. Gründe hierfür waren, dass die Toiletten-Kabinen häufiger als 2018 defekt und verschlossen waren. Vias erhält durchschnittlich 87,50 Punkte von den Profitestern. Für die einzelnen Linien sehen die Bewertungen wie folgt aus: Die RB 34 erhält 86,67 Punkte (-12,98), die RB 39 88,25 Punkte (-8,74).

National Express

Die Linien von National Express liegen mit 88,27 (RE 7), 84,72 (RE 5 (RRX)) und 80,83 Punkten (RB 48) oberhalb, genau auf dem und unterhalb des VRR-Mittelwerts von 84,72 Punkten. Die Qualität der Rhein-Wupper-Bahn sank dabei um 5,52 Punkte, beim Rhein-Münsterland-Express stieg sie hingegen um 2,14 Punkte. Im Schnitt sind dies 84,54 Punkte pro Erhebung für National Express.

Nordwestbahn

Bei den Nordwestbahn-Linien gibt es eine Streuung zwischen den Plätzen 14 und 29. Die beste Linie ist mit 87,71 Punkten die RB 45, die schlechteste die RB 36 mit 79,11 Punkten. Die Linien dieses EVU entwickeln sich ganz unterschiedlich, werden also mal besser und mal schlechter im Verlauf der letzten Jahre. Häufige Gründe für die mittelmäßige Punktevergabe von durchschnittlich 83,08 Punkten sind defekte Toiletten oder auch beschädigte Spiegel.

DB Regio

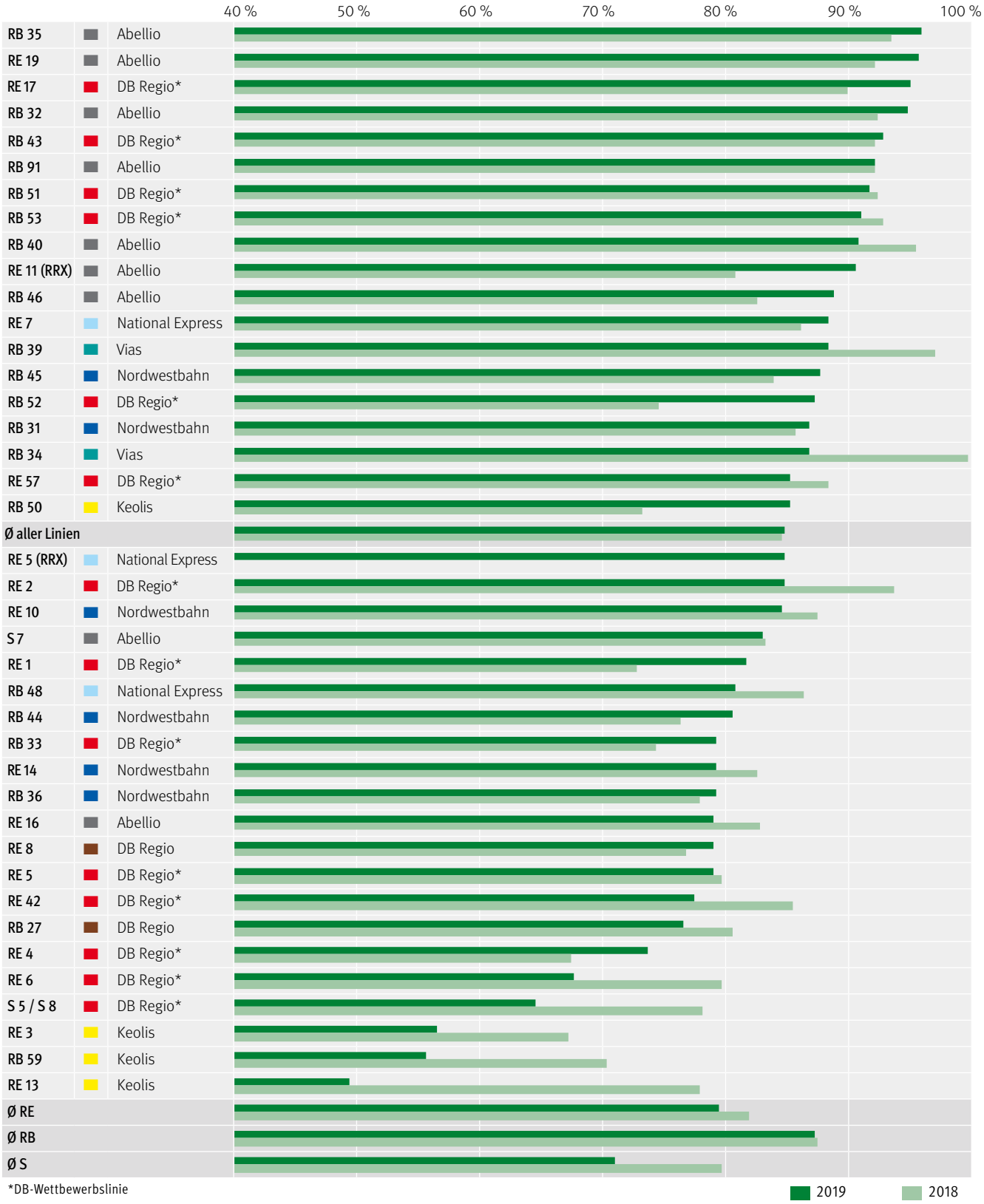
Die DB-Linien, die besser als der VRR-Durchschnitt abschneiden, sind ausnahmslos Linien der Netze westliches Münsterland und Sauerland. Sie erreichen Werte zwischen 95,00 und 85,13 Punkte. Während der VRR im letzten Jahr die Linien der Haard-Achse noch ausdrücklich lobte, muss er sie nun tadeln: RE 2 (84,65 Punkte) und RE 42 (77,37) erhalten im Jahr 2019 über neun bzw. acht Punkte weniger für die Funktionalität der Toiletten, da die WC-Kabinen oftmals aufgrund von Defekten verschlossen waren. Die Bewertungen der Interims- und Großvertragslinien sowie der Linie S 5/S 8 fallen ebenfalls unterdurchschnittlich aus. Deutlich schlechter beurteilt der VRR die Toiletten auf den Linien RE 6 (67,63; -11,90 Punkte) und S 5/S 8 (64,55; -13,43 Punkte), wesentlich besser hingegen beim RE 1 (81,55; +8,81 Punkte). Die Wettbewerbslinien von DB Regio erhalten im Schnitt 81,88 und die Großvertragslinien 77,98 Punkte pro Erhebung.

Keolis

Die Keolis-Werkstatt in Hamm-Heessen zeigt deutlich, dass sie mit der Toilettenverfügbarkeit Probleme hat und nicht in der Lage ist, die unzumutbare Situation für die Reisenden zu verbessern. Stattdessen wird die Funktionalität bei den Keolis-Linien, dessen Fahrzeuge ausschließlich in Hamm-Heessen instandgehalten werden, schlimmer. Die drei schlechtesten Linien im VRR sind RE 3 (56,45 Punkte), RB 59 (55,45) und RE 13 (49,28 Punkte). Auf dem internationalen Maas-Wupper-Express bedeutet dies, dass im Jahr 2019 28,46 Punkte weniger vergeben worden sind. Einzig die Linie RB 50 sticht bei Keolis positiv hervor. Auf dem sogenannten Lüner werden Fahrzeuge eingesetzt, die die DB-Werkstatt in Münster instand setzt. Hier steigt die Bewertung um 12,00 Punkte auf 85,10 Punkte. Keolis verschlechtert sich insgesamt um 8,23 Punkte und erlangt pro Erhebung nur noch 59,02 Punkte im Durchschnitt für die Funktionalität der Toiletten.

Zustand der Fahrzeuge

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



*DB-Wettbewerbslinie

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitesterinnen und Profitestern erfasst. Sie bewerten die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug. Im Inneren bewerten sie die 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 96,03 Punkten (leichtes Minus von 0,21 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur fünf Linien liegen unter der 90-Punkte-Marke.

Bei S 68 (62,10 Punkte; -0,30), S 11 (84,97, -6,23 Punkte) und RE 6 (91,52; -5,15 Punkte) werden die Innenanzeigen beanstandet. Bei der S 68 gibt es nur wenige Fahrten, bei denen Fahrzeuge mit Informationsanzeigern im Innenraum eingesetzt werden. Diese waren dann stets außer Betrieb. Zudem sind auf dieser Linie auch die Lautsprecheransagen nicht immer vollständig und/oder korrekt. Dies erklärt die schlechte Bewertung. Bei der Regiobahn-Linie S 28 (88,42; +9,22 Punkte) sind weiterhin die Innenanzeigen ein Problem, wenngleich dies insbesondere zum Jahresende deutlich besser geworden ist. Die Qualität der Lautsprecherdurchsagen der Linie RB 32 ist im Vergleich zum Jahr 2018 angestiegen und erreicht ein gutes Niveau (93,07, +4,81 Punkte). Auf dieser Linie werden Fahrzeuge eingesetzt, die nur teilweise alle nötigen Fahrgastinformationen automatisiert durchsagen. Der Triebfahrzeugführer muss die fehlenden Informationen ergänzen. Der deutlich verbesserte Wert der Linie RB 27 (79,66; +8,35 Punkte) ist vor allem durch den Einsatz von Fahrzeugen des Typs ET 425 begründet, die ein modernes Fahrgastinformationssystem haben und nun die alten Doppelstock-Züge ablösen.

Bei den beiden Linien RE 5 (RRX) (97,39) und RE 11 (RRX) (93,05; -6,12 Punkte) monierten die Profitester insbesondere die nicht ganz korrekten Fahrgastinformationen. Außerdem fehlten zu Beginn des Fahrplanjahres 2019 in den Fahrzeugen des Rhein-Hellweg-Express die Liniennetzpläne.

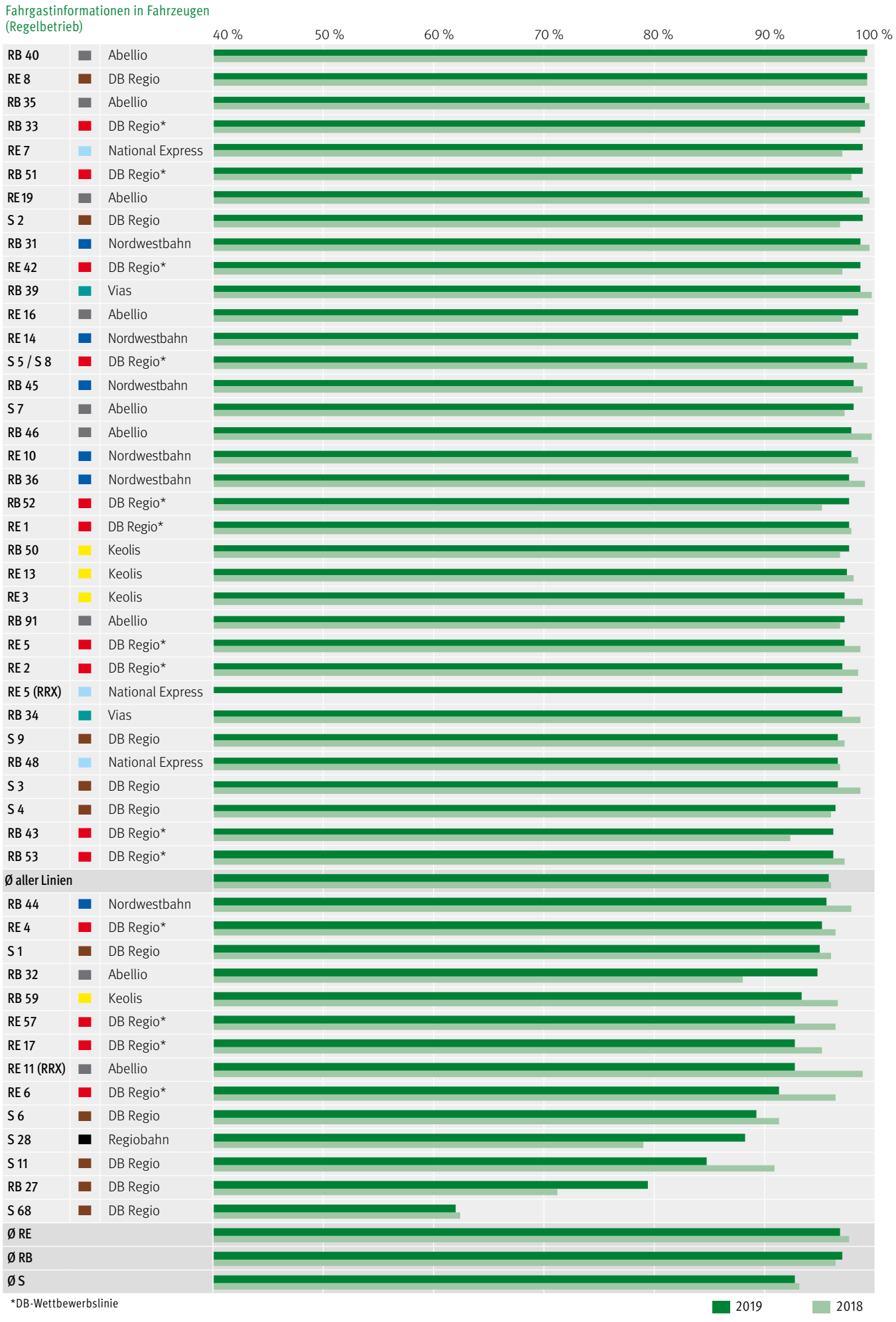
Die Eisenbahnverkehrsunternehmen zeigen eine hohe Bereitschaft, den Fahrgästen die Informationen zur Verfügung zu stellen, die die Basis für einen kundenorientierten Nahverkehr bilden. Die jeweiligen EVU wissen, dass sie die Fahrgastinformation als qualitativen Bestandteil des SPNV direkt beeinflussen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

Beim Rhein-Weser-Express sind 2019 deutlich mehr Fahrten als 2018 mit nicht korrekter Fahrgastinformation festgestellt worden

Solche Monitore zeigen Informationen zum Zugverlauf und den Umsteigemöglichkeiten an

Neben den Informationen im Regelbetrieb ist für Nahverkehrskunden vor allem auch die Fahrgastinformation im Störungsfall von besonderer Bedeutung. Da die Profitester nur selten genau dann in den Fahrzeugen sind, wenn es zu Beeinträchtigungen des Betriebs kommt, und für einige Linien in den Profitester-Erhebungen gar keine Störungsfälle 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.

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb



Kundenzufriedenheit

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 2019, 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 sind in der Kundenzufriedenheitsmessung somit nicht berücksichtigt.

Der Rhein-Hellweg-Express ist der beliebteste Zug

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Die Bewertungen sowohl der einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien haben sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr in unterschiedlichem Ausmaß verändert. 2019 erhalten zehn der 49 untersuchten VRR-Linien von den Kunden eine Einser-Bewertung, im Vorjahr waren es nur neun. Gleichzeitig sind sechs Linien noch schlechter bewertet worden als die schlechteste Linie aus dem Jahr 2018. Die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie beträgt 1,17 Notenpunkte, im Jahr 2018 waren es nur 0,83. Zudem ist auch die Spanne zwischen dem besten und dem schlechtesten EVU gewachsen: Die beiden besten EVU erhielten im Jahr 2018 und 2019 eine Note von 1,91. Im Jahr 2019 gaben die Fahrgäste allerdings vier EVU schlechtere Noten als dem Schlusslicht des letzten Jahres: DB Regio erhielt 2018 für die Großvertragslinien eine 2,32, nun liegen die Linien von DB Regio (Wettbewerb und Großvertrag), National Express und Nordwestbahn teilweise bis zu 0,12 Notenpunkte darunter.

Der Wettbewerbsdruck weitet sich aus. Viele Linien sind im zweistelligen Nachkommabereich beliebter geworden, andere Linien dafür aber umso unbeliebter. Die Linien RB 31, RB 45, S 68, RE 13, RE 1 und RE 5 sind in der Gunst der Fahrgäste deutlich gefallen. Hier sind viele Fahrten im Jahr 2019 ausgefallen oder die Fahrten waren hochverspätet. Aus Sicht der Fahrgäste sind die Linien RB 52, RB 53, RB 50 und allen voran die Linien RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) deutlich besser geworden. Alle Linien haben gemein, dass dort neue Fahrzeuge eingesetzt werden, die komfortabler, gepflegter und zuverlässiger sind als die vorherigen. Diese Qualitätssteigerungen honorieren die Fahrgäste mit guten Noten.

Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2019 minimal unzufriedener mit der Leistung der EVU als 2018; die durchschnittliche Zufriedenheit mit sämtlichen Linien sinkt leicht um 0,06 Notenpunkte auf die Note 2,26. Wenngleich die Gesamtzufriedenheit somit weiterhin „gut“ ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Nahverkehrskunden bewerten die EVU Regiobahn und Abellio mit den Noten 1,91. Beide haben die „Eins vor dem Komma“ des Vorjahres halten können. Ebenfalls noch weit oben in der Gunst der Fahrgäste, aber mit einem Abstand von 0,16 Notenpunkten, ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen Vias, das mit einer 2,07 auf Platz 3 liegt. Mit einem Abstand von 0,14 Notenpunkten folgt das EVU Keolis auf Rang 4 (Note: 2,21). DB Regio (Platz 5) liegt mit den Wettbewerbslinien nah an National Express (Rang 6). Sie erhalten im unternehmensweiten Vergleich die Noten 2,33 und 2,36. Abschließend folgen DB Regio mit den Großvertragslinien (2,44) und als Schlusslicht das EVU Nordwestbahn (2,46).

Wie gut die einzelnen EVU mit ihren Linien im Vergleich zum Vorjahr bewertet werden und in welchen Qualitätsstandards sie besonders gut bzw. schlecht abschneiden, wird nachfolgend beschrieben. Abschließend folgen nähere Erläuterungen zu den abgefragten Qualitätskriterien und die Bewertungen der aus Kundensicht besten und schlechtesten Linien.

Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft betreibt zwar nicht die beliebteste Linie, ist aber dennoch aus Kundensicht das beste Unternehmen. Das liegt daran, dass Abellio als Betreiber der beliebtesten Linie auch Linien betreibt, die bei den Fahrgästen schlechter abschneiden. Die S 28 liegt 2019 auf dem sechsten Rang und ist damit einen Platz im Vergleich zum letzten Jahr gestiegen. Die Fahrgäste fühlen sich auf dieser Linie zu allen Tageszeiten besonders sicher. Im Jahr 2018 lag die Kundenzufriedenheit bei einer Note von 1,96, im Jahr 2019 ist es eine 1,91.

Abellio

In der Gunst der Kunden ebenfalls ganz oben steht Abellio. Das Unternehmen kann wie im Jahr 2018 bei der Pünktlichkeit und den Zugbegleitern punkten. Zudem fühlen sich die Fahrgäste in den Abellio-Zügen sowohl im Normal- als auch im Störungsfall am besten informiert. Entsprechend belegt das Unternehmen die ersten fünf Plätze der Rangfolge. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen liegt dabei wie im letzten Jahr bei einer 1,91. Sieben der neun Abellio-Linien haben eine Eins vor dem Komma, acht Linien liegen auf einem der ersten zehn Plätze. Nur die RB 91 liegt mit einer 2,17 (Vorjahr: 2,12) etwas abgeschlagen auf Platz 19. Abellio erhält für die Ruhr-Sieg-Bahn in fast allen Kategorien nur durchschnittliche Kundenbewertungen, wohingegen die Fahrgäste auf allen anderen Linien überdurchschnittlich zufrieden sind. Insbesondere der RE 11 (RRX) ist bei Reisenden enorm beliebt: Für das Sitzplatzangebot, die Fahrgastinformation (Regel- und Störungsfall) und den Zustand der neuen Desiro HC (Sauberkeit und Technik) geben die Fahrgäste dem Rhein-Hellweg-Express die besten Bewertungen. Mit der Note 1,68 ist der RE 11 (RRX) 0,66 Notenpunkte und 34 Plätze besser als in den Zeiten, als die Linie noch von DB Regio betrieben wurde und belegt damit Platz 1 unter allen im VRR.

Vias

Vias erreicht wie im letzten Jahr den dritten Platz. Die Kunden geben dem EVU eine um 0,06 Notenpunkte marginal schlechtere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielt das Unternehmen weiterhin eine gute 2,07 als Endnote. Insbesondere beim Sitzplatzangebot, der Fahrgastinformation im Regelfall, der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge punktet das Unternehmen bei den VRR-Kunden. Einzig die Pünktlichkeit auf der Schwalm-Nette-Bahn und das Zugbegleitpersonal auf der Düssel-Erft-Bahn sehen die Fahrgäste als durchschnittlich gut an. Beide Linien liegen deswegen mit den guten Noten von 2,05 bzw. 2,09 eng beieinander auf den Plätzen 11 und 13. Die RB 34 erhält eine 2,09 und verliert damit vier Plätze (2018: 1,99, Platz 9), die RB 39 verliert nur 0,02 Notenpunkte und belegt denselben Rang wie im Vorjahr: Platz 13 mit der Note 2,05.

Keolis

Keolis wird insgesamt durchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhält über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,21 und ist damit genauso gut wie im letzten Jahr. Die Linien des Unternehmens sind aber weiterhin differenziert zu betrachten – die Fahrgäste unterscheiden hier deutlich, auch zwischen den einzelnen Linien der jeweiligen Netze.
Die Zufriedenheit mit dem RE 3 steigt 2019 erneut minimal um 0,01 Notenpunkte auf eine 1,97. Der Rhein-Emscher-Express belegt damit wieder Platz 8. Positiv sehen die Reisenden die Fahrgastinformation. Auch die Zugbegleitpersonale werden überdurchschnittlich gut bewertet. Auf dem RE 3 werden dieselben Fahrzeuge wie auf dem RE 13 eingesetzt, allerdings monieren die Fahrgäste dort die Dinge, die auf dem RE 3 deutlich besser abschneiden. Auf dem RE 13 wird die Fahrgastinformation deutlich schlechter bewertet (Unterschied von 0,3 Notenpunkten). Auch die Sauberkeit und die technischen Einrichtungen der Fahrzeuge wie Heizungsanlagen und Toiletten erhalten deutlich schlechtere Noten. Hier liegt die Be-

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ist…

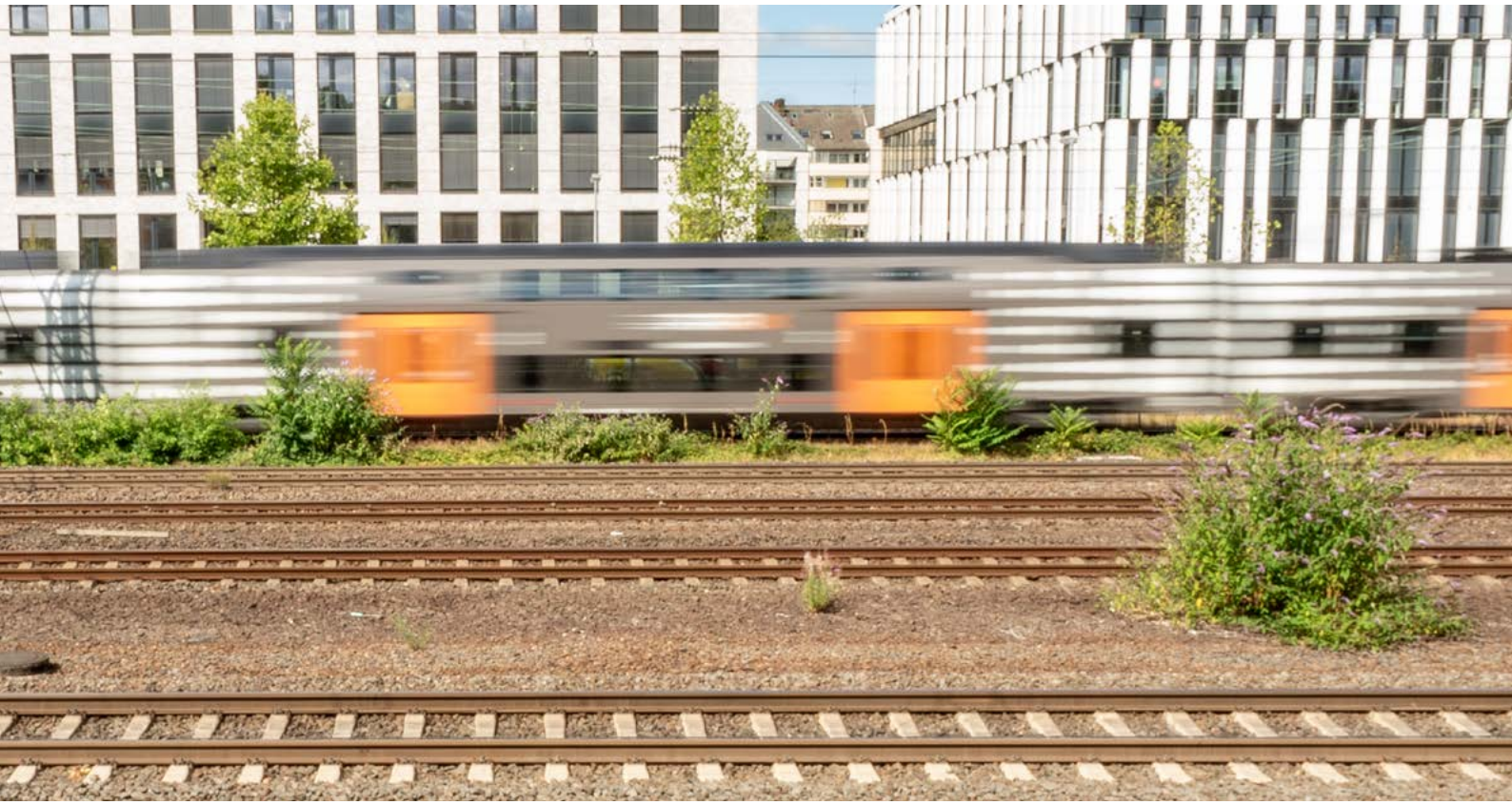
… gemeinsam mit Abellio das beliebteste EVU

wertungsdifferenz bei 0,23 oder sogar 0,40 Notenpunkten. Der RE 13 erhält insgesamt nur eine 2,43 als Note und liegt damit auf Platz 34. Das ist eine Verschlechterung zum Vorjahr um 0,29 Notenpunkte und 14 Ränge. Die RB 59 ist weitgehend durchschnittlich bewertet und rangiert auf Platz 18. Beanstandet werden auch hier der Zustand der Fahrzeuge und ihrer technischen Einrichtungen. Anders fällt im Jahr 2019 die Bewertung für die RB 50 aus. Der Lüner steigt um 19 Ränge auf Platz 29 und erhält eine 2,30 als Note. Im Jahr 2018 gaben die Fahrgäste der RB 50 noch eine 2,50, womit die Linie auf Platz 48 von 49 lag. Im Jahr 2019 waren die Fahrgäste mit der Pünktlichkeit und der Fahrgastinformation im Störungsfall weiterhin nur durchschnittlich zufrieden, allerdings wurden die Fahrgastinformation im Regelfall sowie die Sitzplatzkapazitäten überdurchschnittlich gut bewertet. Dies liegt am Einsatz von neuen Fahrzeugen des Typs FLIRT3.

DB Regio – Wettbewerbslinien

Mit den Wettbewerbslinien hat DB Regio wiederholt an Zuspruch bei den Fahrgästen verloren: Seit 2016 fällt die Bewertung von einer 2,10 auf eine 2,33 im Jahr 2019. Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegt DB Regio hierbei Platz 5. Die Kunden kritisieren das Sitzplatzangebot und den Zustand der Fahrzeuge sowohl in puncto Sauberkeit als auch im Hinblick auf Heizung, Klimaanlage und Toilettenverfügbarkeit. Doch die Linien müssen differenziert betrachtet werden. Die RB 43 wird weiterhin mit einem „gut“ beurteilt und ist damit die beliebteste Wettbewerbslinie von DB Regio (Note 2,12; 0,02 Notenpunkte schlechter.) Auch die Linien RB 52 und RE 17 liegen jeweils mit der Note 2,13 recht weit oben in der Gunst der Fahrgäste. Ebenso hat die Linie RB 53 einen deutlichen Sprung nach oben gemacht, nachdem die Bewertungen im Jahr 2018 aufgrund der Situation mit Ersatzfahrzeugen vergleichsweise negativ ausfielen. Die Ardey-Bahn erreicht eine 2,30, klettert damit um 17 Ränge auf einen durchschnittlich guten Platz 30.

Anders verhält es sich mit den großen DB-Linien: Der NRW-Express (RE 1) ist weiterhin die unbeliebteste Linie im VRR. Die Zufriedenheit fiel erneut um 0,28 Notenpunkte auf eine 2,85. Neben dem RE 1 schneiden auch RE 5, RE 4 und RE 6 sowie die Regionalbahnlinie 33 schlecht ab. Die Gründe hierfür sind nach Ansicht der Fahrgäste folgende: Zu wenige Sitzplätze durch fehlende oder verschlossene Wagen, geringe Pünktlichkeit, mangelnde oder fehlerhafte Fahrgastinformation im Regel- und Störungsfall sowie der schlechte Zustand der Fahrzeuge bezüglich Sauberkeit, Klimaanlagen, Toiletten und Komfort ergeben für die zuvor benannten Linien weit unterdurchschnittliche Noten. Doch für viele Reisende ist Besserung in Sicht: Auf den großen RE-Linien sind bereits oder werden zukünftig neue Fahrzeuge des Typs Desiro HC eingesetzt, die besser beschleunigen und somit einige Verspätungsminuten wieder einholen können, zudem sind sie dank Steckdosen, WLAN sowie breiteren Türen und einem Einstieg ohne Treppen komfortabler. Gleichzeitig kommen ab Dezember 2020 auch auf der RB 33 neue Fahrzeuge des Typs



Die Linien des RRX-Vorlaufbetriebs sind bei den Fahrgästen beliebt

ET1440 zum Einsatz, sodass die kritisierten Ausstattungsunterschiede zu den parallel verkehrenden Linien RB 35 und RE 42 wegfallen werden.

National Express

Der Rhein-Münsterland-Express und die Rhein-Wupper-Bahn von National Express sind im Vergleich zum Vorjahr erneut um einige Plätze gefallen. Der RE 7 schneidet dabei deutlich schlechter ab als die RB 48. Sie belegen Platz 31 und 41 und werden mit einer 2,32 und 2,48 benotet (2018: Plätze 23 und 34, Noten 2,21 und 2,34). Die Fahrgäste kritisieren bei RB 48 und RE 7 weiterhin die Pünktlichkeit (3,05 bzw. 3,13), jedoch wird das Sitzplatzangebot (für beide: 2,03) mit einer guten Note gelobt. Seit dem Fahrplanwechsel im Juni 2019 betreibt National Express zusätzlich den Rhein-Express. Die Fahrgäste monieren beim Linie RE 5 (RRX) in der Erhebungswelle im September das Sitzplatzangebot, die Pünktlichkeit und die Zugbegleitpersonale. Insgesamt gesehen bewerten die Reisenden die Qualität auf der Linie aber dennoch mit einer 2,08. Der RE 5 (RRX) schneidet bei der Gesamtzufriedenheit damit überdurchschnittlich gut ab und belegt Rang 12

Über alle Befragungen hinweg attestieren die Fahrgäste National Express bei der Pünktlichkeit besonders schlechte Leistung (Note 3,00). Bei der Gesamtzufriedenheit liegt das EVU mit einer 2,36 erneut auf Rang 6.

DB Regio – Großvertragslinien

Die Großvertragslinien von DB Regio verschlechtern sich 2019 zum wiederholten Male: Im Mittel erhalten diese Linien eine 2,44 (2018: 2,32). Neben der Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störungsfall bemängeln die Fahrgäste die Sauberkeit der Züge, die Zugbegleitung und wie auch bei den Wettbewerbslinien die Sitzplatzkapazitäten. Zudem fällt das Sicherheitsempfinden der Kunden etwas unterdurchschnittlich aus. Die S 3 steht auf Platz 17 und ist damit wieder die beste Großvertragslinie. Die S 68 liegt auf dem 46. Rang und ist damit die unbeliebteste Großvertragslinie. Es zeigt sich erneut ein differenziertes Bild, wenn man die Fahrgäste nach der Beliebtheit der S-Bahn-Linien von DB Regio im VRR fragt: Die Bewertungen schwanken von Linie zu Linie. Bei der S 3 sind die Fahrgäste grundlegend zufrieden (Note 2,15); bei S 1 (2,38), S 2 (2,43), S 6 (2,46) und S 68 (2,70) jedoch deutlich unzufriedener als bei der S 3. Bei S 1, S 6, S 9 und S 68 kritisieren die Fahrgäste insbesondere die Pünktlichkeit sowie die zahlreichen Ausfälle oder Fahrten mit verminderten Sitzplatzkapazitäten.

DB Regio hat im Jahr 2019 zwei Linien im Regionalverkehr betrieben, die zum Großvertrag zählen: RE 8 und RB 27. Beide Linien schneiden bei den Fahrgästen ähnlich schlecht ab wie die Regionalexpresse aus den Wettbewerbslinien (siehe oben). Die Gründe sind identisch: schlechter Zustand

In der Gunst der Fahrgäste 2019 ganz unten: Das EVU Nordwestbahn

der Fahrzeuge in puncto Sauberkeit und Technik und unzureichende Fahrgastinformationen. Aber auch die Qualität der Zugbegleitung wird kritisiert. Auf beiden Linien setzte das Unternehmen selten Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer ein. Der VRR hat hier gemeinsam mit den beiden anderen Aufgabenträgern NVR und SPNV Nord aus Rheinland-Pfalz nachgesteuert. Seit Dezember sind im Rahmen der Neuausschreibung weitaus höhere Zugbegleitquote gefordert.

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 abgemahnt und gleichzeitig Lösungen eingefordert, wie die für Fahrgäste untragbaren Qualitätsprobleme behoben werden können. Für viele Fahrgäste der Nordwestbahn-Linien bedeutete dies über mehrere Monate ein Übergangskonzept mit Zugausfällen, geringeren Taktungen und/oder Umstiegen auf Busse. Dies schlug sich deutlich in den Bewertungen der Fahrgäste nieder. Über alle Befragungen hinweg geben die Fahrgäste dem EVU Nordwestbahn eine 2,46. Dies ist eine wesentliche Verschlechterung gegenüber 2018 um 0,29 Notenpunkte. Auffällig ist dabei, dass die Reisenden nicht grundlegend mit allen Qualitätsstandards unzufrieden sind: Bei sieben von neun untersuchten Kriterien schneidet das Unternehmen überdurchschnittlich gut ab: RB 36, RB 44 und RB 45 punkten beispielsweise beim Sitzplatzangebot, die Zugbegleitung ist die zweitbeste unter allen EVU im VRR und die Fahrgäste fühlen sich auf den NWB-Linien grundlegend sicher. Einzig die Pünktlichkeit wird unternehmensweit stark kritisiert.

Die Ruhrort-Bahn ist mit einer Note von 2,18 (-0,15 Notenpunkte) weiterhin die beste NWB-Linie und rangiert auf Platz 21. Der RE 10 ist aus Kundensicht weiterhin unbeliebt, aber in diesem Jahr nicht die schlechteste Linie des EVU, obwohl die Beurteilung um 0,21 Notenpunkte deutlich gesunken ist. Die Fahrgäste kritisieren auf dem Niers-Express unter anderem die Pünktlichkeit (Note: 3,00), loben auf dieser Linie jedoch ausdrücklich das Zugbegleitpersonal (Note 1,58). Am deutlichsten fiel die Unzufriedenheit auf den Linien RB 44, RB 45 und RB 31 aus. Diese Linien fallen zwischen 14 und 19 Plätzen. Die RB 31 verliert sogar über eine halbe Note in der Gunst der Fahrgäste und landet damit auf Platz 48: Der sogenannte Niederrheiner ist damit die zweitunbeliebteste Linie im gesamten VRR und nur 0,02 Notenpunkte besser als der RE 1.

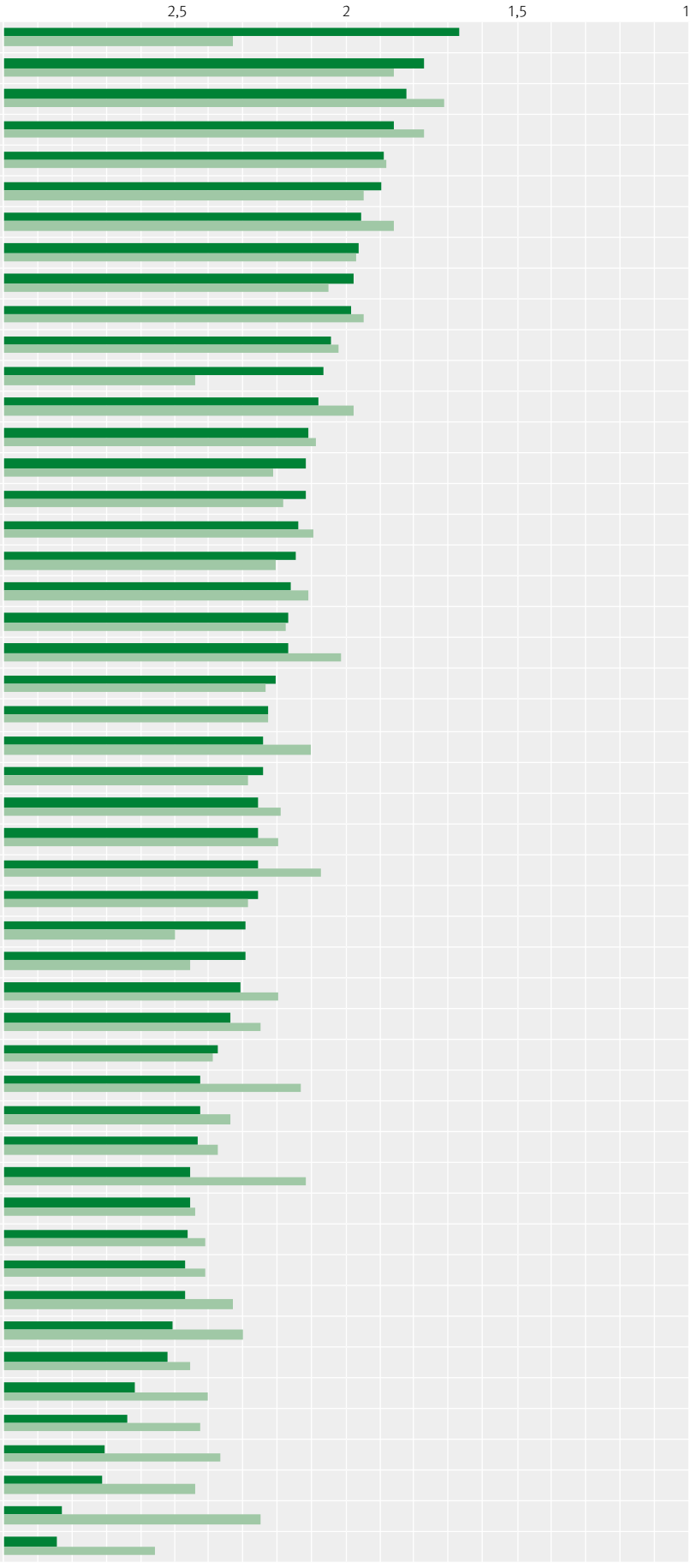
Betrachtung der einzelnen Qualitätsstandards

DB Regio bildet wie auch im Vorjahr mit den Linien im Großvertrag beinahe bei allen Qualitätsstandards das Schlusslicht. Insbesondere die Fahrgastinformationen im Regel- und Störungsfall (2,08 bzw. 2,60), die Sauberkeit (2,68), das Zugbegleitpersonal (1,99) und das Sicherheitsempfinden (tagsüber: 1,85; nachts: 2,71) bewerten die Fahrgäste unterdurchschnittlich. Hinzu kommt, dass alle Benotungen in Vergleich zum Jahr 2018 schlechter geworden sind. DB Regio erhält sowohl für die Wettbewerbs- als auch für die Großvertragslinien beim Kriterium Pünktlichkeit mit einer 2,22 die schlechteste Note unter allen EVU. Bei Keolis sind die Fahrgäste mit dem Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen unzufrieden: Gestörte WC-Anlagen, Türen und Klimaanlagen ergeben hier die schlechteste Durchschnittsbewertung (2,60). Hinsichtlich der Pünktlichkeit fallen die Bewertungen wiederholt für National Express besonders schlecht aus (3,00). Die Reisenden fühlen sich in den Zügen des Unternehmens Regiobahn ganztags am sichersten (1,61 bzw. 2,13). Das Zugbegleitpersonal auf den Abellio-Linien wird von den Fahrgästen am besten bewertet (1,57). Diese Bewertung ist die beste Durchschnittnote im EVU-weiten Vergleich, die die Fahrgäste für eine einzelne Kategorie vergeben. Sie attestieren damit dem Zugbegleitpersonal von Abellio eine besonders gute Arbeit. Zudem punktet Abellio bei der Pünktlichkeit (2,22) und der Fahrgastinformation im Fahrzeug sowohl im Regelfall (1,75) als auch im Störungsfall (2,22). Das EVU Vias belegt die Spitzenposition beim Sitzplatzangebot (1,87) sowie bei der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge (2,03 bzw. 2,00), wobei diese Benotungen im Jahr 2018, als die Fahrzeuge noch nagelneu gewesen sind, deutlich besser ausfielen. Einzig bei der Gesamtzufriedenheit belegt der Betreiber Nordwestbahn den letzten Platz;

Kundenzufriedenheit

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

Rang 2019	Linie	EVU	Rang 2018
1	RE 11 (RRX)	Abellio	35
2	RB 46	Abellio	4
3	RE 19	Abellio	1
4	RB 35	Abellio	2
5	RB 32	Abellio	5
6	S 28	Regiobahn	7
7	RB 40	Abellio	3
8	RE 3	Keolis	8
9	S 7	Abellio	12
10	RE 16	Abellio	6
11	RB 39	Vias	11
12	RE 5 (RRX)	National Express	–
13	RB 34	Vias	9
14	RB 43	DB Regio*	14
15	RB 52	DB Regio*	26
16	RE 17	DB Regio*	22
17	S 3	DB Regio	15
18	RB 59	Keolis	25
19	RB 91	Abellio	18
20	RE 2	DB Regio*	21
21	RB 36	Nordwestbahn	10
22	S 5/S 8	DB Regio*	28
23	RB 51	DB Regio*	27
24	RE 14	Nordwestbahn	16
25	S 4	DB Regio	32
Mittelwert (über alle Befragungen)			
26	RE 42	DB Regio*	23
27	RB 44	Nordwestbahn	13
28	RE 57	DB Regio*	31
29	RB 50	Keolis	48
30	RB 53	DB Regio*	47
31	RB 48	National Express	23
32	S 11	DB Regio	30
33	S 1	DB Regio	39
34	RE 13	Keolis	20
34	S 2	DB Regio	36
36	RB 33	DB Regio*	38
37	RB 45	Nordwestbahn	19
37	RE 6	DB Regio*	45
39	RE 8	DB Regio	41
40	RE 4	DB Regio*	42
41	RE 7	National Express	34
42	S 9	DB Regio	33
43	S 6	DB Regio	46
44	RE 10	Nordwestbahn	40
45	RB 27	DB Regio	43
46	S 68	DB Regio	37
47	RE 5	DB Regio*	44
48	RB 31	Nordwestbahn	29
49	RE 1	DB Regio*	49



*DB-Wettbewerbslinie

in den übrigen Kategorien erreicht er weder den ersten noch den letzten Rang. Die Bewertung des Zugbegleitpersonals oder des Sitzplatzangebots fallen dennoch überdurchschnittlich gut aus.

Sitzplätze

Mit den Sitzplatzkapazitäten sind die Fahrgäste auf vielen SPNV-Linien zufrieden (2,09). Eher „befriedigend“ schätzen sie die Situation auf den stark ausgelasteten Linien RE 1 (2,97), RB 33 (2,55), RE 6 (2,47) sowie RE 13 und S 6 (beide 2,39) ein. Die Linien RB 36 und RE 11 (RRX) (beide 1,65), RB 45 (1,72), RB 46 (1,75) und RB 34 (1,76) belegen die ersten fünf Plätze. Die Spanne ist im Vergleich zum letzten Jahr erneut deutlich größer geworden: Sie lag im Jahr 2018 zwischen 1,56 und 2,73. Besonders positiv ist der RE 11(RRX) hervorzuheben. Im letzten Jahr waren die Fahrgäste noch sehr unzufrieden (Note 2,61); in diesem Jahr sind die Reisenden mit dieser Linie am zufriedensten. Dies liegt daran, dass der VRR die Sitzplatzanzahl von 410 auf 800 Sitzplätze erweitert hat.

Pünktlichkeit

Die Linien RE 5 (3,58), RB 31 (3,51), S 68 (3,47), RB 27 und RE 1 (beide 3,26) sind nach Ansicht der Kunden und Kundinnen am unpünktlichsten. Diese Linien sind zum einen sehr stark nachgefragt, zum anderen werden Rhein- und NRW-Express (RE 5 und RE 1) in regelmäßigen Abständen auch vom Fernverkehr überholt. Dies ärgert die Nahverkehrskunden, sodass sie die Pünktlichkeit als nur „befriedigend“ beurteilen. Diese fünf Linien sind gleichzeitig auch die unbeliebtesten im VRR. Dies konnte schon in vergangenen Jahren beobachtet werden. Der Zusammenhang zwischen Pünktlichkeit und Gesamtzufriedenheit mit einer Linie ist deutlich erkennbar.
Die Linien RB 46 (1,90), RB 32 (1,99), RE 11 (RRX) (2,06) RB 35 (2,22) und RE 19 (2,23) schneiden bei den Reisenden am besten ab. Diese Linien werden allesamt vom EVU Abellio betrieben. Im Mittel geben die Fahrgäste den VRR-Linien eine 2,71 – eine Verschlechterung um 0,12 Notenpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Fahrgastinformation

Für Kunden ist die Fahrgastinformation im Störungsfall 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 2,42. Kunden honorieren, wenn Eisenbahnverkehrsunternehmen die Qualität der Fahrgastinformation im Störungsfall verbessern. Im Jahr 2019 schneiden RB 27 (2,85) und RE 8 (2,80) am schlechtesten ab. Es folgen die S 9 (2,66), S 2 (2,64) und S 68 (2,63). Alle Linien waren im Jahr 2019 Großvertragslinien.

Der Zusammenhang zwischen Pünktlichkeit und Zufriedenheit mit einer Linie ist erkennbar

Positiv fallen aus Fahrgastsicht die Linien RE 11 (RRX) (2,10), RB 46 (2,11), RB 43 und RB 35 (beide 2,16) und RB 32 sowie RE 9 (beide 2,17) auf. Hier erhalten die Kunden im Störungsfall verständliche und informative Ansagen.

Nicht nur die Fahrgastinformation im Störungsfall 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 1,93 erreicht wird. Die Spanne reicht von einer Benotung von 1,66 beim Rhein-Hellweg-Express bis zu 2,33 bei der S 68. Die hohe Automatisierung der Fahrgastinformation hat diese in den letzten Jahren verbessert. Doch einzelne Linien mit alten Fahrzeugen ohne entsprechende Technik werden von den Fahrgästen schlechter bewertet.

Zustand der Züge

Die Bewertungen der Sauberkeit und der technischen Einrichtungen der Fahrzeuge zeigen deutliche Gemeinsamkeiten. Für beide Kriterien geben die Reisenden die durchschnittliche Benotung von 2,40. Die vier besten Linien erhalten bei beiden Kriterien eine „sehr gute“ Benotung: Dies sind die Linien

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrs-unternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störungsfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn Fahrbetriebsges.	2,17	2,26	1,97	2,26	2,09	2,04	1,76	1,61	2,13	**1,91**
Abellio Rail NRW	1,91	2,22	1,75	2,22	2,07	2,18	1,57	1,69	2,20	**1,91**
Vias	1,87	2,60	1,79	2,37	2,03	2,00	1,76	1,84	2,48	**2,07**
Keolis Deutschland	2,12	2,55	1,86	2,39	2,38	2,60	1,79	1,77	2,46	**2,21**
DB Regio (Wettbewerb)	2,22	2,80	1,96	2,47	2,56	2,56	1,85	1,82	2,50	**2,33**
National Express	2,10	3,00	1,97	2,42	2,25	2,33	1,86	1,73	2,39	**2,36**
DB Regio (Großvertrag)	2,22	2,94	2,08	2,60	2,68	2,44	1,99	1,85	2,71	**2,44**
Nordwestbahn	1,95	2,93	1,92	2,34	2,29	2,40	1,62	1,73	2,28	**2,46**
Mittelwert (über alle Befragungen)	**2,09**	**2,71**	**1,93**	**2,42**	**2,40**	**2,40**	**1,78**	**1,77**	**2,45**	**2,26**

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.

RE 11 (RRX) (1,66 bzw. 1,82), RB 34 (1,90 bzw. 1,95), RE 19 (1,96 bzw. 1,88) und RB 35 (1,96 bzw. 1,94). Bei der Sauberkeit folgt die RB 46 (2,04), bei der Technik die S 28 (2,06). Weit abgeschlagen liegen die Linien RE 6 (2,96 bzw. 3,00) und RE 1 (3,12 bzw. 3,26). Bei der Sauberkeit liegen die Linien von DB Regio nur knapp davor: S 11 (2,83), RB 33 (2,81) und RE 8 (2,79). Auch bei den Linien S 6 (2,77) und RE 5 (2,85) geben die Fahrgäste schlechte Noten im Hinblick auf die technischen Einrichtungen der Züge. Beim RE 13 (2,82) werden insbesondere defekte Toiletten kritisiert.

DB Regio fällt oft negativ auf, wenn es um den Zustand der Fahrzeuge geht. Die Reisenden bemängeln die Sauberkeit der Scheiben, Toiletten und Böden, zudem defekte Türen und abgeschlossene Wagen. Bei Keolis werden insbesondere defekte Toiletten beanstandet.

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 2,45 noch gut aus. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Situation erneut verbessert (2018: 2,48). Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien RB 32 (1,99), RB 46 (2,12), RE 11 (RRX), S 28 (beide 2,13) und RE 14 (2,14) „sicher“. 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 nicht nur in den letzten Jahren bei bestehenden Verkehrsverträgen massiv nachgesteuert, sondern tat dies auch bei den im Dezember angelaufenen Verkehrsverträgen (siehe Seite 46), da die Kunden den Einsatz von zusätzlichem Zugbegleitpersonal deutlich begrüßen.

Vertriebsstellen

Das Reisezentrum in Wesel hat 2019 die beste Qualität geliefert...

...knapp dahinter liegt das Reisezentrum in Haltern am See

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wurde im Jahr 2019 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 Düsseldorf Hbf), B (zum Beispiel Oberhausen Hbf oder Gelsenkirchen Hbf) und C (wie etwa Remscheid Hbf oder Castrop-Rauxel Hbf) unterteilt. Durch die jährlich stattfindende Testkundenuntersuchung wird überprüft, ob die Vertriebsstellen die vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards einhalten. Insgesamt fanden 508 Testbesuche in 30 Vertriebsstellen statt. Bewertet wurden die

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außenkennzeichnung),
- die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Kunden (Broschüren),
- die Wartezeit,
- das Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen,
- das Mitgeben von Informationen und
- die Fachkompetenz der Kundenberater.

Bei einem Testbesuch kann jede Vertriebsstelle 100 Punkte erreichen. Sofern es Beanstandungen oder Mängel gibt, werden Punkte abgezogen. Die oben beschriebenen Teilaspekte sind entsprechend der Relevanz für den Fahrgast gewichtet. Die Fachkompetenz fließt mit 60 % in die Bewertung ein, die Wartezeit mit 20 % und die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren, das Auftreten der Mitarbeiter sowie das Mitgeben von Informationen mit jeweils 5 %. Die Testbesuche werden dann zum Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung je Vertriebsstelle ergibt. Die Qualität im Jahr 2019 über alle untersuchten Kriterien und aller Vertriebsstellen beträgt 82,49 %.

Da bei der Testkundenuntersuchung Veränderungen am Erhebungsverfahren und bei den Gewichtungen vorgenommen wurden, ist ein Vergleich zu den vorherigen Jahren nicht sinnvoll. Somit können die Ergebnisse des Jahres 2019 erst mit denen der kommenden Testkundenuntersuchung verglichen werden. Der VRR hat sich zu diesem Schritt entschieden, um das neue Controlling für den seit Dezember 2019 tätigen Vertriebsdienstleister Transdev Vertrieb GmbH zu erproben.

Vertriebsstellen

Erkennbarkeit und Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Alle Vertriebsstellen waren als VRR-Kundenanlaufstellen erkennbar. Erfreulich ist zudem, dass bei 97 % aller Testbesuche die geforderten Broschüren vorhanden waren. In fünf von sechs Kategorie-A-Kundencentern wurde ein Wert von 100 % erreicht: Nur am Düsseldorfer Flughafen fehlten bei einem Testbesuch Informationshefte. Auch bei den Vertriebsstellen der Kategorie B fielen die Ergebnisse positiv aus: Abgesehen von den Verkaufsstellen in Neuss (81 %) und Witten (80 %) verfügten die übrigen Kundenanlaufstellen bei über 90 % der Besuche über alle Broschüren. In der Kategorie C gab es größere Unterschiede bei der Bewertung der einzelnen Vertriebsstellen: So waren zwar in Emmerich, Kevelaer, Remscheid und Wuppertal-Oberbarmen in über 90 % aller Fälle die geforderten Prospekte vorhanden, in Goch, Grevenbroich und Rheydt wurden hingegen mit nur 63 %, 47 % und 45 % qualitativ schlechte Ergebnisse erreicht.

Wartezeiten

Im Jahr 2019 lag die durchschnittliche Wartezeit über alle Vertriebsstellen bei vier Minuten und 14 Sekunden. Dabei unterscheiden sich die durchschnittlichen Wartezeiten erwartungsgemäß je nach Größe der Anlaufstelle. Die Fahrgäste in den Reisezentren der Kategorie A warteten insgesamt durchschnittlich am längsten: Die Wartezeit betrug im Mittel 5 Minuten und 45 Sekunden. Das Kundencenter am Düsseldorfer Flughafen schnitt mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 1 Minute und 53 Sekunden am besten in der Untersuchung ab. Die längste absolute Wartezeit wurde in Bochum mit über einer halben Stunde gemessen.

In den Kundenanlaufstellen der Kategorie B warteten die Kunden und Kundinnen im Durchschnitt 4 Minuten und 46 Sekunden. In Witten ging es dabei am schnellsten (stets unter einer Minute Wartezeit), in Krefeld dauerte es dafür am längsten, bis ein Beratungsgespräch stattfand. Hier liegt die Wartezeit im Mittel bei etwas über neun Minuten; einmal musste ein Testkunde sogar 42 Minuten und 30 Sekunden ausharren.

Am schnellsten werden die Fahrgäste in den kleinsten Vertriebsstellen der Kategorie C beraten: An vielen Bahnhöfen musste häufig gar nicht gewartet werden, in Xanten dafür einmal über 18 Minuten. Die durchschnittliche Wartezeit in allen Vertriebsstellen dieser Kategorie beträgt jedoch immerhin kundenfreundliche 2 Minuten und 20 Sekunden.

Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen

Zum ersten Mal wurde bei der Testkundenuntersuchung das Auftreten der Kundeberater und Kundenberaterinnen an insgesamt drei Merkmalen ermittelt. Hierzu gehören das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung zum Beginn bzw. zum Ende eines Verkaufs- oder Beratungsgespräches.

Die Untersuchung fand ausschließlich in den Vertriebstellen der Kategorien A und B statt. Dort wurde ein Wert von 94 % erreicht. Positiv hervorzuheben sind dabei die Reisezentren in Haltern am See, Mülheim an der Ruhr, Oberhausen, am Wuppertaler Hauptbahnhof und in der Beratungsstelle in Witten: Hier waren alle Mitarbeitenden stets freundlich und korrekt gekleidet. In Essen, Hagen und Recklinghausen war dies bei über zehn Prozent der Besuche nicht der Fall.

Fachkompetenz in den Vertriebsstellen und Mitgeben von Informationen

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. Dabei werden je nach Szenario auch Teilantworten bewertet. Es werden insgesamt sieben Beratungsszenarien von den Testkunden mit den Vertriebsstellenmitarbeitern durchgespielt.

Im Jahr 2019 erreichten sämtliche Vertriebsstellen im Hinblick auf die Fachkompetenz der Mitarbeiter einen durchschnittlichen Wert von 75 %. Das heißt konkret, dass nur dreiviertel aller Szenarien komplett korrekt bearbeitet wurden. Das vergleichsweise schlechte Ergebnis ist insbesondere auf das nur mäßige Wissen der Berater über das 4-StundenTicket und das VorkursTicket zurückzuführen. Das VorkursTicket soll es Studierenden ermöglichen, bereits vor dem ersten Semester günstig mit Bus und Bahn zu Vorkursen ihres jeweiligen Studienganges zu gelangen. Mit dem im Jahr 2019 eingeführten 4-StundenTicket kann man innerhalb eines Tarifgebiet der Preisstufe A1 und A2 oder innerhalb Duisburgs vier Stunden fahren. In 54 % der Testfälle haben die Vertriebsmitarbeitenden das 4-StundenTicket nicht als korrekte Kaufempfehlung benannt, in 35 % der Fälle wurde nicht das VorkursTicket empfohlen. Ordentlich gingen die Vertriebsmitarbeiter hingegen mit einer Reklamation um. Diese wurde in etwa 85 % der Fälle gut bearbeitet.

Die höchste Fachkompetenz zeigten die Kundenberater am Düsseldorfer Flughafen (90 %), in Mülheim an der Ruhr (90 %), Haltern am See (95 %) und Wesel (98 %), die geringste in Kevelaer (43 %). Auffällig ist, dass alle Vertriebsstellen der Kategorie C einen Wert von weniger als 80 % erreicht haben. In den Kundenanlaufstellen der Kategorie A wurde eine deutliche höhere Fachkompetenz im Mittelwert festgestellt (der schlechteste Wert liegt hier bei 86 % in Duisburg). Für die Verkaufsstellen der Kategorie B ist eine große Spanne der Ergebnisse zu verzeichnen: Diese beginnt bei 57 % in Witten und endet bei 95 % in Haltern am See.

Das Mitgeben von Informationen wurde ebenfalls getestet. Für ausgewählte Beratungsszenarien muss dem Testkunden ungefragt eine entsprechende Informationsbroschüre nach Beendigung des Verkaufs- bzw. Beratungsgespräches angeboten werden. Insgesamt wurde das Mitgeben von Informationen 74-mal getestet, lediglich in drei Untersuchungen erhielten die Testkunden keine Informationen in Form von Broschüren (jeweils einmal in den Vertriebsstellen in Dinslaken, Goch und Duisburg).

Die Vertriebsstelle in Grevenbroich war 2019 die schlechteste

Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

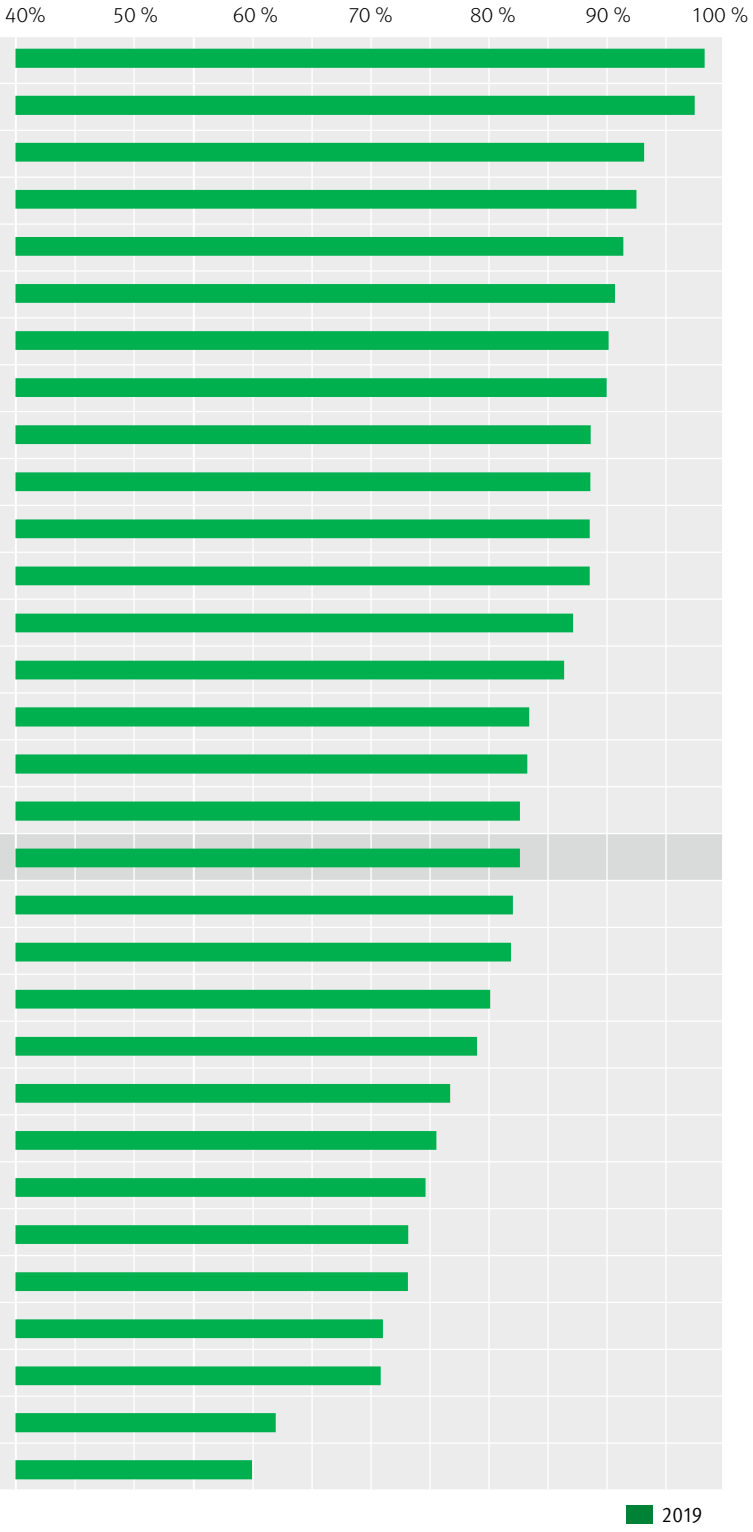
In der folgenden Tabelle wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen dargestellt. Generell liegen die Verkaufsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht zwangsläufig dicht beieinander. Das bedeutet, dass sich über alle Verkaufsstellen hinweg deutliche Qualitätsunterschiede zeigen. Besonders positiv ist die Außenkennzeichnung der Vertriebsstellen und die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Kunden bewertet worden. Die gemessene durchschnittliche Wartezeit von 4 Minuten und 14 Sekunden ist ebenfalls ein guter Wert, wobei es auch bei einigen Testbesuchen zu kundenunfreundlichen, langen Wartezeiten von über zehn Minuten gekommen ist. Das Auftreten der Mitarbeiter in den Anlaufstellen und das Mitgeben von Informationen wurde ebenfalls überwiegend positiv bewertet. Bei der Fachkompetenz zeigt sich ein differenziertes Bild: Dieser Qualitätsstandard ist zum einen der wichtigste (beeinflusst zu 60 % das Gesamtergebnis einer Vertriebsstelle), zum anderen aber auch der schlechteste im Jahr 2019 gewesen: Nur drei Viertel aller Anfragen wurden korrekt beantwortet. Über alle untersuchten Kriterien und aller Vertriebsstellen hinweg ergibt sich somit ein qualitativer Mittelwert von 82,49 %.

Positiv fällt auf, dass bis auf das Reisezentrum in Duisburg alle Kategorie-A-Vertriebsstellen über dem VRR-weiten Wert von 82,49 % liegen. Der leicht unterdurchschnittliche Wert in Duisburg ist auf die nur zufriedenstellende Fachkompetenz (78,00 %) zurückzuführen. Sehr erfreulich sind die Ergebnisse der Reisezentren in Wesel und Haltern am See mit Werten von 98,00 % bzw. 97,17 %. Für diese Ergebnisse ist die sehr hohe Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ausschlaggebend. Die Fachkompetenz bei den Standorten der Kategorie C ist – wie oben bereits erwähnt – häufig mangelhaft. Dies ist der Grund, weswegen keine dieser Vertriebsstellen besser als Platz 17 (Remscheid mit einer Gesamtbewertung von 82,50 %) abschneidet. Das Schlusslicht im Jahr 2019 ist die Kundenanlaufstelle in Grevenbroich. Neben der unzureichenden Fachkompetenz ist auch das Fehlen von Broschüren der Grund für das schlechte Abschneiden.

Neben den bereits angesprochenen Unterschieden gibt es noch regionale Auffälligkeiten. So liegen die beiden Kundenanlaufstellen in Wuppertal mit 83,12 % und 73,11 % auf den Plätzen 16 und 26 relativ weit auseinander. Gleiches gilt für die Reisezentren in Düsseldorf Hbf (86,44 %) und Düsseldorf Flughafen (92,92 %) mit 6,48 Prozentpunkten Unterschied. Nahezu den gleichen Wert erreichen Herne (88,35 %) und Wanne-Eickel (88,37 %). Nennenswerte Qualitätsunterschiede sind auch in den Vertriebsstellen in Mönchengladbach (Hbf: 83,29 %, Rheydt: 75,50 %) zu erkennen.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR

Rang 2019	Vertriebsstelle	Kategorie
1	Wesel	B
2	Haltern am See	B
3	Düsseldorf Flughafen	A
4	Mülheim a. d. Ruhr Hbf	B
5	Oberhausen Hbf	B
6	Recklinghausen Hbf	B
7	Hagen Hbf	B
8	Essen Hbf	A
9	Düsseldorf Hbf	A
11	Dortmund Hbf	A
10	Wanne-Eickel Hbf	B
12	Herne	B
13	Bochum Hbf	A
14	Gelsenkirchen Hbf	B
15	Mönchengladbach Hbf	B
16	Wuppertal Hbf	B
17	Remscheid Hbf	C
gewichteter Mittelwert		
18	Duisburg Hbf	A
19	Emmerich	C
20	Goch	C
21	Krefeld Hbf	B
22	Dinslaken	B
23	Rheydt Hbf	C
24	Xanten	C
25	Neuss Hbf	B
26	Wuppertal-Oberbarmen	C
27	Castrop-Rauxel Hbf	C
28	Witten Hbf	B
29	Kevelaer	C
30	Grevenbroich	C



Zusammenfassung

Mit einer durchschnittlichen Verspätung von einer Minute und 30 Sekunden fuhren die Züge im VRR um 20 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr. Insbesondere im Herbst sowie in den Unwettermonaten März und Juni waren die Regionalexpresse, Regionalbahnen und S-Bahnen wieder leicht später unterwegs als zu den anderen Jahreszeiten. Am pünktlichsten sind weiterhin die S-Bahnen im VRR und die Linien S 4, RB 32 und RB 43 schnitten am besten ab. Demgegenüber steht der RE 5, bei dem jede Fahrt im Schnitt vier Minuten und zehn verspätet war.

Die Quote der durch Bauarbeiten im Schienennetz der Deutschen Bahn nicht stattfindenden Fahrten ist im Jahr 2019 leicht rückläufig, obwohl in den Sommermonaten und an vielen Wochenende Baumaßnahmen durchgeführt wurden. Bei 29 der 49 Linien sind die ungeplanten Ausfälle rückläufig. Die Stürme im März und Juni ließen den Zugverkehr im VRR an mehreren Tagen stillstehen, sodass die Quote bei allen drei Produktgruppen sichtbar ansteigt. Viele EVU haben weiterhin mit massivem Personalmangel zu kämpfen, sodass insbesondere die Nordwestbahn-Fahrgäste 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 RE 5 im besonderen Maße betroffen. Am seltensten fielen die Züge auf den Abellio-Linien RB 46 und RB 91 aus.

Positiver stellt sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist 2019 vor allem bei RE-Linien deutlich gesunken. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RE 11 (RRX) auf, die sich ich im Jahresvergleich 2018/2019 deutlich verbessern konnte. Aber auch die Linien RE 19, RB 59, RB 39 und S 7 verkehrten im VRR selten mit zu wenigen Sitzplätzen. Die beste Linie ist die RB 43, bei der alle Fahrten immer die geforderte Sitzplatzanzahl hatten. Häufige Abweichungen bemerkten die Fahrgäste auf den Linien S 68, S 1, und RE 8, wo die Züge häufig nur mit der Hälfte der bestellten Sitzplätze verkehrten.

Zwischen der aus Fahrgastsicht besten und schlechtesten Linie ist die Spanne gewachsen. Viele Linien schneiden im Jahr schlechter ab als die schlechteste Linie des Vorjahres. Dennoch waren die Fahrgäste waren ähnlich zufrieden wie im Jahr 2018. Sie vergaben über alle Linien eine gute Durchschnittsnote von 2,26, 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 (2,20). Es ist außerdem zu erkennen, dass die Zuverlässigkeit einer Linie (Pünktlichkeit und Ausfälle) die Kundenzufriedenheit beeinflusst. In der Gunst der Fahrgäste lag die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ganz vorne, sehr dicht gefolgt von Abellio. Der Betreiber Nordwestbahn belegt in diesem Jahr den letzten Platz.

Die Kundenanlaufstellen von DB Vertrieb beurteilten speziell geschulte Testkunden im Jahr 2019 nach einem neuen Messsystem. Die Qualität wird zwar weiterhin in unterschiedlichen Standards gemessen, jedoch ist die Zusammensetzung nun eine andere. Daher sind hier keine Vergleiche zum Vorjahr möglich. Die für die Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter bleibt dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Kunden mussten 2019 durchschnittlich etwa vier Minuten und 14 Sekunden warten. Bei der fachlichen Beratung sind einige Mängel bei neueingeführten Tickets aufgetreten. Die Qualität war in Wesel und Haltern am See am besten, in Grevenbroich dafür am schlechtesten.

Die Ergebnisse der einzelnen Qualitätsstandards variieren je nach EVU deutlich. Langlaufende Linien sind weiterhin verspätungsanfälliger als kurze Linien und werden öfters vom Fernverkehr überholt. Unwetter und Baumaßnahmen erschwerten die Situation im SPNV erheblich. Größtenteils haben die Fahrgäste jedoch Verständnis: Sie gaben hierfür keine schlechten Noten bei der Zufriedenheitsbefragung. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Qualität im Jahr 2019 aus Fahrgastsicht nur leicht um 0,06 Notenpunkte verschlechtert.

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 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Wesel – Koblenz	0,23
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 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	Abellio	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Keolis	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Der Borkener	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen	0,59
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB Regio*	LINK | Ersatz-fahrzeuge	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,15
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 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	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	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 2	Keolis	FLIRT | FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	DB Regio*	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20
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

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
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 (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,21
diverse	Sonderverkehre		Train Rental	n-Wagen	diverse	0,01

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Betriebliche Änderungen

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2019						
RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE8/RB33-Vertrag Los 1	DB Regio*	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz II	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 19a	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	Abellio	LINT 41	Wesel – Bocholt	0,21
RE 44	Fossa-Emscher-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Moers – Bottrop	0,36
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	Flirt 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB27-Vertrag	DB Regio*	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Duisburg - Dortmund	0,90
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz II	Abellio	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz II	Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 1		S-Bahn Rhein-Ruhr Los A	DB Regio*	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
S 2		S-Bahn Rhein Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3		S-Bahn Rhein Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,94
S 4		S-Bahn Rhein-Ruhr Los A	DB Regio*	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
S 9		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Haltern am See / Recklinghausen – Hagen	2,76
Betriebliche Änderungen ab Juni 2020						
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	Abellio	Desiro HC	Aachen - Hamm (Westf)	1,80

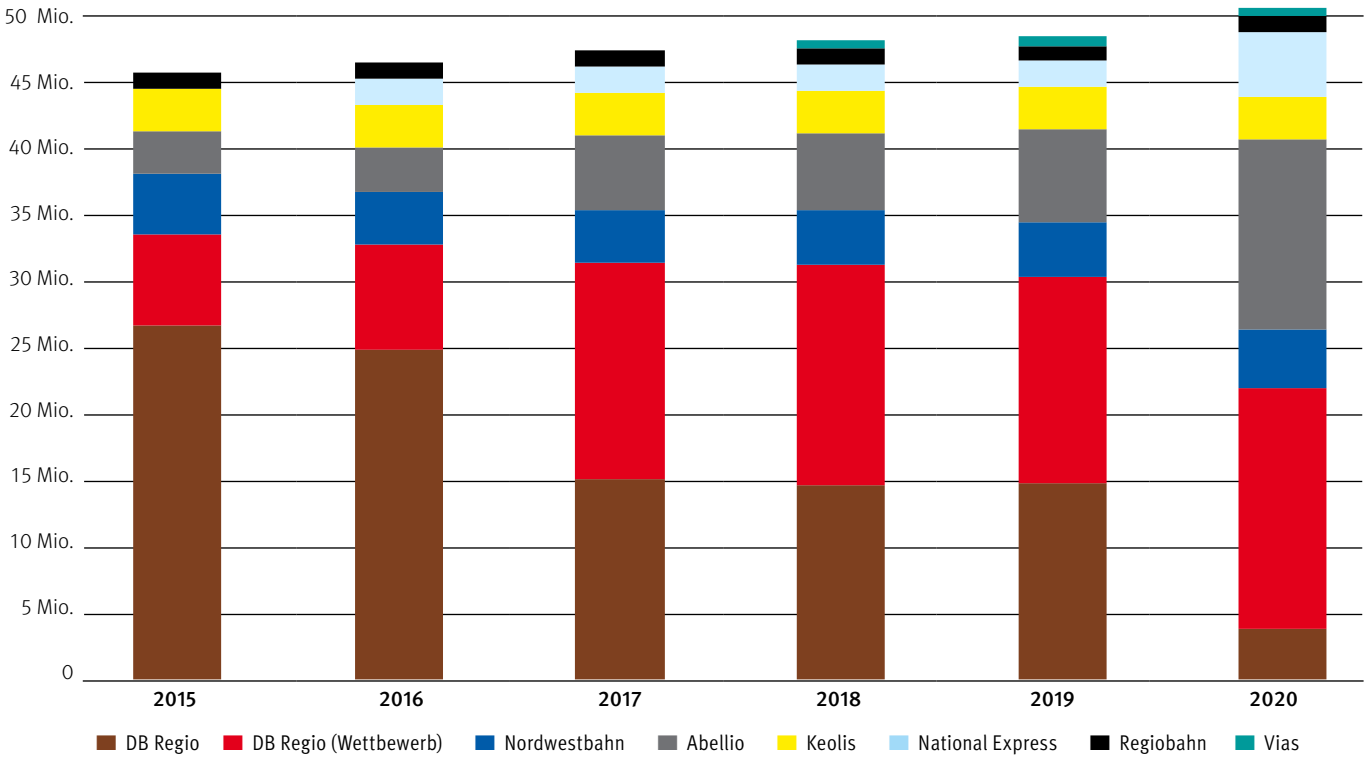
*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

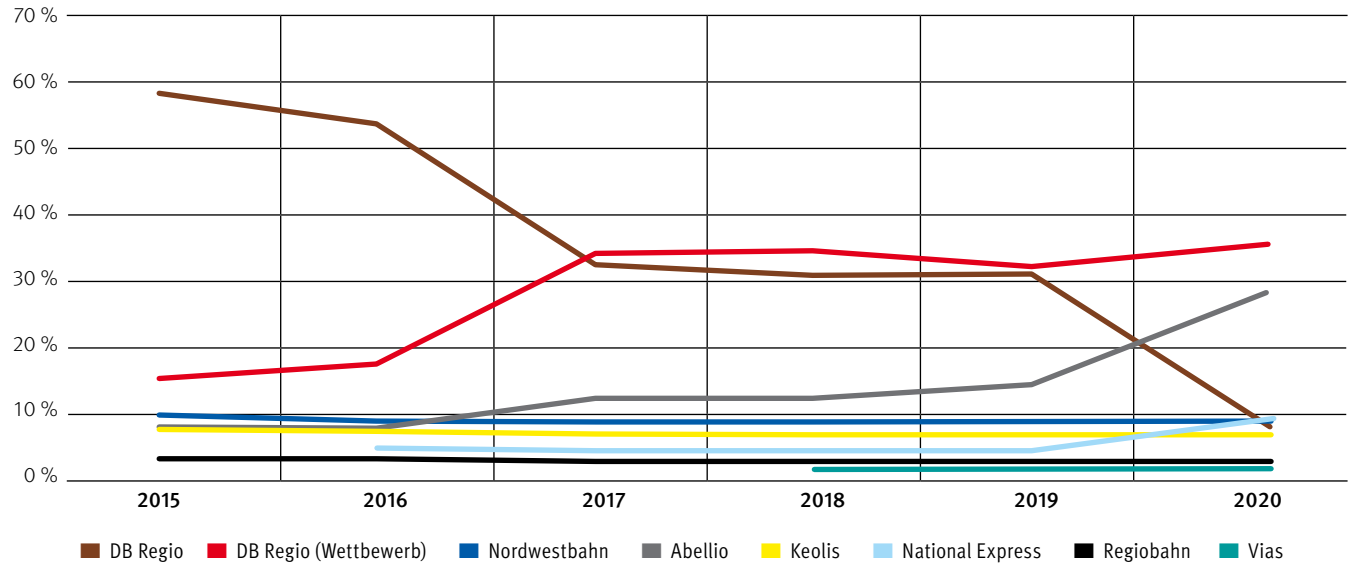
Anteil der Zugkilometer nach EVU

Seit 1999 fahren auch nichtbundesbahneigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betreibern gewandelt. Die nachfolgenden Grafiken zeigen auf, wie hoch die Anteile der einzelnen EVU im jeweiligen Fahrplanjahr waren bzw. sind; aufgeschlüsselt nach absoluten Kilometern und nach den prozentualen Anteilen.

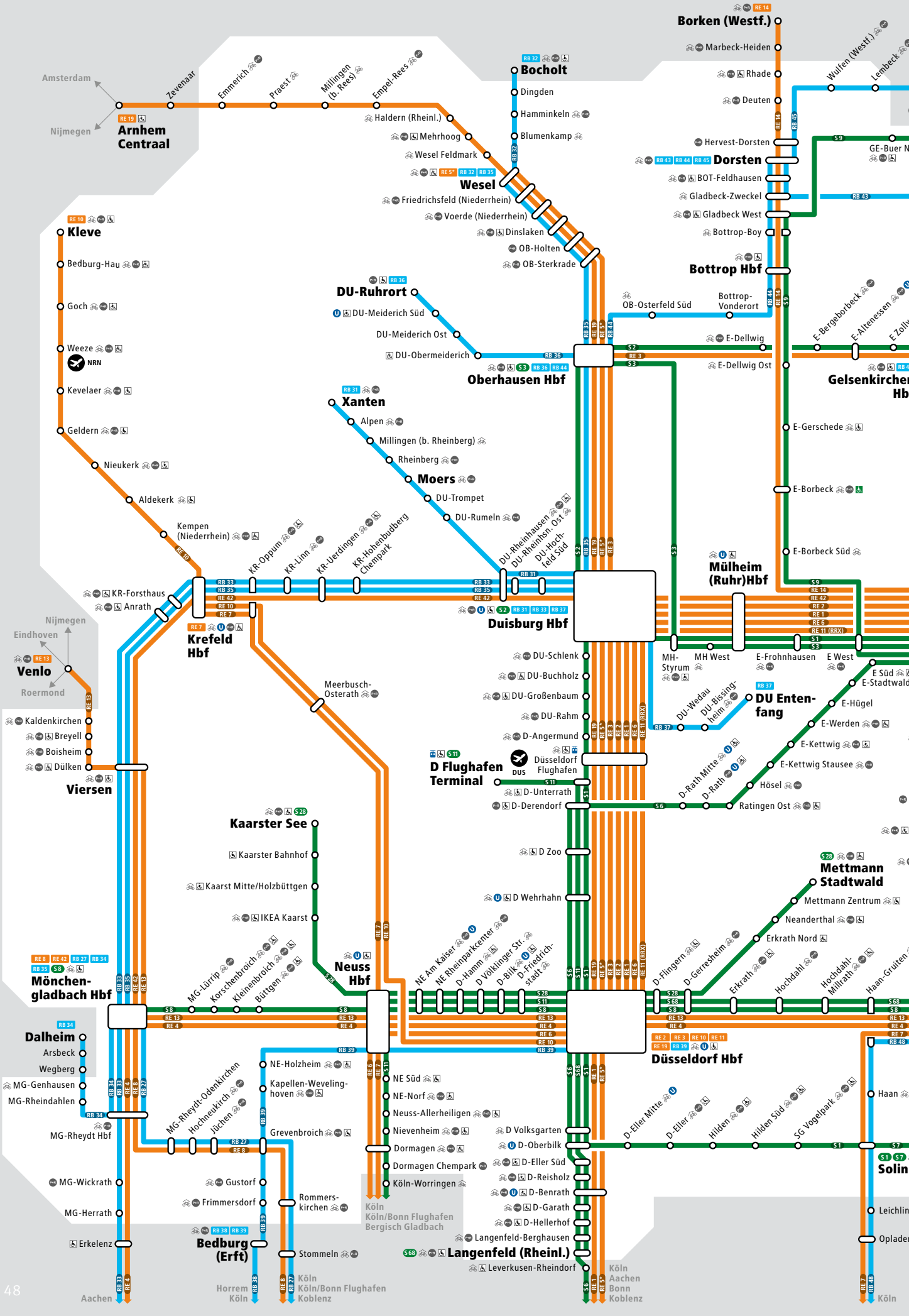
Anteil nach Zugkilometern

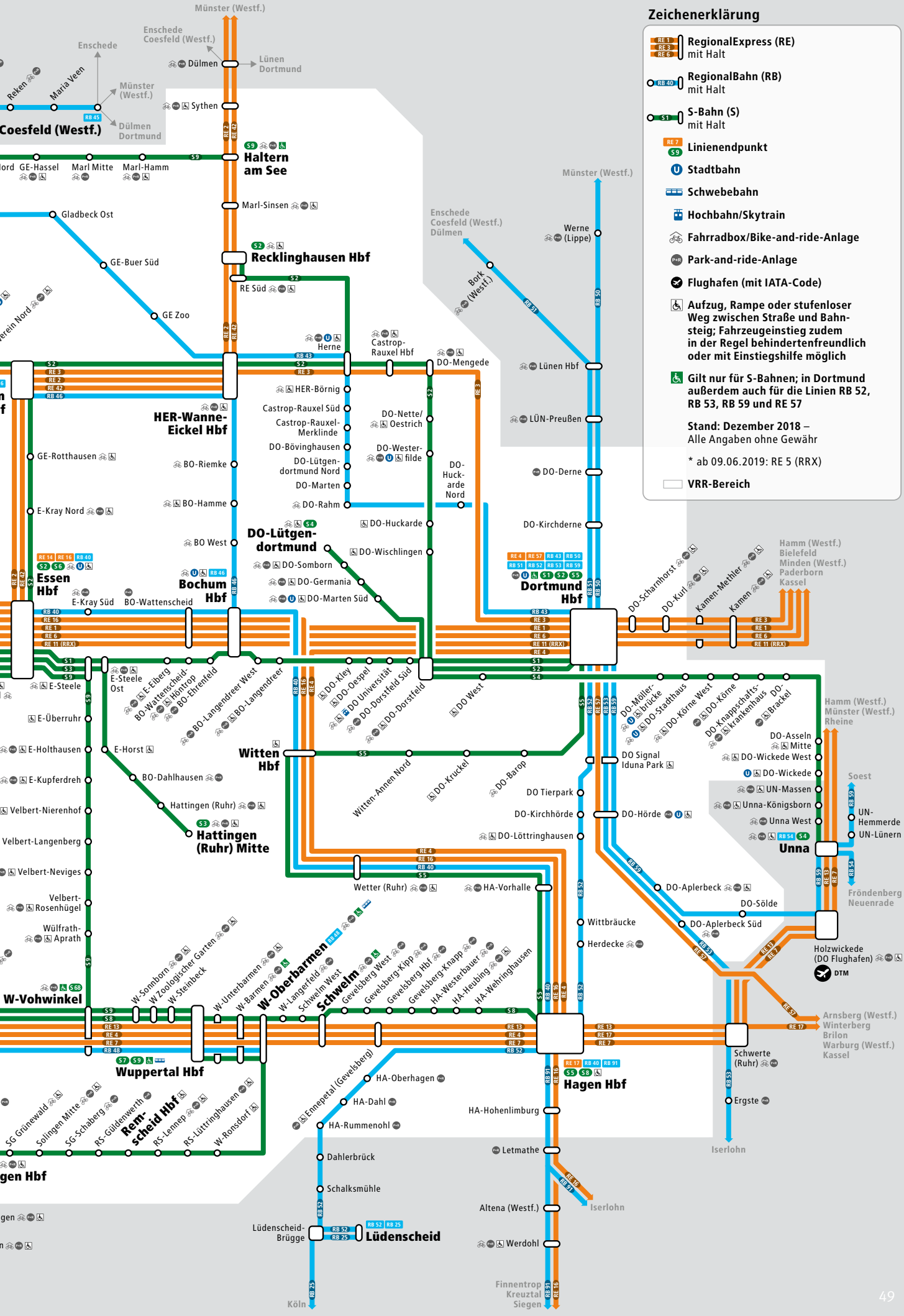


Prozentualer Anteil



Schienenschnellverkehrsplan 2019




Zeichenerklärung
RegionalExpress (RE) mit Halt
RegionalBahn (RB) mit Halt
S-Bahn (S) mit Halt
Linienendpunkt
Stadtbahn
Schwebebahn
Hochbahn/Skytrain
Fahrradbox/Bike-and-ride-Anlage
Park-and-ride-Anlage
Flughafen (mit IATA-Code)
Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig; Fahrzeugeinstieg zudem in der Regel behindertenfreundlich oder mit Einstiegshilfe möglich
Gilt nur für S-Bahnen; in Dortmund außerdem auch für die Linien RB 52, RB 53, RB 59 und RE 57
Stand: Dezember 2018 – Alle Angaben ohne Gewähr
* ab 09.06.2019: RE 5 (RRX)
VRR-Bereich
Münster (Westf.)
Enschede
Enschede Coesfeld (Westf.)
Dülmen
Lünen Dortmund
Münster (Westf.)
Dülmen Dortmund
Reken
Maria Veen
Coesfeld (Westf.)
Sythen
Haltern am See
GE-Hassel
Marl Mitte
Marl-Hamm
Marl-Sinsen
Gladbeck Ost
GE-Buer Süd
GE Zoo
Recklinghausen Hbf
RE Süd
Herne
Castrop-Rauxel Hbf
DO-Mengede
HER-Wanne-Eickel Hbf
HER-Börnig
Castrop-Rauxel Süd
Castrop-Rauxel-Merklinde
DO-Bövinghausen
DO-Lütgen-dortmund Nord
DO-Marten
DO-Rahm
DO-Nette/Oestrich
DO-Wester-filde
DO-Huck-arde Nord
GE-Rotthausen
BO-Riemke
BO-Hamme
E-Kray Nord
DO-Lütgen-dortmund
DO-Huckarde
DO-Wischlingen
DO-Somborn
DO-Germania
DO-Marten Süd
BO West
Bochum Hbf
Essen Hbf
E-Kray Süd
BO-Wattenscheid
E-Steele
E-Steele Ost
E-Elberg
BO-Wattenscheid-Höntrop
BO-Ehrenfeld
BO-Langendreer West
BO-Langendreer
E-Überruhr
E-Holthausen
E-Horst
E-Kupferdreh
BO-Dahlhausen
Velbert-Nierenhof
Hattingen (Ruhr)
Hattingen (Ruhr) Mitte
Velbert-Langenberg
Velbert-Neviges
Velbert-Rosenhügel
Wülfrath-Aprath
W-Vohwinkel
W-Sonnborn
W Zoologischer Garten
W-Steinbeck
W-Unterbarmen
W-Barmen
W-Oberbarmen
W-Langerfeld
Schwelm West
Schwelm
Gevelsberg West
Gevelsberg-Kipp
Gevelsberg Hbf
Gevelsberg-Knapp
HA-Westerbauer
HA-Heubing
HA-Wehringhausen
Wuppertal Hbf
SG Grünewald
Solingen Mitte
SG-Schaberg
RS-Güldenwerth
Rem-scheid Hbf
RS-Lennep
RS-Lüttringhausen
W-Ronsdorf
gen Hbf
Witten Hbf
Witten-Annen Nord
DO-Kruckel
DO-Barop
DO Tierpark
DO-Kirchhörde
DO-Löttringhausen
DO West
DO-Kley
DO-Oespel
DO Universität
DO-Dorstfeld Süd
DO-Dorstfeld
Wetter (Ruhr)
HA-Vorhalle
Münster (Westf.)
Enschede Coesfeld (Westf.) Dülmen
Bork (Westf.)
Werne (Lippe)
Lünen Hbf
LÜN-Preußen
DO-Derne
DO-Kirchderne
Dortmund Hbf
DO-Scharnhorst
DO-Kurl
Kamen-Methler
Kamen
Hamm (Westf.) Bielefeld Minden (Westf.) Paderborn Kassel
DO-Möller-brücke
DO-Stadthaus
DO-Körne West
DO-Körne
DO-Knappschafts-Krankenhaus
DO-Brackel
DO Signal Iduna Park
DO-Hörde
DO-Aplerbeck
DO-Aplerbeck Süd
Wittbräucke
Herdecke
DO-Asseln
DO-Mitte
DO-Wickede West
DO-Wickede
UN-Massen
Unna-Königsborn
Unna West
Unna
Soest
UN-Hemmerde
UN-Lünern
DO-Sölde
Fröndenberg Neuenrade
Holzwickede (DO Flughafen)
DTM
Hamm (Westf.) Münster (Westf.) Rheine
Arnsberg (Westf.) Winterberg Brilon Warburg (Westf.) Kassel
Schwerte (Ruhr)
Iserlohn
Ergste
HA-Oberhagen
HA-Dahl
HA-Rummenohl
HA-Hohenlimburg
Hagen Hbf
Ennepetal (Gevelsberg)
Letmathe
Dahlerbrück
Schalksmühle
Altena (Westf.)
Werdohl
Lüdenscheid-Brügge
Lüdenscheid
Finnentrop Kreuztal Siegen
Köln
Iserlohn

Fahrzeugtypen im VRR

FLIRT

Doppelstockwagen

FLIRT 3

Desiro HC

LINK

ET 420

ET 422

ET 423

ET 425

ET 1440

TALENT

TALENT 2

LINT 41

VT 612

LINT 54

VT 628

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

öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Großbaustellen im SPNV 2020			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/IX/2020/0692**	**27.02.2020**	**12**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen die Vorlage S/IX/2020/0692 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Auch im Fahrplanjahr 2020 gibt es auf dem Schienennetz der Deutschen Bahn AG wieder zahlreiche kleine und große Baumaßnahmen.

Folgende Maßnahmen wurden durch DB-Netz in Rücksprache mit dem VRR als Groß-Baumaßnahme mit erhöhtem Kommunikations- und Koordinationsaufwand definiert:

Baumaßnahme	Auswirkungen	Datum
D-Bilk	Sperrung Ferngleise, teils auch S-Bahn;	16.12. - 20.04.2020 (zzt. in Abstimmung)
Wuppertal Jan 2020	Totalsperrung W-Oberbarmen - W-Vohwinkel	01.02. - 02.02.2020
Dortmund - Bochum - Essen	Sperrung Ferngleise Dortmund - BO - Essen	21.02. - 24.02.2020
Haltern - Marl - Gladbeck West	Totalsperrung GE-Buer Nord - Haltern;	02.03. - 19.04.2020
Viersen Apr. 2020	Weichenerneuerung, Vollsperrung Bf Viersen	30.03. - 14.04.2020
Neuss - Mönchengladbach	1-gleisige Sperrung; Gleiserneuerung	27.04. - 09.05.2020
Essen Hbf - E-Kettwig	Brückensanierung, Totalsperrung	06.04. - 18.04.2020
Essen Hbf - E-Kettwig	Brückensanierung, Totalsperrung	11.05. - 25.05.2020
Essen Hbf	4 Sperrphasen mit Gleis-/Weichenarbeiten	15.05. - 01.07.2020
Dortmund - Bochum - Essen	Sperrung Ferngleise Dortmund - BO - Essen	16.05. - 18.05.2020
Do-Dorstfeld - Do-Signal Idu-na Park	Totalsperrung	18.05. - 01.06.2020
DO-Hoerde - Holzwickede	Totalsperrung	25.05. - 23.06.2020
RRX K-Mülheim - Langenfeld	RRX-Vorarbeiten; Totalsperrungen S-Bahn	26.06. - 10.08.2020
Duisburg Hbf - Rheinhausen	Sperrung Hochfelder Rheinbrücke	28.06. - 14.08.2020
Rheydt - Grevenbroich	Totalsperrung	26.07. - 03.08.2020
DU, E, MH, E-West	Totalsperrung Essen - Duisburg	15.09. - 20.09.2020
Hagen - Gevelsberg - Schwelm	Totalsperrung S-Bahn	04.10. - 30.10.2020
RRX K-Mülheim - Langenfeld	RRX-Vorarbeiten; Totalsperrungen S-Bahn	09.10. - 26.10.2020
Dortmund - Hamm	Oberleitungsarbeiten; Vollsperrung	09.10. - 26.10.2020
Wuppertal - Schwelm Okt 2020	Gleisarbeiten; Totalsperrung	15.10. - 30.10.2020
Wuppertal Nov 2020	Totalsperrung W-Oberbarmen - W-Vohwinkel	11.11. - 17.11.2020
DU, E, MH, E-West	Totalsperrung Essen - Duisburg (OL-Arbeiten)	02.12. - 07.12.2020
Emmerich - Oberhausen	unterschiedliche Zustände gem. Bau-kalender	ganzjährig

Die Anzahl der Großbaumaßnahmen wird daher im kommenden Jahr noch einmal deutlich steigen, was mit deutlich größeren Herausforderungen an Planung und Koordination der zu erbringenden Ersatzverkehre einher geht.

Darüber hinaus sind im VRR-Raum auch in 2020 wieder ca. 700-1000 Einzel-

Baumaßnahmen zu erwarten, sodass die o.g. Großbaumaßnahmen nur die absolute „Spitze des Eisberges“ darstellen.

öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Betriebsaufnahmen SPNV Dezember 2019			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/IX/2020/0694**	**27.02.2020**	**13**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐
Vergabeausschuss der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.03.2020	☐
Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR	Kenntnisnahme	30.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR, der Verwaltungsrat der VRR AöR, der Vergabeausschuss der VRR AöR und der Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR nehmen die Vorlage zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der Fahrplanwechsel am 14/15.12.2019 führt im SPNV-Angebot des VRR zu zahlreichen Veränderungen und stellt gleichzeitig die größte Fahrplananpassung seit der Jahrtausendwende dar. Wesentlicher Bestandteil war der bereits im Jahr 2015 durch die Gremien des VRR auf Basis umfangreicher Untersuchungen zu betrieblichen Fragestellungen sowie zur Steigerung der Fahrgastnachfrage gefasste Beschluss zur Anpassung des SPNV-Leistungsangebotes. Ein wesentliches Element hierbei ist die Änderung des S-Bahn-Taktes vom 20-Minuten Taktschema an Werktagen auf einen nachfragegerechteres 15/30-Taktschema im nördlichen und zentralen Ruhrgebiet. Ergänzend zur Anpassung des S-Bahn

Taktes sind weitere Anpassungen im RE/RB-Verkehr vorgenommen worden, um das Angebot in seiner Gesamtheit zu verbessern und Nachfragesteigerungen zu generieren. Die führt dazu, dass zwar auf einzelnen Abschnitten der Linie S1, S3 und S9 das Grundangebot von einem 20 auf einen 30-Minuten Takt angepasst wurde und dort vor allem nachfrageschwächere Stationen einen Angebotsrückgang zu verzeichnen haben, insgesamt wurde das SPNV-Angebot im nördlichen und zentralen Ruhrgebiet aber erheblich verbessert und ausgeweitet. Folgende zentrale Elemente sind Bestandteil des Konzeptes:

- 15‘-Takt der S1 zwischen Essen und Dortmund
- 30‘-Takt Dorsten - Essen mit der Linie RE14
- 15‘-Takt Gladbeck – Bottrop – Essen durch die Überlagerung der Linien S9 und RE14
- Taktverdichtung auf 2-Fahrten pro Stunde und Richtung auf der Emscher-Achse für die Halte E-Dellwig, E-Bergeborbeck und Essen Zollverein Nord Richtung Duisburg und Gelsenkirchen (Linien RB32, RB35) zusätzlich zum bestehenden RE3 und somit neue Direktverbindungen für diese Stationen in Richtung Krefeld/Mönchengladbach
- Beschleunigung der Direktverbindungen von E-Dellwig, E-Bergeborbeck, und Essen Zollverein Nord nach Dortmund um 10 Minuten (RB32)
- Neue Direktverbindungen von Essen West, Essen Hbf und E-Steele in Richtung OB-Sterkrade, Dinslaken und Wesel (RE49)
- Verlängerung der Linie RB33 aus Mönchengladbach/Krefeld kommend von Duisburg Hbf nach Essen Hbf (Halt in E West ab Dezember 2020)
- 3-Fahrten pro Stunde und Richtung zwischen Essen und Münster (RE2 und RE42) sowie Beschleunigung des RE2 zwischen Düsseldorf und Münster um 15 Minuten und Verlängerung nach Osnabrück
- Beschleunigung der Direktverbindung Essen Hbf - Wuppertal Hbf um 8 Minuten
- Erhöhung der Kapazitäten auf der Linie RE6 auf 800 Sitzplätze (bislang 580 Sitzplätze)
- Einsatz neuer Fahrzeuge auf den Linien S2, S3, S9, RE49, RB40 und RB32 mit Erhöhung der Sitzplatzkapazitäten um bis zu 50%

Bewertung des Fahrplanwechsels in den einzelnen Netzen

Wie bereits erwähnt, handelt es sich um einen der größten Fahrplanwechsel seit der Jahrtausendwende, bei dessen Bewertung unter anderem folgenden Rahmenbedingungen zu berücksichtigen sind:

- Neues Fahrplan- und Taktschema und völlig neue betriebliche Abläufe
- Einsatz von Neufahrzeugen, bei denen noch nicht alle „Kinderkrankheiten“ beseitigt sind

- Einsatz von neuem Personal, bei dem die betrieblichen Abläufe und den Umgang mit den Neufahrzeugen noch nicht so routiniert abgewickelt werden.
- Auf einzelnen Linien wurde ein Ersatzfahrplan angeboten, um Personalengpässe abfedern zu können.

Im **S-Bahn Los A** hat die DB den Betrieb mit den redesignten (grünen) ET 422 auf den Linien S1 und S4 im Rahmen der Notvergabe aufgenommen. Der Betrieb läuft seit dem Fahrplanwechsel weitgehend reibungslos. Im Vergleich zum Zeitraum vor dem Fahrplanwechsel hat sich die Fahrzeugverfügbarkeit auf der S1 massiv verbessert, so dass es nur absolut vereinzelt zu Fahrten mit reduzierter Sitzplatzanzahl kommt.

Im **S-Bahn Los B** hat Abellio den Betrieb mit neuen Flirt3-XL auf den Linien S2, S9, RB32, RB40 und RE49 aufgenommen. Es gelten die abgestimmten Ersatzkonzepte. Auf den Linien S3 (komplett bis Ende Februar) und S9 (Bereich Wuppertal-Hagen bis Ende April) übernimmt die DB Leistungen für Abellio. Während der Betrieb auf den Linien S2, RB32 und RB40 abgesehen von kleineren Anlaufschwierigkeiten von Anfang an weitgehend gut gelaufen ist, kam es ab dem ersten Tag auf der Linie S9 und infolge dessen auch auf der Linien RE49 zum massiven Verspätungen, Zugausfällen und vorzeitigen Wenden. Der Fahrplan auf der Linie S9 ist insgesamt durchaus ambitioniert. Aufgrund der hohen Streckenbelegungen, betrieblicher Anlaufschwierigkeiten, Fahrzeugstörungen sowie eingleisiger Abschnitte, ließen sich Verspätungen nicht vermeiden. Gleichzeitig sieht der Ersatzfahrplan Kurzwenden an den Endbahnhöfen vor, die das Abfedern von Verspätungen nicht zulassen und direkt auf die Folgefahrt des Fahrzeuges übertragen werden. Somit hat sich in den ersten Wochen eine sehr unbefriedigende Betriebsqualität ergeben, die sich in hohen Verspätungen und vorzeitigen Wenden geäußert haben und berechtigterweise erhebliche Fahrgastbeschwerden nach sich zogen. Zusätzlich führten diese Verspätungen vor allem im stark belasteten Knoten Essen auch immer wieder zu Verspätungen auf anderen Linien. Abellio, DB Netz und VRR haben daher intensive Abstimmungen durchgeführt. Als Ergebnis und auf Grundlage einer erhöhten Personalverfügbarkeit wurde ab dem 3.2.2020 eine überschlagende Wende in Wuppertal-Vohwinkel eingeführt. Dabei erhöht sich die Wendezeit der Fahrzeuge von 5 auf 35 Minuten, was zu einer erheblichen Verbesserung der Betriebsqualität führt. Dieser Fahrplan ist bis zum 30.04.2020 geplant. Ab dann wird das Regelangebot eingeführt, welches die Verlängerung der S9 nach Wuppertal Hbf und Wuppertal-Unterbarmen sowie einmal stündlich nach Hagen vorsieht. Im nördlichen Linienabschnitt der S9 erfolgt dann gleichzeitig die stündliche Verlängerung von Bottrop nach Recklinghausen im Rahmen des Projektes Reaktivierung der Hertener Bahn. Ein weiterer Baustein des personalbedingten Ersatzfahrplans von Abellio ist die Beauftragung der DB Regio mit dem Betrieb auf der Linie S3 mit den bisher auf

der Strecke eingesetzten Fahrzeugen. Aufgrund der Umstellung des Taktes reduziert sich die Kapazität auf dem Abschnitt Hattingen – Essen von 3 x 192 Sitzplätze auf 2 x 192 Sitzplätze je Stunde, was übergangsweise zu Kapazitätsengpässen führt. Ab 1.3.2020 wird der Betrieb dann durch Abellio selber übernommen und es kommen hier dann ebenfalls die Neufahrzeuge vom Typs Flirt 3xl in der 5-teiligen Ausführung zum Einsatz. Dann stehen stündlich je Richtung ca. 600 Sitzplätze auf diesem Abschnitt zur Verfügung.

Mit dem **RE6** wird die dritte Linie auf RRX-Fahrzeuge umgestellt. Betreiber ist hier wie auf der Linie RE5 National-Express. Zwei der neun Umläufe fuhren schon seit Oktober mit den entsprechenden Fahrzeugen. Die Betriebsaufnahme lief insgesamt gut.

Eine besondere Herausforderung für die Kommunikation stellte gleich zu Beginn der Betriebsaufnahme der veränderte Linienverlauf dar, der aufgrund der Großbaustelle in Düsseldorf-Bilk verursacht wurde.

Zur Kundeninformation wurden daher im Vorfeld der Betriebsaufnahme Advertorials in den relevanten Zeitungsmedien geschaltet. Ebenso wurden die Zug-Umläufe des RRX-Zuges (ab November 2019) im laufenden Betrieb dazu genutzt, um die Kunden proaktiv auf der Linie durch Promotion Aktionen mit Infoflyern und kleinen Streuartikeln auf die bevorstehenden Veränderungen aufmerksam zu machen. Die Kundenresonanz auf diese transparente Information war durchweg positiv, auch wenn die Tatsache der veränderten Linienführung als Einschränkung bewertet wurde. Des Weiteren wurde die Betriebsaufnahme des RE 6 (RRX) im ersten Schritt durch eine Pressemitteilung sowie Online-Bewerbung in den Regionen unterstützt.

Abellio fährt – wie bisher auch im Ruhr-Sieg-Netz 1 – nach Neuausschreibung auch im **Ruhr-Sieg-Netz 2**. Neu hinzu kommt die RB46, es entfällt die RB40. Die bisherigen Fahrzeuge wickeln weitgehend das bisherige Angebot ab. Der Betrieb läuft insgesamt weiterhin gut.

Auf den Linien **RE8 und RB27** zwischen Mönchengladbach, Köln und Koblenz fährt weiterhin die DB nach Neuausschreibung. Im VRR-Bereich ist die relevante Änderung der Einsatz von neuen ET 1440 auf dem RE8 und die Ablösung der alten Dosto auf der Linie RB27 durch redesignte ET 425. Der Betrieb läuft stabil.

Im bestehenden **Emscher-Münsterland-Netz** verkehrt die Linie RE14 bis Essen-Steele und wird auf einen Halbstundentakt verdichtet. Gleichzeitig wird die Linie in Dorsten regelmäßig nach Borken und Coesfeld geflügelt. Der Betrieb läuft stabil.

Im bestehenden **Niers-Rhein-Emscher-Netz** fährt die Linie RE44 nun über Oberhausen hinaus nach Moers. Aufgrund von Personalmangel wurde diese Verlängerung seitens der NWB erst einmal ausgesetzt, nun aber mit Hilfe eines dritten EVU schon am 3. Februar mit anderen Fahrzeugen umgesetzt. Der Betrieb läuft stabil.

Das neue Betriebskonzept auf der **Haard-Achse** mit ganztägig drei Verbindungen pro Stunden zwischen Münster und Essen sowie der Verlängerung der Linie RE2 nach Osnabrück läuft weitgehend stabil. Zwischen Osnabrück und Münster führt verspäteter Fernverkehr aber immer wieder zu Verspätungen.

Die Linie **S8**, die in Bezug auf die Sitzplatzkapazitäten seit langer Zeit ein großes Problem darstellt, wird seit dem Fahrplanwechsel ebenso wie die Linie **S6** durch die DB in erheblich besserer Qualität erbracht. Sitzplatzausfälle treten nur noch in absoluten Ausnahmesituationen auf.

Bei der Übernahme der Linie **RE1** durch Abellio im Juni 2020 werden derzeit in Bezug auf Fahrzeuge und Personal keine Probleme erwartet! Damit wird dann die vierte Linie auf RRX-Fahrzeuge umgestellt.

öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Betriebsaufnahme SPNV-Vertrieb			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/IX/2020/0695**	**27.02.2020**	**14**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	☐
Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR	Kenntnisnahme	30.03.2020	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR sowie der Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR nehmen die Drucksache Nr. S/IX/2020/0695 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Ausgangslage

Die vertragliche Grundlage der Vertriebsdienstleistung für den VRR-Raum im SPNV zwischen DB Regio und der VRR AöR endete am 14.12.2019.

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung des Vertriebes im SPNV ab dem 15.12.2019 hat das Unternehmen Transdev Vertrieb GmbH den Zuschlag erhalten. Somit tritt DB Regio NRW ab dem 15.12.2019 nicht mehr als Vertriebsdienstleister für den VRR-Tarif an den Stationen im VRR auf.

Der Vertrieb von DB-Fernverkehrstickets war grundsätzlich nicht Bestandteil des bestehenden Vertrages zwischen DB Regio und VRR AöR und wurde entsprechend für den neuen Vertriebsdienstleistungsvertrag mit Transdev ursprünglich nicht beauftragt. Die Zuständigkeit für den Verkauf von DB-Fernverkehrstickets liegt bei der DB.

Um den Fahrgästen trotzdem an Fahrausweisautomaten die Möglichkeit zu bieten, Fernverkehrstickets zu erwerben, hat der VRR Transdev mit der Implementierung des DB-Fernverkehrsvertriebes an allen Fahrausausweisautomaten sowie an zehn personenbedienten Vertriebsstellen beauftragt.

Vertriebsende des alten Dienstleisters DB

Vertriebsstellen: Seitens der DB wurden diverse Vertriebstellen am 15.12.2019 bzw. ein paar Tage später geschlossen. Im September teilte die DB dem VRR offiziell mit, dass aufgrund einer dünner werdenden Personaldecke im Rahmen des Vertriebsdienstleisterwechsels von den präsenzpflichtigen Vertriebsstellen und Agenturen einige vorzeitig schließen mussten bzw. Öffnungszeiten gekürzt werden mussten, um an den höher frequentierten Vertriebsstellen eine gute Kundenbetreuung zu gewährleisten. Nach Aussage der DB existieren nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel im VRR nur noch in den größeren Bahnhöfen im VRR DB-Verkaufsstellen, in denen der NRW-Tarif und DB-Fernverkehrstickets erhältlich sind.

Fahrkartenautomaten: Vereinbarungsgemäß haben die DB-Fahrkartenautomaten bis zum 31.12.2019 VRR-Tickets verkauft. Bis auf rd. 32 DB-Automaten wurden alle restlichen Automaten ausgeschaltet und werden nach Aussage der DB im Laufe des Jahres abgebaut. Die rd. 32 eingeschalteten Automaten verkaufen keine Verbundtarife mehr.

Kommunikationsmaßnahmen: In Absprache mit dem VRR hat die DB im Oktober einige Kommunikationsmaßnahmen initiiert, um Kunden den bevorstehenden Vertriebsdienstleisterwechsel näher zu bringen. Dazu zählen u. a.

- Plakate/Aushänge/Thekenaufsteller/Flyer in den höher frequentierten DB-Vertriebsstellen mit dem Hinweis, dass ab dem 15.12.2019 keine Nahverkehrstickets mehr erwerbbar sind und dem Verweis auf die neue Transdev-Vertriebsstelle.

- Promotereinsatz in den höher frequentierten DB-Vertriebsstellen zwecks Information und Lenkung zu den Transdev-Vertriebstellen ab Monatswechsel Okt/Nov 2019 bis Feb/März 2020.

- Nicht gestattet hat die DB, an den DB-Automaten auf die neuen Transdev-Automaten

hinzuweisen.

Vorzeitige Migration von DB-Abos zu Transdev

Zwischen Transdev, DB und VRR wurde eine Migrationsvereinbarung zu den bestehenden DB-Abonnements getroffen mit dem Ziel, die Auswirkungen des Vertriebsdienstleisterwechsels für die Kunden möglichst gering zu halten. Diese Vereinbarung sieht u. a vor:

- Seit dem 01.07.2019 hat die DB in Ihren Vertriebsstellen Transdev-Aboanträge ausgelegt und wird sämtliche „VRR-Aboneukundenanträge“ annehmen und an Transdev weiterleiten.
- Die DB hat in den Monaten August bis Dezember 2019 sukzessive bestehende Abos gekündigt. Dazu gab es ein gemeinsames Anschreiben der DB und Transdev, indem die DB formal das bestehende DB-Abonnement kündigt sich mit der Bitte an den Kunden wendete, dass beiliegende Transdev-Antragsformular auszufüllen und an Transdev zu senden, sodass das Kundenabonnement dort weitergeführt wird. Ein automatisches Transferieren der DB-Abos zu Transdev ist aus Sicht von der DB aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich gewesen.
- Die Kündigungsschreiben wurden in der Regel ca. sechs Wochen vor dem Kündigungsdatum von der DB versendet (Ausnahme Kündigung zum 31.12.2019 → Versand ca. zehn Wochen vor Kündigung). Zusätzlich versendet die DB ca. drei Wochen vor der Kündigung ein Erinnerungsschreiben an die betroffenen Kunden.
- Die letzten Kündigungen wurden in der KW 43 versandt.

Leider ist der DB beim Versenden der Erinnerungsschreiben zum 31.12.2019 ein Fehler unterlaufen, sodass Kunden Erinnerungsschreiben mit falschen Kündigungsdatum erhalten haben. Dies hat entsprechend zu Verunsicherung bei den gekündigten Kunden und einem entsprechenden Medienecho geführt.

Insgesamt ist der Migrationsprozess der Abos aus VRR-Sicht nicht zufriedenstellend verlaufen.

Vertriebsstart des neuen Dienstleisters Transdev

Vertriebsstellen: Eine Übersicht über die Vertriebsstellen des neuen Dienstleisters Transdev liegt dem Bericht als Anlage bei.

Nach Aussage von Transdev haben alle Vertriebstellen der Kategorien A und B planmäßig am 15.12. bzw. 16.12. mit dem Verkauf begonnen. In den ersten drei Wochen haben allerdings einige Standorte keinen Fernverkehrstarif aufgrund von technischen Problemen verkaufen können.

Ebenso problematisch war der erste Monatswechsel, in den Verkaufsstellen bildeten sich lange Warteschlangen und -zeiten. Allerdings ist dabei zu berücksichtigen, dass sich dieses unerfreuliche Phänomen zum Monatswechsel auch bei vielen Verkaufsstellen der kommunalen Verkehrsunternehmen beobachten lässt. Gleiches galt auch für die Vertriebsstellen der DB. Für den Monatswechsel Januar/Februar wurde vereinbart, „Automatenguides“ einzusetzen, die die aktiv wartende Kunden ansprechen um den Kunden das Kaufen von Monatswertmarken an den Automaten näher zu bringen. Zudem wurden Infoflyer erstellt, die den Nachkauf von Monatswertmarken erläutern. Nach ersten Erkenntnissen lief der Monatswechsel Januar/Februar besser als der vorherige, die Fortführung der „Automatenguides“ wird für die kommenden Monatswechsel derzeit mit Transdev diskutiert.

Aktuell kommt Transdev Ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht in allen Vertriebsstellen in vollem Umfang nach. So wurden in Rahmen von Besichtigungen Mängel festgestellt. Dies betrifft u.a. die Außen- und Innendarstellung der Vertriebsstellen (insbesondere in Essen Hbf und Düsseldorf Hbf), das Warteschlangenmanagement, tarifliche Wissenslücken bei Mitarbeitern, nicht vorhandene Informationsmaterialen und kein vorhandenes WLAN. Transdev arbeitet aktuell daran, die Mängel zu beheben.

Ende November hat Transdev dem VRR mitgeteilt, dass an 13 Standorten kein geeigneter Agenturist für Standorte der Kategorie C gefunden wurde (siehe Anlage). Zwischenzeitlich konnte zusätzlich in Hagen Hohenlimburg eine Agentur zum 01.02.2020 eingerichtet werden. Aktuell werden weitere Standorte geprüft (z.B. eine Agentur in Kleve).

<u>Fahrkartenautomaten und Entwerter:</u>
<u>Inbetriebnahme/Verfügbarkeit:</u>
Transdev wurde mit 445 Fahrkartenautomaten und Entwertern beauftragt. Davon wurden rund 140 Automaten migriert (Austausch der Automaten auf bestehendem DB-Sockel), die restlichen Automatenstandplätze wurden neu erstellt. Die Migration der Automaten begann am 07.10.2019. Die Transdev-Automaten wurden nach dem Aufbau an den Migrations-Standorten sofort in den Echtbetrieb versetzt, um den Fahrgästen den Erwerb von Tickets an Automaten weiterhin zu ermöglichen. Die Aufstellung von Automaten an neuen Standplätzen erfolgte im Zeitraum September bis Betriebsstart. Die Transdev-Automaten wurden bis zum

14.12.2019 in einen „Schlummerzustand“ versetzt und am 15.12.2019 „aufgeweckt“. Im Nachgang hat der VRR erfahren, dass es bei einigen Automatenstandplätzen zu Problemen bei der Aufstellung und der Migration gekommen ist.

Wenige Wochen vor Betriebsstart teilte Transdev dem VRR mit, dass es Probleme mit der Lieferung von Entwerten bzw. den Schwanenhälsen zur Befestigung der Entwerter gibt. Zum Betriebsstart konnten ca. 90 Entwerter nicht in Betrieb gehen. Als Zwischenlösung hat Transdev mit der DB vereinbart, dass die DB-Entwerter bis zur Auslieferung und Inbetriebnahme der Transdev-Entwerter nicht abgebaut werden, um den Fahrgästen die Entwertung von Tickets zu ermöglichen. Aktuell (Stand 04.02.2020) wurden 55 Entwerter nachgerüstet, Transdev geht davon aus, dass alle noch fehlenden Entwerter bis zum 17.02.2020 angebracht sind.

Im Zeitraum vom 15.12.2019 bis 31.12.2019 lag die Verfügbarkeit der Automaten bei nicht akzeptablen 85 %. Dabei ist zu erwähnen, dass ein Automat auch dann als gestört registriert wird, wenn dieser zwar verkaufsbereit ist, jedoch Zahlungsmöglichkeiten ausfallen (z.B. kein Wechselgeld vorhanden oder aber keine Kartenzahlung möglich). Die Gründe für die Häufigkeit und Dauer von Störungen der Automaten sind standortspezifisch sehr unterschiedlich, häufige Ausfallgründe sind u.a.:

- Vandalismus
- fehlende/schlechte Internetverbindung
- Probleme mit der Stromversorgung
- Ausfall von Zahlungsmöglichkeiten
- Störungen werden nicht schnell genug behoben

Aktuell lässt sich eine deutliche Verbesserung der Verfügbarkeit der Automaten feststellen. Im Zeitraum 01.01.2020 bis 31.01.2020 lag die Verfügbarkeit bei 92 %, vom 01.02.2020 bis 05.02. bei 96 %. Damit ist die Verfügbarkeit der Automaten von Transdev, an die erheblich höhere Anforderungen gestellt werden, als zuvor an die DB-Automaten, inzwischen offensichtlich besser, als zuvor bei der DB.

<u>Automatensoftware:</u>

Aktuell bestehen noch Probleme beim Fahrkartenverkauf am Automaten, die schon teilweise im Rahmen des Probebetriebes im September 2019 bis Dezember 2019 festgestellt wurden. So werden beispielsweise an Automatenstandorten, die in mehr als einer Wabe liegen, bei

Eingabe von Quelle-Ziel-Verbindungen Tickets der Preisstufe-B statt Preisstufe A angeboten. Zudem ist es Transdev aktuell nicht möglich, NRW Anschlusstickets im Übergangsraum VRR – NWL in Richtung des NWL zu verkaufen. Alle bekannten Probleme werden gemäß Transdev in einem Hotfix im Februar behoben werden. Kunden erhalten bei zu viel gezahlten Tickets den Differenzbetrag von Transdev erstattet.

Kundenkommunikation:

Um den Vertriebsdienstleisterwechsel von der Deutschen Bahn zur Transdev Vertrieb GmbH zu kommunizieren und die Kunden über die bevorstehenden Änderungen rechtzeitig in Kenntnis zu setzen, wurde im Dezember 2019 eine Informationskampagne umgesetzt. Der Fokus der Kommunikation lag darauf, die Kunden mit diversen Medien auf die neuen Automaten und KundenCenter hinzuweisen (begleitet wurde der Wechsel mit Info-Flyern, Plakaten und Erklär-Videos).

Fazit:

Insgesamt lässt sich eine durchwachsene Betriebsaufnahme von Transdev feststellen. Probleme in den Vertriebsstellen und an den Fahrkartenautomaten sorgten für entsprechend negative Presse und Kundenbeschwerden. Dabei darf man allerdings auch nicht außer Acht lassen, dass die Anforderung, „auf Knopfdruck“ in einer Nacht den Vertriebsdienstleisterwechsel zu vollziehen, höchst anspruchsvoll war. Für die Folgeausschreibung in zehn Jahren ist bereits jetzt ein Regularium für einen schrittweisen Übergang vertraglich fixiert.

Anlage:

Übersicht personenbediente Verkaufsstellen im VRR

Übersicht personenbediente Verkaufsstellen im VRR, Stand 06.02.2020

kein geeigneter Standort (Bahnhofsnähe) gefunden in:
Bottrop Hbf
Brüggen (nicht in Bahnhofsnähe)
Dormagen
Düsseldorf Wehrhahn
Haltern am See
Kevelaer
Korschenbroich (Vorschlag aus der Politik)
Rheinberg
Schwelm
Velbert Langenberg
Wattenscheid
Wuppertal Barmen
Wuppertal Vohwinkel

Neu
Hagen Hohenlimburg

Ersatzorte in Gespräch:
Agentur in Kleve (Klever Reisebüro K.Herrmann u. A.Kreusch-Duif GmbH & Co. KG)
Videoautomat in Haltern am See als Eratz für eine Agentur, Transdev prüft Umsetzbarkeit, Begehungstermin am 20.02.2020

Vertriebsdienstleister Transdev ab 15.12.2019, Vertragspartner VRR - Transdev

Standort	Lage	Vertriebsstellen-kategorie	Art der Vertriebstelle	Öffnungszeiten	Adresse	beauftragtes Ticketsortminent					
						VRR-Tarif	VRS-Tarif	AVV-Tarif	Westfalentarif	NRW-Tarif	Fernverkehr
Bochum Hbf	im Bahnhofsgebäude	A	Kundenzentrum im Press&Books-Geschäft, baulich getrennt inkl. Selbstbedienungsbereich 1 Videoautomat im SB-Bereich 1 Fahrausweisautomat im SB-Bereich	werktags: 7:00 – 19:00 Uhr Samstag: 8:00 – 19:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 18:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 19:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 19:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uhr	Kurt-Schumacher-Platz 13-15 44787 Bochum	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Castrop-Rauxel Hbf	50 m gegenüber vom Hbf	C	Agentur, Reisebüro Ambo-Vestring, eigener Ticket-Verkaufsschalter	werktags: 08:30 – 13:00 Uhr, 14:00 - 18:00 Uhr Samstag: 08:30 – 18:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: geschlossen	Bahnhofsstr. 296 44579 Castrop-Rauxel	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Dinslaken	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des DB Service Stores (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Bahnhofsplatz 1 46535 Dinslaken	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Dorsten	600 m vom Bahnhof	C	Agentur, Lotto- Tabakwaren Schwenk, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 8:00 – 18:00 Uhr Samstag: 8:00 – 14:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: geschlossen	Essener Str. 1 46282 Dorsten	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Dortmund Hbf	im Bahnhofsgebäude	A	Kundenzentrum im Press&Books-Geschäft, baulich getrennt inkl. Selbstbedienungsbereich 2 Videoautomaten im SB-Bereich 1 Fahrausweisautomat im SB-Bereich	werktags: 7:00 – 20:00 Uhr Samstag: 8:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 19:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uhr	Königswall 15 44137 Dortmund	ja	nein	nein	ja	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Duisburg Hbf	im Bahnhofsgebäude	A	Kundenzentrum im Press&Books-Geschäft, baulich getrennt. Baulich abgetrennter Selbstbedienungsbereich. 2 Videoautomaten im SB-Bereich 1 Fahrausweisautomat im SB-Bereich	werktags: 7:00 – 19:00 Uhr Samstag: 8:00 – 19:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 18:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 19:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 19:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uh	Portsmouthplatz 1 47051 Duisburg	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich

Düsseldorf Bilk	200 m vom Bahnhof	C	Agentur, Wolfsdorff Tobacco GmbH, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 10:00 – 20:00 Uhr Samstag: 10:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: geschlossen	Friedrichstr. 129-133 40217 Düsseldorf	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Düsseldorf-Flughafen	im Bahnhofsgebäude	A	Übernahme DB-Reisezentrum **zum 01.10.2019** 1 Videoautomaten außerhalb 1 Fahrausweisautomat außerhalb	werktags: 7:00 – 20:00 Uhr Samstag: 8:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 19:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uhr	Flughafenstraße 120 40474 Düsseldorf	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	ja
Düsseldorf Hbf	im Bahnhofsgebäude	A	Kundenzentrum im Press&Books-Geschäft, baulich getrennt inkl. Selbstbedienungsbereich 2 Videoautomaten im SB-Bereich 3 Fahrausweisautomaten im SB-Bereich	werktags: 7:00 – 20:00 Uhr Samstag: 8:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 19:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uhr	Konrad-Adenauer-Platz 14 40210 Düsseldorf	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Emmerich	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "DB ServiceStore", über den der Verkauf der Presse- und Backwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 05:30 - 19:00 Uhr Samstag: 07:00 - 19:00 Uhr Sonntag/Feiertags:: 08:00 - 18:00 Uhr	Bahnhofsstr. 21 46446 Emmerich am Rhein	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Essen Altenessen	450 m vom Bahnhof	C	Agentur, Pott-Cafe, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Snacks und Getränke sowie der Tickets erfolgt	werktags: 05:00 - 15:00 Uhr Samstag: geschlossen Sonntag/Feiertags:: geschlossen	Krablerstr. 42 45326 Essen	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Essen Hbf	im Bahnhofsgebäude	A	Kundenzentrum im Press&Books-Geschäft ohne Selbstbedienungsbereich 2 Videoautomaten im Kundenzentrum	werktags: 7:00 – 20:00 Uhr Samstag: 8:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: 9:00 – 19:00 Uhr zusätzlich Videoberatung über Videoautomat: werktags: 05:00 - 07:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Samstag: 06:00 - 8:00 Uhr und 20:00 bis 22 Uhr Sonntag/Feiertags: 07:00 - 09:00 Uhr	Am Hauptbahnhof 5 45127 Essen	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Geldern	300 m vom Bahnhof	C	Agentur, Cigo im Kaufland, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 8:00 – 20:00 Uhr Samstag: 8:00 – 20:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: geschlossen	Westwall 8 47608 Geldern	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Gelsenkirchen Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des Press&Books-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Bahnhofsvorplatz 10 45879 Gelsenkirchen	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Goch	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, Übernahme DB-Agentur, Hinterglasverkauf	werktags: 08:00 - 12:00 Uhr, 12:30 -17:00 Uhr Samstag: 08:00 - 12:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Bahnhofsplatz 8 47574 Goch	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Grevenbroich	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des DB Service Stores (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Bahnhofsvorplatz 17 41051 Grevenbroich	ja	ja, großer und kleiner Grenzverkehr	nein	nein	ja	ja
Hagen Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des Press&Books-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Berliner Platz 3 58089 Hagen	ja	nein	nein	ja	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Hagen Hohenlimburg (Neu ab 01.02.2020)	95 m vom Bahnhof	C	Agentur, Reisebüro Sikorski,eisebüro mit Beratungstischen ohne Trennwände, über die der Verkauf der Tickets erfolgt	werktags: 09:00 - 18:00 Uhr Samstag: 10:00 - 13:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Herrenstr. 6 58119 Hagen	ja	nein	nein	ja	ja	nein
Herdecke	300 m vom Bahnhof	C	Agentur, Mega-Store Sahin, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 05:30 - 22:00 Uhr Samstag: 08:00 - 22:00 Uhr Sonntag/Feiertags: 08:00 - 22:00 Uhr	Goethestr. 31 58313 Herdecke	ja	nein	nein	ja	ja	nein
Herne	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "k Presse +Buch"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Bahnhofsplatz 1 44629 Herne	ja	nein	nein	nein	ja	ja

Hilden	850 m vom Bahnhof	C	Agentur, Wolfsdorff Tobacco GmbH, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 08:00 - 18:30 Uhr Samstag: 08:00 - 15:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Mittelstr. 72 40721 Hilden	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Duisburg Rheinhausen	170 m vom Bahnhof	C	Agentur, Lottoannahmestelle Hoffmann, Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 08:30 - 13:00 Uhr, 15:00 -18:30 Uhr Samstag: 08:30 - 14:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Kaiserstrasse 52 47229 Duisburg	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Kleve	Neben dem Bahnhofsgebäude	B	Kooperation mit der NIAG, ein Verkaufsschalter im KundenCenter der NIAG	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Bahnhofsplatz 17 47533 Kleve	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Kleinenbroich (Vorschlag aus der Politik)	130m vom Bahnhof	C	Agentur, Kiosk Angi Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 07:00 - 21:00 Uhr Samstag: 10:00 - 21:00 Uhr Sonntag/Feiertags: 10:00 - 21:00 Uhr	Bahnhofstr. 1 41352 Korschenbroich	ja	ja großer und kleiner Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Krefeld Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "k Presse +Buch"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung).	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Im Hauptbahnhof 2 47798 Krefeld	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Marl Mitte **(verkauft derzeit noch nicht)**	150 m vom Bahnhof	C	Agentur, i-Punkt Stadtinformationsbüro im Marler Stern, ein Verkaufsschalter im Shop, über den der Ticketverkauf von Kulturveranstaltungen, Stadtrundfahrten und Auskünften sowie der Verkauf von Tickets erfolgt.	werktags: 09:30 - 18:00 Uhr Samstag: 09:00 - 13:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Marler Stern 10d 45768 Marl	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Meerbusch-Osterath (Vorschlag aus der Politik)	300 m vom Bahnhof	C	Agentur, Der Kopierladen, ein Verkaufsschalter im Shop, über den der Verkauf von Druckerzeugnissen sowie der Tickets erfolgt	werktags: 09:00 - 13:00 Uhr, 14:00 - 18:00 Uhr Samstag: 9:00 - 13:00 Uhr Sonn- und Feiertags: geschlossen	Meerbuscherstr. 14 40670 Meerbusch	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Mettmann-Zentrum	300 m vom S-Bahnhof	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "k kiosk"- über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 08:00 – 20:00 Uhr	Talstr. 20 40822 Mettmann	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Mönchengladbach Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des DB Service Stores (Shop-in-Shop Lösung).	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Europaplatz 1 41061 Mönchengladbach	ja	ja großer Grenzverkehr	ja	nein	ja	ja
Moers	500 m vom Bahnhof	C	Agentur, Lotto Rasch, ein Verkaufsschalter, über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Freitag: 08:00 - 18:30 Uhr Samstag: 09:00 - 14:00 Uhr Sonntag/Feiertags: geschlossen	Homberger Str. 144 47441 Moers	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Mülheim an der Ruhr Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "Relay"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung).	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Dieter aus dem Siepen Platz 3 45468 Mülheim (Ruhr)	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Neuss Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "Relay"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Furtherstr. 1 41460 Neuss	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	ja
Oberhausen Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des Press&Books-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Willy Brandt Platz 1 46045 Oberhausen	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Ratingen Ost	110 m neben dem Bahnhof	C	Agentur, Verkaufsschalter in der Radstation über den die Reparaturannahme und der Verkauf der Tickets erfolgt.	Montag - Freitag: 08:00 - 18:00 Uhr Im Sommer (01.03. - 31.10.): auch Samstag: 08:00 - 12:00 Uhr Sonntag/Feiertag: geschlossen	Am Ostbahnhof 1b 40878 Ratingen	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Recklinghausen Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des Press&Books-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Große Perdekampstr. 2 45657 Recklinghausen	ja	nein	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Remscheid Hbf	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "Press & Books"- über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 05:00 – 21:00 Uhr	Willy-Brandt-Platz 12 42859 Remscheid	ja	ja großer und kleiner Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Rheydt	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "Press & Books"- über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 05:00 – 18:30 Uhr	Bahnhofstr. 66 41236 Mönchengladbach-Rheydt	ja	ja großer Grenzverkehr	ja	nein	ja	nein

Solingen Hbf	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "Press & Books"- über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 05:00 – 22:00 Uhr	Bahnstr. 5 42697 Solingen	ja	ja großer und kleiner Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Viersen	500m vom bahnhof	C	Agentur, JET Tankstelle Schiebler, ein Verkaufsschalter über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 00:00 – 24:00 Uhr	Freiheitsstr. 207 41747 Viersen	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Voerde (Vorschlag aus der Politik)	450 m vom Bahnhof	C	Agentur, Buchhandlung Lesezeit, ein Verkaufsschalter im Shop , über den der Verkauf der Pressewaren und Bücher sowie der Tickets erfolgt	Montag - Freitag: 09:30 - 13:00 Uhr und 14:30 bis 18:30 Samstag: 09:30 - 14:00 Uhr Sonntag/Feiertag: geschlossen	Bahnhofstr. 61 46562 Voerde	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Wanne-Eickel Hbf	270 m vom Bahnhof	C	Agentur, ein Verkaufsschalter im Shop "Press & Books"- über den der Verkauf der Presse- und Tabakwaren sowie der Tickets erfolgt	werktags: 05:00 – 21 Uhr Samstag: 06:30 – 21 Uhr Sonntag/ Feiertags: 08:00 – 21:00 Uhr	Heinz-Rühmann-Platz 44649 Herne	ja	nein	nein	nein	ja	nein
Wesel	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des ServiceStore DB-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Franz-Etzel-Platz 17 46483 Wesel	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Witten Hbf	im Bahnhofsgebäude	C	Agentur, Ein verkaufsschalter im Shop "Press & Books"- über den der Verkauf der Presse- und Buchwaren sowie der Tickets erfolgt	Montag - Sonntag/Feiertags: 05:15 – 20:00 Uhr	Bergerstr. 35 58452 Witten	ja	nein	nein	ja	ja	nein
Wuppertal Hbf	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "Relay"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Döppersberg 37 42103 Wuppertal	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein, im DB-Reisezentrum erhältlich
Wuppertal-Oberbarmen	im Bahnhofsgebäude	B	Verkaufsschalter im Ladenlokal des "Relay"-Geschäftes (Shop-in-Shop Lösung)	werktags: 7:00 – 18:00 Uhr Samstag: 7:00 – 18:00 Uhr	Berliner Platz 15 42277 Wuppertal	ja	ja großer Grenzverkehr	nein	nein	ja	nein
Xanten	750 m vom Bahnhof	C	Agentur, Xantener Reisebüro e.K	werktags: 09:00 – 13 Uhr, 14:00 - 18:00 Samstag: 10:00 – 13:00 Uhr Sonntag/ Feiertags: geschlossen	Marsstr. 33 46509 Xanten	ja	nein	nein	nein	ja	nein