

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

# Qualitätsbericht SPNV 2022



## Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge

Abellio Rail NRW GmbH  
DB Regio AG, Region NRW  
Eurobahn GmbH & Co. KG  
National Express Rail GmbH  
Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH  
Train Rental GmbH  
Transdev Rhein-Ruhr GmbH mit der Marke „RheinRuhrBahn“  
VIAS Rail GmbH

## Abkürzungsverzeichnis

|      |                                                 |
|------|-------------------------------------------------|
| ABR  | Abellio                                         |
| DB   | Deutsche Bahn                                   |
| ERB  | Eurobahn                                        |
| ET   | Elektrotriebwagen                               |
| EVU  | Eisenbahnverkehrsunternehmen                    |
| KD   | Keolis Deutschland                              |
| NRW  | Nordrhein-Westfalen                             |
| NWB  | Nordwestbahn                                    |
| NX   | National Express                                |
| QUMA | Name des VRR-eigenen Qualitätsmanagementsystems |
| RB   | Regionalbahn                                    |
| RE   | Regionalexpress                                 |
| RFG  | Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft              |
| SPNV | Schienenpersonennahverkehr                      |
| TDRR | Transdev Rhein-Ruhr                             |
| TRI  | Train Rental                                    |
| VRR  | Verkehrsverbund Rhein-Ruhr                      |
| VT   | Verbrennungstriebwagen                          |

## Impressum

### Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastr. 1 · 45879 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209/1584-0  
E-Mail: [info@vrr.de](mailto:info@vrr.de)  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

### Verantwortlich für den Inhalt:

Burkhard Dedy  
(Fachgruppenleiter – Vertragsmanagement/Finanzierung/Vertrieb/Qualität)

Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz  
Gestaltung: Sven Scholz

### Fotos/Bildnachweis:

©VRR AöR

# Inhaltsverzeichnis

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Vorwort.....                                           | 4  |
| Einleitung.....                                        | 5  |
| Pünktlichkeit .....                                    | 6  |
| Zugausfälle.....                                       | 11 |
| Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit .....            | 15 |
| Zustand der Fahrzeuge .....                            | 19 |
| Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb..... | 28 |
| Fahrgastzufriedenheit .....                            | 30 |
| SPNV-Vertrieb.....                                     | 34 |
| Zusammenfassung.....                                   | 39 |
| Linienkurzbeschreibung.....                            | 42 |
| Betriebliche Änderungen .....                          | 44 |
| Anteil der Zugkilometer nach EVU .....                 | 45 |
| Fahrzeugtypen im VRR.....                              | 46 |

# Vorwort



**Gabriele Matz**  
VRR-Vorstandssprecherin

## Liebe Leser\*innen,

der vorliegende Qualitätsbericht 2022 dokumentiert bereits zum 17. Mal die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs in unserem Verbundraum. Er zeigt auf, wie sich die Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und wo Handlungsbedarf besteht. Zahlreiche Faktoren beeinflussten im Jahr 2022 die Betriebsqualität des Schienenpersonennahverkehrs im VRR. Vor allem die zahlreichen Baustellen an Bahnhöfen und im Eisenbahnnetz der Deutschen Bahn sowie eine Vielzahl von Infrastrukturstörungen führten zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Auch der Mangel an qualifiziertem Personal wirkte sich negativ auf den Betrieb aus, weil immer wieder SPNV-Verbindungen wegen fehlender Triebfahrzeugführer\*innen oder nicht besetzter Stellwerke ausfallen mussten. Und nicht zuletzt beeinträchtigte auch die Corona-Pandemie im Jahr 2022 den Schienenpersonennahverkehr in unserem Verbundraum: Bedingt durch die Erkrankung und Quarantäne von Triebfahrzeugführer\*innen und Werkstattmitarbeitenden kam es zu Personal- und damit verbundenen Zugausfällen. Die Corona-Pandemie war in den Jahren 2020 und 2021 auch der Grund, aus dem wir auf den gewohnten Blick auf die Zufriedenheit unserer Kund\*innen verzichten mussten: Ein reibungsloser Ablauf der Befragungen war nicht möglich. Im Jahr 2022 konnten wir erstmals seit 2019 wieder die Fahrgastzufriedenheit in drei Wellen erheben. Entsprechend bietet dieser Qualitätsbericht einen Vergleich der Ergebnisse aus dem Jahr 2022 mit denen aus dem Jahr 2019.

Bereits Ende 2021 einigten sich die SPNV-Aufgabenträger VRR und NWL sowie die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen und die niederländische Provincie Overijssel mit Keolis Deutschland über die Fortführung der Verkehrsverträge der Eurobahn. Damit wurde der Weiterbetrieb aller SPNV-Linien und -Netze des Unternehmens (RE 3, RE 13, RB 50 und RB 59 im Bereich des VRR) langfristig gesichert. Gleichzeitig stieg Keolis als Gesellschafterin aus der Eurobahn aus. Seit 1. Januar 2022 firmiert das Eisenbahnverkehrsunternehmen als Eurobahn GmbH und führt den Bahnbetrieb bei gleichbleibendem Angebot unverändert weiter.

Zum 31. Januar 2022 stellte das inzwischen insolvente Eisenbahnverkehrsunternehmen Abellio den Betrieb ein. National Express, DB Regio und VIAS hatten im Rahmen sogenannter Notmaßnahmen die ehemaligen Abellio-Linien übernommen und wurden dabei auf einigen Linien durch die Anbieter Centralbahn, Wedler Franz Logistik und Train Rental unterstützt. Aufgrund der geringen Aussagekraft für zum Teil weniger als nur einen Monat Betrieb, haben wir auf die Darstellung der Ergebnisse auf den Linien, die ehemals von Abellio bedient wurden, verzichtet.

Von Juni bis August 2022 setzte das 9-Euro-Ticket als Teil des sogenannten Entlastungspaketes des Bundes durch die einfache Regelung und Handhabung einen deutlichen Impuls. Zahlreiche Menschen aus der Region entschieden sich für das vergünstigte, deutschlandweit gültige Ticket und sorgten damit für einen großen Ansturm: An Bahnhöfen und Stationen waren deutlich mehr Menschen unterwegs. Die Zahl der Fahrgäste, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs waren, lag teilweise über dem Niveau vor Corona. Dadurch kam es zu Haltezeitüberschreitungen und Verspätungen. Viele Linien auf der Hauptachse aus Düsseldorf durch das Ruhrgebiet waren derart stark belastet, dass Reisende in einigen Fällen nicht zusteigen konnten.

Zum 1. September 2022 hat das Eisenbahnverkehrsunternehmen Transdev Rhein-Ruhr die SPNV-Verträge der Konzernschwester NordWestBahn übernommen.

Liebe Leser\*innen, wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre und danken allen SPNV-Akteur\*innen in der Region für Ihr Engagement im Jahr 2022.

Ihre  
  
 Gabriele Matz

# 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\*innen des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Fahrgastbefragungen durchführen.

## Datenerhebung

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

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Testkund\*innenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate Februar bis April sowie August bis Oktober 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 Dienstleistungsunternehmen 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 2022

Zum Fahrplanwechsel 2021/2022 am 12. Dezember 2021 gab es nur zwei betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: Die Linie RB 45 ist als Flügelzug in der Linie RE 14 aufgegangen, sodass nun eine umsteigefreie Verbindung zwischen Coesfeld und Essen besteht. Eingesetzt werden weiterhin die Fahrzeuge des Typs TALENT, die auch zuvor schon dort verkehrten. Die zweite Änderung am Tag des Fahrplanwechsels hatte für die VRR-Fahrgäste keinerlei Auswirkung: Die Notmaßnahme auf den Linien S 1 und S 4 lief zwar aus, aber DB Regio als Betreiber dieser Linien erbringt auch weiterhin mit den bekannten grünen ET422 die Leistungen zwischen Solingen und Dortmund bzw. zwischen Lütgendortmund und Unna.

Zum 31. Januar 2022 hat Abellio den Betrieb im VRR eingestellt. Trotz Notmaßnahmen mit DB Regio, National Express und VIAS sowie Ersatzkonzepten mit den privaten EVU Centralbahn, Wedler Franz Logistik und Train Rental mussten Fahrten ausfallen.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich auf den 42 und 43. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Liniennamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

# Pünktlichkeit

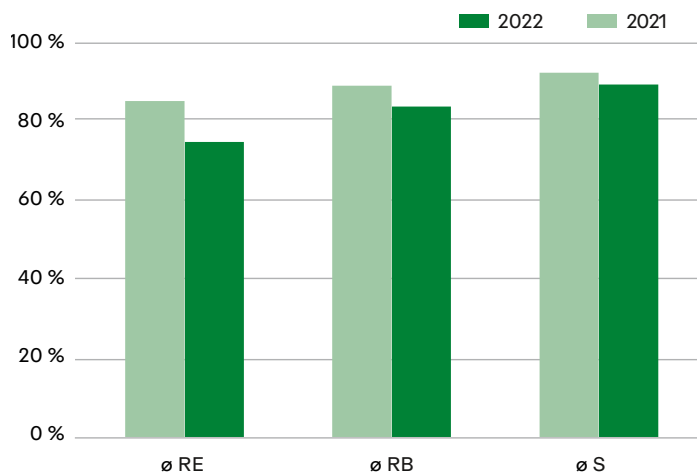
Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Lieferrachweisen. Die Lieferrachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie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

Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuelle vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung. Verspätungen, die durch Baumaßnahmen entstanden sind, fließen in die nachfolgend dargestellten Pünktlichkeitsdaten nicht ein.

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 und gering verspäteten Fahrten (bis einschließlich 3 Minuten 59 Sekunden verspätet) ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als elf Minuten verspäteten Fahrten.

Ganz besonders deutlich verspätet waren die Linien, die sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hochbelasteten Korridoren verkehren und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen. Allen voran sind hier RB 34, RE 1 (RRX), RE 2, RE 5 (RRX), RE 7 und RE 49 zu nennen. Sie alle sind alljährlich von den genannten Aspekten betroffen und somit auch von anderen Linien abhängig. Dadurch überträgt sich deren Unpünktlichkeit auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen.

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



Alle sechs Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die weniger als vier Minuten verspätet waren, unter 65 % liegt. Dies heißt im Umkehrschluss, dass über 35 % der Fahrten signifikant zu spät verkehrten und Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassten. Auch eine schlechte Infrastruktur führte dazu, dass Züge weniger pünktlich waren. Hiervon sind neben den bereits genannten Linien auch die Linien S 9, RB 31, RB 27, RE 44, RE 42, RE 11 (RRX) und RE 4 betroffen, bei denen weniger als 30 % der Fahrten im Jahr 2022 pünktlich waren.

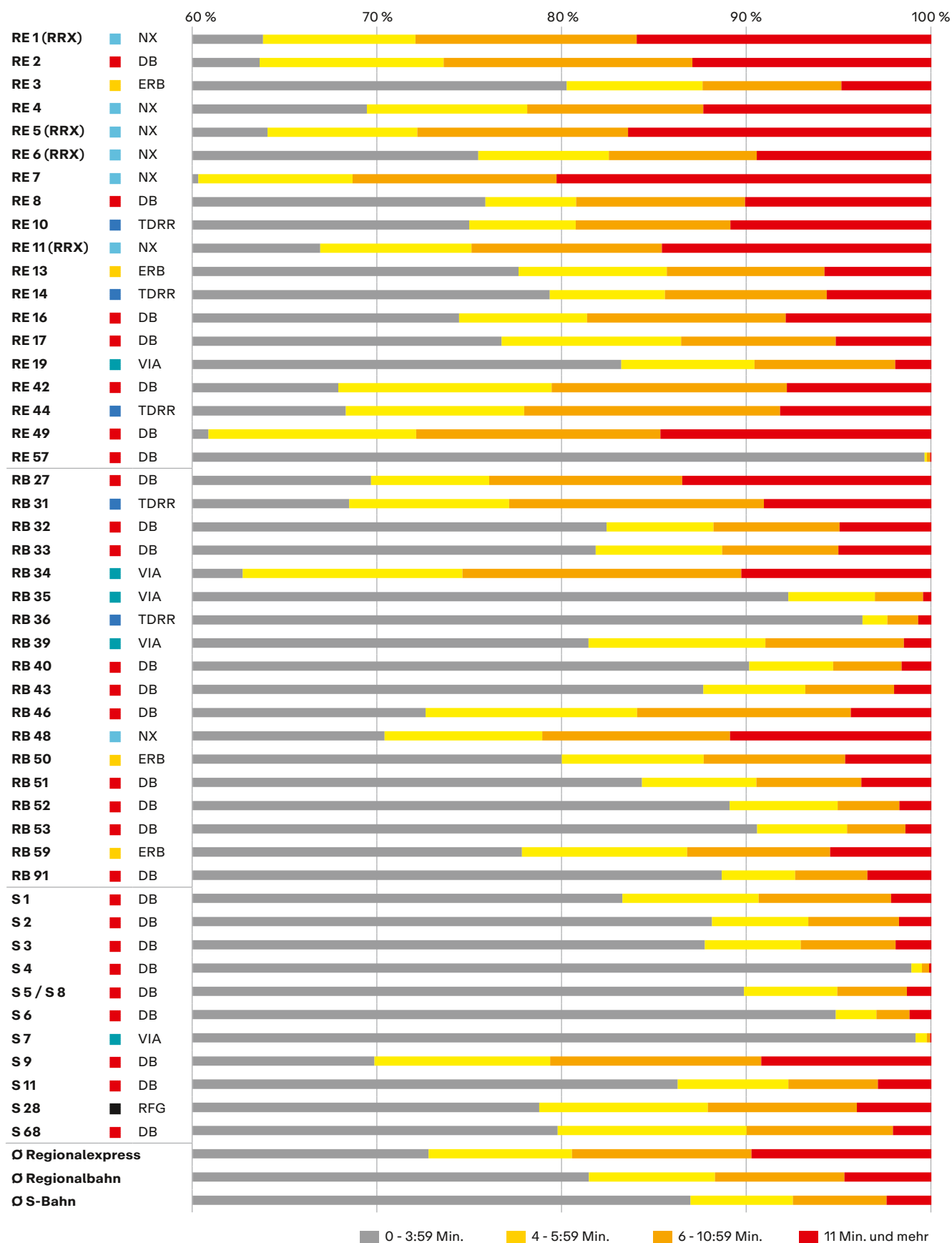
Wie auch in den Vorjahren weisen wieder vier Linien hohe Pünktlichkeitsquoten auf, die bei über 95 % liegen. Sie verkehren nahezu allein auf ihren Strecken und sind somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. S 4 und S 7, aber auch die RB 36 sind hier zu nennen, wobei alle sehr eng getaktete Fahrpläne besitzen, bei denen nur geringe Wendezeiten bestehen. Die vierte Linie ist im Jahr 2022 der RE 57 gewesen, bei der aufgrund von Baustellen die Pünktlichkeit nicht berücksichtigt wurde.

Als Gründe für den hohen Anteil der unpünktlich verkehrenden Fahrten sind neben den bereits benannten engen Zugfolgen, bei denen sich Verspätungen auf den nächsten Zug übertragen, und den hochbelasteten Knotenpunkten auch Unwetter, aber vor allem Störungen in der Infrastruktur zu benennen.

81,3 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen im Jahr 2022 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 5,3 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen wiederholt unterhalb des Vorjahreswertes (89,8 %): Für 2022 liegt die Quote bei 87,0 %. Generell waren die langlaufenden Regionalexpress-Linien zu 72,8 % pünktlich. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr um 10,1 Prozentpunkte verschlechtert. Im Schnitt war jede zehnte Fahrt mit über elf Minuten sogar hochverspätet, bei den S-Bahnen war es hingegen nur jede 50. Fahrt (Quote von 2,4 %). Mit einem Hochverspätungsanteil von 4,8 % (ein Minus von 1,4 Prozentpunkten) liegen die Regionalbahnen dazwischen.

**Für alle Produktgruppen gilt: Das Verspätungsniveau war noch nie derart hoch wie im Jahr 2022.**

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



## Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres 2022 im Grunde ähnlich: Stiegen die Verspätungen an, so waren alle Produktgruppen betroffen. Zu Jahresbeginn verkehrten alle Produktgruppen im VRR deutlich pünktlicher als in den übrigen Monaten. Im Januar 2022 verspäteten sich die S-Bahnen durchschnittlich um etwa anderthalb Minuten, die Regionalbahnen um genau zwei Minuten und die Regionalexpress um zwei Minuten und 21 Sekunden. In den Monaten Juni, August und im Herbst verkehrten die Linien VRR-weit am unpünktlichsten. Die S-Bahnen sind immer die pünktlichsten gewesen und die Regionalexpress die unpünktlichsten. Am längsten warteten die Fahrgäste bei den Regionalexpressen mit durchschnittlich vier Minuten und 44 Sekunden sowie bei den Regionalbahnen mit drei Minuten und 19 Sekunden im Juni nach Einführung des 9-Euro-Tickets. Die S-Bahnen waren mit durchschnittlich rund zweieinhalb Minuten zum Herbstbeginn im Oktober am unpünktlichsten.

## Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

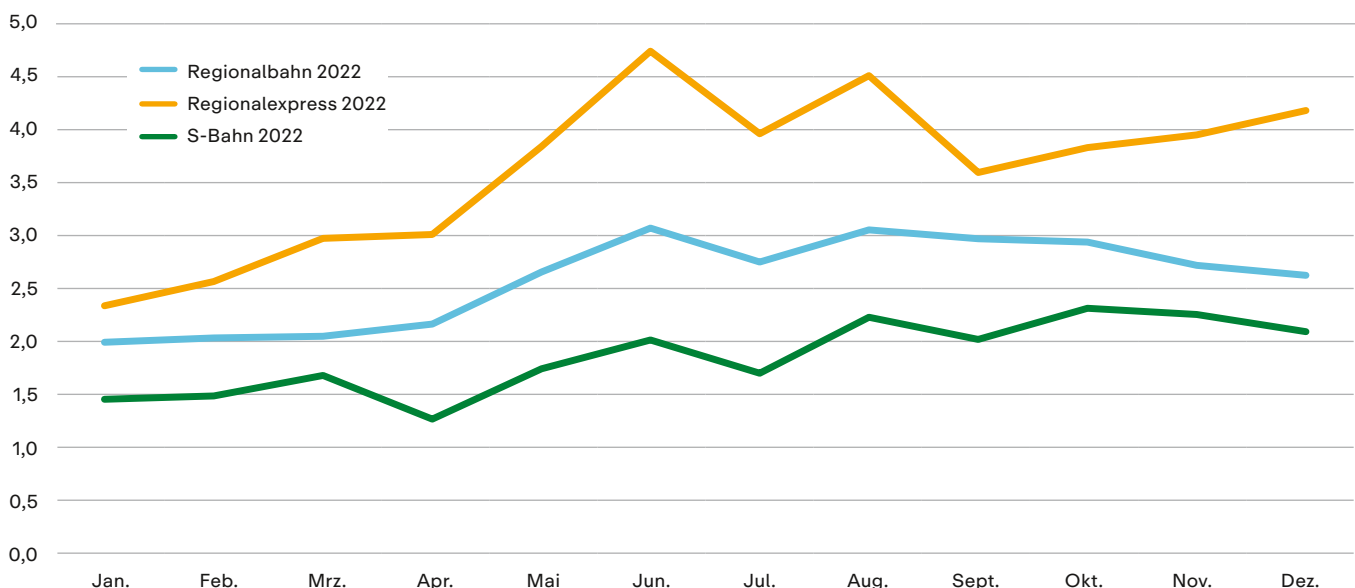
Die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf den kompletten Verlauf einer Linie. Wer der Verursacher einer Verspätung ist, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Zudem sind die Gründe für unpünktliche Fahrten mannigfaltig: Neben einer verspäteten Bereitstellung der Züge durch das EVU können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

Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge durchschnittlich um zwei Minuten und 36 Sekunden. Im Vorjahr waren alle Züge im Jahresmittel etwa 43 Sekunden pünktlicher. Die RE-Linien waren dabei durchschnittlich vier Minuten verspätet, im Jahr 2020 lag der Wert bei knapp unter zwei Minuten und im Jahr 2021 bei zwei Minuten und 39 Sekunden. Regionalbahnen waren im Jahr 2022 im Durchschnitt zwei Minuten und 33 Sekunden verspätet. Damit erhöhte sich die durchschnittliche Verspätung um etwa 38 Sekunden. S-Bahnen verspäteten sich im Jahr 2022 im Mittel um eine Minute und 42 Sekunden, was einer Verschlechterung im Vergleich zum Jahr 2021 um 10 Sekunden entspricht.

## Vias

Das pünktlichste Unternehmen ist Vias. Die Pünktlichkeitswerte der nunmehr fünf Linien RB 34 und RB 39 sowie die von Abellio übernommenen Linien RB 35, RE 19 und S 7 unterscheiden sich für das Jahr 2022 allerdings sehr deutlich. Bei der S 7 lag die durchschnittliche Verspätung bei 25 Sekunden (eine Verbesserung um 51 Sekunden zum Altbetreiber des Vorjahres). Der Müngstener ist damit die pünktlichste Linie im VRR des Jahres 2022 gewesen. Auf der RB 34 mussten die Reisenden im Jahresvergleich hingegen deutlich länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung beträgt durchschnittlich knapp viereinhalb – eine deutliche Verschlechterung um eine Minute und 44 Sekunden. Im Schnitt über alle gefahrenen Kilometer (wobei baustellenbedingte Verspätungen wie auch bei den anderen EVU hier nicht betrachtet werden) mussten die Fahrgäste eine Minute und 57 Sekunden mehr Reisezeit einplanen (eine Verbesserung um sechs Sekunden).

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



## Eurobahn

Die Fahrgäste warteten im Jahr 2022 durchschnittlich mit zwei Minuten und 14 Sekunden 24 Sekunden länger auf einen Eurobahn-Zug. Alle Linien verschlechterten sich im Vergleich zum Vorjahr teils deutlich. Die RB 59 verspätete sich im Vergleich zum Vorjahr um 59 Sekunden auf durchschnittlich zwei Minuten und zehn Sekunden. Beim RE 3 warteten die Fahrgäste im Schnitt eine Minute und 51 Sekunden, im Jahr 2021 waren es eine Minute und 43 Sekunden.

## DB Regio

Bei DB Regio warteten die Reisenden im Schnitt 15 Sekunden länger als bei Vias: Zwei Minuten und 30 Sekunden bedeuten eine Erhöhung der Verspätung um 39 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr 2021. 17 der 26 DB-Linien waren im Jahr 2022 pünktlicher unterwegs als der VRR-Mittelwert. Die S 4 belegt nun den zweiten Platz unter allen VRR-Linien. Die Verspätung stieg von 17 leicht auf 25 Sekunden. Die Linie fährt – wie oben genannt – fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Die unpünktlichste DB-Linie war im Jahr 2022 der von Abellio übernommene RE 49: Pro Fahrt warteten die Fahrgäste im Schnitt fünf Minuten und 16 Sekunden: Insbesondere Infrastrukturstörungen und der Knoten Essen Hbf sorgten dafür, dass die Verspätung sich bei dem Wupper-Lippe-Express um drei Minuten und 28 Sekunden erhöhte.

## Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2022 eine durchschnittliche Verspätung von zwei Minuten und 59 Sekunden. Im Vorjahr waren es vier Sekunden pro Fahrt mehr. Gründe für hohen Verspätungen waren vor allem Beeinträchtigungen in der Infrastruktur: Bereits ab dem Frühling traten vermehrt Störungen auf. Durch eingleisige Streckenabschnitte übertragen sich damit begründete Verspätungen auf die entgegenkommenden Züge. Ab dem Herbst 2022 nahmen allerdings die Verspätungen aufgrund von Fahrzeugstörungen und anderen internen Gründen, aber vor allem wegen der sogenannten Zugfolge zu. Das bedeutet, dass andere Regionalverkehre Vorrang erhalten hatten und die S 28 warten musste.

## Transdev Rhein-Ruhr

Bei der Transdev-Linie RB 36 verkehrten die Fahrzeuge auch im Jahr 2022 fast immer recht pünktlich (durchschnittlich weniger als eine Minute Verspätung). Bei allen anderen Linien warteten die Fahrgäste unverkennbar länger auf den Zug. RE 44 und RE 10 knackten beide mit durchschnittlich vier Minuten und einer Sekunde die Vier-Minuten-Marke. Sowohl beim Fossa-Emscher-Express



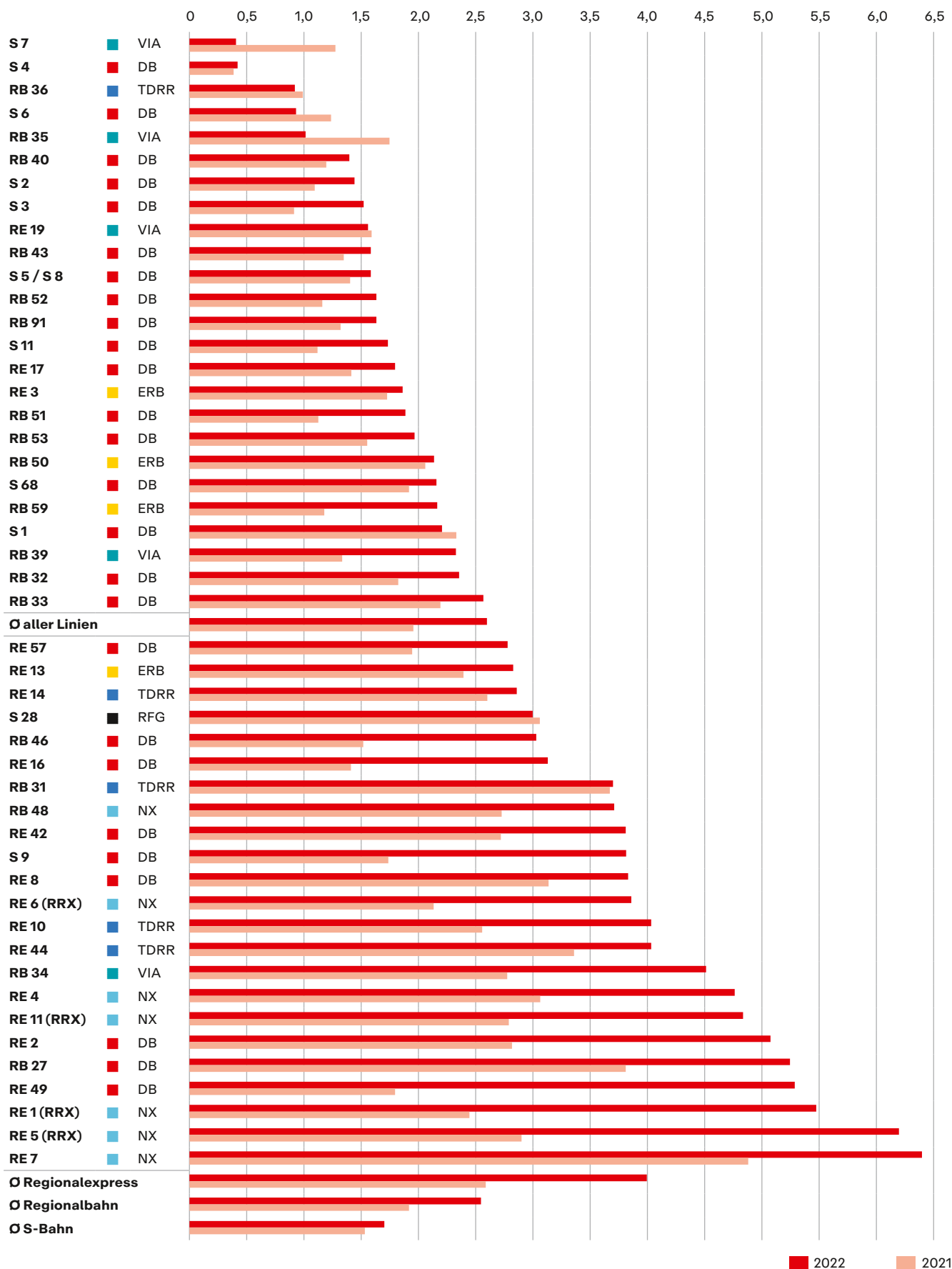
Der RE 7 war im Jahr 2022 die unpünktlichste Linie.

also auch beim Niers-Express ist als Hauptgrund die Infrastruktur zu nennen: Langsamfahrstellen, Signal- oder Weichenstörungen und auch unbesetzte Stellwerke aufgrund von Personalmangel beim Eisenbahninfrastrukturunternehmen DB Netz. Die Transdev-Fahrgäste benötigten im Durchschnitt drei Minuten und sechs Sekunden mehr für ihre Fahrten als ursprünglich geplant.

## National Express

Die Linien von National Express sind weiterhin sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen die überlasteten Knoten in Köln, Düsseldorf, Essen, Dortmund und Hamm passieren. Der RE 7 ist deswegen die unpünktlichste Linie im VRR. Die Fahrgäste warteten durchschnittlich etwa sechs Minuten und 23 Sekunden auf den Rhein-Münsterland-Express. Die „pünktlichste“ Linie bei National Express ist der Rhein-Weser-Express: Der RE 6 (RRX) hatte im Jahr 2021 eine Verspätung von zwei Minuten und acht Sekunden. Da auch die übrigen Linien Durchschnittsverspätungen zwischen den beiden genannten Beispielen aufwiesen, brachten die Fahrgäste im VRR bei National Express die meiste zusätzliche Zeit für ihre Fahrten auf. Alle Linien liegen also mit ihren gemittelten Verspätungsminuten pro Fahrt schlechter als der VRR-Durchschnitt von zwei Minuten und 36 Sekunden: Im Schnitt war jede Fahrt von National Express fünf Minuten und drei Sekunden verspätet: eine deutliche Verschlechterung um eine Minute und 55 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



# 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. Im Jahr 2022 gab es zudem noch die besondere Situation, dass drei Eisenbahnverkehrsunternehmen die Leistungen des insolventen EVU Abellio übernommen haben und es in der Übergangszeit einen ausgedünnten Fahrplan gab. Auch diese Ausfallkilometer zählen zu den vorhersehbaren Ausfällen. 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\*innen (sei es aufgrund eines generellen Personalmangels oder einem zu hohen Krankenstand) verursacht.

## Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich (vorhersehbare Ausfälle)

Obwohl es im Jahr 2022 wieder zahlreiche kleinere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR, viele Bauarbeiten, die einige Tage andauerten, den Ausbau der Strecke zwischen Oberhausen und niederländischer Grenze, das sogenannte Schnellläuferprogramm von DB Netz zur Ertüchtigung der Strecke des RE 10 und die bereits angesprochenen Maßnahmen zum Übergang von Abellio zu den anderen drei EVU gab, ist die Quote der vorhersehbaren Ausfälle zurückgegangen. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der aufgrund von vorhersehbaren Ausfällen entlang der Strecken im VRR ausfiel, sank um 3,28 Prozentpunkte auf 6,71 %, aber dies bedeutet weiterhin, dass jede fünfzehnte Fahrt geplant ausfiel.

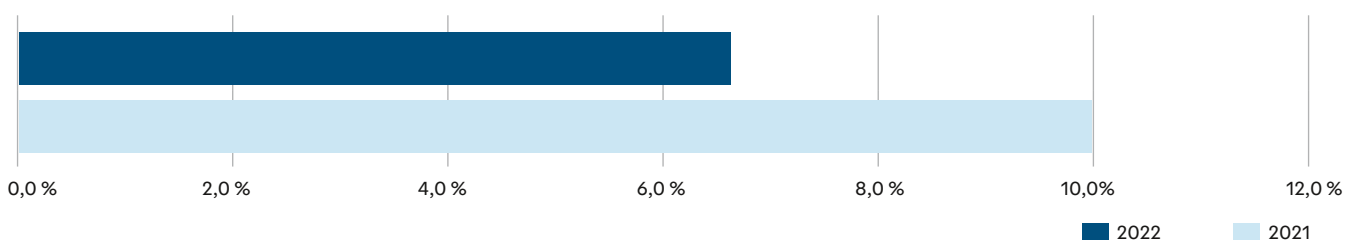
## Unvorhersehbare Ausfälle

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.

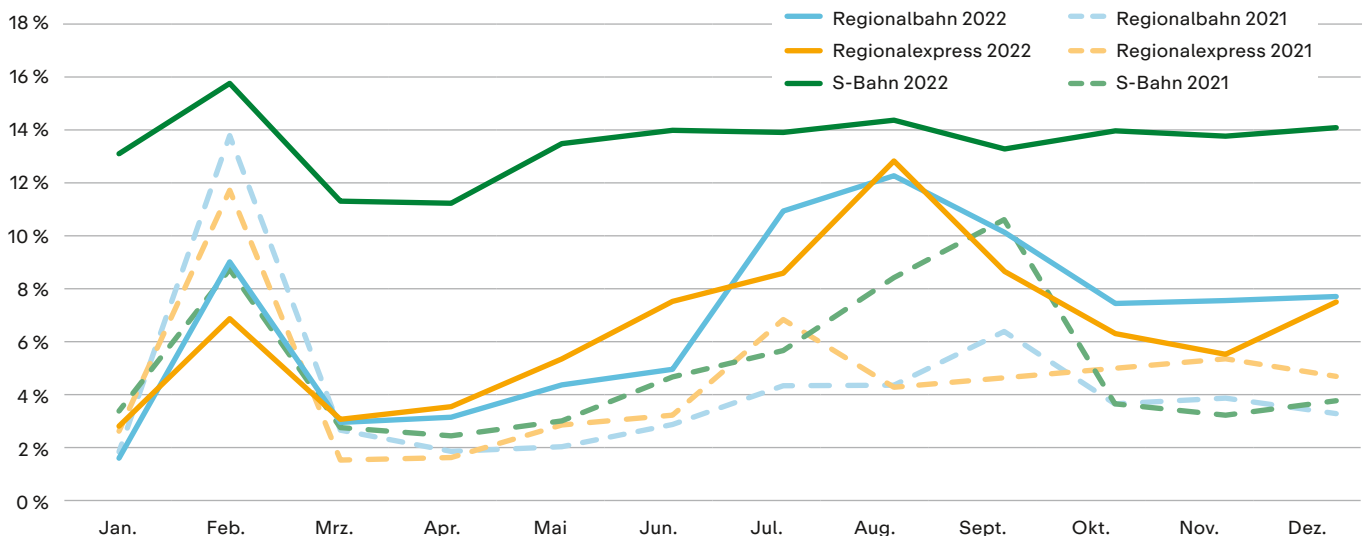
Je nach Linie können die Gründe unterschiedlich häufig auftreten: Bei einigen Linien ist die Infrastruktur veraltet und störanfällig. Stellwerke und Bahnübergänge funktionieren nicht, sodass die Züge die Stellen nicht passieren können. Aber auch Weichen- und Signalstörungen zeigen die infrastrukturellen Probleme auf, die zu Ausfällen führen können und zumeist sehr plötzlich auftauchen. Weitere externe Ursachen sind Bombenentschärfungen, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenunfälle.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind auch andere EVU häufig schuld an Ausfällen. Hierunter versteht man liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr, die dann zu hoher Unpünktlichkeit, zu den sogenannten Verspätungen über Takt oder zu vorzeitigen Wenden führen, bei denen die Züge nicht bis zum letzten Halt durchfahren.

### Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



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



Es gibt aber auch Gründe, die die EVU selbst verschulden. Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen in den frühen Morgenstunden oder aber auch ein genereller Personalmangel zu nennen. Sofern die Fahrzeuge nicht durch den Instandhalter bereitgestellt werden, sorgen die EVU selbst dafür, dass die geforderten Wagen auch zur Verfügung stehen. Defekte Türen, Motoren, ausfallende Klimaanlage und fehlende Ersatzteile sind häufig Gründe für Ausfälle.

### Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich leider ein anderes Bild als bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten. Die Quote der Fahrten, die 2022 kurzfristig nicht stattfinden konnten, stieg wiederholt deutlich auf 6,68 % (2022: 4,53 %). Da die Quote der unvorhersehbaren Ausfälle beinahe genauso hoch ist, wie die der geplanten Ausfälle, ist auch hier jeder fünfzehnte Zug ausgefallen.

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Jahr 2022 anfänglich ähnlich. Die Sturmtiefs Xandra, Ylenia, Zeynep und Antonia ließen im Februar die Ausfallquote steigen, anschließend fiel sie sehr deutlich. Mit einem kontinuierlichen Anstieg ab April lagen die Ausfallquoten bei allen drei Produktgruppen im August 2022 am höchsten. Deutlich wird bei der Betrachtung der Daten, dass die sogenannten Verspätungen über Takt bis August stark wuchsen. Ein Grund wird neben den zahlreichen Bombenentschärfungen im urbanen Raum mit Sperrungen der Eisenbahnstrecken und Infrastrukturstörungen auch die hohe Anzahl an Reisen aufgrund des 9-Euro-Tickets gewesen sein. Gleichzeitig ist auch der Krankenstand bei den einzelnen EVU nach der Pandemie auf einem hohen Niveau, sodass Triebfahrzeugführer\*innen und Werkstattmitarbeitende fehlten. Insbesondere die letzten beiden Gründe haben die Ausfallquote im August bei den S-Bahnen auf über 14 % steigen lassen;

bei den Regionalexpressen lag die Quote bei rund 13 % und bei den Regionalbahnen knapp darunter mit über 12,5 %. Generell lässt sich erkennen, dass die Ausfallquoten 2022 für alle Linien im VRR im Mittelwert im Vergleich zum Vorjahr 2021 höher waren.

### Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Auf alle bestellte Zugkilometer gesehen stieg die Ausfallquote im VRR deutlich um 2,15 Prozentpunkte auf 6,68 %: Auf zwölf von den 48 Linien kam es sogar noch deutlich öfter als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen: Die Ausfallquote stieg bei diesen Linien um mehr als drei Prozentpunkte. Bei 30 Linien lag der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, im Vorjahr waren es nur 16 Linien. Bei drei Linien liegt die Quote für das Jahr 2022 sogar bei über 25 %. 2021 lag die schlechteste Ausfallquote bei 14,71 %, 2022 liegt sie bei 51,64 %. Die S 68 (DB Regio) ist wiederholt mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge. Die RB 91 war in den vergangenen Jahren stets positiv aufgefallen: Seit 2008 lagen die unvorhersehbaren ausgefallenen Zugkilometer bei der Ruhr-Lenne-Bahn nie über einem Prozent (2021: 0,91 %). Im Jahr 2022 belegt sie hingegen mit 3,62 % Rang 10. Am seltensten fiel die RB 39 von Vias aus: 1,59 % aller bestellten Zugkilometer fielen unvorhersehbare aus.

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. Sofern auf den nachfolgenden Seiten keine anderen Begründungen für die Ausfälle genannt sind, sind viele Quotenanstiege auf die oben bereits genannten Gründe zurückzuführen, wobei die EVU unterschiedlich stark davon beeinflusst wurden.

## Transdev Rhein-Ruhr

Transdev Rhein-Ruhr schnitt im Jahr 2022 ähnlich ab wie im Vorjahr. Im Vergleich aller sechs EVU mussten die Fahrgäste hier am seltensten vergebens warten. Während 2021 3,13 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnet der VRR für das Jahr 2022 eine Quote von 3,30 %. Fast alle Transdev-Linien schnitten besser als der VRR-weite Mittelwert ab: Nur die RB 36 (6,80 %) liegt in der Rangfolge hinter dem VRR-Schnitt. Beim RE 14 fielen mit 2,74 % die wenigsten Zugkilometer aus, was einer Verschlechterung um 0,04 Prozentpunkte entspricht.

## Vias

Die RB 39 fiel, wie bereits genannt, verglichen mit allen VRR-Linien am seltensten aus. Bei der S 7 stellt der VRR für das Jahr 2022 allerdings fest, dass jeder 20. Zug unvorhersehbar ausfiel: Der Müngstener belegt damit Platz 20 in der VRR-Rangfolge. Gemessen am Gesamtvolumen fielen bei Vias 3,84 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verschlechterung um 2,33 Prozentpunkte. Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass Vias eines der drei Unternehmen ist, die ab dem 1. Februar 2022 Verkehre des insolventen EVU Abellio übernommen haben. Der betriebliche Aufwand und alle Probleme rund um die Übernahme sind relevante Gründe für die Ausfallzahlen.

## Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fiel 2022 genauso häufig aus wie im Vorjahr. Der Anteil bleibt bei 5,50 %. Gemessen an allen Kilometern eines EVU belegte damit die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit ihrer einzigen Linie den dritten Platz unter allen EVU, im Vorjahr war es noch der letzte Platz. Die S 28 rangiert auf Platz 25. Neben den Problemen, die eingangs benannt wurden und alle EVU betrafen, sind hier noch die Fahrzeuge zu nennen, die erhebliche Probleme machten und den Verkehr störten.

## National Express

Bei National Express ist wiederholt auffällig, dass der Großteil der unerwartet ausgefallenen Zugkilometer eher selten die ganze Fahrt betraf. Bei allen Linien waren mehr Ausfallkilometer bei Teilausfällen, Umleitungen und den sogenannten Verspätungen über Takt zu verzeichnen. Das heißt, dass entweder viele Fahrgäste den Zug nicht erreichten, weil die Fahrt an einem anderen Bahnhof hielt oder weil ein anderer Zug, der in die gleiche Richtung fuhr, vorher kam. Insgesamt gesehen fielen 2022 bei National Express 5,92 % (2021: 4,73 %) aller bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus. Im unternehmensweiten Linienvergleich mussten die Fahrgäste beim RE 5 am häufigsten spontan umplanen: Beim Rhein-Express lag die Quote der hier beschriebenen Ausfälle

bei 8,59 %. Gemeinsam mit RE 11 (RRX) und RE 1 (RRX) lagen die drei Linien im VRR-weiten Vergleich unterhalb des VRR-Mittelwerts auf den Plätzen 31, 40 und 41. RE 6 (RRX) rangiert mit einer Ausfallquote von 4,51 % auf Platz 15: Der Rhein-Weser-Express ist die einzige Linie von National Express, bei der die Ausfallquote signifikant, nämlich um 0,44 Prozentpunkte, fiel. Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass National Express eines der drei Unternehmen ist, die ab dem 1. Februar 2022 Verkehre des insolventen EVU Abellio übernommen haben. Der betriebliche Aufwand und alle Probleme rund um die Übernahme sind relevante Gründe für vergleichsweise hohe Ausfallzahlen.

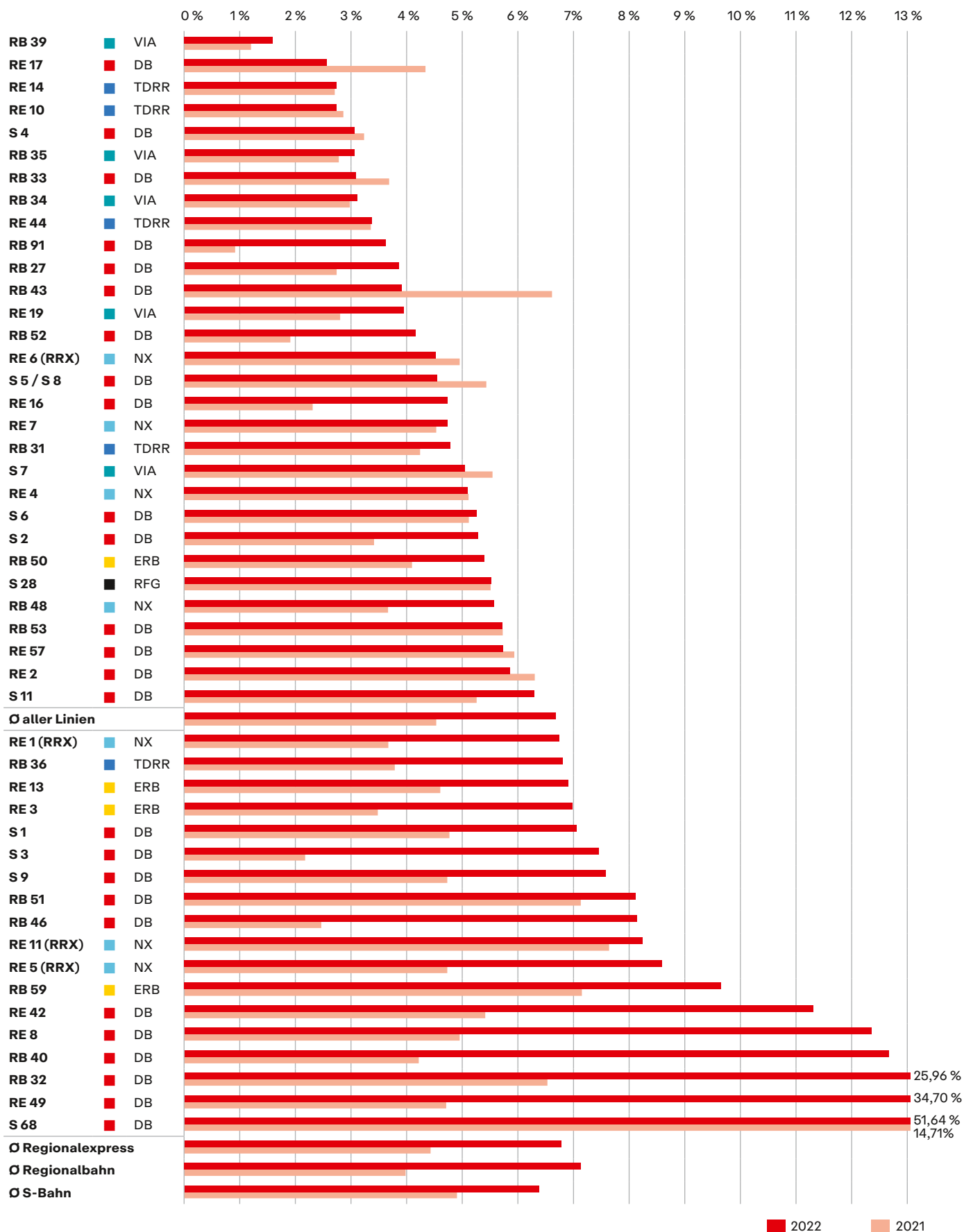
## Eurobahn

Im Jahr 2021 fielen die Eurobahn-Fahrten häufiger unerwartet aus als im Vorjahr. Der Anteil stieg von 4,38 auf 7,16 %: Jeder 14. Zug verkehrte somit nicht. Wiederholt planten bei allen Linien die Fahrgäste im Jahr 2022 häufiger spontan um als im Jahr zuvor. Die RB 50 fiel mit 5,39 % (2021: 4,09 %) verglichen mit allen Eurobahn-Linien am seltensten aus, die RB 59 hingegen am häufigsten: Der VRR verzeichnet hier eine Quote von 9,65 %, im Vorjahr lag der Anteil bei 7,14 %.

## DB Regio

Die Reisenden von DB Regio warteten wie auch bei allen anderen EVU im Jahr 2022 deutlich häufiger vergebens auf ihren Zug. Die Quote stieg von 5,10 % auf 7,91 %. 15 der 26 DB-Linien fielen seltener als der VRR-Schnitt aus, elf entsprechend häufiger. Mit einer Quote von 2,56 % und einer Verbesserung um 1,77 Prozentpunkte schnitt der RE 17 als beste DB-Linie im VRR ab. Wieder deutlich häufiger als im Vorjahr fiel die S 68 aus. Die Quote stieg von 14,71 % auf 51,64 % an. Damit war die Linie wiederholt die unzuverlässigste Linie im gesamten VRR. Falls es bei DB Regio zu Fahrzeug- oder Personalproblemen auf den anderen S-Bahn-Linien kam, fiel die S 68 als erste aus, um die Situation auf den anderen Linien zu entschärfen, da sie selbst ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Deutlich häufiger als im Vorjahr fielen auch die Linien RB 32 und RE 49 aus: Bei der Rhein-Emscher-Bahn verzeichnet der VRR einen Anstieg um 19,44 Prozentpunkte auf 25,96 % und beim Wupper-Lippe-Express um 29,99 Prozentpunkte auf einen Anteil von 34,70 %. Somit fiel bei diesen beiden Linien jede vierte bzw. sogar jede dritte Fahrt unvorhersehbar im Jahr 2022 aus. Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass DB Regio eines der drei Unternehmen ist, die ab dem 1. Februar 2022 Verkehre des insolventen EVU Abellio übernommen haben. Der betriebliche Aufwand und alle Probleme rund um die Übernahme sind relevante Gründe für vergleichsweise hohe Ausfallzahlen.

## Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



# Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellte bei den EVU für jede der etwa 1,1 Mio. Fahrten im Jahr 2022 eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese dabei auf einer Linie über die ganze Betriebszeit immer gleichbleibend, wie beispielsweise bei der S 6, die konstant mit zwei Fahrzeugen des Typs ET 422 bestellt wird. 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 einzelne 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\*innen 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 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 ein ET 422 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 34, RB 43 und S 4 der Fall. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über mindestens die Anzahl an Sitzplätzen, 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 2022 verzeichnete der VRR mehr Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Lag die Quote im Jahr 2021 noch bei 3,10 %, so liegt sie für das Jahr 2022 bei 4,67 % und damit noch immer besser als im Jahr 2019, in dem die Quote bei 5,27 % lag. Bei den RE-Leistungen ist der Anteil der mit weniger Sitzplätzen erbrachten Fahrten am deutlichsten gestiegen: von 3,98 % auf 6,66 %. Gleichzeitig stieg dieser Anteil auch bei den Regionalbahnen deutlich von 2,19 % auf 4,03 %. Bei den S-Bahnen verschlechterte sich die Situation 2022 nur gering um 0,20 Prozentpunkte: Die Abweichungen belaufen sich auf 2,78 %.

Bei der Betrachtung der Rangfolge zeigt sich im Jahr 2022 wieder, dass die Linien, bei denen die Hersteller die Instandhaltung der Fahrzeuge übernehmen, sehr viel seltener mit Minderkapazitäten verkehrten. Die Linien aus dem Netz der S-Bahn Rhein-Ruhr, bei denen für die Instandhaltung Stadler zuständig ist, und auch bei den Desiro HC der Linien des RRR-Vorlaufbetriebs sind überdurchschnittlich gute Quoten zu erkennen.

### Vias

Einen sehr guten Wert erreichte Vias: Bei nur 0,41 % aller Fahrten fanden die Reisenden weniger als die geforderten Sitzplätze vor: Dies ist eine Verbesserung von 0,14 Prozentpunkten. Am schlechtesten schnitt dabei mit 0,85 % aller gefahrenen Zugkilometer die Düssel-Erft-Bahn ab.

### Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 lag 2022 weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,47 %) verschlechterte sich: Im Jahr 2022 wiesen 0,70 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf. Bereits im März 2021 stellte die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ihre Fahrzeugflotte um. Seitdem verkehren Fahrzeuge mit mehr Kapazität bei allen Fahrten und die ehemals benötigten Doppeltraktionen entfallen. Allerdings waren in den aktuell eingesetzten Fahrzeugen diverse Sitzplätze über einen längeren Zeitraum im Herbst nicht nutzbar; zeitweise war auch ein Ersatzfahrzeug mit weniger Sitzplätzen unterwegs.

### Transdev Rhein-Ruhr

Im Vergleich zum Vorjahr sank im Jahr 2022 die Anzahl an Fahrten, die mit weniger als den geforderten Kapazitäten gefahren wurden: Der Anteil fiel von 1,90 auf 1,56 %. Im Vergleich zum Vorjahr hielten die Linien das Niveau (RE 10) oder wurden seltener mit weniger als den geforderten Sitzplätzen gefahren (alle anderen Transdev-Linien). Die Situation beim Fossa-Emscher-Express verbesserte sich erneut deutlich: 2020 lag der Wert bei 9,45 %, 2021 bei 4,87 % und 2022 bei 2,09 %.

## National Express

Im Jahr 2022 erbrachte National Express 2,65 % te) aller gefahrenen Zugkilometer abweichend. Dies entspricht einer Verschlechterung um 0,60 Prozentpunkte. Bei diesem EVU muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Fahrzeuge auf fünf der sieben Linien vom Hersteller und Instandhalter Siemens bereitgestellt werden: RE 1 (RRX), RE 4, RE 5 (RRX) RE 6 (RRX) und RE 11 (RRX). Die Fahrzeuge des Typs Desiro HC verkehren überwiegend in Doppeltraktion. Fehlt bei den bestellten Doppeltraktionen ein Fahrzeug, fehlen somit gleich 400 Sitzplätze. Beim Rhein-Express- und beim Rhein-Weser-Express blieb die Quote recht konstant bei 2,56 % (Verschlechterung um 0,08 Prozentpunkte) bzw. bei 1,41 % (Verbesserung um 0,08 Prozentpunkte). Bei NRW-, Wupper- und Rhein-Hellweg-Express stiegen die Quote deutlich um 1,46, 1,59 bzw. 1,49 Prozentpunkte auf 1,93, 2,13 und 2,70 %. Zumindest beim Wupper-Express war dies auch aufgrund von Baumaßnahmen im Dortmunder Hauptbahnhof so geplant. Bei National Express kam es auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zu den anderen Linien wie auch im Vorjahr häufiger zu Abweichungen: Insbesondere bei der Rhein-Wupper-Bahn stieg zudem der Anteil deutlich um 2,30 Prozentpunkte auf 5,84 %. Beim Rhein-Münsterland-Express lag der Anteil bei 4,05 % (+0,47 Prozentpunkte). Nur die Rhein-Wupper-Bahn schnitt schlechter als der VRR-weite Durchschnitt ab.

## DB Regio

Bei 23 DB-Linien wurden für das Jahr 2022 Minderkapazitäten gemeldet, neun von diesen schneiden schlechter als der VRR-weite Durchschnitt ab. Bei nur 0,66 % aller S 9-Fahrten fanden die Fahrgäste weniger als die geforderten Sitzplätze vor. Auch bei den übrigen Fahrten der S-Bahn Rhein-Ruhr, bei denen Stadler als Fahrzeughersteller und Instandhalter fungiert, ist der Anteil der minderkapazitativen Fahrten geringer als beim VRR-weiten Durchschnitt. Bei fünf Linien liegt die Quote bei über 10 Prozent: S 68 (11,41 %, -4,21 Prozentpunkte), RE 57 (17,67 %, +9,00 Prozentpunkte), RE 17 (20,23 %, +16,08 Prozentpunkte), RB 91 (59,97 %, +57,54 Prozentpunkte) und RE 16 (67,08 %, +64,23 Prozentpunkte). Die letzten beiden Linien zählen zum sogenannten Ruhr-Sieg-Netz, das zuvor von Abellio betrieben wurde. Aufgrund unterschiedlicher Mängel an den von Abellio übernommenen Fahrzeugen ist es beim RE 16 nur bei jeder dritten Fahrt möglich, die vom VRR bestellte Kapazität zu liefern. Insgesamt fuhr DB Regio im Jahr 2022 5,61 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Im Vorjahr lag die Quote bei 4,33 %.

## Eurobahn

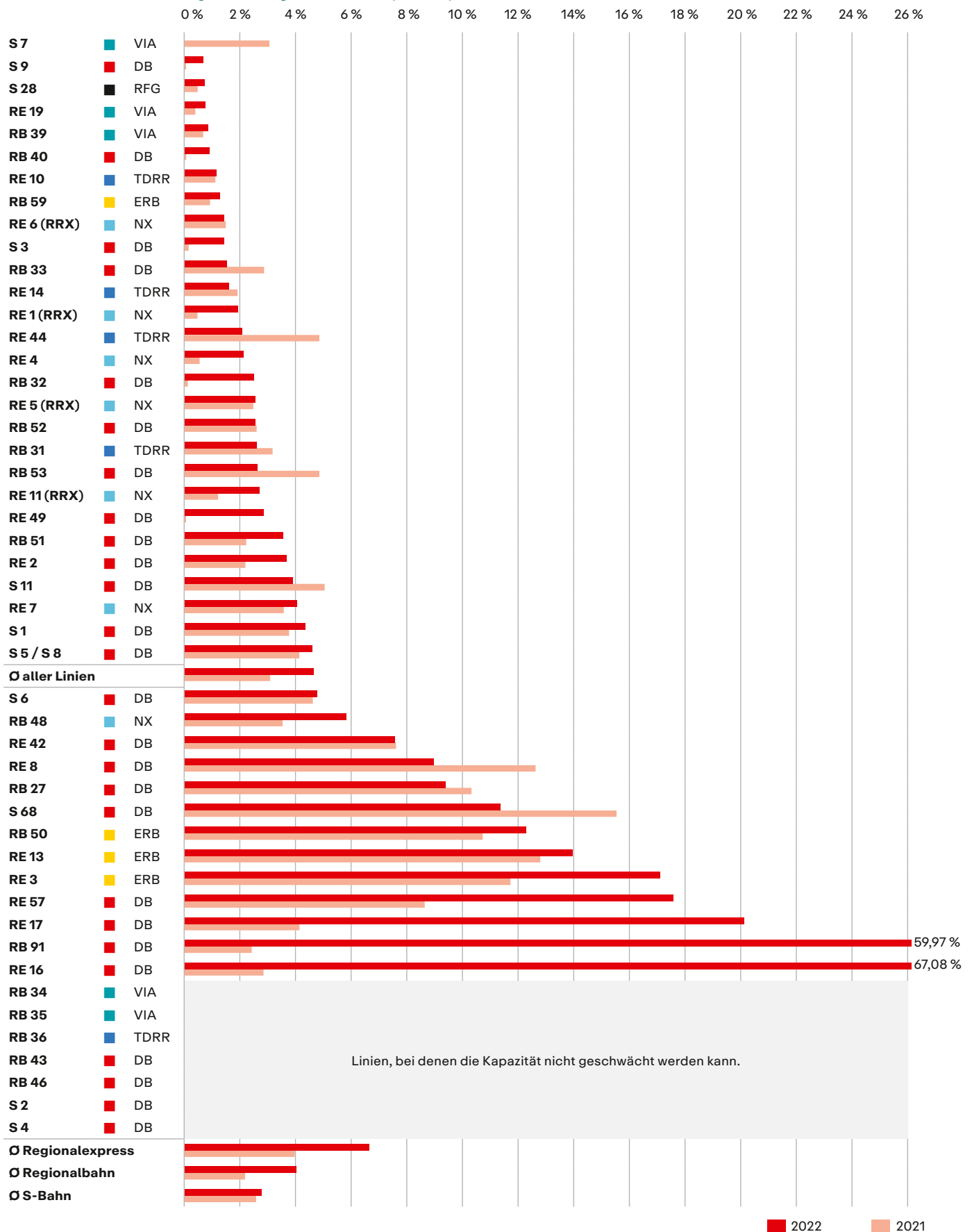
Deutlich häufiger als bei den sechs anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen fanden die Fahrgäste auf Eurobahn-Linien verringerte Kapazitäten vor: Bei 13,95 % aller Fahrten fehlten Sitzplätze, was einer Verschlechterung um 2,99 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Als Gründe sind hierfür zum einen hohe Krankenstände bei den Werkstattmitarbeitenden zu nennen. Zum anderen wurden bei einem Unfall im Mai 2021 zwei Fahrzeuge so stark beschädigt, dass eines bis März 2022 nicht zum Einsatz kommen konnte und eines sogar bis Ende des Jahres 2022 ausfiel. Hier hatte der VRR mit Fahrzeugen des Typs FLIRT 3XL ausgeholfen, um die Situation ein bisschen zu entspannen. Am häufigsten fanden die Reisenden auf dem RE 3 zu wenig Sitzplätze vor, nämlich bei 17,20 % der Fahrten (Verschlechterung um 5,41 Prozentpunkte). Auf der RB 59 zwischen Dortmund und Soest liegt die Quote allerdings nur bei 1,26 %, was einer Verschlechterung gegenüber dem Vorjahr von 0,35 Prozentpunkten entspricht.

## Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht wurde. Dies wirkte sich jedoch höchst unterschiedlich auf die Fahrgäste aus. Zum einen spielte das Fahrgastaufkommen auf einer Linie eine entscheidende Rolle, zum anderen auch die Anzahl der letztlich ausfallenden Sitzplätze. Wie auch in den Vorjahren fehlten bei den genannten RE 17 und RE 57 sowie der S 28 nur wenige Sitzplätze. Beispielsweise bei S 68 oder beim RE 1 (RRX) war die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlte bei einer abweichenden Zugbildung gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem Fahrzeug unterwegs war, obwohl laut Verkehrsvertrag eine Doppeltraktion vorgesehen ist. Auf anderen Linien gibt es unterschiedlich große Fahrzeuge, sodass die EVU die Fahrzeuge mit größeren Kapazitäten durch Fahrzeuge desselben Typs mit geringeren Kapazitäten ersetzen konnten. Dies war beispielsweise beim RE 3, bei der RB 39 und der RB 48 möglich.

## Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



# Zustand der Fahrzeuge

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitester\*innen 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\*innen 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.



Am seltensten hatten die Profitester\*innen bei Vias etwas zu bemängeln.

## Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Der gewichtete Mittelwert war über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand. Er sinkt zwar leicht um 0,22 auf 95,17 Punkte, allerdings verschiebt sich die Spanne der Durchschnittsbewertungen nach oben. Der schlechteste Punktwert stieg von 88,39 im Jahr 2021 auf 88,97 im Jahr

2022 und auch der beste Wert stieg um 0,15 Punkte auf 98,97. Insgesamt war das Niveau weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge waren auch im Jahr 2022 je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier die Fahrzeuge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt wurden.

## Vias

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt erneut Vias. Insgesamt attestierten die Profitester\*innen Vias weiterhin eine sehr gute Qualität und gaben 97,36 von 100 Punkten, eine leichte Verschlechterung um 1,01 Punkte. Die Düssel-Erfst-Bahn belegte mit 98,97 Punkten (2021: 98,81 Punkte) den ersten Platz unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 belegte mit 98,82 Punkten Platz 2 (2020: 97,92, Platz 9). Am schlechtesten schnitt mit 95,59 Punkten (2021: 96,08) die S 7 ab: Die Profitester\*innen bemängelten insbesondere die Toiletten und die Sauberkeit von Scheiben und Sitzen.

## National Express

Erneut bemängelten die Profitester\*innen insbesondere die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens. Auch Schmierereien und kleine Graffiti waren wie bereits im Vorjahr Gründe zur Abwertung des Zustandes der Fahrzeuge. Bei den Desiro HC hingegen wurden die Toiletten bemängelt (siehe unten im Abschnitt zu den Toiletten). Der NRW-Express lag mit 92,86 Punkten auf Vorjahresniveau (Platz 40), ebenso wie die Rhein-Wupper-Bahn mit 93,79 Punkten (Platz 37). Dies sind die schlechtesten Linien von National Express. Am besten schnitt der RE 6 (RRX) mit 97,65 Punkten auf Rang 5 ab. Über alle Erhebungen hinweg erhielt National Express 95,90 (2021: 96,44) Punkte für den Zustand der Fahrzeuge.

## DB Regio

Bei DB Regio fiel das Ergebnis 2022 wie bereits im Vorjahr differenzierter aus: Linien dieses EVU befanden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge. Die Bewertungen fielen mit 95,71 (2021: 95,44) Punkten insgesamt gut aus, wenngleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar waren. Aufgrund der Anzahl an Linien, der vielen Akteur\*innen in unterschiedlichen Betriebsstätten und der großen Altersunterschiede bei den Fahrzeugen ist die große Spanne zwischen 91,43 Punkten für die RB 91 auf dem viertletzten Platz und 98,28 Punkten der S 1 auf dem dritten Platz in der Rangfolge aller VRR-Linien nicht verwunderlich.



Die DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr, die mit ET 422 im VRR-Design betrieben werden, sind wiederholt positiv hervorzuheben: Die Zustände der Fahrzeuge auf S 1 (98,28) und S 4 (97,46) waren wie auch bei den Fahrzeugen der Linien RE 8 (97,73) und RB 33 (97,39) weiterhin ausgezeichnet.

Deutlich schlechter als die übrigen DB-Linien schnitten hingegen die Fahrzeuge der S-Bahn-Linie S 5 / S 8 und des Ruhr-Sieg-Netzes (RE 16 und RB 91) ab: Mit 92,53, 92,74 und 91,43 Punkten waren sie die schlechtesten Linien von DB Regio im Jahr 2022. Kritisiert wurden verschmutzte und zerkratzte Fensterscheiben sowie verschmutzte Böden, Karosserien und die Toiletten. Graffiti waren auf diesen drei Linien ein sichtbares Problem.

### Regiobahn

Auf der einzigen Regiobahn-Linie machten im vergangenen Jahr die Fahrzeuge eine etwas bessere Figur als im Vorjahr. Bei den eingesetzten Fahrzeugen des Typs INTEGRAL kritisierten die VRR-Profitester\*innen aber weiterhin insbesondere die Sauberkeit der Karosserie und den Zustand der Toiletten, aber im vergangenen Jahr auch die Sauberkeit der Scheiben. Die S 28 belegte im Jahr 2022 nach einem unterdurchschnittlichen Platz 41 im Vorjahr den 28. Platz. Der Wert stieg von 92,71 auf 95,25 Punkte und war damit 0,08 Punkte besser als der VRR-weite Durchschnitt pro Erhebung von 95,17 Punkten.

### Transdev Rhein-Ruhr

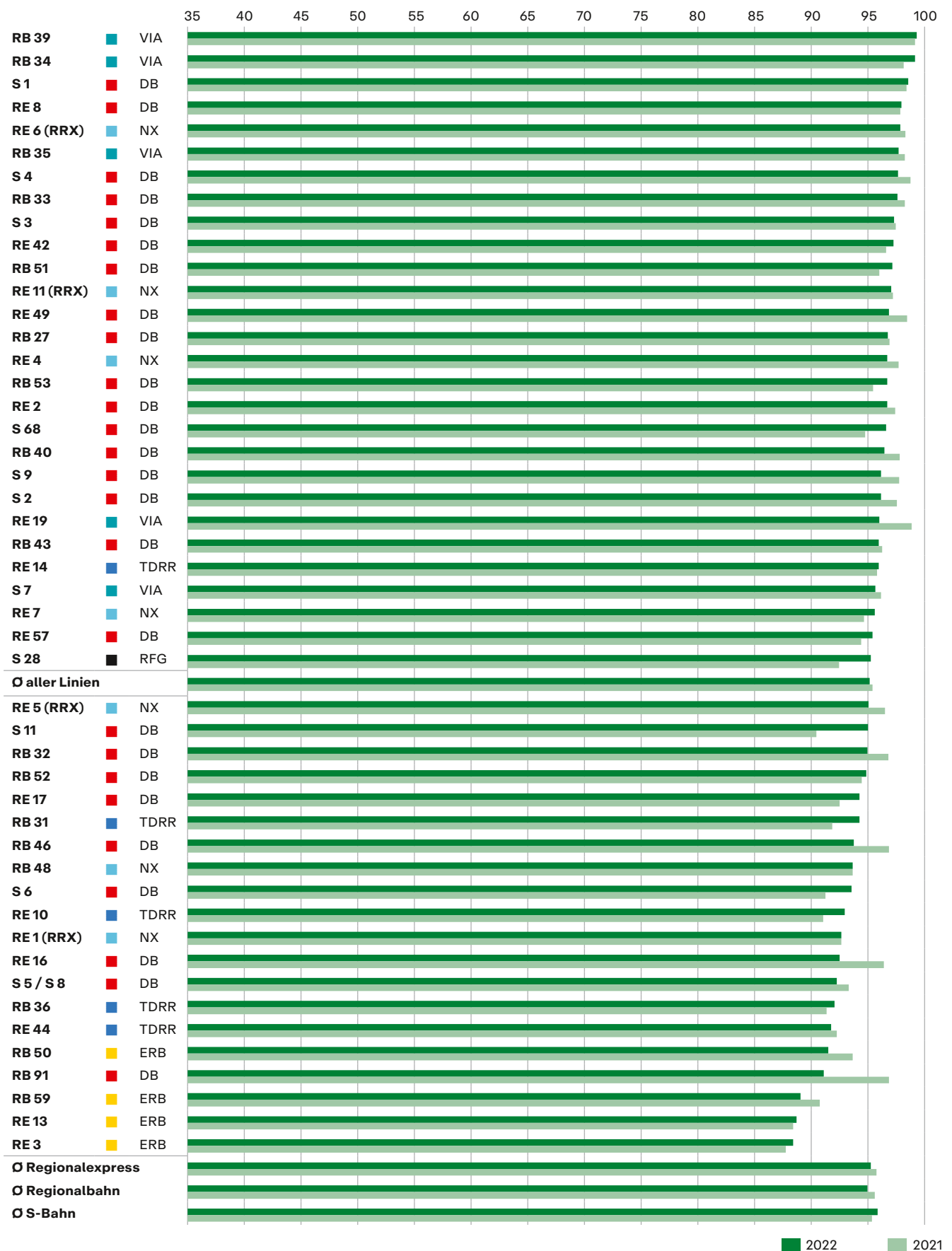
Nur eine der fünf Linien von Transdev Rhein-Ruhr erreichte im Jahr 2022 bessere Ergebnisse als der VRR-Mittelwert von 95,17 Punkten. Die Profitester\*innen attestierten dem EVU mit 93,57 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Der Emscher-Münsterland-Express schnitten mit 95,91 (+0,16 Punkte) besser ab als die übrigen Linien, die mit einem anderen Fahrzeugtyp betrieben werden. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien des Niers-Rhein-Emscher-Netzes eingesetzt und verkehren somit unter anderem auch auf der RB 36. Der sogenannte Ruhrorter erhielt die wenigsten Punkte von den Profitester\*innen, wenngleich die Linie sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,65 Punkte verbessern konnte: 92,33 Punkte bedeuten Platz 42. Auf den Linien wurden die Sauberkeit der Außenhaut, der Scheiben, Böden und der Toiletten sowie Graffiti bemängelt.

### Eurobahn

Bei den Profitester\*innen-Erhebungen erhielten die Eurobahn-Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegten die Plätze 44, 46, 47 und 48 und hielten somit die rote Laterne der Tabelle. Der EVU-Wert fiel um 0,80 Punkte auf 89,98 und war damit der schlechteste aller EVU. Neben der Sauberkeit der Scheiben wurden hier insbesondere die WC-Räume kritisiert. Letztere sind auffällig oft defekt verschlossen und verschmutzt. Hierzu gibt es weitergehende Informationen am Ende des Kapitels.

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 die Fahrgäste vom eingesetzten Wagenmaterial erhalten: 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)





Die Fahrzeuge von S1 und S4 waren am saubersten.

### Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitester\*innen, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Die Bewertungsgrundlage ist in den Verkehrsverträgen verbindlich definiert. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich kaum verändert: Der Wert fiel marginal von 91,45 auf 91,42 Punkte. Auffällig ist, dass die EVU Eurobahn, Regiobahn und Transdev Rhein-Ruhr mit all ihren Linien schlechter als der VRR-Durchschnitt abschnitten. Viele Linien von DB Regio, National Express und alle von Vias waren überdurchschnittlich sauber. Im Vergleich der drei Produktgruppen waren die S-Bahnen die saubersten Züge im VRR (95,71 Punkte), gefolgt von den Regionalbahnen (90,62) und knapp dahinter den Regionalexpressen (89,62).

### Vias

Den ersten Platz unter allen EVU in puncto Außensauberkeit belegte im Jahr 2022 Vias. Insgesamt erzielte das Unternehmen einen gewichteten Mittelwert von 95,22 Punkten, ein Minus von 1,53 Punkten. Nahezu perfekt schnitt die RB 39 ab, die ihren Vorjahreswert von 98,53 auf 99,41 Punkte steigerte. Sie ist damit die drittsauberste Linie im Jahr 2022 gewesen. Am schlechtesten aber dennoch besser als der VRR-Mittelwert von 91,42 schnitten die beiden Linien des Niederrhein-Netzes ab, das Vias im Februar 2022 von Abellio übernahm. Die RB 35 belegte mit 94,02 Punkten Platz 20 (leichte Verschlechterung um 0,65 Punkte) und der RE 19 Platz 27. Im Vergleich zum Vorjahr schnitt der Rhein-IJssel-Express um 5,59 Punkte schlechter ab, erhielt aber weiterhin gute 92,33 Punkte.

### DB Regio

Die DB-Linien waren, wie oben bereits erwähnt, wieder sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Dabei war es irrelevant, wie alt die Fahrzeuge sind. Die Linie mit den vermeintlich ältesten Fahrzeugen im VRR wurden wiederholt sehr positiv bewertet: Die Züge der Linie S 68 waren bei den Erhebungen der Profitester\*innen sehr sauber (98,48 Punkte). Noch sauberer waren die Fahrzeuge auf den DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr: S 4 und S 1, die mit den redesignten, weiß-grünen ET 422 verkehren, belegten im Jahr 2022 wieder die ersten beiden Plätze der Rangfolge. Beide Linien haben gemein, dass von den Profitester\*innen beinahe nie relevante Verschmutzungen festzustellen waren. Bei der S 4 lag die Bewertung bei 99,69 Punkten, bei der S 1 bei 99,61. Auf Platz 4 aller Linien im VRR folgte der RE 8: Auch der Rhein-Erft-Express erhielt exzellente 99,20 von 100 möglichen Punkten. Deutlich schlechter schnitten die Linien des Ruhr-Sieg-Netzes ab. Die beiden Linien, die mit Fahrzeugen des Typs FLIRT gefahren werden und im Februar 2022 von Abellio übernommen wurden, waren die von außen schmutzigsten Linien von DB Regio und erhielten deutlich schlechtere Werte als im Jahr 2021. Der RE 16 bekam 82,92 (-7,92) Punkte und die RB 91 78,07 (-13,60) Punkte. Im Unternehmensdurchschnitt erhielt DB Regio im Jahr 2022 93,18 Punkte pro Erhebung und bekam damit 0,34 Punkte mehr als im Vorjahr.

## National Express

Die Sauberkeitsbewertungen auf den Linien RB 48 (87,18 Punkte) und RE 7 (90,03) fielen gegenüber dem Vorjahr erneut deutlich besser aus. Sie waren mit etwa sechseinhalb und viereinhalb Punkten besser als im Jahr 2021 und schließen an die gute Entwicklung an, die seit 2020 anhält, als die Sauberkeitsbewertungen noch rund zehn Punkte niedriger ausfielen. Anders sieht es bei den Linien aus, die nicht von National Express selbst, sondern vom Fahrzeughersteller Siemens gereinigt werden: Auf den Linien RE 6 (RRX) (96,94), RE 4 (96,76), RE 11 (RRX) (94,69), RE 1 (RRX) (94,69) und RE 5 (RRX) (91,51) notierten die VRR-Profitester\*innen bei fast allen Erhebungen deutlich schlechtere Bewertungen für die eingesetzten Desiro HC als im Jahr 2021.

## Regiobahn

8,53 Punkte besser als im Vorjahr schloss die Regiobahn-Linie S 28 ab. Die Sauberkeit der Außenhaut bewerteten die VRR-Profitester\*innen mit 86,16 Punkten. Das bedeutet Platz 38 von 48 Linien.

## Eurobahn

Für die Fahrgäste enttäuschend war die Sauberkeit im Jahr 2022 auf den Eurobahn-Linien: Mit einer Gesamtbewertung von 84,18 Punkten lag die durchschnittliche Punktevergabe 0,81 Punkte unter der des vorherigen Jahres. Die Fahrzeuge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes bekamen von den Profitester\*innen im Schnitt 83,07 und 82,85 Punkte. Bei den Linien des Hellweg-Netzes zeigt der Blick auf die Bewertungen, dass es im Jahr 2022 ein deutliches Gefälle zwischen RB 50 und RB 59 gab: Bei der RB 50 liegt der Wert bei überdurchschnittlich guten 93,72 Punkten. Gleichzeitig fiel die Sauberkeit bei der RB 59 deutlich von 79,88 auf 77,95 Punkte.

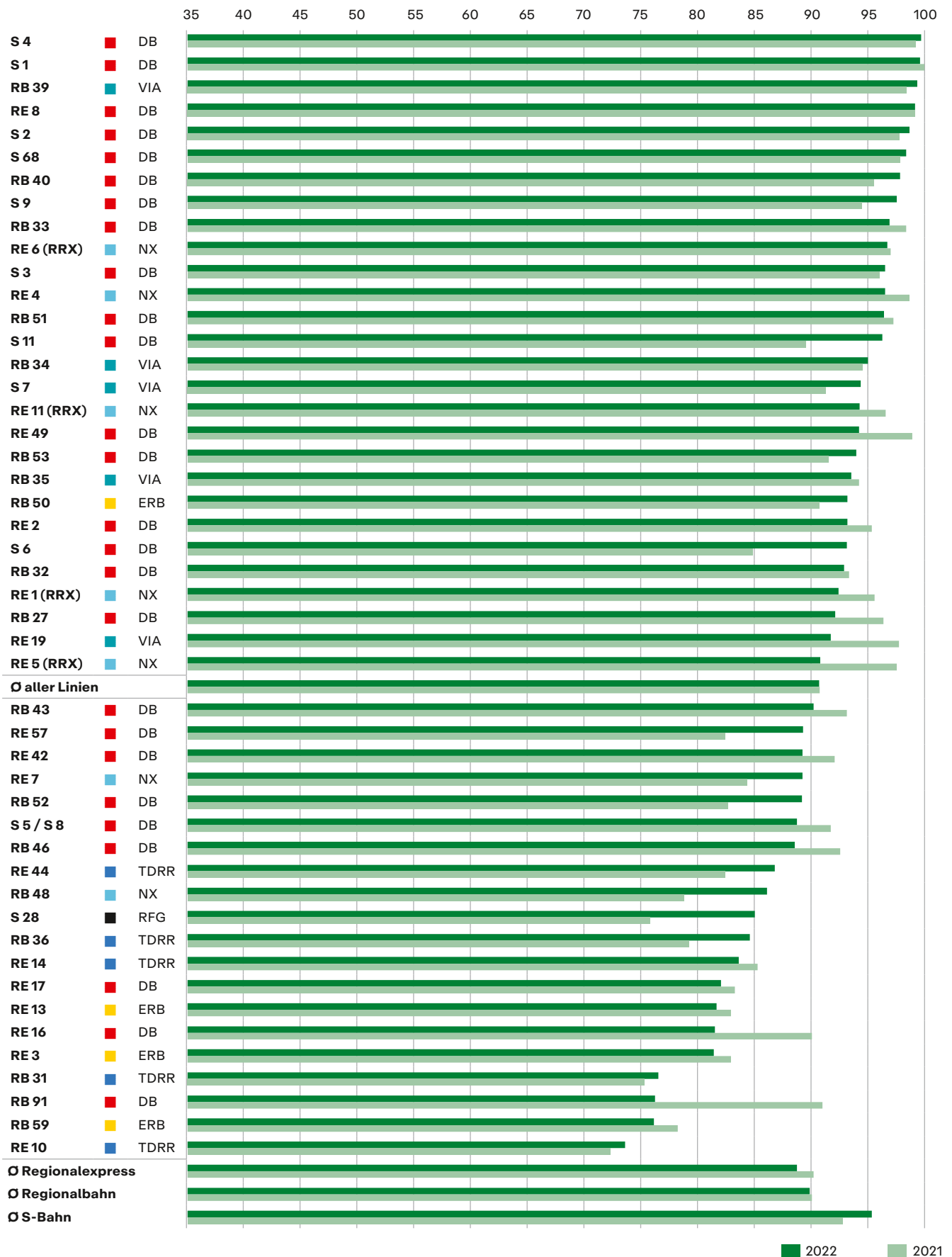


Die RFG schnitt durchschnittlich ab.

## Transdev Rhein-Ruhr

Nicht zufriedenstellend waren die Ergebnisse bei den Transdev-Linien. Seit Jahren kritisieren die Profitester\*innen deutlich die Sauberkeit der Karosserie der eingesetzten Fahrzeuge. Als Schlusslicht platzierte sich erneut mit 75,63 Punkten der RE 10, der seit 2017 stets im Keller dieser Rangliste zu finden ist. Alle Linien von Transdev Rhein-Ruhr schnitten wiederholt schlechter als der VRR-Mittelwert ab. Die Profitester\*innen vergaben im Schnitt nur 82,44 Punkte (2021: 81,56) für die Sauberkeit der Fahrzeuge. Die „sauberste“ Nordwestbahn-Linie war der Fossa-Emischer-Express: Der RE 44 wurde mit 87,82 Punkten bewertet, was ein Plus von 4,10 Punkten ist. Dennoch zum Vergleich: Vias' schlechteste Linie in dieser Kategorie erhielt durchschnittlich viereinhalb Punkte pro Erhebung mehr. Es herrscht damit weiterhin Handlungsbedarf.

## Sauberkeit der Außenhaut



## Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Parametern 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 nur 43 von 48 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 variierten die Ergebnisse je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen erheblich. Es gibt Linien, bei denen deutliche Verbesserungen von über 23 Punkten festzustellen waren, im selben Jahr erhielten andere Linien hingegen aber auch über 25 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert fiel um 5,41 auf 77,66 Punkte.

### Vias

Für das Jahr 2022 hat Vias wie auch im Vorjahr in allen Zustandsbewertungen den ersten Platz unter allen EVU erreicht, so auch bei der Funktionalität der WC-Kabinen. In dieser Kategorie schneiden jedoch nicht alle Linien überdurchschnittlich gut ab. Die S 7 verlor 5,51 Punkte im Vergleich zum Vorjahr und belegte mit 74,69 Punkten einen unterdurchschnittlichen 30. Platz. Bei knapp einem Viertel der Erhebungen waren die Toiletten defekt verschlossen, bei drei Vierteln aber tadellos. Auf Platz 3 mit 91,56 Punkten und damit um 4,31 Punkte besser als im Vorjahr lag 2022 die RB 34. Ähnlich gut schnitten auch RB 39 (91,18) und RB 35 (90,95) ab. Durchschnittlich erhielt Vias 85,75 Punkte von den Profitester\*innen für jede Bewertung.

### Transdev Rhein-Ruhr

Wiederholt schnitten die mit LINT-Fahrzeugen betriebenen Linien von Transdev Rhein-Ruhr schlechter ab als die Linie, die mit TALENT-Zügen verkehrte. Der RE 14 verschlechterte sich zwar um 8,51 auf 84,84 Punkte, belegt aber dennoch den überdurchschnittlich guten 10. Platz. Am schlechtesten schnitt der RE 44 ab: Auch beim Fossa-Emscher-Express mussten die Profitester\*innen deutliche Verschlechterungen feststellen, sodass die Linie nur noch mit 75,00 (-9,87) Punkten bewertet wurde. Bei knapp 21 % aller Erhebungen war die Toilette defekt verschlossen, bei 13 % wurden kleinere Mängel festgestellt und bei den übrigen Erhebungen auf dem RE 44 war alles in Ordnung. Für jede Überprüfung der Zugtoiletten vergab der VRR im Berichtsjahr 2022 durchschnittlich 81,37 (2021: 86,13) Punkte für die Transdev-Linien.



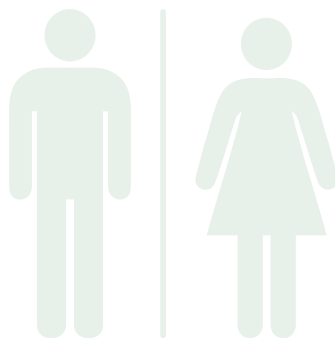
Die Eurobahn-Toiletten waren am häufigsten defekt.

### Regiobahn

Gegenüber dem Jahr 2021, als die Fahrzeuge der S 28 nicht zu akzeptierende 55,92 Punkte für die Toiletten erhielten, verbesserte sich der Wert im Jahr 2022 deutlich um 23,01 auf 78,93 Punkte. Bei 19 % der Erhebungen waren die Toiletten defekt verschlossen, bei 81 % hingegen ohne Beanstandungen in der Funktionalität.

### National Express

Für jede Erhebung erhielt National Express im Jahr 2022 durchschnittlich nur 66,87 anstatt den vorjährigen 65,31 Punkte für die Funktionalität des Toilettenraumes. Beim RE 11 ist eine Verschlechterung um 12,79 Punkte festzuhalten. RE 1 (RRX) und RE 5 (RRX) rangierten im Jahr 2022 mit 63,50 bzw. 63,30 Punkten pro Erhebung auf den Plätzen 38 und 39 von 43 VRR-Linien. Häufig trafen die Profitester\*innen auf verschlossene WC-Kabinen. RB48 und RE 7 schnitten beide mit 84,25 und 87,71 Punkten oberhalb des VRR-Mittelwerts ab.



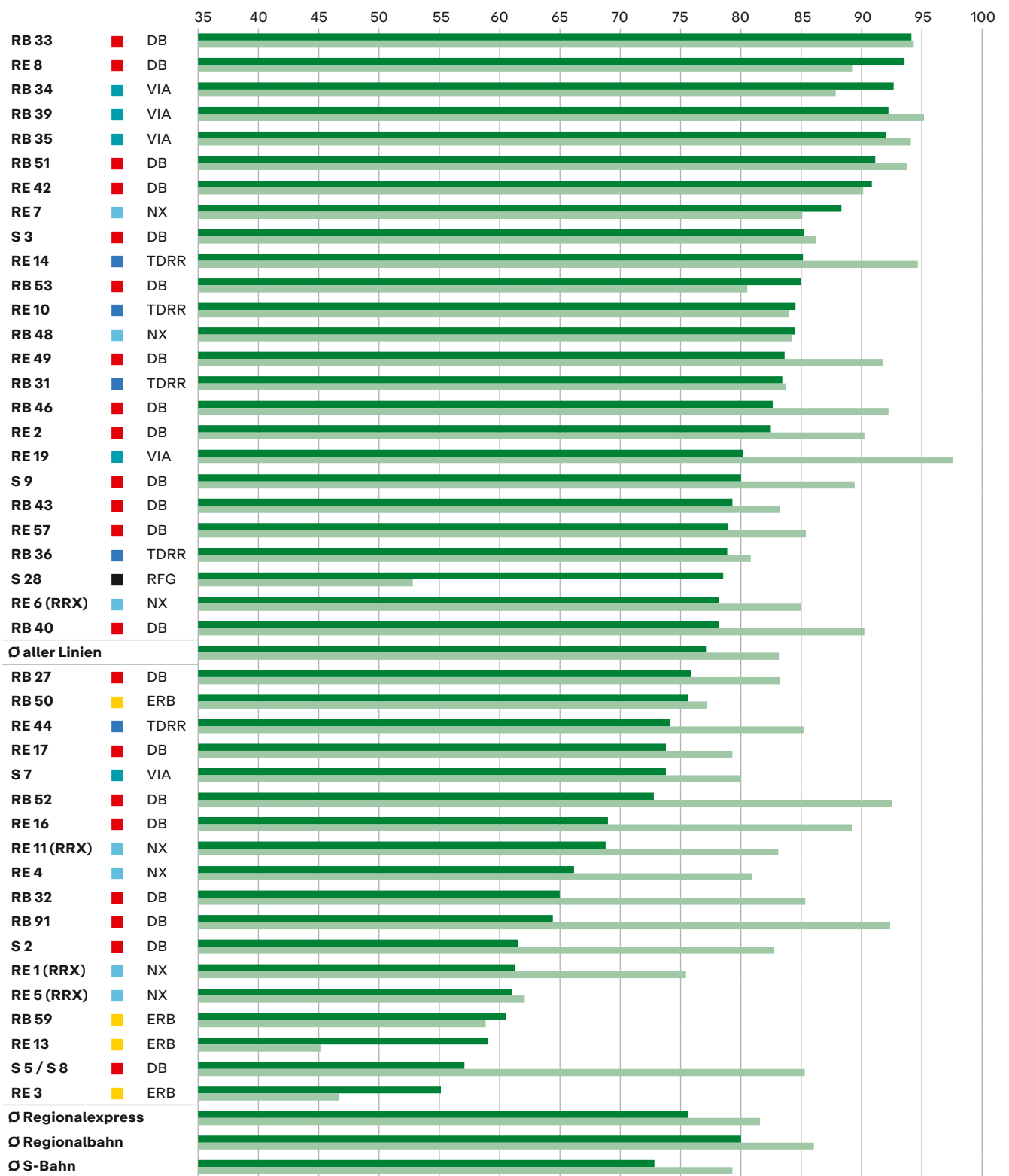
### **DB Regio**

Knapp 14 Punkte weniger als im Vorjahr erhielt DB Regio: Durchschnittlich gaben die Profitester\*innen dem EVU 72,95 Punkte bei der Beurteilung der Toiletten. Auch bei DB Regio sind die Linien differenziert zu betrachten: Vier Linien erhielten Werte von knapp 90 oder mehr Punkten, zwei Linien schnitten um 25 Punkte schlechter ab als 2021. Bei der S 5 / S 8 vergaben die Profitester\*innen des VRR nur 59,74 (-25,22 im Vergleich zum Jahr 2021) Bewertungspunkte: Bei 40 % der Kontrollen der WC-Kabine war diese defekt verschlossen. Auch die Bewertungen der Linien S 2 und RB 32 zeigen auf, dass hier die Toiletten den Fahrgästen vergleichsweise häufig nicht zur Verfügung standen. Die Punkte fallen von 82,70 auf 63,69 für die S 2 bzw. von 85,00 auf 66,83 für die Rhein-Emscher-Bahn. Auch sind die Bewertungen bei der RB 91 und dem RE 16 deutlich gefallen: Die beiden von Abellio übernommenen Linien stürzen um 18,08 auf 70,39 Punkte (Ruhr-Lenne-Express) bzw. um 25,01 auf 66,30 Punkte (Ruhr-Sieg-Bahn). Sehr gute Werte erzielten hingegen die in Aachen instand gehaltenen Linien RB 33 und RE 8. Die beiden Linien erhalten von den Profitester\*innen 92,88 und 92,36 Punkte und sind damit die besten Linien im ganzen VRR.

### **Eurobahn**

Bei einer Toilettenbewertung erreichte Keolis nur 65,20 (2021: 60,73) Punkte im Mittel. Die Züge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes erhielten sogar nur etwa 59 Punkte im Durchschnitt. Beim Maas-Wupper-Express (RE 13) waren es 61,49 Punkte (eine Verbesserung um 12,43 Punkte), beim Rhein-Emscher-Express (RE 3) waren es nur 58,01 Punkte, wobei auch dies eine Verbesserung bedeutet, und zwar um 7,57 Punkte. Dennoch war dieses Netz damit weiterhin auf den unzureichenden Niveaus der Vorjahre und der RE 3 sogar die schlechteste Linie im gesamten VRR. Der Nur bei etwa einem Drittel aller Erhebungen gab es keinerlei Beanstandungen bei diesen beiden Linien. Bei RB 50 und RB 59 aus dem Hellweg-Netz beträgt der Unterschied in den Bewertungen knapp 14 Punkte: Die RB 59 erreichte nur 62,81 Punkte (+1,47), die RB 50 immerhin 76,33 Punkte bei einer Verschlechterung von 1,37 Punkten.

## Funktionalitätswert der Zugtoiletten

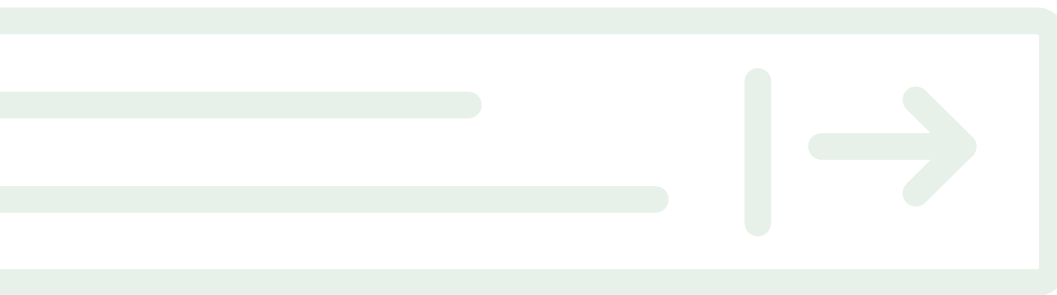


übrige Linien ohne WC

2022

2021

# Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

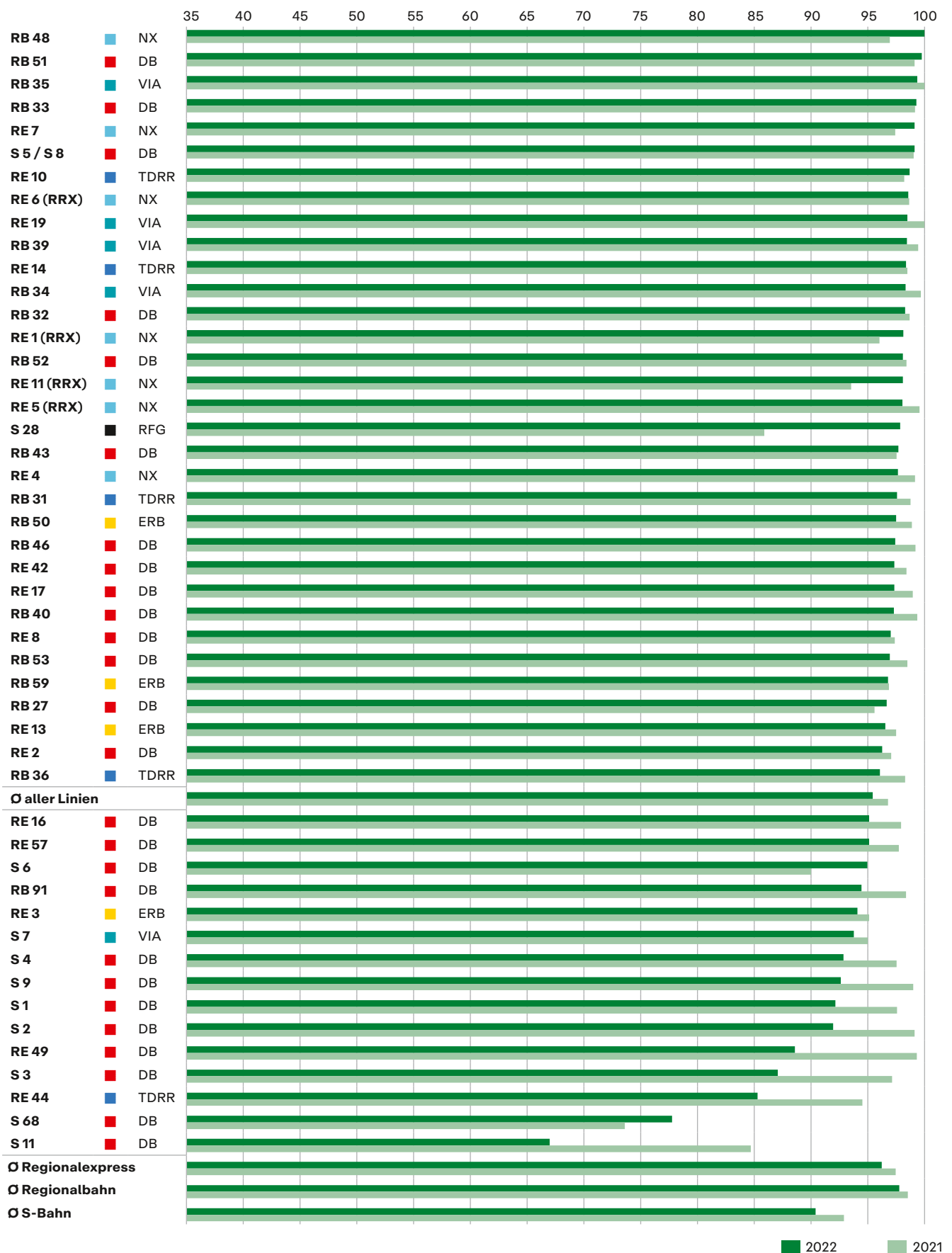


Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester\*innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren die Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen 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 weiterhin ausgezeichneter Wert von 95,80 Punkten (ein Minus von 1,24 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur fünf Linien lagen 2022 unter der 90-Punkte-Marke.**

Die Profitester\*innen bemängelten nur sehr selten, dass von außen nicht erkennbar war, wo die Züge hinführen. Falls es einen Grund zur Beanstandung gab, lag es eher daran, dass eine der Anzeigen gestört war. Dies galt in aller Regel auch für die Anzeigen in den Fahrzeugen. Negativ fielen hier ganz besonders die S 68 und S 11 auf: Bei diesen beiden S-Bahn-Linien, die noch nicht wettbewerblich vergeben sind, gaben die Profitester\*innen nur 50,00 oder sogar nur 7,93 von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen. Hier war beim Einsatz einer Doppeltraktion der Fahrzeuge des Typs ET 423 immer im zweiten Wagen keine Anzeige des nächsten Halts möglich.

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



# Fahrgastzufriedenheit

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 2022, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Reisenden mit allen Linien der jeweiligen Unternehmen. Die Fahrgastzufriedenheit 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 Fahrgastzufriedenheitsmessung somit nicht berücksichtigt.

Aufgrund der Corona-Pandemie konnten im Jahr 2020 und 2021 keine vollständigen Zufriedenheitserhebungen stattfinden. 2019 war das letzte Jahr, in dem alle drei Befragungswellen stattfinden konnten. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse des Jahres 2022 mit denen des Jahres 2019 verglichen.



Die Fahrgäste waren insbesondere mit der Pünktlichkeit unzufrieden.

## Blick auf die einzelnen Qualitätsstandards

Die Bewertungen sowohl der einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien haben sich 2022 im Vergleich zum Jahr 2019 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. So erhielten 2019 noch zehn der 49 untersuchten VRR-Linien von den Reisenden eine Einser-Bewertung, im Jahr 2022 war es nur eine: die RB35 mit einer 1,99. Gleichzeitig sind drei Linien noch schlechter bewertet worden als die schlechteste Linie aus dem Jahr 2019. Die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie beträgt 0,97 Notenpunkte, im Jahr 2019 waren es noch 1,17. Die beiden besten EVU erhielten im Jahr 2019 eine Note von 1,91. Im Jahr 2022 gaben die Fahrgäste allerdings dem beliebtesten EVU nur eine 2,28, was eine schlechtere Note als die Durchschnittsnote des Jahres 2019 (2,26) bedeutet.

All dies und auch die schlechtere Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2022 von 2,40 zeigen auf, dass die Fahrgäste deutlich unzufriedener mit dem SPNV sind. Die Gesamtzufriedenheit ist somit als „noch gut“ zu bewerten, allerdings zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Qualitätsstandards. Die Nahverkehrskund\*innen bewerten insbesondere die Pünktlichkeit deutlich schlechter: RE 49, RB 27, RB 34, S 6, RE 7, RE 1 (RRX) und RB 31 erhalten mit Bewertungen von 3,5 und schlechter ein „noch befriedigend“ von den Fahrgästen, die RB 52 erhält als beste Linie von den Reisenden eine 2,20. Über alle Erhebungen hinweg fällt die Pünktlichkeit um 0,39 Notenpunkte auf eine 3,10.

Deutlich unzufriedener als im Vergleichsjahr sind die Reisenden auch mit den Fahrgastinformationen im Störfall. Die Kund\*innen erwarten hier, dass über Störungen, außerplanmäßiges Halten zwischen zwei Stationen und Langsamfahrstellen frühzeitig informiert wird. Damit verbunden ist dann auch die Nachricht, ob Anschlüsse noch erreicht werden. Die Benotung ist mit einer 2,54 als „noch gut“ zu bewerten. Auch die Fahrgastinformation im Regelfall, also wenn die Fahrten wie geplant stattfinden, werden von den Fahrgästen bewertet. Honoriert werden verständliche Ansagen sowie Anzeigen oder Monitore im Zug, die über Anschlüsse und Fahrterlauf informieren. Die S-Bahn-Linie S 68 schnitt mit einer 2,41 hier am schlechtesten ab, weil die eingesetzten Fahrzeuge weder über automatisierte Ansagen noch Anzeigen verfügten. Über alle Erhebungen hinweg vergaben die Reisenden den VRR-Linien eine 2,01.

Die Fahrgäste bewerteten die Zugbegleitungen im Jahr 2022 mit einer sehr guten Note: 1,75. Die Qualität des Zugbegleitpersonals hat einen signifikanten Einfluss auf das Sicherheitsempfinden, sowohl tagsüber als auch nachts. Die Reisenden fühlen sich deswegen in den Zügen des VRR sicher (abends und nachts, Note: 2,45) oder sogar sehr sicher

**Fahrgastzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]**

| Eisenbahn-<br>verkehrsunternehmen | Sitzplatzangebot | Pünktlichkeit | Fahrgastinformation<br>im Fahrzeug<br>(Regelbetrieb) | Fahrgastinformation<br>im Fahrzeug<br>(Störfall) | Sauberkeit der Züge | Zustand der techni-<br>schen Fahrzeugein-<br>richtungen | Qualität Zug-<br>begleitpersonal | Sicherheitsempfinden<br>tagsüber | Sicherheitsempfinden<br>abends/nachts | Gesamtzufriedenheit |
|-----------------------------------|------------------|---------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| <b>VIA</b>                        | <b>1,92</b>      | 2,97          | <b>1,92</b>                                          | 2,60                                             | <b>2,17</b>         | <b>2,13</b>                                             | 1,74                             | <b>1,73</b>                      | 2,39                                  | <b>2,28</b>         |
| <b>DB</b>                         | 2,06             | 2,98          | <b>2,10</b>                                          | <b>2,62</b>                                      | 2,28                | 2,28                                                    | 1,76                             | 1,81                             | 2,49                                  | 2,36                |
| <b>ERB</b>                        | <b>2,25</b>      | <b>2,88</b>   | <b>1,92</b>                                          | <b>2,44</b>                                      | <b>2,33</b>         | 2,56                                                    | 1,73                             | 1,81                             | <b>2,58</b>                           | 2,39                |
| <b>TDRR</b>                       | 1,93             | 3,06          | 2,09                                                 | 2,51                                             | 2,22                | 2,54                                                    | <b>1,68</b>                      | 1,79                             | 2,39                                  | 2,42                |
| <b>NX</b>                         | 2,13             | 3,33          | 2,00                                                 | 2,59                                             | 2,18                | 2,26                                                    | <b>1,84</b>                      | <b>1,83</b>                      | <b>2,58</b>                           | 2,44                |
| <b>RFG</b>                        | 2,03             | <b>3,41</b>   | 2,05                                                 | 2,49                                             | 2,23                | <b>2,60</b>                                             | 1,77                             | 1,79                             | <b>2,33</b>                           | <b>2,50</b>         |
| <b>Ø aller Befragungen</b>        | <b>2,05</b>      | <b>3,10</b>   | <b>2,01</b>                                          | <b>2,54</b>                                      | <b>2,23</b>         | <b>2,40</b>                                             | <b>1,75</b>                      | <b>1,79</b>                      | <b>2,46</b>                           | <b>2,40</b>         |

(tagsüber, Note: 1,77). Diese Noten liegen auf demselben hohen Niveau wie im Jahr 2019. In den vergangenen Jahren war die Zufriedenheit mit den angebotenen Kapazitäten auf den stark ausgelasteten SPNV-Linien eher befriedigend. So wurde beispielsweise im Jahr 2019 die Sitzplatzkapazität beim RE 1 mit einer 2,97 bewertet. Der VRR hat reagiert und die Kapazität deutlich erhöht. Die Fahrgäste honorieren dies im Jahr 2022 und gaben derselben Linie eine 2,30, das entspricht einer Verbesserung um 0,67 Notenpunkten. Über alle Erhebungen hinweg bewerten die Reisenden das Sitzplatzangebot mit einer 2,05.

Die deutlichste Verbesserung sahen die Kund\*innen im Jahr 2022 gegenüber dem Jahr 2019 bei der Sauberkeit der Fahrzeuge: Hier gaben sie im Durchschnitt eine 2,23, was einer Verbesserung um 0,17 Notenpunkten entspricht. Besonders schlecht schneiden die Linien S 6 (2,81), S 11 (2,58, RE 13 (2,54) und S 5 / S 8 (2,53) ab, die bereits in der vorherigen Erhebung ähnliche Benotungen erhielten. Ähnliches zeigen auch die Erhebungen der VRR-Profitester\*innen auf. Deutlich besser schnitten bspw. RE 1 (RXX) (2,11, Verbesserung um 1,01 Notenpunkte), RE 6 (RRX) (2,04, Verbesserung um 0,92 Notenpunkte), S 4 (2,02, Verbesserung um 0,71 Notenpunkte) und S 3 (1,92, Verbesserung um 0,73 Notenpunkte) ab. Bei allen diesen Linien ist festzustellen, dass diese seit 2019 auf neue oder grundlegend modernisierte Fahrzeuge umgestellt wurden.

**Blick auf die einzelnen EVU und deren Linien**

Das beliebteste Eisenbahnverkehrsunternehmen war 2022 VIAS: Es erhielt eine 2,28 von den Reisenden. DB Regio belegte mit 2,36 Platz 2 und hielt beinahe das Zufriedenheitsniveau des Jahres 2019. Die Eurobahn-Fahrgäste bewerteten ihr EVU mit einer 2,39, was Platz 3 in der Rangliste aller

EVU bedeutet. Das Schlusslicht des Jahres 2019 belegte im Jahr 2022 den vierten Rang: Die Nordwestbahn-Schwester Transdev Rhein-Ruhr, die im September die Leistungen übernommen hat, erhielt eine 2,42. Nur 0,02 Notenpunkte schlechter schnitt National Express ab. Das bestplatzierte EVU des Jahres 2019 ist im Jahr 2022 deutlich abgerutscht: Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft erhielt nur eine 2,50 von den Reisenden und hält damit die rote Laterne in der Rangfolge aller EVU.

**Vias**

Die Reisenden gaben dem EVU eine um 0,21 Notenpunkte schlechtere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielte das Unternehmen eine 2,28 als Endnote. Insbesondere beim Sitzplatzangebot, der Fahrgastinformation im Regelfall, der Sauberkeit, dem Zustand der Fahrzeuge und dem Sicherheitsempfinden konnte das Unternehmen bei den VRR-Fahrgästen punkten. Die beliebteste Linie des Jahres 2022 wird ebenfalls von VIAS gefahren: Die RB 35 erhielt als einzige Linie eine Einser-Benotung (1,99) und konnte insbesondere mit dem Sitzplatzangebot und der Zugbegleitung sowie dem Sicherheitsempfinden punkten. Auf Platz 42 lag im Jahr 2022 die unbeliebteste VIAS-Linie: Die S 7 ist bei den Fahrgästen aufgrund der Verspätungen und der Fahrgastinformation im Störfall unbeliebt und erreichte nur eine 2,65 gegenüber einer 1,99 im Jahr 2019, als noch der Altbetreiber den Müngstener fuhr.

**DB Regio**

Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegte DB Regio Platz 2. Die Reisenden kritisieren hier aber dennoch insbesondere die Fahrgastinformation im Regel- sowie im Störfall, wo das

EVU die schlechtesten Noten erhielt. Doch die Linien müssen differenziert betrachtet werden. RB 52, S 4 und RB 43 belegten die Plätze 2, 4 und 6 von 48 Linien und wurden weiterhin mit einem „gut“ beurteilt.

Anders verhält es sich mit den DB-Linien, die noch nie ausgeschrieben wurden: S 11, S 6 und S 68 waren gemeinsam mit dem RE 49 die vier unbeliebtesten DB-Linien. Gründe hierfür sind die hohen Verspätungen und die Unzuverlässigkeit aufgrund von vielen Ausfällen. Die Fahrgäste gaben DB Regio im Jahr 2022 eine 2,36, was eine marginale Verschlechterung um 0,03 Notenpunkte bedeutet.

### Eurobahn

Das EVU Eurobahn wurde insgesamt durchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhielt über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,39. Dies entspricht zwar einer Verschlechterung um 0,18 Notenpunkte, ist aber gleichzeitig 0,01 Notenpunkte besser als der VRR-Mittelwert. In den Kategorien Pünktlichkeit und Fahrgastinformationen im Regel- wie auch im Störfall bekam das EVU die besten Noten der Reisenden. Die Linien des Unternehmens sind aber weiterhin differenziert zu betrachten – die Fahrgäste unterschieden hier deutlich, auch zwischen den einzelnen Linien der jeweiligen Netze.

Die Zufriedenheit mit dem RE 3 sank 2022 um 0,35 Notenpunkte auf eine 2,32. Der Rhein-Emscher-Express belegte damit Platz 25. Auf dem RE 3 werden dieselben Fahrzeuge wie auf dem RE 13 eingesetzt, allerdings monierten die Fahrgäste dort einige Dinge, die auf dem RE 3 deutlich besser abschnitten. Auf dem RE 13 erhielten die Sauberkeit und die technischen Einrichtungen der Fahrzeuge wie Heizungsanlagen und Toiletten signifikant schlechtere Noten. Hier liegt die Bewertungsdifferenz bei 0,10 oder sogar 0,29 Notenpunkten. Der RE 13 erhält insgesamt nur 2,52 als Note (2019 2,43) und liegt damit auf Platz 39. Die RB 59 wurde weitgehend durchschnittlich bewertet und belegte Platz 20. Die Reisenden beanstandeten auch hier den Zustand der Fahrzeuge und ihrer technischen Einrichtungen. Auch die Bewertungen für die RB 50 fielen im Jahr 2022 durchschnittlich aus: Die Bewertungen entsprachen im Großen und Ganzen den durchschnittlichen Bewertungen aller VRR-Befragungen in den jeweiligen Qualitätsstandards.

### Transdev Rhein-Ruhr

Auch die Reisenden von Transdev Rhein-Ruhr gaben grundsätzlich durchschnittliche Benotungen (Gesamtzufriedenheit von 2,42), wobei das Zugbegleitpersonal bei Transdev im Jahr 2022 sogar die Bestnote von 1,68 erhielt.

Allerdings zeigen sich auch hier deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Linien. Die Fahrgäste sind mit den Linien RB 36, RE 44 und RE 14 deutlich zufriedener als mit den beiden anderen Linien RE 10 und RB 31. Die erstgenann-

ten Linien belegten die Plätze 3, 8 und 9, konnten alle ihre Bewertung im Vergleich zum Jahr 2019 verbessern und punktet beispielsweise beim Sitzplatzangebot, der Sauberkeit sowie der Zugbegleitung und die Fahrgäste fühlten sich auf den Transdev-Linien grundlegend sicher.

Der RE 10 und die RB 31 waren aus Fahrgastsicht weiterhin unbeliebt und belegten die Plätze 43 und 47 von 48 Linien. Die Fahrgäste kritisierten auf dem Niers-Express und dem sogenannten Niederrheiner unter anderem die Pünktlichkeit (Noten: 3,36 bzw. 3,78) und den Zustand der Fahrzeuge, sowohl bei der Sauberkeit (2,49 bzw. 2,38) als auch beim Zustand der technischen Einrichtungen (2,81 bzw. 2,94),

### National Express

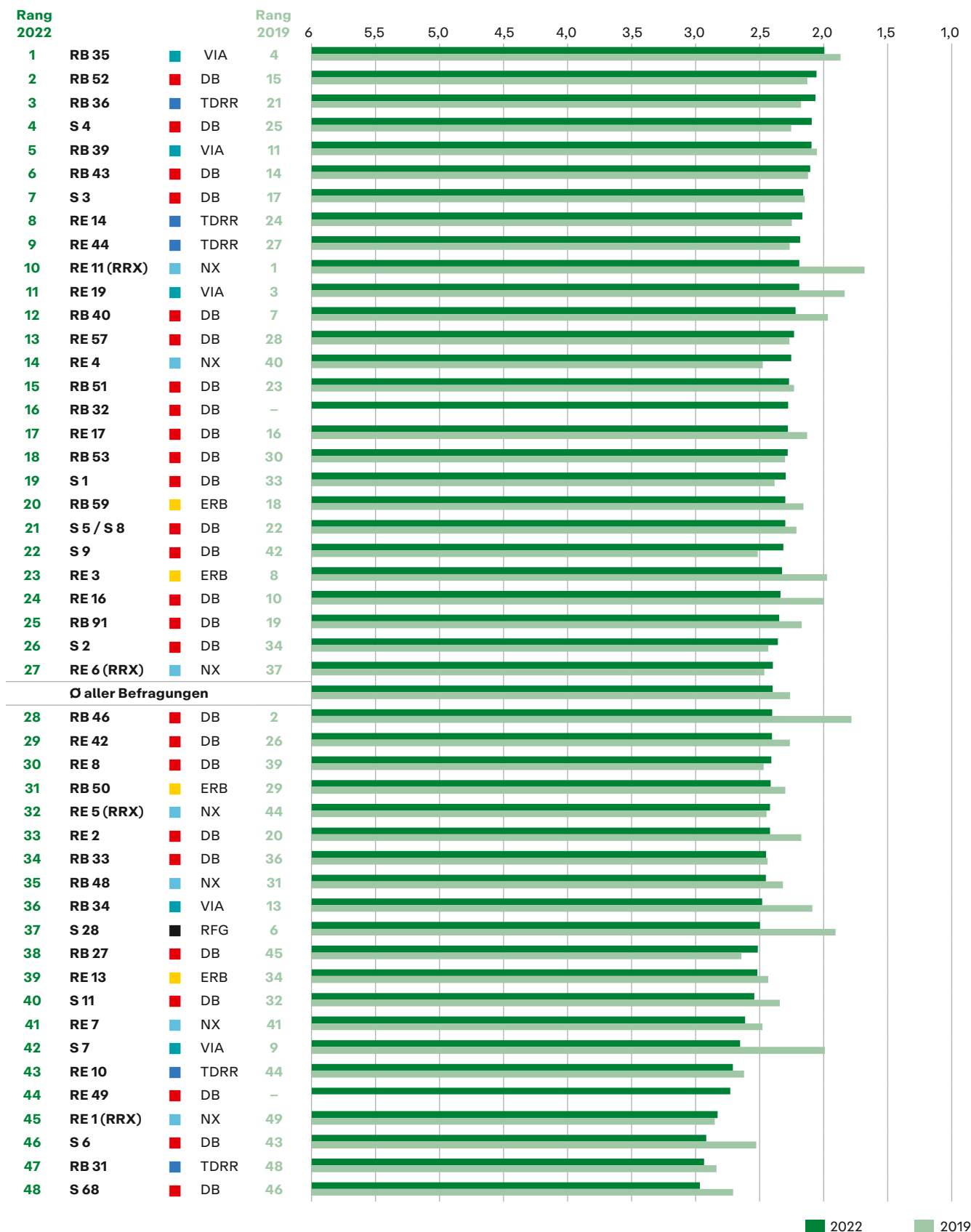
Die beliebteste Linie von National Express belegte im Jahr 2022 den 10. Platz: Der RE 11 (RRX) erhielt die Note 2,19. Im Jahr 2019 belegte der sogenannte Rhein-Hellweg-Express mit einer Note von 1,68 noch den ersten Platz. Deutlich besser schnitt hingegen der RE 4 ab: der Wupper-Express machte 26 Plätze gut und konnte in der Zufriedenheit um 0,22 Notenpunkte auf die Note 2,25 steigen. Die unbeliebteste Linie bei National Express ist der RE 1 (RRX): Der sogenannte NRW-Express belegte mit der Note 2,83 den 45. Platz, was einer Verbesserung um 0,01 Notenpunkte und vier Rängen entspricht. Die Sauberkeit verbesserte sich nach Angaben der Reisenden zwar, aber die Verspätungen wurden deutlich kritisiert (Note 3,68). Die Fahrgäste monieren bei der Linie RE 1 (RRX) insbesondere die Unpünktlichkeit.

Über alle Befragungen hinweg attestierten die Fahrgäste National Express keine guten, aber auch nicht die schlechtesten Leistungen. Das Zugbegleitpersonal wurde größtenteils als sehr gut oder gut beschrieben und die Fahrgäste fühlten sich grundsätzlich sicher.

### Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft betreibt zwar nicht die unbeliebteste Linie, ist aber dennoch aus Fahrgastsicht das schlechteste Unternehmen. Das liegt daran, dass das EVU nur eine Linie betreibt, die die Note 2,50 in der Gesamtzufriedenheit erhielt. Die Fahrgäste monierten neben der Pünktlichkeit auch den technischen Zustand der Fahrzeuge. Hier erzielte das EVU die schlechteste Durchschnittsbewertung aller Betreiber. Seit der letzten Bewertung im Jahr 2019 werden auf der S 28 andere Züge eingesetzt, die technisch und optisch in einem erheblich schlechteren Zustand als die bisherigen Fahrzeuge sind. Gleichzeitig gaben die Fahrgäste in der Kategorie „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft die beste Durchschnittsnote aller EVU. Bemerkenswert ist allerdings, dass die S 28 im Jahr 2019 auf dem sechsten Rang lag und das EVU somit das beliebteste EVU gewesen ist.

Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR



# SPNV-Vertrieb



Seit dem 15. Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltepunkten im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) übernommen. Dabei betreibt Transdev Vertrieb 454 Ticketautomaten, 12 Videoautomaten und 459 Entwerter im VRR-Gebiet.

Zu den Aufgaben von Transdev Vertrieb gehört neben dem Verkauf von Tickets und Abonnements auch die Wartung, Reinigung und die Reparatur der Automaten. Seit dem Start von Transdev als Vertriebsdienstleister fordert der VRR an einigen Standorten im Verbundgebiet erstmals auch Videoautomaten. Dabei handelt es sich um Automaten, die dieselbe technische Ausstattung wie die regulären Ticketautomaten haben, aber zusätzlich auf Wunsch eine Video-Verbindung zu Mitarbeitenden im Call-Center herstellen. Die Servicemitarbeiter\*innen beraten dann die Fahrgäste in Tarifrägen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb zwölf Videoautomaten. Neun Videoautomaten befinden sich im Selbstbedienungsbereich der personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie A, um hohes Kund\*innenaufkommen zu entzerren und Wartezeiten zu reduzieren. Außerdem findet hier zum Teil auch eine Beratung außerhalb der Öffnungszeiten der Verkaufsstellen statt. Weitere Videoautomaten befinden sich an den Bahnhöfen in Haltern am See und Xanten sowie am Hauptbahnhof in Mülheim an der Ruhr.

Neben den Ticketautomaten betreibt Transdev noch 35 personenbediente Verkaufsstellen. Dort können sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden, bekommen Fahrplanauskünfte und werden bei der Wahl des richtigen Tickets beraten. Die personenbedienten Vertriebsstellen werden je nach Größe in die drei Kategorien A, B und C eingeteilt.

Bei denen der Kategorie A handelt es sich um Reisezentren in besonders großen und verkehrsreichen Bahnhöfen im VRR. Insgesamt sind sechs Standorte als Kategorie A definiert: Düsseldorf Hbf, Düsseldorf Flughafen, Duisburg Hbf, Essen Hbf, Bochum Hbf und Dortmund Hbf. Mit Ausnahme von Düsseldorf Flughafen sind die Anlaufstellen der Reisenden an den Bahnhöfen in bestehende Buchhandlungen integriert, verfügen dort aber über separate Verkaufsbereiche im VRR-Design. Am Flughafenbahnhof in Düsseldorf hat die Verkaufsstelle ein eigenes Ladenlokal. Alle Reisezentren bieten Komfortmerkmale wie z. B. kostenfreies WLAN und einen kostenfreien Wasserspender.

Die insgesamt 15 personenbedienten Anlaufstellen der Kategorie B befinden sich als Shop-in-Shop-Lösungen mit einem eigenen Verkaufsschalter in bestehenden Ladenlokalen im Bahnhofsgebäude. Es handelt sich hierbei beispielsweise um die Bahnhöfe in Dinslaken, Neuss, Herne, Oberhausen und Wuppertal.

Die kleinen Agenturen der Kategorie C verkaufen nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment. Die Anzahl an Vertriebsstellen im VRR-Gebiet verringerte sich 2022 im Vergleich zum Vorjahr, da es insbesondere aufgrund der Corona-Pandemie unterjährig zu Geschäftsaufgaben kam oder Agenturen aus anderen Gründen kein Interesse mehr an einem Nahverkehrstickets hatten. Abgerundet wird die Serviceleistung von Transdev Vertrieb durch den Betrieb einer telefonischen Hotline. Die Service-Mitarbeiter\*innen geben Tarifinformationen, vertreiben Ticketabonnements und nehmen Beschwerden sowie Störungsmeldungen von Ticket- und Videoautomaten auf.

### Testkund\*innenuntersuchung

Um die Qualität der Services vor Ort zu untersuchen und stetig zu verbessern, findet jährlich eine Testkund\*innenuntersuchung in den personenbedienten Verkaufsstellen statt.

#### Methodik

Die Untersuchung findet alljährlich in zwei Erhebungszeiträumen statt, damit saisonale Effekte möglichst minimiert werden können. Im Jahr 2022 wurden die Erhebungen in den Zeiträumen Ende Februar bis Anfang April und Ende August bis Anfang Oktober durchgeführt.

Die Testkunden\*innen besuchen im Rahmen ihrer Erhebungen die personenbedienten Verkaufsstellen, lassen sich vor Ort beraten und führen verdeckte Testkäufe durch. Auch die Telefonhotline und die Beratung am Videoautomaten von Transdev wird untersucht.

Insgesamt fanden 1.795 Testbesuche und 50 Anrufe statt. Die Stichprobe der Testbesuche wurde dabei so gewählt, dass die Erheber\*innen am häufigsten die personenbedienten Kundenanlaufstellen der Kategorie A besuchten, seltener hingegen die kleineren Vertriebsstellen der Kategorie C. Der Großteil der Testbesuche (mindestens 75 %) erfolgte maximal fünf Tage vor und nach einem Monatswechsel, da zu dieser Zeit die größte Ticketnachfrage (Zeitkartenkauf) besteht.

#### Bewertet wurden je nach Vertriebsstelle die

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außenkennzeichnung),
- die Verfügbarkeit und die Mitgabe von Informationsmaterialien für die Kund\*innen,
- die Wartezeit,
- das Auftreten und das Verhalten der Mitarbeitenden und
- die Fachkompetenz der Kundenberater.

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 % sowie die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren, das Auftreten der Mitarbeiter\*innen und die Mitgabe von Informationen mit jeweils 5 %. Die Ergebnisse jedes Testbesuchs werden anschließend zu einem Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung aller Vertriebsstellen in Punkten ergibt. Bei allen Qualitätsmerkmalen und bei der Gesamtbeurteilung werden bis zu 100 Punkte vergeben.

### Ergebnisse 2022

Die Gesamtqualität im Jahr 2022 über alle untersuchten Kriterien der Anlaufstellen der Kategorie A und B beträgt 88 Punkte. Im Vergleich zum Vorjahr (84 Punkte) ist hier eine leichte Steigerung der Qualität festzustellen.

#### Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außendarstellung)

Die Außendarstellung von VRR-Vertriebsstellen wurde in den personenbedienten Agenturen der Kategorien A, B und C untersucht. Die Verkaufsorte waren bei fast allen Testbesuchen als VRR-Vertriebsstellen zu erkennen, daher wurde das Kriterium der Erkennbarkeit mit 99 Punkten nahezu komplett erfüllt. Das ist nochmals eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr (97 Punkte).

#### Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien wurden in den Anlaufstellen der Kategorien A, B und C von den Testpersonen geprüft. Im Durchschnitt erreichten die Kategorien A mit 99, B mit 97 und C auch mit 97 von 100 Punkten zufriedenstellende Ergebnisse. Die Verfügbarkeit an Informationsmaterialien war in Meerbusch-Osterath (Kat. C) mit 89,15, Mönchengladbach Hbf (Kat. B) mit 90,56 und in Hagen Hbf (Kat. B) mit 90,90 von 100 Punkten am schlechtesten von allen untersuchten Kundenanlaufstellen. Insgesamt ergibt sich eine aber sehr gute Bewertung von 97 Punkten über alle Vertriebsstandorte von Transdev. Im Jahr 2021 bewerteten die Erheber\*innen die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien mit 96 Punkten.

#### Wartezeiten

Die Wartezeiten werden bei den Erhebungen in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie bei den Videoautomaten und der Hotline von Transdev gemessen. Die durchschnittliche Wartezeit in den Verkaufsräumen der Kategorie A lag bei zwei Minuten und 53 Sekunden. Dabei schnitt von den sechs Beratungsstellen derselben Kategorie erneut der Standort Düsseldorf Flughafen mit einer durchschnittlichen Wartezeit von einer Minute und 20 Sekunden am besten ab. Am längsten mussten die Erheber\*innen mit durchschnittlich fünf Minuten und 24 Sekunden am



Düsseldorfer Hauptbahnhof warten. Die absolut längste Wartezeit betrug 30 Minuten, gemessen sowohl in Dortmund Hbf als auch in Essen Hbf.

Deutlich kürzer warteten die Reisenden in den Vertriebsstellen der Kategorie B: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit nur einer Minute und 25 Sekunden. Die niedrigste durchschnittliche Wartezeit wurde wieder in Wuppertal Oberbarmen gemessen (18 Sekunden), den höchsten Wert wies die Verkaufsstelle in Mönchengladbach Hbf auf (vier Minuten und 15 Sekunden).

Bei den Videoautomaten wird die Wartezeit ab der Auswahl der Schaltfläche „Videoberatung“ bis zur erfolgreichen visuellen Verbindung mit Mitarbeiter\*innen über den gesonderten Bildschirm gemessen. Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 31 Sekunden. Dies stellte eine minimale Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr dar, als die Reisenden durchschnittlich noch einer Minute und 38 Sekunden warten mussten.

Ebenfalls wurde die Wartezeit bei der Telefonhotline von Transdev untersucht. Als Messzeitraum wurde die Zeit zwischen erfolgter Telefonmenü-Auswahl und Zuweisung zu einem/einer Kundenberater\*in definiert. Die Anrufer\*innen haben hier durchschnittlich 56 Sekunden gewartet. Dies ist eine Verschlechterung zum Vorjahr um 44 Sekunden. Die längste gemessene Wartezeit betrug knapp 15 Minuten.

### Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen

Bei der Untersuchung wird auch das Auftreten der Transdev-Mitarbeitenden in drei Merkmalen geprüft. Hierzu gehören das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung zum Beginn bzw. zum Ende eines Beratungsgesprächs. Die Ergebnisse werden anschließend zusammengetragen, sodass eine Gesamtbeurteilung für diesen Qualitätsstandard entsteht.

Im Jahr 2022 erreichten die Mitarbeiter\*innen in den Transdev-Beratungsstellen im Durchschnitt 92 von 100 Punkten. Dies stellt eine minimale Verschlechterung zum Jahr 2021 (93 Punkte) dar. Mit den höchsten Punktzahlen lagen im Jahr 2022 die Vertriebsstellen in Essen Hbf und Düsseldorf Hbf ganz vorne. Hier wurden die Testkund\*innen fast immer von korrekt gekleideten und stets freundlichen Mitarbeitenden begrüßt und verabschiedet. Auch die Beratung an den Videoautomaten gestaltete sich immer freundlich: Für das Jahr 2022 werden 95 von möglichen 100 Punkten vergeben.

Grundsätzlich lassen sich hier auch Qualitätsunterscheide in bzw. zwischen den einzelnen Agenturkategorien feststellen. Während in den Vertriebsstellen der Kategorie A die Bewertungen im Durchschnitt mit 96 Punkten immer ausgezeichnet ausfielen, kritisierten die Erheber\*innen bei den Mitarbeitenden in den Anlaufstellen der Kategorie B etwas häufiger das Auftreten der Mitarbeitenden (Ø 89 Punkte). Die schlechteste Verkaufsstelle Mönchengladbach erreichte hier nur 80 von 100 Punkten.

### Fachkompetenz

Um die Fachkompetenz von Mitarbeitenden zu bewerten, schickt der VRR die speziell geschulten Ratsuchenden 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 Testkund\*innen mit den Vertriebsstellenmitarbeitenden durchgespielt. Die Fachkompetenz wurde in allen personenbedienten Verkaufsstellen der Kategorien A bis C, an den Videoautomaten sowie an der Telefonhotline überprüft.

Im Jahr 2022 erreichten sämtliche Transdev-Mitarbeitenden im Hinblick auf ihre Fachkompetenz einen durchschnittlichen Wert von 87 Punkten. Dies stellt eine Verbesserung um sechs Punkte gegenüber dem Vorjahresergebnis dar.

Von den sieben überprüften Szenarien, mit denen die Fachkompetenz der Mitarbeitenden in den Kundenanlaufstellen überprüft wird, schnitt das Reklamationsszenario mit nur 73 Punkten am schlechtesten ab. In dem Reklamationsszenario wurde zwar ein besseres Ergebnis als im Vorjahr (67 Punkte) erreicht, aber da Reklamationen und der Umtausch von Tickets, neben der Beratung und dem Verkauf, eine Hauptaufgabe im personenbedienten Service sind, wurden die Erwartungen des VRR hier immer noch nicht erfüllt.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigten die Berater\*innen in Düsseldorf Flughafen die höchste Fachkompetenz (94 Punkte). Am schlechtesten hat in derselben Kategorie mit 83 Punkten die Anlaufstelle in Duisburg Hbf abgeschnitten.

Die Ergebnisse der Mitarbeitenden der Kategorie B sind stark unterschiedlich: Die beste Anlaufstelle in der Kategorie B ist Wuppertal Hbf mit 97 Punkten. Mit 69 Punkten liegt Mönchengladbach Hbf weit hinter dem Ergebnis der besten Vertriebsstelle und ist mit diesem Ergebnis die Agentur mit dem schlechtesten Beratungsergebnis aller Kundenanlaufstellen. Hier werden die Erwartungen des VRR an das fachliche Wissen der Mitarbeitenden nicht erfüllt.

Deutliche Ergebnisunterschiede sind auch in der Fachkompetenz bei den Agenturen der Kategorie C festzustellen. In Witten Hbf (97 Punkte) wurden die Kund\*innen im vergangenen Jahr so gut wie immer korrekt beraten. Die Agentur in Voerde ist in der Kategorie B mit 72 Punkten das Schlusslicht.

Die fachliche Kompetenz der Telefonhotline und der Videoautomaten wurde in nur sechs von den sieben Testszenarien überprüft, da das Reklamationsszenario über diese Informationswege keine Relevanz hat. Die Fachkompetenz wurde im Mittel mit 93 Punkten bewertet und erreicht einen zufriedenstellenden Wert.

### Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In der nachfolgenden Tabelle wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen der Kategorien A und B dargestellt. Da die Agenturen der Kategorie C nicht alle Qualitätskriterien erfüllen müssen, ist ein Vergleich mit den Verkaufsstellen der Kategorie A und B nicht sinnvoll: Sie werden deswegen nicht aufgeführt.

Der Jahresvergleich zeigt, dass sich die Ergebnisse des Jahres 2022 im Vergleich zum Vorjahr verbessert haben. Wurde im Jahr 2021 die Gesamtqualität der Kundenanlaufstellen (Kategorie A und B) noch mit 84 Punkten bewertet, so erreichten dieselben Vertriebsstellen im Jahr 2022 einen Wert von 88 Punkten. Hier lässt sich der positive Einfluss der Qualitätssteigerungsmaßnahmen erkennen.



Besonders die Vertriebsstelle der Kategorie B in Wuppertal Hbf konnte sich, im Vergleich zur Leistung des Jahres 2021, verbessern und war mit einem Gesamtergebnis von 96 Punkten im Jahr 2022 zurecht der Spitzenreiter aller Vertriebsstellen.

Auch die Beratungsstellen in Kleve (2. Platz), Krefeld Hbf (3. Platz) erreichten gute Platzierungen im Gesamtranking, da sie speziell bei der Fachkompetenz sehr gute Ergebnisse erzielten. Das Schlusslicht bildete im Jahr 2022 die Kund\*innenanlaufstelle der Kategorie B in Mönchengladbach Hbf. Die Vertriebsstelle hat sich im Vergleich zum Ergebnis aus dem Jahr 2021 um 5 Punkte verschlechtert. Der niedrige Gesamtwert von 73 Punkten ist hier maßgeblich auf das schlechte Abschneiden im Hinblick auf die Fachkompetenz zurückzuführen.

Düsseldorf Flughafen, als erste Kundenanlaufstelle der Kategorie A, erreichte mit einem Gesamtergebnis von 92 Punkten Platz 6 des Rankings. Hingegen erreichte Duisburg Hbf in der Kategorie A die geringste Punktezahl und erreichte so nur den 18. Platz in der Gesamttabelle. Gründe hierfür sind vor allem die schlechten Bewertungen bei der Fachkompetenz.

Insgesamt zeigt die Tabelle, dass sich auch die übrigen Vertriebsstellen der Kategorie A nur im Mittelfeld wiederfinden. Hier wird die Erwartung und der Anspruch des VRR an Standorte der Kategorie A nicht erfüllt und es muss hier insbesondere an der Fachkompetenz gearbeitet werden.

**Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR**


# Zusammenfassung



Die durchschnittliche Verspätung stieg im Jahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr 2021 um 43 Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr zwei Minuten und 36 Sekunden. In den Monaten Juni, August und im Herbst verkehrten die Linien VRR-weit am unpünktlichsten. Gründe hierfür waren Infrastrukturstörungen und Haltezeitüberschreitungen aufgrund des starken Fahrgastandrangs zur Zeit des 9-Euro-Tickets. S-Bahnen waren weiterhin die pünktlichste Produktgruppe: Die Quote der bis unter vier Minuten verspäteten Fahrten lag bei 87,0 %. Bei den RE-Linien waren 72,8 % und bei den Regionalbahnen 81,5 % aller Züge ohne Behinderungen durch Baustellen gar nicht oder nur leicht verspätet.

Der Anteil der sogenannten vorhersehbaren Ausfälle war im Jahr 2022 fallend. Dennoch beeinträchtigten viele Bautätigkeiten an der Eisenbahninfrastruktur den SPNV an Rhein, Ruhr, Wupper und Lippe. Diese führten dazu, dass theoretisch jede 15. Fahrt geplant nicht stattfand. Auch die Insolvenz des Eisenbahnverkehrsunternehmens Abellio führte zu geplanten Ausfällen, weil im Zuge der sogenannten Notmaßnahmen drei andere EVU nur so einen geregelten Übergang ermöglichen konnten: Die Personale wurden in das neue Unternehmen eingearbeitet und die Fahrzeuge übergeben, geprüft und systemisch auf die Nachfolgeunternehmen umgestellt.

Zu den geplanten Ausfällen kamen noch diverse unvorhersehbare Störungen: Einige EVU hatten mit kurzfristigen Personalausfällen bei Triebfahrzeugführer\*innen und Werkstattmitarbeitenden zu kämpfen, andere waren vermehrt aufgrund von Streckensperrungen aus unterschiedlichen Gründen (Infrastrukturstörungen, Bombenentschärfungen, Personen im Gleis und anderes) betroffen. Auch hier fiel im Jahr 2022 jeder 15. Zug aus. Am seltensten von allen VRR-Linien fiel die RB 39 von Vias aus, am häufigsten und zum wiederholten Mal die S 68 von DB Regio.

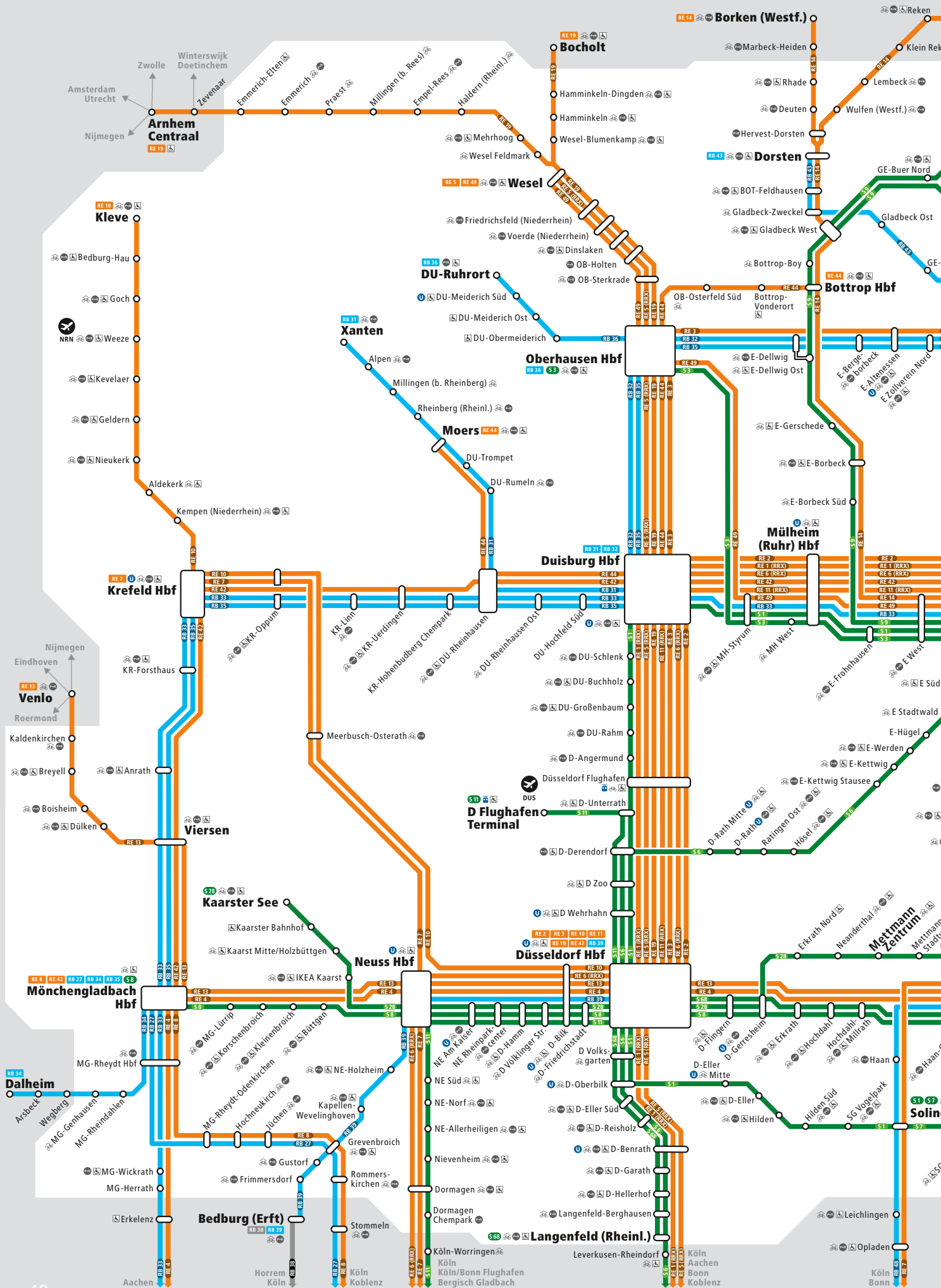
Schlechter als im Vergleich zum Vorjahr stellte sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen stieg im Jahr 2022 vor allem bei den RE-Linien deutlich. Besonders negativ fielen in diesem Zusammenhang die Linien RE 16 und RB 91 auf, bei denen die Fahrgäste bei nicht einmal jeder zweiten Fahrt die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden.

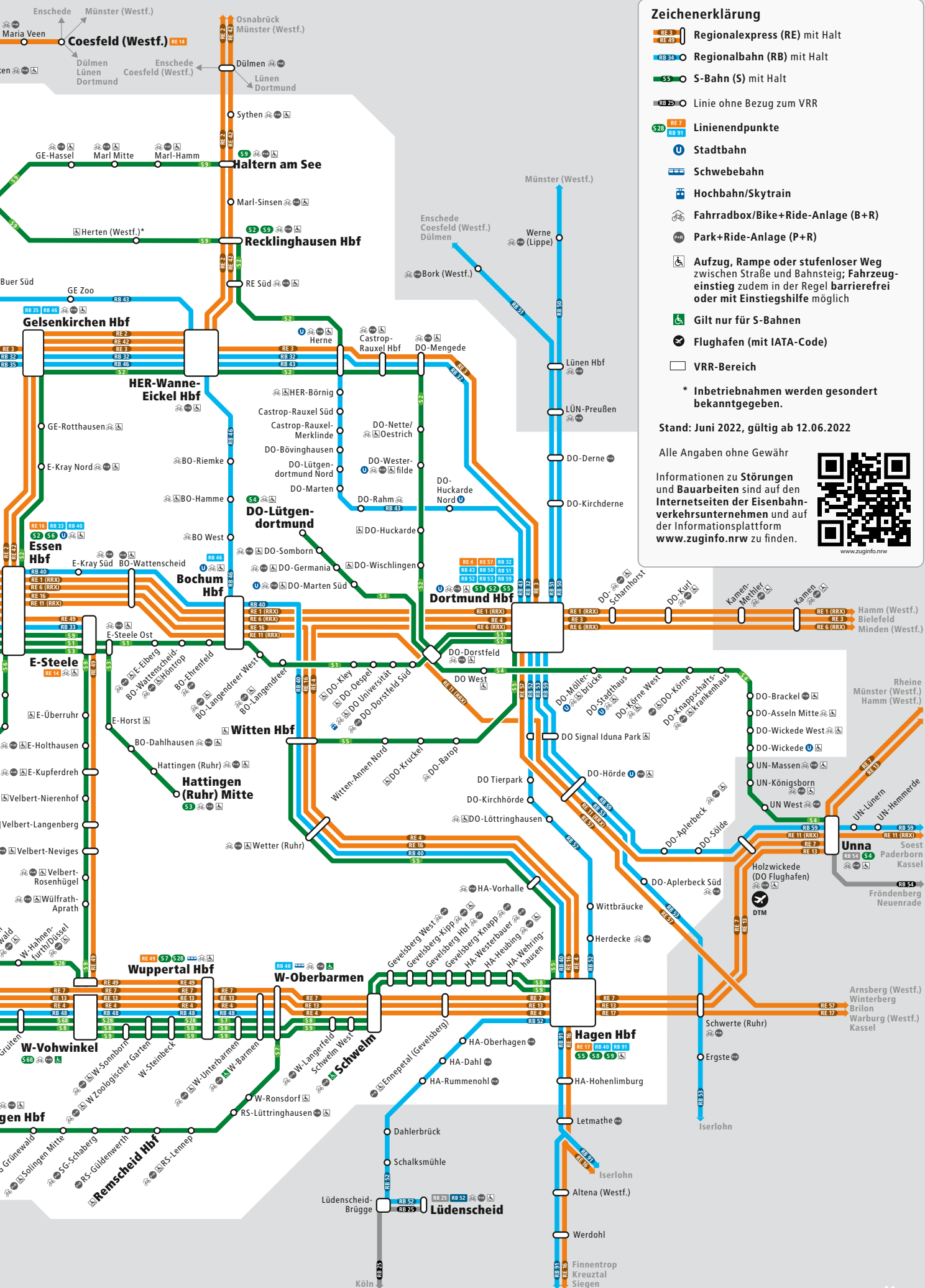
Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Profitester\*innen gemessen. Sie attestierten insbesondere Vias-Fahrzeugen einen guten Zustand. Bei anderen EVU kritisierten sie aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Toilettenkabinen. Hier gaben die EVU Eurobahn und Transdev Rhein-Ruhr kein durchweg gutes Bild ab, auch DB Regio ist differenziert zu betrachten.

Im Jahr 2022 konnte erstmals seit 2019 wieder eine vollständige Fahrgastbefragung stattfinden. Die beliebteste Linie war die RB 35 von Vias, die das EVU im Februar 2023 von Abellio übernommen hatte. Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste im Jahr 2022 mit der S 68. Über alle Befragungen hinweg vergaben die Fahrgäste die Note 2,40.

Speziell geschulte Testkund\*innen beurteilten die Vertriebsstellen des Vertriebsdienstleisters Transdev. Die Qualität wurde in unterschiedlichen Standards gemessen. Die für die Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter\*innen war dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Fahrgäste warteten im Berichtsjahr 2022 in den jeweiligen Vertriebsstellenkategorien unterschiedlich lang, durchschnittlich in den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfe im VRR (der sogenannten Kategorie A) zwei Minuten und 53 Sekunden. Bei den kleineren Vertriebsstellen (der sogenannten Kategorie B) betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 25 Sekunden und bei den Videoautomaten eine Minute und 31 Sekunden. Die fachliche Beratung wies wie auch im Vorjahr insbesondere bei der Reklamation Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war im Wuppertaler Hauptbahnhof am besten, in Mönchengladbach dafür am schlechtesten.

# Schienenschnellverkehrsplan 2022





# Linienkurzbeschreibung

| Linie                  |                             | Teilnetz                                        | Betreiber                                                                                 | Fahrzeuge | Start-/Ziel-Bahnhof                                   | Zugkm<br>VRR |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Regionalexpress</b> |                             |                                                 |                                                                                           |           |                                                       |              |
| <b>RE 1</b> (RRX)      | NRW-Express                 | RRX-Vorlaufbetrieb,<br>Teilnetz 1 (Notmaßnahme) |  NX      | Desiro HC | Aachen – Hamm (Westf)                                 | 1,84         |
| <b>RE 2</b>            | Rhein-Haard-Express         | Haard-Achse                                     |  DB      | Dosto     | Düsseldorf – Osnabrück                                | 1,37         |
| <b>RE 3</b>            | Rhein-Emscher-Express       | Maas-Rhein-Lippe-Netz                           |  ERB     | FLIRT     | Düsseldorf – Hamm (Westf)                             | 1,36         |
| <b>RE 4</b>            | Wupper-Express              | RRX-Vorlaufbetrieb Los 3                        |  NX      | Desiro HC | Aachen – Dortmund                                     | 1,75         |
| <b>RE 5</b> (RRX)      | Rhein-Express               | RRX-Vorlaufbetrieb Los 2                        |  NX      | Desiro HC | Wesel – Koblenz                                       | 1,00         |
| <b>RE 6</b> (RRX)      | Rhein-Weser-Express         | RRX-Vorlaufbetrieb Los 2                        |  NX      | Desiro HC | Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)                  | 1,74         |
| <b>RE 7</b>            | Rhein-Münsterland-Express   | Rhein-Wupper-Achse                              |  NX      | TALENT 2  | Krefeld – Rheine                                      | 1,28         |
| <b>RE 8</b>            | Rhein-Erft-Express          | RE8/RB33-Vertrag Los 1                          |  DB      | ET 1440   | Mönchengladbach – Koblenz                             | 0,38         |
| <b>RE 10</b>           | Niers-Express               | Niers-Rhein-Emscher-Netz                        |  TDRR* | LINT 41   | Kleve – Düsseldorf                                    | 2,02         |
| <b>RE 11</b> (RRX)     | Rhein-Hellweg-Express       | RRX-Vorlaufbetrieb,<br>Teilnetz 1 (Notmaßnahme) |  NX    | Desiro HC | Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe                      | 1,08         |
| <b>RE 13</b>           | Maas-Wupper-Express         | Maas-Rhein-Lippe-Netz                           |  ERB   | FLIRT     | Venlo (NL) – Hamm (Westf)                             | 1,37         |
| <b>RE 14</b>           | Emscher-Münsterland-Express | Emscher-Münsterland-Netz<br>2021                |  TDRR* | TALENT    | Borken (Westf) / Coesfeld (Westf) –<br>Essen-Steele** | 1,12         |
| <b>RE 16</b>           | Ruhr-Lenne-Express          | Ruhr-Sieg-Netz 2<br>(Notmaßnahme)               |  DB    | FLIRT     | Essen – Siegen / Iserlohn                             | 0,64         |
| <b>RE 17</b>           | Sauerland-Express           | Sauerland-Netz 2                                |  DB    | LINK      | Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe                           | 0,11         |
| <b>RE 19</b>           | Rhein-IJssel-Express        | Niederrhein-Netz<br>(Notmaßnahme)               |  VIA   | FLIRT 3   | Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf                    | 1,85         |
| <b>RE 42</b>           | Niers-Haard-Express         | Haard-Achse-Vertrag                             |  DB    | FLIRT 3   | Mönchengladbach – Münster (Westf)                     | 2,20         |
| <b>RE 44</b>           | Fossa-Emscher-Express       | Niers-Rhein-Emscher-Netz                        |  TDRR* | LINT 41   | Moers – Bottrop                                       | 0,36         |
| <b>RE 49</b>           | Wupper-Lippe-Express        | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme)  |  DB    | FLIRT 3XL | Wesel – Wuppertal                                     | 0,62         |
| <b>RE 57</b>           | Dortmund-Sauerland-Express  | Sauerland-Netz 2                                |  DB    | LINK      | Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg                  | 0,15         |
| <b>Regionalbahn</b>    |                             |                                                 |                                                                                           |           |                                                       |              |
| <b>RB 27</b>           | Rhein-Erft-Bahn             | RB27-Vertrag                                    |  DB    | ET 425    | Mönchengladbach – Koblenz                             | 0,51         |
| <b>RB 31</b>           | Der Niederrheiner           | Niers-Rhein-Emscher-Netz                        |  TDRR* | LINT 41   | Xanten – Duisburg                                     | 0,79         |
| <b>RB 32</b>           | Rhein-Emscher-Bahn          | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme)  |  DB    | FLIRT 3XL | Duisburg – Dortmund                                   | 0,90         |
| <b>RB 33</b>           | Rhein-Niers-Bahn            | RE8/RB33-Vertrag Los 2                          |  DB    | ET 1440   | Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Essen**                 | 1,15         |
| <b>RB 34</b>           | Schwalm-Nette-Bahn          | Erft-Schwalm-Netz                               |  VIA   | LINT 41   | Dalheim – Mönchengladbach                             | 0,12         |
| <b>RB 35</b>           | Emscher-Niederrhein-Bahn    | Niederrhein-Netz<br>(Notmaßnahme)               |  VIA   | FLIRT 3   | Mönchengladbach – Gelsenkirchen                       | 0,53         |

alle Angaben in Mio. pro Jahr

| Linie            |                      | Teilnetz                                       | Betreiber                                                                               | Fahrzeuge                 | Start-/Ziel-Bahnhof                                | Zugkm<br>VRR |
|------------------|----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------|--------------|
| <b>RB 36</b>     | Ruhrort-Bahn         | Niers-Rhein-Emscher-Netz                       |  TDRR* | LINT 41                   | Duisburg-Ruhrort – Oberhausen                      | 0,20         |
| <b>RB 39</b>     | Düssel-Erft-Bahn     | Erft-Schwalm-Netz                              |  VIA   | LINT 41  <br>LINT 54      | Bedburg (Erft) – Düsseldorf                        | 0,59         |
| <b>RB 40</b>     | Ruhr-Lenne-Bahn      | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme) |  DB    | FLIRT 3XL                 | Essen – Hagen                                      | 0,69         |
| <b>RB 43</b>     | Emschertal-Bahn      | Sauerland-Netz 2                               |  DB    | LINK                      | Dorsten – Dortmund                                 | 0,65         |
| <b>RB 46</b>     | Glückauf-Bahn        | Ruhr-Sieg-Netz 2<br>(Notmaßnahme)              |  DB    | Ersatzkon-<br>zept ET 425 | Gelsenkirchen – Bochum                             | 0,35         |
| <b>RB 48</b>     | Rhein-Wupper-Bahn    | Rhein-Wupper-Achse                             |  NX    | TALENT 2                  | Bonn-Mehlem –<br>Wuppertal-Oberbarmen              | 0,72         |
| <b>RB 50</b>     | Der Lünen            | Hellweg-Netz 2                                 |  ERB   | FLIRT  <br>FLIRT 3        | Dortmund – Münster (Westf)                         | 0,14         |
| <b>RB 51</b>     | Westmünsterland-Bahn | Netz Westliches<br>Münsterland                 |  DB    | TALENT                    | Enschede (NL) – Dortmund                           | 0,20         |
| <b>RB 52</b>     | Volmetal-Bahn        | Sauerland-Netz 2                               |  DB  | LINK                      | Dortmund – Lüdenscheid                             | 0,58         |
| <b>RB 53</b>     | Ardey-Bahn           | Sauerland-Netz 2                               |  DB  | LINK                      | Dortmund – Iserlohn                                | 0,30         |
| <b>RB 59</b>     | Hellweg-Bahn         | Hellweg-Netz 2                                 |  ERB | FLIRT                     | Dortmund – Soest                                   | 0,35         |
| <b>RB 91</b>     | Ruhr-Sieg-Bahn       | Ruhr-Sieg-Netz 2<br>(Notmaßnahme)              |  DB  | FLIRT                     | Hagen – Siegen / Iserlohn                          | 0,23         |
| <b>S-Bahn</b>    |                      |                                                |                                                                                         |                           |                                                    |              |
| <b>S 1</b>       | –                    | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz A               |  DB  | ET 422                    | Solingen – Dortmund                                | 3,84         |
| <b>S 2</b>       | –                    | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme) |  DB  | FLIRT 3XL                 | Essen / Recklinghausen – Dortmund                  | 1,25         |
| <b>S 3</b>       | –                    | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme) |  DB  | FLIRT 3XL                 | Oberhausen – Hattingen (Ruhr)                      | 0,95         |
| <b>S 4</b>       | –                    | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz A               |  DB  | ET 422                    | Dortmund-Lütgendortmund – Unna                     | 0,82         |
| <b>S 5 / S 8</b> | –                    | S5/S8-Vertrag                                  |  DB  | ET 1440                   | Mönchengladbach – Dortmund                         | 3,32         |
| <b>S 6</b>       | –                    | DB-Großvertrag                                 |  DB  | ET 422  <br>ET 423        | Köln-Worringen – Essen                             | 2,25         |
| <b>S 7</b>       | Der Müngstener       | S7-Vertrag (Notmaßnahme)                       |  VIA | LINT 41                   | Solingen – Wuppertal                               | 1,51         |
| <b>S 9</b>       | –                    | S-Bahn Rhein-Ruhr,<br>Teilnetz B (Notmaßnahme) |  DB  | FLIRT 3XL                 | Haltern am See/Recklinghausen –<br>Wuppertal/Hagen | 2,76         |
| <b>S 11</b>      | –                    | DB-Großvertrag                                 |  DB  | ET 423                    | D Flughafen Terminal –<br>Bergisch Gladbach        | 1,39         |
| <b>S 28</b>      | Regiobahn            | S28-Interimsvertrag                            |  RFG | INTEGRAL                  | Kaarst – Wuppertal                                 | 1,61         |
| <b>S 68</b>      | –                    | DB-Großvertrag                                 |  DB  | ET 420                    | Langenfeld (Rheinl) –<br>Wuppertal-Vohwinkel       | 0,22         |
| <b>diverse</b>   | Sonderverkehre       | –                                              |  TRI | n-Wagen                   | diverse                                            | 0,01         |

alle Angaben in Mio. pro Jahr

\*Transdev Rhein-Ruhr übernahm im September 2022 die Verkehre der Konzernschwester Nordwestbahn  
 \*\*Tausch des Linienendes ab Juni 2022: RE14 verkürzt bis Essen Hbf und RB33 verlängert bis Essen-Steele

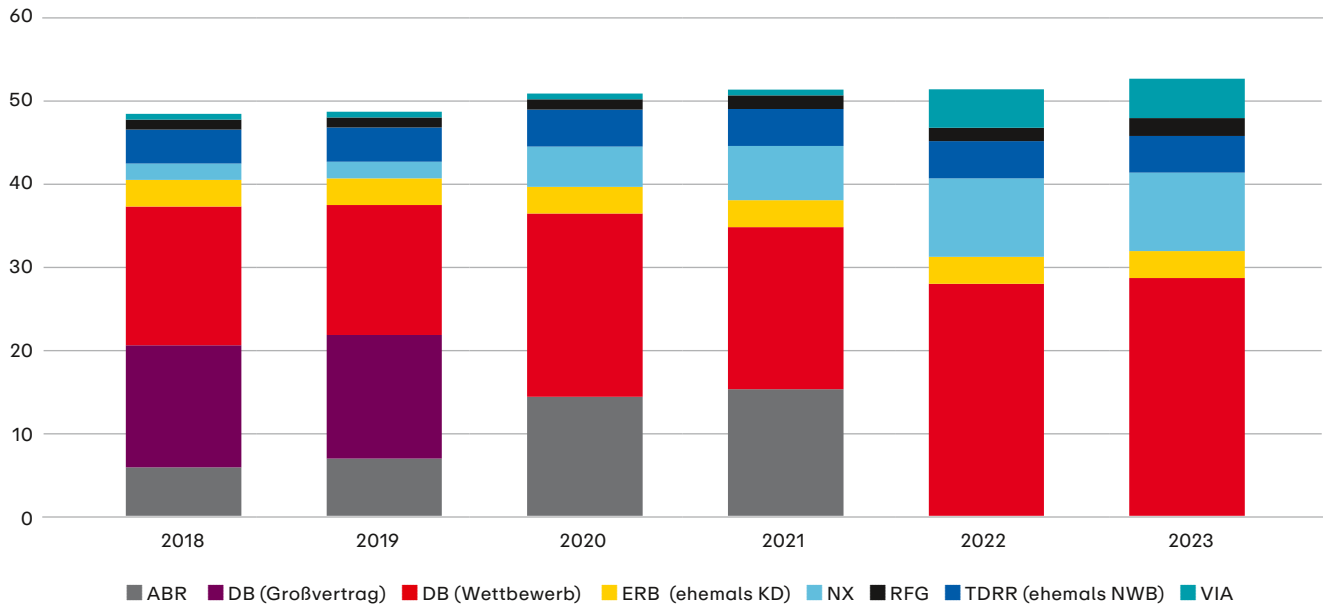
# Betriebliche Änderungen

| Linie                                           |                            | Teilnetz                          | Betreiber | Fahrzeuge | Start-/Ziel-Bahnhof           | Zugkm<br>VRR |
|-------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|--------------|
| <b>Betriebliche Änderungen ab Dezember 2022</b> |                            |                                   |           |           |                               |              |
| <b>RE 16</b>                                    | Ruhr-Lenne-Express         | Ruhr-Sieg-Netz 2<br>(Notmaßnahme) | ■ DB      | FLIRT     | Essen – Iserlohn              | 0,62         |
| <b>RE 34</b>                                    | Dortmund-Sauerland-Express | Ruhr-Sieg-Netz 2<br>(Notmaßnahme) | ■ DB      | FLIRT 3XL | Dortmund – Siegen             | 0,28         |
| <b>RE 47</b>                                    | Düssel-Wupper-Express      | Düssel-Wupper-Express             | ■ RFG     | INTEGRAL  | Düsseldorf – Remscheid-Lennep | 0,53         |

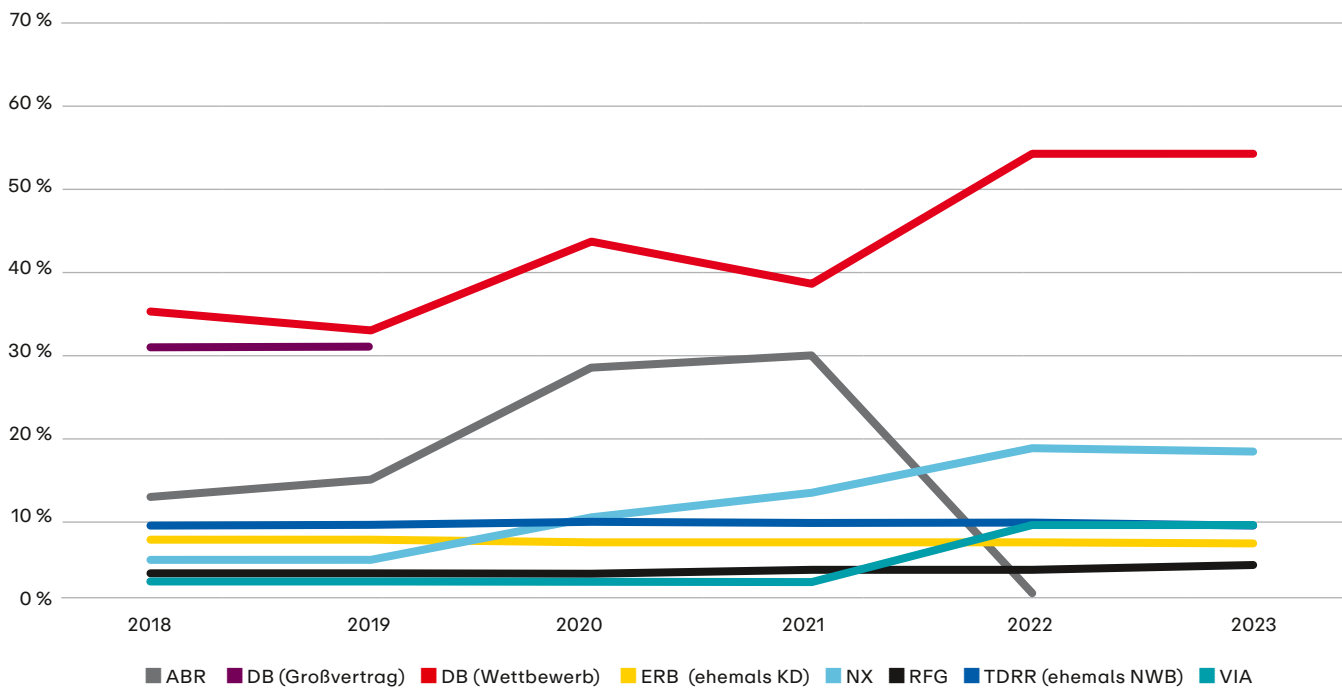
alle Angaben in Mio. pro Jahr

# Anteil der Zugkilometer nach EVU

Anteil nach Zugkilometern in Mio.



Prozentualer Anteil



# Fahrzeugtypen im VRR





ET 425



ET 1440



TALENT



TALENT 2



LINT 41



LINK



LINT 54



INTEGRAL

