

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

# Qualitätsbericht SPNV 2024



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
Einleitung.....	6
Pünktlichkeit.....	7
Zugausfälle.....	12
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit.....	16
Zustand der Fahrzeuge.....	19
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb.....	26
Fahrgastzufriedenheit.....	28
SPNV-Vertrieb.....	32
Zusammenfassung.....	37
VRR-Schienenschnellverkehrsplan 2024.....	38
Linienkurzbeschreibung.....	40
Betriebliche Änderungen.....	42
Anteil der Zugkilometer nach EVU.....	43
Fahrzeugtypen im VRR.....	44



**Oliver Wittke**  
VRR-Vorstandssprecher

# Vorwort

## Liebe SPNV-Interessierte,

bereits zum 19. Mal dokumentiert der vorliegende Qualitätsbericht 2024 die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) 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 auch wieder im Jahr 2024 die Betriebsqualität des Schienenpersonennahverkehrs im VRR. Vor allem die zahlreichen Infrastrukturestörungen und die deswegen so dringend notwendigen Modernisierungen der veralteten Schienenwege führten zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Der Personalmangel war ein großes Problem, das die SPNV-Aufgabenträger in NRW zusammen mit dem Land und den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) angegangen sind: Neben gemeinsamen Ausbildungsprogrammen für das dringend benötigte Fahrpersonal wurde im Rahmen des sogenannten Aktionsprogramms Personal und Betrieb ein reduzierter Fahrplan erstellt, um die verbleibenden Leistungen verlässlich anbieten zu können. Diese Maßnahmen schaffen „Luft“ für die EVU, die personalbedingten Ausfälle im Jahr 2025 bei einer Quote von unter einem Prozent zu stabilisieren. Dass dieser Plan aufgeht, zeigt sich bereits jetzt: Die Anzahl der kurzfristig nicht stattfindenden Fahrten ist in Summe merklich zurückgegangen und für besonders nachfragestarke Fahrten gibt es nun Ersatzverkehre durch dritte Eisenbahnverkehrsunternehmen wie Lok-Partner, Smart Rail, Train Charter Services und Train Rental.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre und danken allen Mitarbeitenden im SPNV in unserer Region für ihr Engagement im Jahr 2024.

Ihr

Oliver Wittke

# 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 Lieferrachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeitende des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Reisendenbefragungen durchführen.

## Datenerhebung

Lieferrachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen spätestens zum Monatsende, für den jeweils vorherigen Monat, durch die EVU in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt werden. Die Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert bewertet werden, dies übernehmen speziell geschulte Mitarbeitende 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 Vertriebstests durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate April bis Juni sowie August bis Oktober statt. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft: Bewertet werden die Fachkompetenz der Vertriebsangestellten, die Broschürenaussage, 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 Aufgabenträger in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

## Betriebliche Änderungen 2024

Mit dem Fahrplanwechsel 2023/2024 am 10. Dezember 2023 endeten die aus der Abellio-Insolvenz resultierenden Notmaßnahmen. Bei den Ausschreibungen haben sich National Express für das Teilnetz 1 des RRX-Vorlaufbetriebs, DB Regio für das Teilnetz B der S-Bahn-Rhein-Ruhr, Transdev Rhein-Ruhr für den Müngstener (S 7) sowie VIAS für das Ruhr-Sieg- sowie das Niederrheinnetz als Gewinner durchgesetzt. Zudem wurde ein neuer Verkehrsvertrag zur S-Bahn Rheinland geschlossen: Betreiber ist weiterhin – wie auch bei der Linie RE 34 – DB Regio. Wenig später im Januar 2024 gingen im Bereich des VRR zwei neue Linien in Betrieb: Der RE 41 verkehrt als Vest-Ruhr-Express zwischen Haltern am See und Bochum und wird von DB Regio mit FLIRT 3XL des S-Bahn-Teilnetzes B betrieben. Als zweite Linie kam die RB 37 hinzu. Die sogenannte Niers-Erft-Bahn verbindet Krefeld mit Neuss und wird von Train Rental (TRI) mit sogenannten n-Wagen betrieben. Aufgrund der kurzen Vertragslaufzeit und der geplanten langen Baumaßnahmen, stehen für die Niers-Erft-Bahn nicht alle Qualitätsstandards zur Auswertung bereit, sodass sie nicht in allen Tabellen aufzufinden ist.

Im Jahr 2024 fuhr der erst im Dezember 2022 in Betrieb genommene RE 47 wegen dauerhaften Fahrzeugmangels nicht. Die S 68 verkehrte zehn Monate wegen Personal-mangels nicht. Beide Linien werden im Qualitätsbericht 2024 nicht beschrieben.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 40 - 41. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch den Liniennamen, den Verkehrsvertrag, den Betreiber, den gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

# Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen 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 oder ausge-dehnte Unwetter 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 RE 7, RE 57, RE 5, RE 1, RE 2 und RB 31. Alle fünf Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die weniger als vier Minuten verspätet waren, bei nur bis zu 60 % liegt. Dies heißt im Umkehrschluss, dass über 40 % der Fahrten signifikant zu spät verkehrten und Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassten. Ebenfalls deutlich verspätungs-anfällig waren die Linien RE 4, RE 42, RE 14, RE 6 (RRX), RB 27, RB 50, RB 48, RE 44, RE 11 (RRX), RB 51 und RE 49, bei denen weniger als 30 % der Fahrten im Jahr 2024 pünkt-



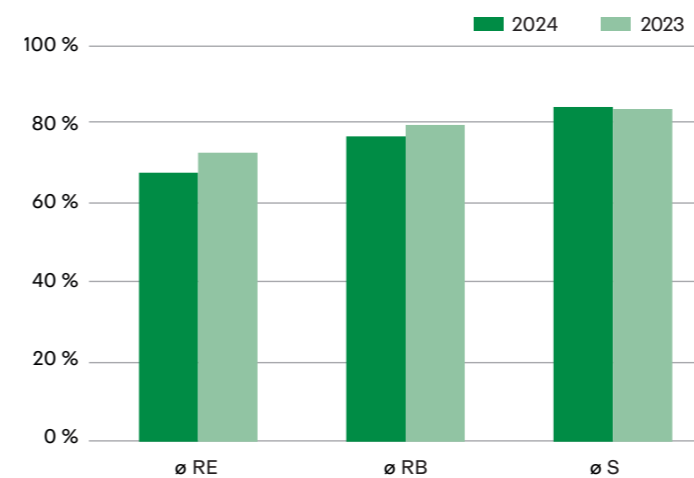
lich fahren. Alle Linien haben gemein, dass diese sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hochbelasteten Korridoren unterwegs sind und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen. Sie alle sind alljährlich von den genannten Aspekten betroffen und somit auch von anderen Linien abhängig. Dadurch überträgt sich deren Unpünktlichkeit auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen. Auch die schlechte Infrastruktur führte dazu, dass Züge weniger pünktlich waren.

Eine Linie wies wieder eine sehr hohe Pünktlichkeitsquote auf: die S 4. Sie verkehrt nahezu allein auf ihrer Strecke und ist somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. Sie war im Jahr 2024 zu 99,1 % pünktlich. RB 59 und RB 36 auf den Plätzen 2 und 3 der pünktlichsten Linien im Verbundgebiet weisen Pünktlichkeitsquoten von 90,7 und 90,4 % auf und sind damit knapp neun Prozentpunkte schlechter als die Spitzenreiterin.

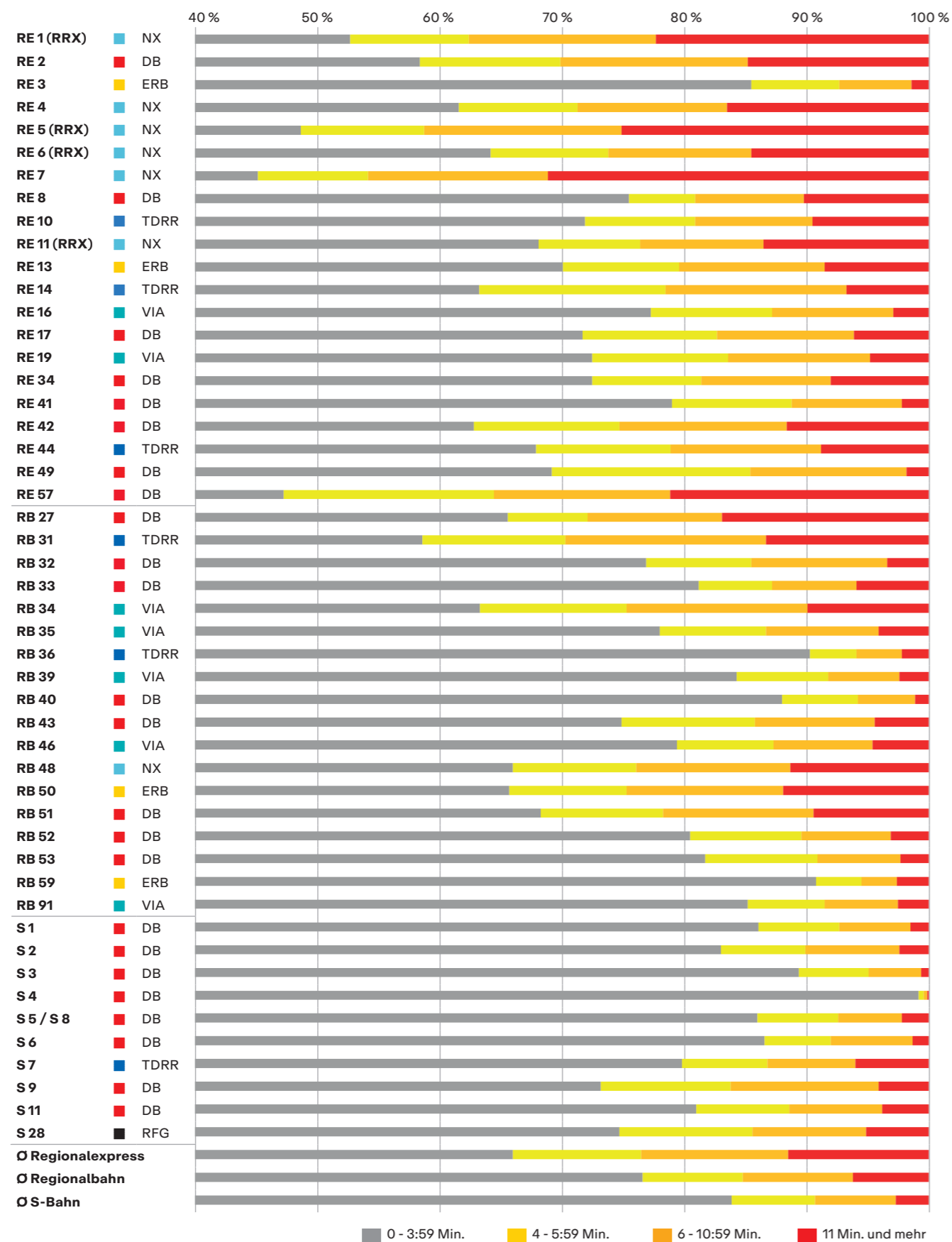
Die S-Bahn-Linien waren im Jahr 2024 leicht pünktlicher als im Vorjahr: Die Quote liegt bei 83,9 % (ein Plus um einen halben Prozentpunkt). 76,6 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen im Jahr 2024 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 2,8 Prozentpunkte entspricht. Generell waren die langlaufenden Regionalexpress-Linien nur zu 67,5 % pünktlich. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr um deutliche 5,0 Prozentpunkte verschlechtert. Im Schnitt war jede achte Fahrt mit über elf Minuten sogar hochverspätet, bei den S-Bahnen war es hingegen nur jede 37. Fahrt (Quote von 2,7 %). Mit einem Hochverspätungsanteil von 6,2 % (eine Verschlechterung um 0,6 Prozentpunkte) liegen die Regionalbahnen dazwischen.

**Für alle Produktgruppen gilt: Das Verspätungsniveau war im Jahr 2024 noch höher als im Jahr 2023, das bereits alle negativen Rekorde brach.**

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



Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres 2024 im Grunde ähnlich: Stiegen die Verspätungen an, so waren alle Produktgruppen betroffen. Am pünktlichsten waren die Leistungen der jeweiligen Produktgruppen im Monat Mai. Ein Regionalexpress war durchschnittlich eine Minute und 50 Sekunden zu spät, eine Regionalbahn eine Minute und 24 Sekunden und eine S-Bahn genau eine Minute. Im Sommer waren die Züge über alle Produktgruppen hinweg nur moderat verspätet, ehe die Verspätungen in den Herbst hinein stiegen: Wie auch im Vorjahr verkehrten die Linien über alle Produktgruppen hinweg im November VRR-weit am unpünktlichsten: Regionalexpress verspäteten sich durchschnittlich um vier Minuten und 23 Sekunden, Regionalbahnen um zwei Minuten und 52 Sekunden und S-Bahnen um eine Minute und 42 Sekunden. Gründe sind hier wieder das Herbstwetter und dadurch ein Schmierfilm aus Laub, Staub und Regen.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Auch die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf die Verspätungen im Bereich des VRR. Wer der Verursacher einer Verspätung ist oder ob die Züge bereits mit Verspätung aus anderen Aufgabenträgerbereichen in den VRR hereinfahren, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Die Gründe für unpünktliche Fahrten sind 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 lokale Unwetter zu Verspätungen führen. Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge im

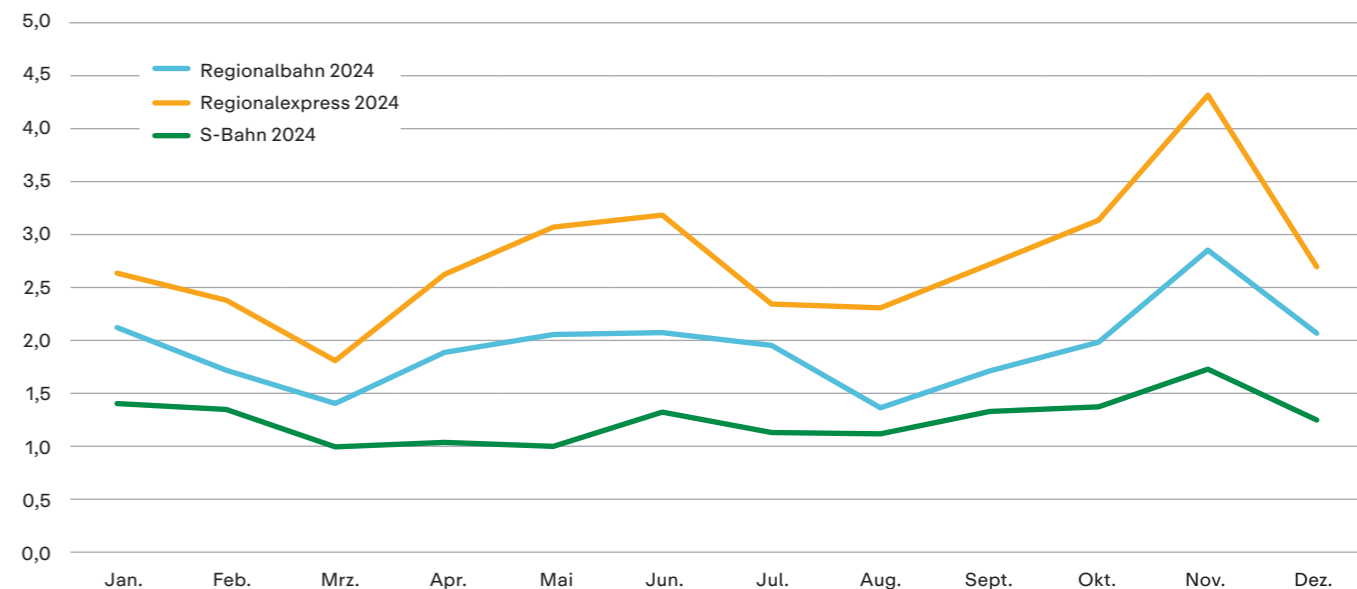
Jahr 20243 durchschnittlich um zwei Minuten und zehn Sekunden. Im Vorjahr waren alle Züge im Jahresmittel etwa drei Sekunden pünktlicher. Die RE-Linien waren dabei durchschnittlich zwei Minuten und 48 Sekunden im VRR verspätet, im Vorjahr fiel die Durchschnittsverspätung sechs Sekunden geringer aus. Regionalbahnen waren im Jahr 2024 im Durchschnitt eine Minute und 55 Sekunden verspätet. Damit verringerte sich die durchschnittliche Verspätung um neun Sekunden. S-Bahnen verspäteten sich im Mittel um eine Minute und 17 Sekunden, was einer Verbesserung im Vergleich zum Jahr 2023 um 13 Sekunden entspricht. Die durchschnittliche Verspätung über alle Linien im VRR betrug im Jahr 2024 zwei Minuten und zehn Sekunden.

Hoch verspätet waren insbesondere Linien, die durch wichtige Knotenpunkte wie Essen, Duisburg, Wuppertal oder Köln führen. Dort sind die Gleise und Bahnsteige so sehr ausgelastet, dass eine Verspätung eines Zuges von wenigen Augenblicken sich auf den nächsten Zug auswirkt. Dies betrifft sowohl S-Bahn-Linien als auch die Züge des Regionalverkehrs: Insbesondere auf der sogenannten Ruhrachse zwischen Duisburg und Dortmund teilen sie sich teilweise die Bahnsteige an den Haltepunkten sowie die Gleise zwischen den Bahnhöfen. Dass die Infrastruktur deutschlandweit störanfällig ist und modernisiert wird, ist branchenweit bekannt und schlägt sich auch hier deutlich auf die Pünktlichkeit nieder.

Vias

Das im Durchschnitt pünktlichste Unternehmen ist Vias. Im Schnitt über alle gefahrenen Kilometer (wobei hier baustellenbedingte Verspätungen wie auch bei den anderen EVU nicht betrachtet werden) mussten die Fahrgäste eine Minute und 19 Sekunden mehr Reisezeit einplanen, eine marginale Verschlechterung um eine Sekunde.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Bei der RB 91 lag die durchschnittliche Verspätung bei 41 Sekunden. Auf der RB 34 mussten die Reisenden im Jahresvergleich hingegen deutlich länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung betrug durchschnittlich knapp zwei Minuten und 49 Sekunden – eine leichte Verschlechterung um sieben Sekunden.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2024 eine durchschnittliche Verspätung von einer Minute und 39 Sekunden. Die Linie war damit 57 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr. Da der RE 47 im kompletten Jahr 2024 ausgefallen ist, sind für diese Linie keine Pünktlichkeitswerte zu nennen.

Transdev Rhein-Ruhr

Fahrgäste warteten durchschnittlich eine Minute und 51 Sekunden, wenn sie einen Zug von Transdev Rhein-Ruhr nutzten. Am verspätungsanfälligsten war dabei die Linie S 7, auf die die Reisenden durchschnittlich zwei Minuten und neun Sekunden warten mussten. Als VIAS diese Linie noch betrieb, betrug die durchschnittliche Wartezeit nur 21 Sekunden.

DB Regio

Bei DB Regio warteten die Reisenden im Schnitt drei Sekunden länger als bei Transdev Rhein-Ruhr: Eine Minute und 54 Sekunden bedeuten eine Verringerung der Verspätung um drei Sekunden im Vergleich zum Vorjahr 2023. Die S 4 belegt dabei erneut den ersten Platz unter allen VRR-Linien. Die Verspätung beträgt durchschnittlich sieben Sekunden. Die Linie fährt fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse und ist dadurch nicht von den oben beschriebenen Problemen betroffen. Die unpünktlichste DB-Linie war im Gebiet des VRR im Jahr 2024 der RE 57: Pro Fahrt kamen die Fahrgäste im Schnitt vier Minuten und 56 Sekunden zu spät in Dortmund an: Insbesondere Infrastrukturstörungen im Sauerland sorgen Jahr für Jahr dafür, dass diese hohen Verspätungen beim Dortmund-Sauerland-Express entstehen.

Eurobahn

Die Eurobahn-Reisenden warteten im Jahr 2024 durchschnittlich mit zwei Minuten und 38 Sekunden 29 Sekunden kürzer auf einen Eurobahn-Zug. Die RB 50 verspätete sich durchschnittlich vier Minuten und vier Sekunden. Diese Linie ist damit durchschnittlich drei Minuten mehr verspätet als die pünktlichste Eurobahn-Linie RB 59.

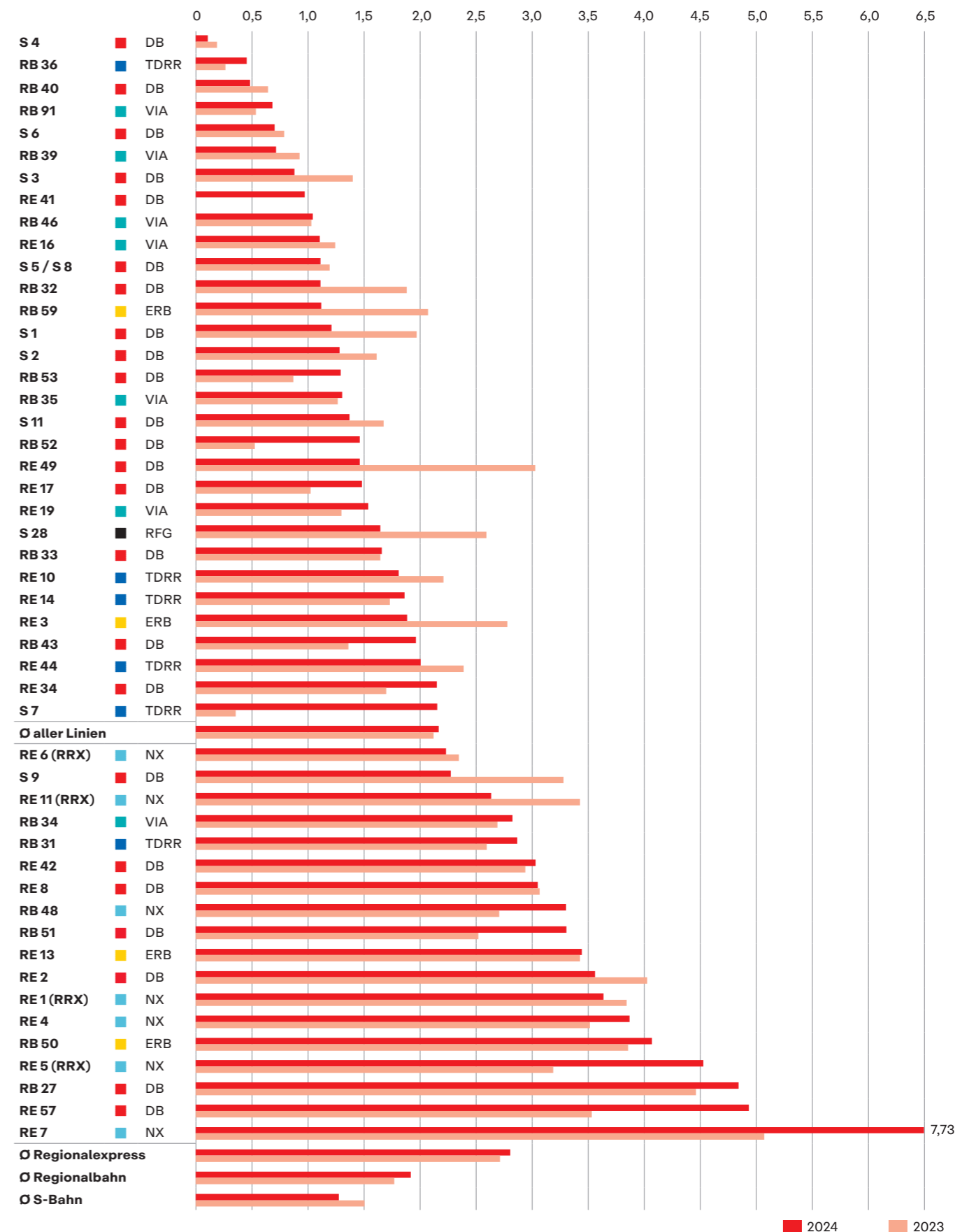


Vias ist das im Durchschnitt pünktlichste Unternehmen.

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. Deswegen war der RE 7 wiederholt die unpünktlichste Linie im VRR. Die Reisenden warteten durchschnittlich etwa sieben Minuten und 44 Sekunden (eine Verschlechterung um zwei Minuten und 40 Sekunden) auf den Rhein-Münsterland-Express. Die „pünktlichste“ Linie bei National Express ist wieder der Rhein-Weser-Express: Der RE 6 (RRX) hatte im Jahr 2024 eine Verspätung von zwei Minuten und 14 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: Im Schnitt war jede Fahrt von National Express drei Minuten und 59 Sekunden verspätet: Ein schlechter Wert, der aber weiterhin besser ist als der Wert aus dem Jahr 2022 von fünf Minuten und drei Sekunden.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



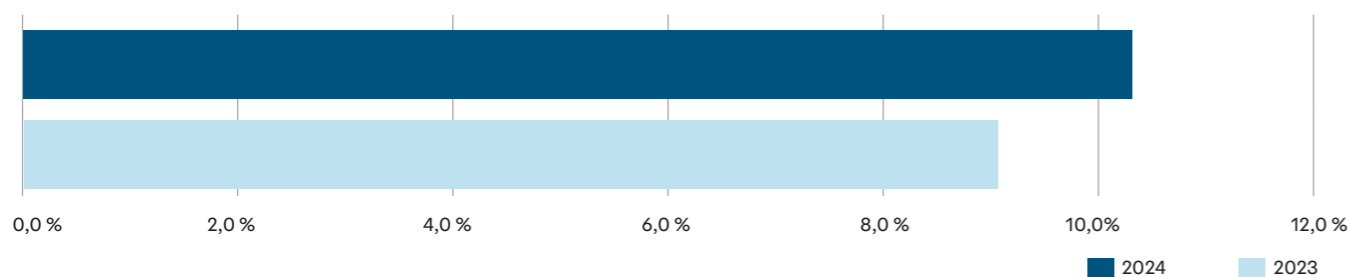
# Zugausfälle

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.

Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf den Anteil der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Bauarbeiten bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken und Bahnhöfen. Von den Infrastrukturbetreibern werden Baumaßnahmen zum Erhalt oder zur Verbesserung des Eisenbahnnetzes durchgeführt, die langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes dienen. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Bussen oder alternativen Fahrtmöglichkeiten im SPNV, beispielsweise durch Umleitungen, angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle werden aufgrund von extremen Witterungsverhältnissen, akut auftretenden Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängeln sowie durch technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Triebfahrzeugführer\*innen (sei es aufgrund eines generellen Personalmangels oder einem zu hohen Krankenstand) verursacht. Die Qualitätsdaten des Jahres 2023 und auch des Jahres 2024 zeigen auf, dass zu viele Ausfälle unvorhersehbar stattfanden.

## Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Diese Quote lässt sich zumindest kurzfristig senken, indem die EVU ihre noch verfügbaren Fahrzeug- und Personalressourcen zwischen den Linien umschichten, sodass sie ihren Betrieb stabilisieren. Auch hier greift ein Ersatz- oder gar ein Notkonzept. Das Prinzip ebendieser Notkonzepte sind geplante Ausfälle auf einer Linie zur Sicherung der Betriebsqualität auf anderen Linien des Unternehmens. So haben die Fahrgäste zwar weniger Reismöglichkeiten mit dem Zug, allerdings einen verlässlicheren Fahrplan zur Planung. Denn es steht außer Frage, dass ein stabiler Fahrplan notwendig ist, um mehr Menschen für den Schienenpersonennahverkehr zu gewinnen und die Mobilitätswende zu meistern. Der VRR als Aufgabenträger hat gemeinsam mit den EVU bei diesen Notkonzepten darauf geachtet, dass den Reisenden stets alternative Fahrtmöglichkeiten zur Verfügung stehen: entweder durch andere Linien auf derselben Strecke, mit Umstieg oder auch durch einen Ersatzverkehr mit Bussen.

Es wird in diesem Qualitätsbericht somit erstmals zwischen drei Ausfallarten unterschieden: vorhersehbare (baustellenbedingte) Ausfälle, unvorhersehbare Ausfälle durch kurzfristige Störungen wie Infrastrukturmängel oder Krankmeldungen des Personals sowie EVU-verschuldete Ausfälle zur Sicherung der Betriebsqualität.

## Vorhersehbare Ausfälle

Im Jahr 2024 gab es wieder zahlreiche kleinere und größere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der aufgrund von vorhersehbaren Ausfällen entlang der Strecken im VRR ausfiel, stieg um 1,40 Prozentpunkte auf 10,52 %: Mehr als jeder zehnte Zug war betroffen. Die Quote ist seit Jahren steigend und zeigt, wie modernisierungsbedürftig die Eisenbahninfrastruktur an Rhein und Ruhr ist.

## EVU-verschuldete vorhersehbare Ausfälle

Die vergangenen Jahre waren von einem hohen Fachkräftemangel im Fahrdienst und den Werkstätten gekennzeichnet. Um den Verkehr für die Reisenden planbarer zu machen, haben einige Eisenbahnverkehrsunternehmen auch im Jahr 2024 ganze Linien außer Betrieb genommen, um Personal oder Fahrzeuge auf andere Linien zu disponieren. Diese von den EVU selbstverschuldeten Ausfälle sind dazu gedacht, den Verkehr zu stabilisieren und für die Reisenden planbarer zu machen: Es entstanden Notkonzepte. Als Beispiel ist die Regiobahn-Linie RE 47 zu nennen: Diese fiel im Jahr 2024 komplett aus, um die Fahrzeugverfügbarkeit auf der S 28 zu stärken, da ansonsten dort noch mehr Fahrten ungeplant ausgefallen wären. Auch DB Regio hat ein Ersatzkonzept, das seit Jahren greift: Die S 68 fällt aus, sobald DB Regio zu wenig Fahrpersonal zur Verfügung steht. Dieses Konzept griff im Jahr 2024 abgesehen von wenigen Monaten immer. Insgesamt sind im VRR 3,02 % aller Fahrten aufgrund dieser Notkonzepte ausgefallen.

## Unvorhersehbare Ausfälle

Trotz der Notkonzepte gibt es weiterhin ungeplante Ausfälle. Die Gründe sind mannigfaltig. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Betreiber der Linie selbst Schuld hat (beispielsweise bei Störungen von Türen, Motoren oder Klimaanlage der Fahrzeuge sowie kurzfristigen Krankmeldungen kurz vor oder während der Schicht) oder ob externe Einflüsse zu den Ausfällen führen. Eine derartige Zuordnung ist bei Ausfällen recht eindeutig, da es stets ei-

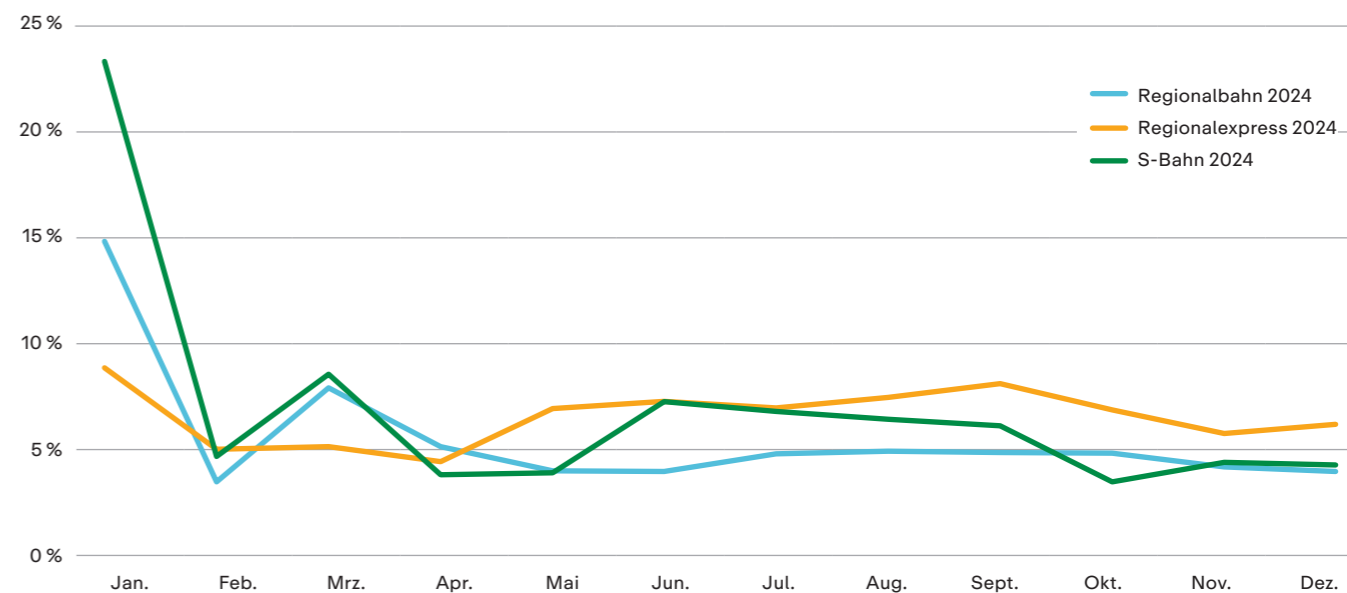
nen konkreten Grund gibt, warum eine Fahrt nicht stattfinden kann. Bei den Verspätungen ist es anders, weil dabei mehrere Faktoren Einfluss haben. Je nach Linie können die Gründe unterschiedlich häufig auftreten: Bei einigen Linien ist die Infrastruktur veraltet und störanfällig. Stellwerke und Bahnübergänge 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 Personunfälle. Auch die Streiktage der GDL sind hier aufzuführen.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind häufig auch andere EVU 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.

## Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Alle drei Produktgruppen fielen im Januar 2024 häufig aus: Mehr als jede vierte S-Bahn konnte nicht verkehren, bei den Regionalbahnen war es jeder sechste und bei den Regionalexpressen jeder elfte Zug, der ungeplant ausfiel. Als Hauptgrund sind die Streiktage der Gewerkschaft GDL zu nennen, die bereits im Jahr 2023 begannen. Sie dauerten das gesamte erste Quartal und gipfelten im März 2024, als die Wellenstreiks endeten. In ebendiesem Monat lagen die

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



Ausfallquoten von S- und Regionalbahnen bei um die acht Prozent. Im weiteren Jahresverlauf blieben die Ausfallquoten recht konstant mit einigen wenigen Ausreißern, die in der nachfolgenden Grafik erkennbar sind.

**Blick auf die einzelnen Unternehmen**

Auf alle bestellte Zugkilometer gesehen fiel die Ausfallquote im VRR um 1,33 Prozentpunkte auf 7,03 %. Grund für die Verbesserung ist unter anderem die Neukategorisierung der langfristigen und von den EVU verschuldeten Ausfällen (siehe Seite 13). Grundsätzlich sind allerdings weiterhin Infrastrukturstörungen an Weichen und Signalen, Streckensperrungen aufgrund von Bombenentschärfungen oder Personen im Gleis oder kurzfristige Personalmängel Anlass für unvorhersehbare Ausfälle.

**Train Rental**

Bei der Train-Rental-Linie RB 37 fielen am seltensten Leistungen ungeplant aus: Die Quote beträgt 3,76 %.

**Regiobahn**

Aufgrund des hohen Anteils an geplanten EVU-verschuldeten Ausfällen (34,09 %) fielen im Jahr 2024 nur 4,03 % aller bestellten Regiobahn-Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verbesserung von 1,40 Prozentpunkten).

**Vias**

Gemessen am Gesamtvolumen fielen bei Vias 5,02 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verschlechterung um 0,84 Prozentpunkte. Am seltensten fiel dabei der RE 16 zu 1,34 % aus, der noch beim Altbetreiber DB Regio im Jahr 2023 zu 5,83 % ausfiel.

**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 die Fahrt nicht antreten konnten, weil der Zug an einem anderen Bahnhof hielt oder weil ein anderer Zug, der in die gleiche Richtung fuhr, vorher kam. Insgesamt gesehen fielen 2024 bei National Express 7,21 % (2023: 7,10 %) aller bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus.



**DB Regio**

Die Reisenden von DB Regio warteten im Jahr 2024 seltener vergebens auf ihren Zug als im Vorjahr. Die Quote fiel von 9,03 % auf 7,28 %. Auffällig ist bei DB Regio, dass sowohl die Linie, die am seltensten als auch die am häufigsten im VRR ausfiel, von diesem EVU betrieben wird.

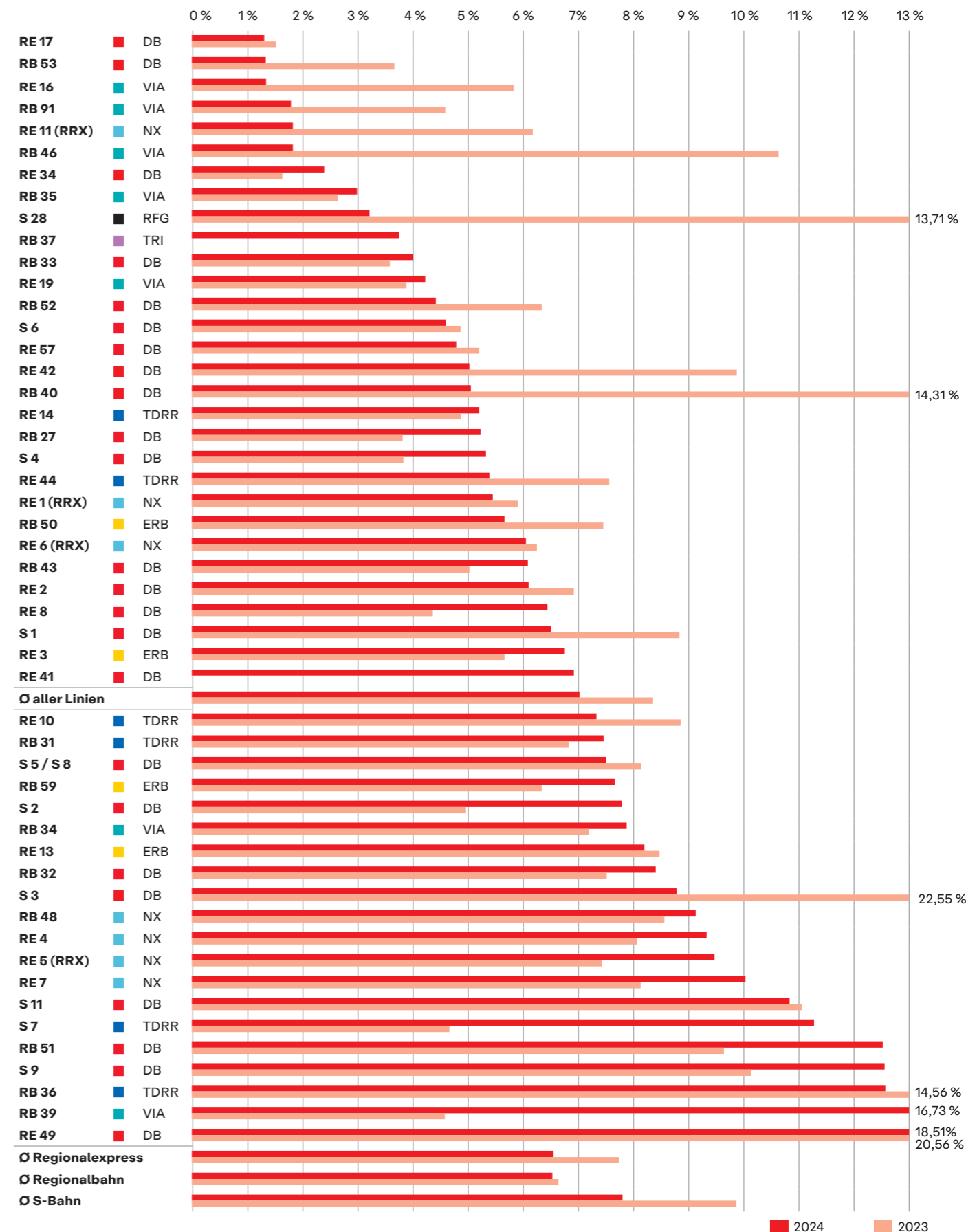
**Eurobahn**

Im Jahr 2024 fielen die Eurobahn-Fahrten leicht häufiger unerwartet aus als im Vorjahr. Der Anteil steigt leicht von 7,02 auf 7,42 %: Weiterhin verkehrte jeder 14. Zug somit nicht. Seit Jahren pendelt dieses EVU um diesen Wert.

**Transdev Rhein-Ruhr**

Transdev Rhein-Ruhr schnitt im Jahr 2024 erneut schlechter ab als im Vorjahr. Im Vergleich aller sieben EVU mussten die Fahrgäste hier am häufigsten vergebens warten. Während 2023 7,71 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnet der VRR für das Jahr 2024 eine Quote von 8,01 %.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



# Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellte bei den EVU für jede Fahrt im Jahr 2024 eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese dabei auf einer Linie über die ganze Betriebszeit immer gleichbleibend, wie beispielsweise bei der S 1, 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 RE 41, RB 36 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 2024 verzeichnete der VRR einen leichten Anstieg an Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Lag die Quote im Jahr 2023 noch bei 5,06 %, so liegt sie für das Jahr 2024 bei 5,90 %. Bei den RE-Leistungen ist der Anteil der mit weniger Sitzplätzen erbrachten Fahrten nahezu konstant: Er stieg von 7,73 % auf 7,75 %. Gleichzeitig stieg dieser Anteil bei den Regionalbahnen deutlich von 3,69 % auf 4,49 %. Auch bei den S-Bahnen verschlechterte sich die Situation im Jahr 2024 gering um 1,91 Prozentpunkte: Die Abweichungen belaufen sich auf 4,47 %.

Bei der Betrachtung der Rangfolge zeigt sich im Jahr 2023 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 RRX-Vorlaufbetriebs sind überdurchschnittlich geringe und damit gute Quoten zu erkennen.



bei 11,16 % für den Rhein-Münsterland-Express. Die Probleme waren vielschichtig: Flachstellen und Bremsprobleme, aber auch große Instandhaltungen und fehlende Ersatzteile reduzierten die Anzahl der zur Verfügung stehenden Fahrzeuge. beim Rhein-Münsterland-Express.

## Vias

Einen deutlich schlechteren Wert sowohl gegenüber National Express als auch gegenüber dem Vorjahr erreichte Vias: Bei 9,37 % aller Fahrten fanden die Reisenden weniger als die geforderten Sitzplätze vor: Dies ist eine Verschlechterung von 8,37 Prozentpunkten. Als Grund sind hier die Linien RE 16 und RB 91 zu nennen, die Vias von DB Regio übernommen hat. Die Fahrzeuge dieser beiden Linien wiesen nach wie vor Mängel auf, die seit der Abellio-Insolvenz im Jahr 2022 existieren. Allerdings ist eine positive Tendenz erkennbar: Die kapazitiven Abweichungen auf der Linie RB 91 sank um 24,43, beim RE 16 sogar um 33,27 Prozentpunkte.

## Eurobahn

Bei 11,03 % aller Eurobahn-Fahrten fehlten Sitzplätze, was einer Verbesserung um 1,22 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Im Maas-Rhein-Lippe-Netz wiesen RE 3 und RE 13 im Jahr 2024 Abweichungsquoten von 12,08 % (Vorjahr 11,68 %) bzw. 13,21 % (Vorjahr 10,68 %) auf, bei der RB 59 liegt die Quote deutlich niedriger und beträgt nur 0,04 %, eine Verbesserung um 0,29 Prozentpunkte.

## Transdev Rhein-Ruhr

Im Vergleich zum Vorjahr stieg im Jahr 2024 die Anzahl an Fahrten, die mit weniger als den geforderten Kapazitäten gefahren wurden deutlich: Der Anteil erhöhte sich von 4,39 auf 10,86 %. Beim RE 14 war jede vierte Fahrt (Quote: 25,89 %) mit zu wenigen Sitzplätzen unterwegs, im Vorjahr war es nur jede 33. Fahrt.

## Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, wie hoch der Anteil an Fahrten bei einer Linie ist, der 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 ausgefallenen Sitzplätze. Beispielsweise fehlten auf den Linien S 28 nur wenige Sitzplätze, beim RE 4 hingegen aber immer 400 Sitzplätze, wenn dort ein ganzes Fahrzeug der Doppeltraktion fehlt. 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, beim RE 16 und bei der RB 48 möglich.

## Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 lag 2024 weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der Wert des Vorjahres (4,58 %) verbesserte sich deutlich: 3,60 % aller gefahrenen Kilometer wiesen zu geringe Kapazitäten auf.

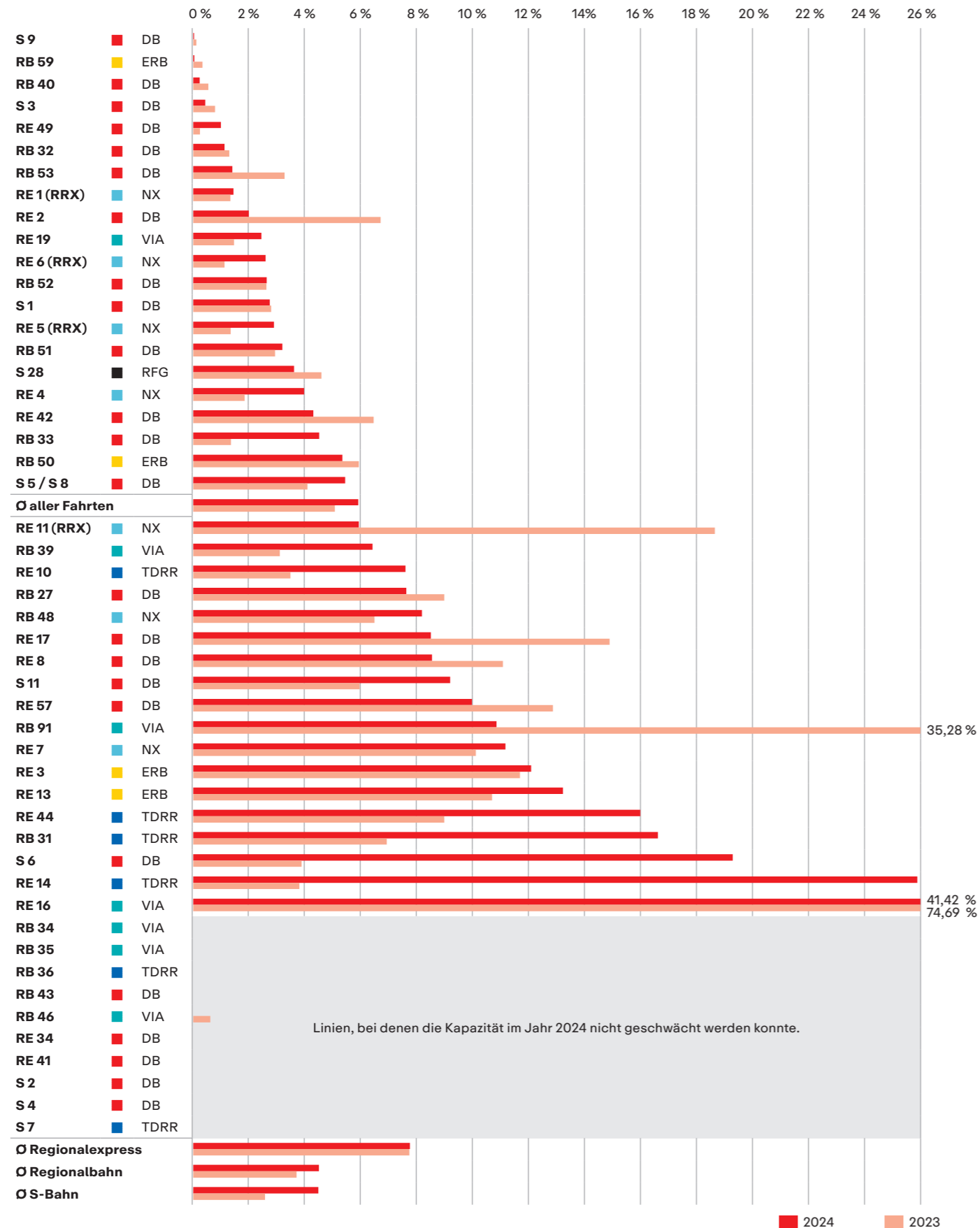
## DB Regio

Bei 19 von den 24 verkehrenden DB-Linien wurden für das Jahr 2024 Minderkapazitäten gemeldet. Insgesamt fuhr DB Regio 4,22 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Im Vorjahr lag die Quote bei 5,15 %. Auffällig ist die Quote von 19,29 % bei der S 6. Dieser Wert muss dadurch relativiert werden, dass der VRR als Besteller DB Regio zugestanden hat, auf dem nördlichsten Abschnitt der Linie in Essen zwischen Kettwig und Hauptbahnhof in Einzel- statt Doppeltraktion zu verkehren. Dies ist in der Streckensperrung aufgrund des Hangrutsches in Ratingen-Hösel begründet: Aufgrund der unterbrochenen Linie werden mehr Fahrzeuge benötigt als originär vonnöten gewesen wären.

## National Express

Im Jahr 2024 erbrachte National Express 4,38 % (Vorjahr: 5,01 %) aller gefahrenen Zugkilometer abweichend. Bei diesem EVU muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Fahrzeuge auf fünf der sieben Linien vom Hersteller und Instandhalter Siemens bereitgestellt werden. Einzig um die Fahrzeuge auf den Linien RB 48 und RE 7 kümmert sich das EVU selbst. Auf beiden Linien verzeichnet der VRR 2024 wieder häufiger Abweichungen als im Vorjahr: Die Quoten liegen bei 8,17 % für die Rhein-Wupper-Bahn bzw.

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.

## Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Der gewichtete Mittelwert war über alle Erhebungen auf einem guten Stand. Er sinkt um 1,55 auf 93,16 Punkte und die Spanne der Durchschnittsbewertungen wird leicht größer. Der schlechteste Punktwert lag im Jahr 2024 bei 86,01 Punkte (ein Minus von 2,96 Punkten) und der beste Wert lag bei 98,20 Punkte: eine kleine Verschlechterung um 0,76 Punkte. Insgesamt war das Niveau weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge waren auch im Jahr 2024 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.

## Train Rental

An der Spitze aller Verkehrsunternehmen lag Train Rental. Bei jeder Erhebung wurde dem EVU mit 98,18 Punkten ein herausragender Zustand für die n-Wagen attestiert, die auf der Linie RB 37 eingesetzt werden.

## National Express

Insgesamt bescheinigten die Profitester\*innen National Express eine sehr gute Qualität und gaben 95,32 von 100 Punkten, eine Verschlechterung um 2,06 Punkte. Dennoch bemängelten sie insbesondere die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens. Auch Schmierereien, kleine Graffiti und die Toiletten waren wie bereits in den Vorjahren Gründe zur Abwertung des Zustandes der Fahrzeuge. Die Fahrzeuge der Rhein-Wupper-Bahn waren mit 91,28 Punkten deutlich schmutziger als die Fahrzeuge des Vorlaufbetriebs zum Rhein-Ruhr-Express: Die Desiro HC schneiden deutlich besser ab. Am besten von allen Linien im VRR wurde der RE 4 mit 96,71 Punkten bewertet.



DB Regio

Bei DB Regio fiel das Ergebnis 2024 fast ausschließlich überdurchschnittlich gut aus. Einzig die Linie RB 43 liegt mit 92,96 Punkten knapp (0,20 Punkte) unterhalb des VRR-Schnitts. Die beste Linie war wieder die S 1, die mit durchschnittlich erreichten 98,20 Punkten auch die beste Linie im VRR ist. Kritisiert wurden verschmutzte und zerkratzte Fensterscheiben sowie verschmutzte Böden, Sitze und die Toiletten. Graffiti waren insbesondere auf der S 6 ein sichtbares Problem. Durchschnittlich vergaben die speziell geschulten VRR-Mitarbeitenden 95,26 (2023: 95,14) Punkte bei jeder Erhebung.

Vias

Die Fahrzeuge der RB 46 erhielten durchschnittlich 96,29 Punkte (2023: 89,52 Punkte beim vorherigen Betreiber DB Regio). Sie sind damit die ordentlichsten Fahrzeuge von Vias. Für die Fahrzeuge des RE 16 vergaben die VRR-Profitester\*innen 93,29 Punkte. Damit sind alle Vias-Linien überdurchschnittlich gut bewertet worden, obwohl die Scheiben, die Außenhaut der Fahrzeuge, Böden und Sitze manchmal zu bemängeln waren. Über alle Erhebungen hinweg erhielt Vias 94,77 (2023: 96,53) Punkte für den Zustand der Fahrzeuge.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 schnitt im Jahr 2024 mit 92,41 Punkten ähnlich ab wie im Vorjahr (2023: 92,06 Punkte). Bei den eingesetzten Fahrzeugen des Typs INTEGRAL kritisierten die VRR-Profitester\*innen weiterhin insbesondere die Sauberkeit der Karosserie und den Zustand der Toiletten, aber auch die Sauberkeit des Innengerüsts, also der Wände und Innenscheiben.

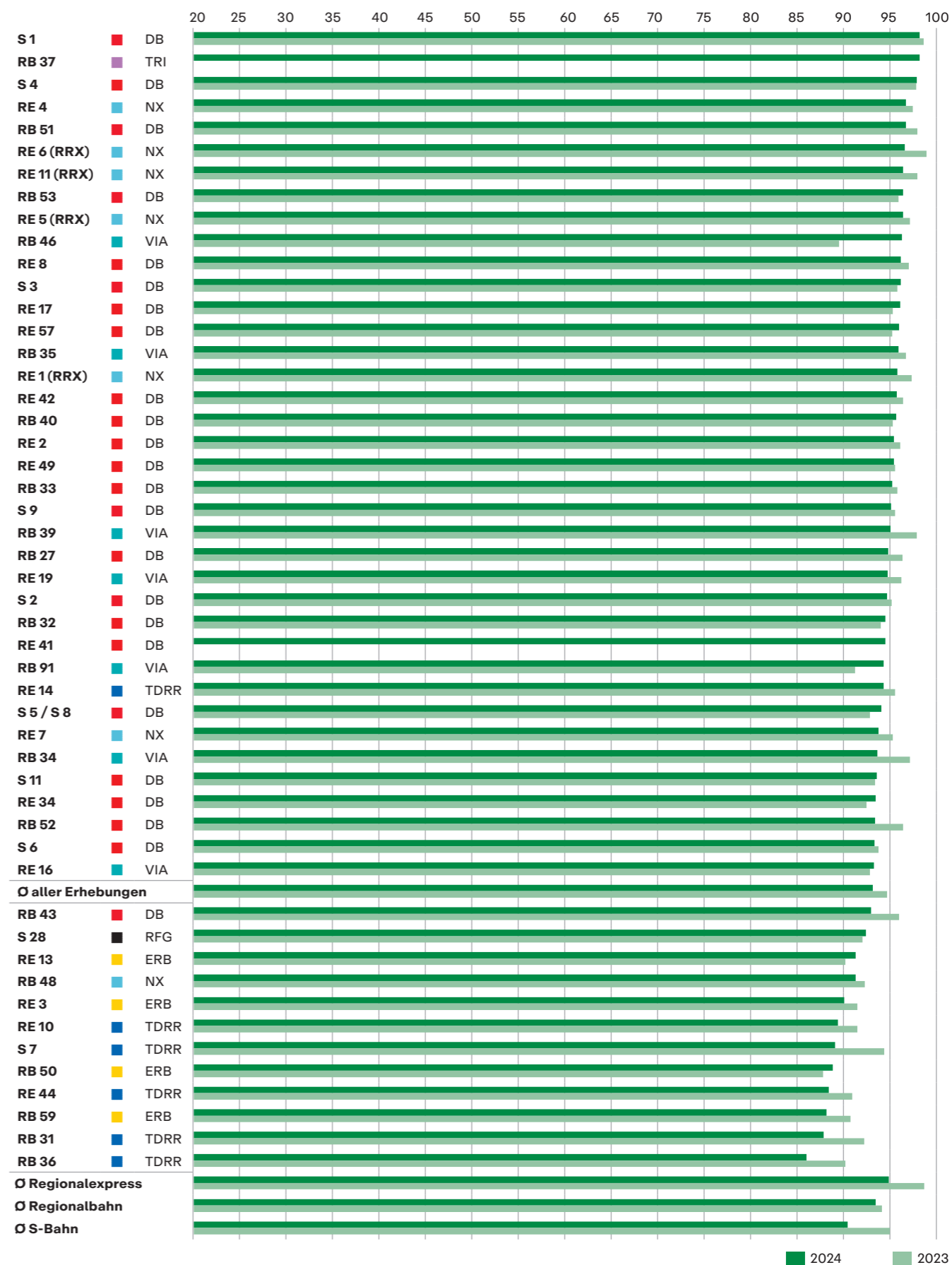
Eurobahn

Bei den Profitester\*innen-Erhebungen erhielten alle Eurobahn-Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Der EVU-Wert fiel um 0,59 Punkte auf 89,49. Neben der Sauberkeit der Scheiben, der Karosserie und des Bodens wurden hier insbesondere die WC-Räume kritisiert.

Transdev Rhein-Ruhr

Nur eine der sechs Linien von Transdev Rhein-Ruhr erreichte im Jahr 2024 bessere Ergebnisse als der VRR-Mittelwert von 93,16 Punkten. Die Profitester\*innen attestierten dem EVU mit 89,30 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Die Fahrzeuge des Emscher-Münsterland-Express schnitten mit 94,33 Punkten (-0,34 Punkte) besser ab als die der 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 wiederholt die wenigsten Punkte von den Profitester\*innen, wobei die Linie sich im Vergleich zum Vorjahr sogar noch um 4,21 Punkte verschlechterte: 86,01 Punkte bedeuten die "rote Laterne" unter allen VRR-Linien. Auf allen Linien von Transdev Rhein-Ruhr wurden die Sauberkeit der Außenhaut, der Scheiben, Böden, der Sitze und der Toiletten sowie Graffiti und Beschädigungen am sogenannten Innengerüst, also an den Innenwänden und innenliegenden Scheiben, bemängelt.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



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.

### 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 mit in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich kaum verändert: Der Wert fiel um 0,77 Punkte auf 89,04. Auffällig ist, dass die drei EVU Eurobahn, Regiobahn und Transdev Rhein-Ruhr allesamt schlechter als der VRR-Durchschnitt abschnitten. Vias wurde durchwachsen bewertet. Viele Linien von DB Regio, alle bis auf eine Linie von National Express und die einzige Train-Rental-Linie waren überdurchschnittlich sauber. Im Vergleich der drei Produktgruppen waren die S-Bahnen die saubersten Züge im VRR (93,12 Punkte), gefolgt von den Regionalexpressen (88,01) und den Regionalbahnen (87,72).

#### DB Regio

Die DB-Linien waren, wie bereits erwähnt, wieder sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Bei den redesignten weiß-grünen ET 422 auf der Linie S 4 wurden von den Profitester\*innen beinahe nie relevante Verschmutzungen festgestellt: 98,77 von 100 möglichen Punkten gab es für die Sauberkeit der Karosserien. Die ET 425 der RB 27 bekamen durchschnittlich 82,79 (-4,12) Punkte und waren damit die schmutzigsten DB-Züge. Im Unternehmensdurchschnitt erhielt DB Regio im Jahr 2024 93,47 Punkte pro Erhebung und bekam damit 1,28 Punkte mehr als im Vorjahr.

#### Train Rental

Für die RB 37 als einzige Linie von Train Rental im VRR vergaben die Profitester\*innen 91,43 Punkte. Die Fahrzeuge sind damit überdurchschnittlich sauber.

#### National Express

Die Sauberkeitsbewertungen auf der Linie RE 11 (RRX) (87,87 Punkte) fielen gegenüber dem Vorjahr deutlich schlechter aus. Sie sanken um 6,80 Punkte. Damit ist der RE 11 (RRX) die am meisten von außen verschmutzte Linie des Unternehmens. Auch die übrigen Fahrzeuge, die nicht von National Express selbst, sondern vom Fahrzeughersteller Siemens gereinigt

werden, schnitten schlechter ab – selbst auf der saubersten National-Express-Linie RE 6 (RRX), auf der die Fahrzeuge durchschnittlich 93,65 Punkte erhielten. National Express erzielte 91,41 Punkte – gemittelt über alle Erhebungen hinweg – für die Sauberkeit der Fahrzeuge, ein Minus von 2,70 Punkten im Vergleich zum Jahr 2023.

#### Vias

Insgesamt erzielte das Unternehmen Vias einen gewichteten Mittelwert von 85,55 Punkten, ein Minus von 7,89 Punkten. Als dreckigste Linie schnitt die RB 91 ab, die ihren Vorjahreswert von 70,99 deutlich verbessern konnte, aber mit 80,27 Punkten dennoch als unterdurchschnittlich sauber gilt. Am saubersten aber dennoch leicht schlechter als im Vorjahr schnitten die Fahrzeuge der RB 35 ab: 91,94 Punkte (2023: 92,36).

#### Regiobahn

3,42 Punkte besser als im Vorjahr schloss die Regiobahn-Linie S 28 ab. Die Sauberkeit der Außenhaut bewerteten die VRR-Profitester\*innen mit 82,63 Punkten. Dies ist gleichzeitig auch der unternehmensweite Wert, da die zweite Linie im Jahr 2024 ausfiel.

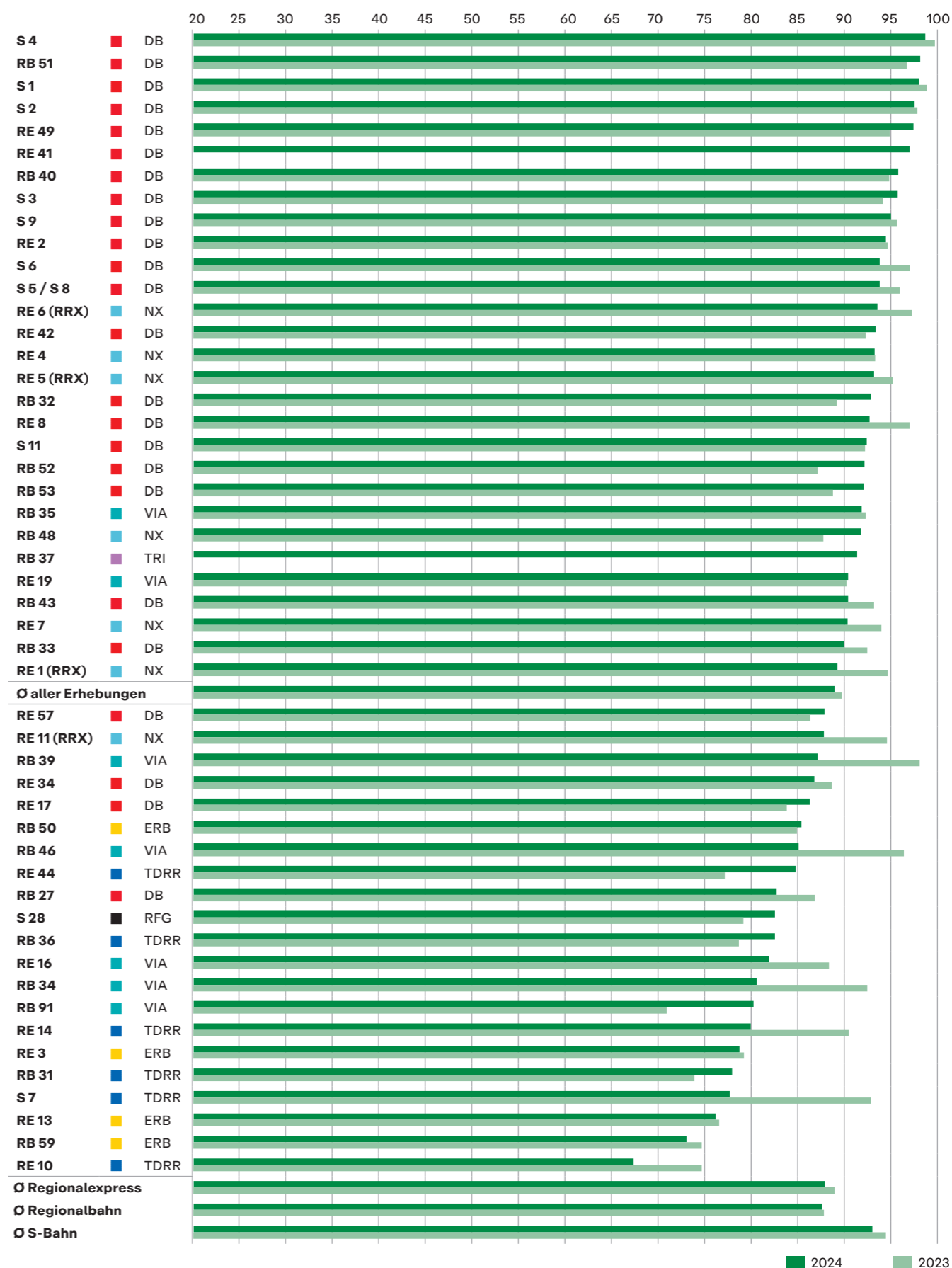
#### Eurobahn

Für die Fahrgäste enttäuschend war die Sauberkeit im Jahr 2024 auch auf allen Eurobahn-Linien: Sie erhielten unterdurchschnittliche Bewertungen. Mit einer Gesamtbewertung von 78,45 Punkten lag die durchschnittliche Punktevergabe 0,17 Punkte unter der des Jahres 2023. Bei den Linien des Hellwegnetzes zeigt der Blick auf die Bewertungen, dass es wie in den beiden Vorjahren ein deutliches Gefälle zwischen RB 50 und RB 59 gab: Bei der RB 50 liegt der Wert bei 85,43 Punkten (2023: 84,97). Damit ist sie die sauberste Eurobahn-Linie. Gleichzeitig fiel die Bewertung bei der RB 59 deutlich von 74,72 auf 73,10 Punkte: die schmutzigste Linie des Unternehmens.

#### Transdev Rhein-Ruhr

Am wenigsten zufriedenstellend waren die Ergebnisse bei den Transdev-Linien. Seit Jahren kritisieren die Profitester\*innen deutlich die Sauberkeit der Karosserien der eingesetzten Fahrzeuge. Die Fahrzeuge des RE 10 werden am schlechtesten bewertet: Mit 67,37, und damit einem Minus von 7,33 Punkten, war der sogenannte Niersexpress die schmutzigste Linie im ganzen VRR-Raum. Die „sauberste“ Transdev-Linie war der Fossa-Emscher-Express: Der RE 44 wurde mit 84,82 Punkten bewertet, was einem Plus von 7,59 Punkten entspricht. Alle Linien von Transdev Rhein-Ruhr schnitten somit schlechter als der VRR-Mittelwert (89,04 Punkte) ab. Die Profitester\*innen vergaben im Schnitt nur 78,43 Punkte (2023: 78,97) für die Sauberkeit der Fahrzeuge von außen.

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 46 von den 50 im Jahr 2024 gefahrenen Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die vorangegangenen zum Zustand der Fahrzeuge.

Bei der Funktionalität der Toiletten in den Zügen variieren die Ergebnisse je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen erheblich. Es gibt Linien, bei denen deutliche Verbesserungen von über 25 Punkten festzustellen waren, im selben Jahr erhielten andere Linien hingegen aber auch über 40 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert fiel von 77,57 auf 74,90 Punkte.

Train Rental

Am zuverlässigsten funktionierten die Toiletten bei Train Rental. Bei jeder Erhebung wurde dem EVU mit 94,06 Punkten ein sehr guter Zustand der Toiletten auf der RB 36 attestiert.

DB Regio

1,74 Punkte mehr als im Vorjahr erhielt DB Regio: Durchschnittlich gaben die Profitester\*innen dem EVU 79,36 Punkte bei der Beurteilung der Toiletten. Bei DB Regio sind die Linien differenziert zu betrachten: Sieben Linien erhielten Werte von 85 oder mehr Punkten, fünf Linien wurden aber auch unterdurchschnittlich und damit schlecht bewertet. Bei der S 2 vergaben die Profitester\*innen des VRR nur 57,68 (-7,20) Bewertungspunkte: Vergleichsweise häufig standen die WCs den Fahrgästen nicht zur Verfügung. Sehr gute Werte erzielte hingegen die Linie RB 51 mit 89,88 Punkten (2023: 91,94 Punkten).

National Express

Für jede Erhebung erhielt National Express im Jahr 2023 durchschnittlich 76,54 anstatt den vorjährigen 75,17 Punkten für die Funktionalität des Toilettenraumes. Deutlich schlechter haben sich die Bewertungen der Desiro HC des sogenannten Rhein-Ruhr-Express-Vorlaufbetriebs: Sie sanken um Werte zwischen 3,21 und 12,99 Punkte. Am zuverlässigsten unter allen Linien waren die Toiletten beim RE 11 (RRX), für den bei jeder Erhebung 82,72 Punkte (2023: 85,93 Punkte) vergeben wurden. Deutlich schlechter schnitt der RE 1 (RRX) ab: Pro Bewertung erhielt die Linie durchschnittlich 70,59 Punkte und damit 10,17 Punkte weniger als im Vorjahr.

Vias

Bei der Bewertung der Funktionalität der WC-Kabinen schnitten jedoch wiederholt nicht alle Vias-Linien überdurchschnittlich gut ab. Die RB 34 verlor 16,94 Punkte im Vergleich zum Vorjahr: 61,85 Punkte pro Erhebung. Deutlich weniger hatten die Profitester\*innen des VRR auf der Linie RB 46 zu kritisieren: Nach der Übernahme dieser Linie vom Vorbetreiber DB Regio stieg die Qualität um 25,29 auf durchschnittlich 90,35 Punkte pro Kontrolle. Vias erhielt dennoch über alle Erhebungen hinweg im Mittel nur noch 76,54 Punkte (2023: 78,89 Punkte).

Regiobahn

Pro Erhebung erhielt die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft für ihre Linie S 28 durchschnittlich nur 68,03 Punkte für die Toiletten und deren Kabinen, eine Verbesserung um 6,07 Punkte.

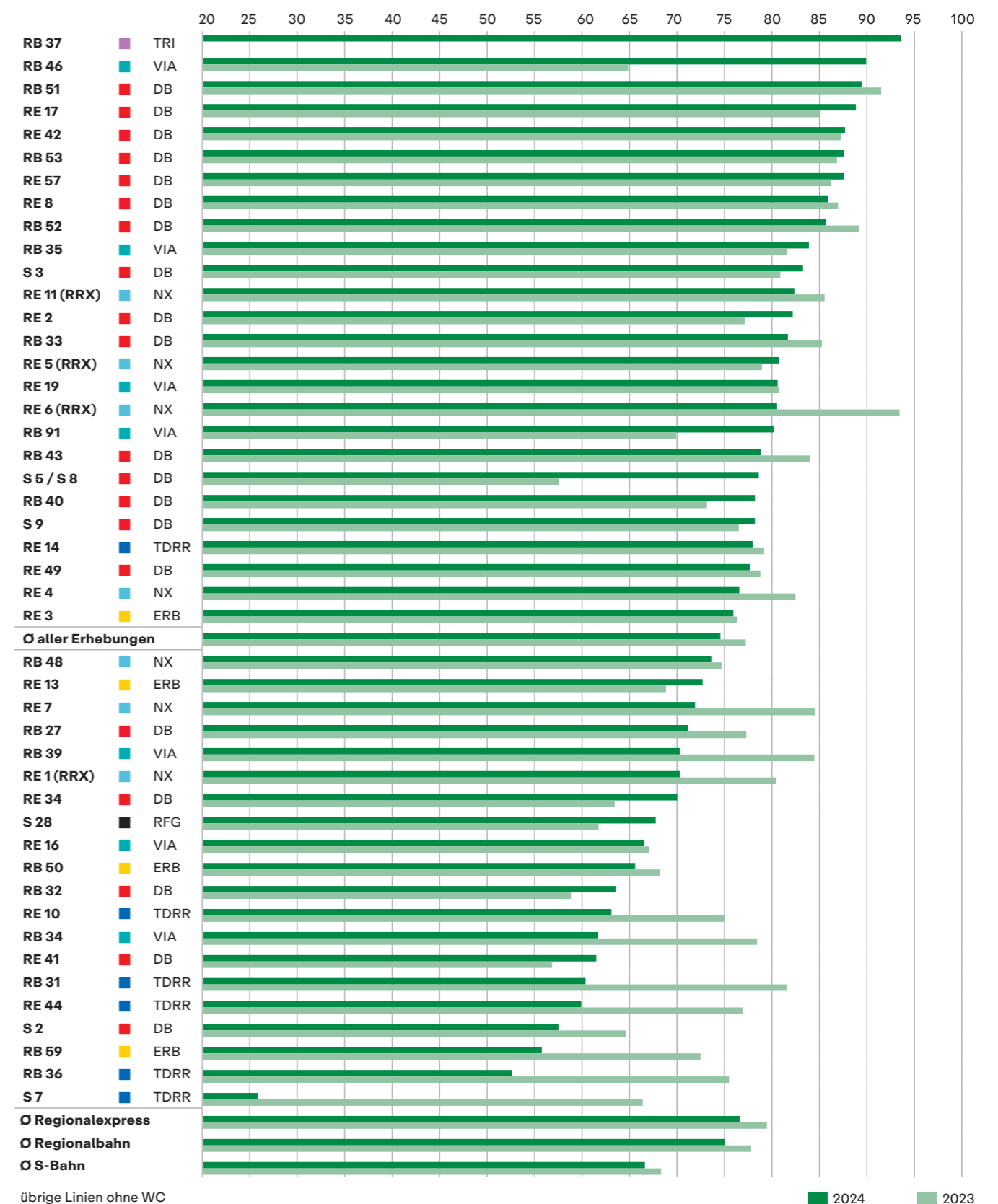
Eurobahn

Pro Toilettenbewertung erreichte die Eurobahn 67,15 (2023: 71,73) Punkte im Mittel. Einzig der RE 3 wurde mit 76,26 Punkten überdurchschnittlich bewertet und verschlechterte sich dabei nur marginal um 0,41 Punkte im Vergleich zum Vorjahr. Gravierend schlechter schnitt die schlechteste Eurobahn-Linie ab: Ein Minus von 16,85 Punkten im Vergleich zum Vorjahr bedeutete im Jahr 2024 eine durchschnittliche Bewertung von 55,92 Punkten, die für die Reisenden bedeutet, dass beinahe bei jeder zweiten Fahrt keine Toilette zur Verfügung stand.

Transdev Rhein-Ruhr

Der RE 14 ist mit 78,31 Bewertungspunkten die beste Transdev-Linie gewesen. Sie war zwar VRR-weit betrachtet überdurchschnittlich gut, schnitt aber um 1,19 Punkte schlechter ab. Gravierend schlechter und damit sowohl Transdev- als auch VRR-weit am schlechtesten schnitt die S 7 ab. Die Profitester\*innen mussten im Vergleich zum Altbetreiber Vias deutliche Verschlechterungen feststellen, sodass die Linie nur noch mit 25,77 (-40,85) Punkten bewertet wurde. Transdev hat bei der Betriebsübernahme von Vias auch die Fahrzeuge übernommen, sodass bei dieser schlechten Bewertung der Toilette von mangelhaften Instandhaltungskompetenzen des neuen Betreibers ausgegangen werden muss. Bei drei von vier Fahrten stand den Reisenden keine Toilette zur Verfügung. Hier muss das EVU aktiv werden, um den Reisenden den geforderten Komfort zu ermöglichen. Für jede Überprüfung der Transdev-Zugtoiletten vergab der VRR im Berichtsjahr 2023 durchschnittlich 77,94 Punkte, für das Jahr 2024 sind es nur noch 57,05.

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



# Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

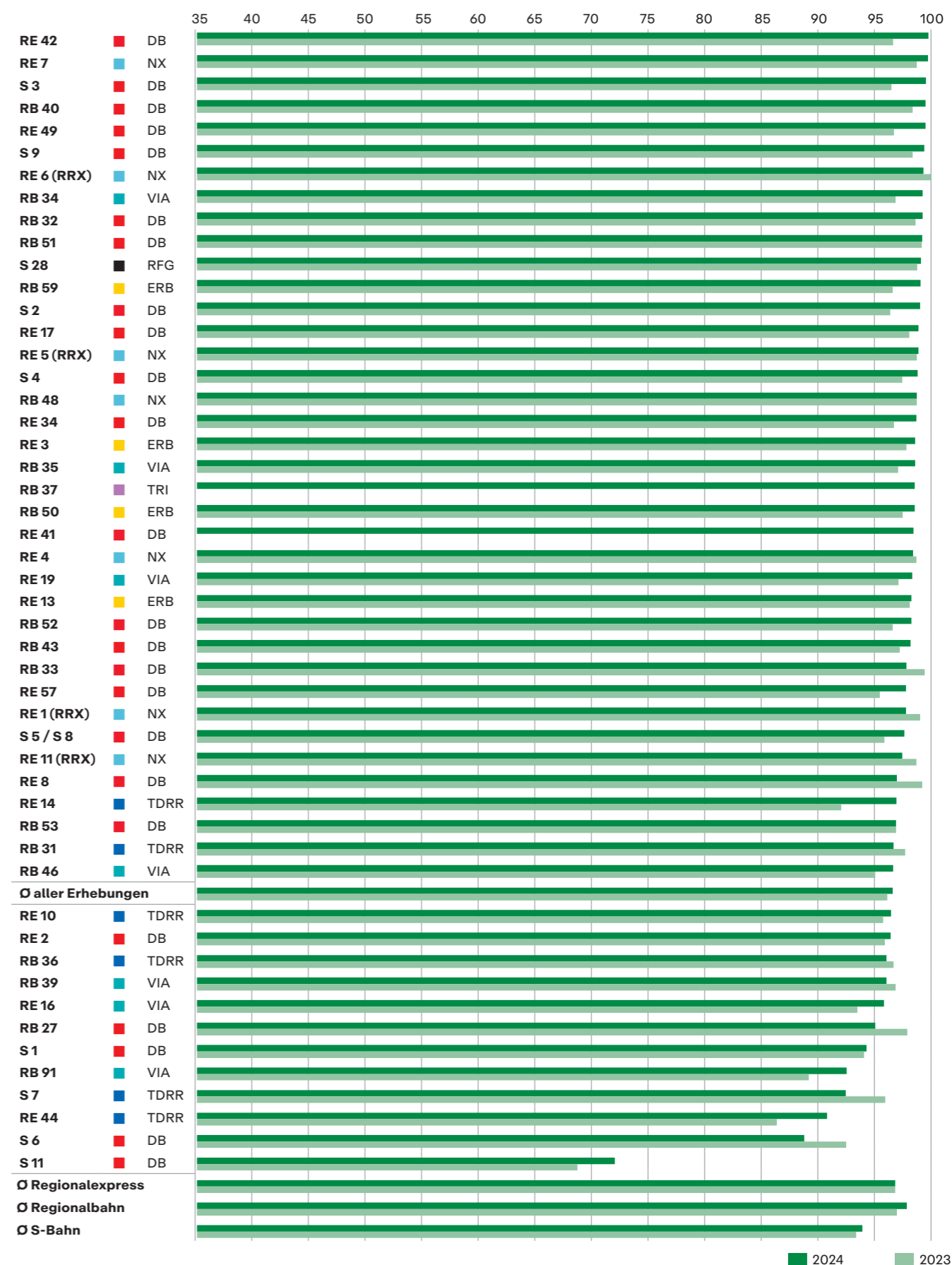
Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester\*innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren die Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen 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 96,48 Punkten (ein Plus von 0,47 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur zwei Linien lagen 2024 unter der 90-Punkte-Marke.



Die Profitester\*innen bemängelten nur sehr selten, dass von außen nicht erkennbar war, wo die Züge hinfuhren. 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 fiel hier wieder ganz besonders die S 11 auf: Bei dieser S-Bahn-Linie, die noch nicht wettbewerblich vergeben ist, gaben die Profitester\*innen nur 21,37 von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen und insgesamt für die Fahrgastinformation nur 71,99 Punkte. Der Grund ist aus den Vorjahren bekannt und seitens DB Regio noch immer nicht behoben worden: Beim Einsatz einer Doppeltraktion der Fahrzeuge des Typs ET 423 erfolgt im zweiten Wagen keine Anzeige des nächsten Halts. Die ausgebliebene Ankündigung des nächsten Haltes ist auch der Grund, weswegen die S 6 eine Bewertung unterhalb von 90 Punkten erhielt: 88,67 Punkte ergaben die Erhebungen im Jahr 2024.

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



# Fahrgastzufriedenheit



Train Rental ist das beliebteste EVU.

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. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2024, 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.

## Blick auf die einzelnen Qualitätsstandards

Die Bewertungen sowohl der einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien haben sich 2024 im Vergleich zum Jahr 2023 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Erstmals seit dem Jahr 2004, als der VRR die Fahrgastzufriedenheitsmessung etablierte, erhielt eine der 50 Linien eine Dreier-Bewertung. Gleichzeitig ist die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie größer geworden und beträgt für das Jahr 2024 1,22 Notenpunkte (2023: 0,80 Notenpunkte). Die beliebteste Linie war die neue Linie RB 37 von Train Rental mit einer 1,89, die unbeliebteste Linie die S 28 der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit einer glatten 3,0 (2023: 2,87).

Die Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2024 von 2,54 zeigt weiterhin auf, dass die Fahrgäste nicht vollends mit dem SPNV in der Region zufrieden sind. Die Gesamtzufriedenheit ist zwar als „noch gut“ zu bewerten, allerdings ist sie um 0,16 Notenpunkte gefallen. Dabei zeigen die Benotungen deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen und auch den einzelnen Qualitätsstandards.

Die Nahverkehrskund\*innen bewerten die Pünktlichkeit merklich schlechter als im Vorjahr. Über alle Erhebungen hinweg sank die Pünktlichkeit um 0,16 Notenpunkte auf eine 3,14. Erstmals erhielt eine Linie eine 4,0 als Durchschnittsnote in dieser Kategorie: Die RB 34, die zwar über alle Fahrten gesehen nicht stark verspätet war (siehe Grafik auf Seite 11), aber dafür in der Hauptverkehrszeit und somit zu den Zeiten, wenn die meisten Reisenden diese Linie nutzen.

Marginal unzufriedener als im Vorjahr waren die Reisenden 2024 mit den Fahrgastinformationen im Störfall. Die Kund\*innen erwarten hier, dass über Störungen, außerplanmäßiges Halten zwischen zwei Stationen und Langsamfahrstellen frühzeitiger informiert wird. Damit verbunden ist dann auch die Nachricht, ob Anschlüsse noch erreicht werden. Die Benotung ist mit einer 2,59 (2023: 2,52) 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 Fahrtverlauf informieren. Über alle Erhebungen hinweg vergaben die Reisenden den VRR-Linien eine 2,03 (2023: 2,06). Auch hier sind in beiden Kategorien die RB 34 zu nennen: Bei der Fahrgastinformation im Regelfall vergaben die Reisenden mit einer 1,74 die beste Note aller Linien, bei der Fahrgastinformation im Störfall allerdings nur eine 2,88.

Die Fahrgäste bewerteten die Zugbegleitungen im Jahr 2024 mit einer guten Note: 1,79 und damit 0,10 Notenpunkte besser als im Vorjahr. 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: 2,57; tagsüber, Note: 1,84).

Über alle Erhebungen hinweg bewerteten die Reisenden das Sitzplatzangebot mit einer 2,13, das ist eine leichte Verschlechterung um 0,05 Notenpunkte. Die Linien, die im Jahr 2024 häufig kapazitative Minderleistungen aufwiesen (siehe Kapitel Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit ab Seite 16), schnitten auch bei den Fahrgästen schlecht ab. Zu nennen sind hier insbesondere der RE 13 (Note 2,58) und der RE 57 (Note 2,57), die das Schlusslicht bei diesem abgefragten Qualitätsstandard bilden.

## Fahrgastzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
TRI	1,55	2,18	1,86	2,16	2,06	2,44	1,57	1,68	2,31	1,89
VIA	1,99	3,05	1,97	2,58	2,29	2,42	1,76	1,80	2,48	2,45
DB	2,13	3,03	2,04	2,59	2,38	2,37	1,80	1,86	2,62	2,48
NX	2,23	3,33	1,95	2,47	2,38	2,41	1,84	1,87	2,55	2,57
TDRR	2,21	3,15	2,12	2,59	2,49	2,84	1,70	1,85	2,47	2,65
ERB	2,32	3,29	2,04	2,64	2,57	2,72	1,88	1,88	2,73	2,67
RFG	1,95	3,61	2,18	2,68	2,59	2,95	1,76	1,86	2,43	3,00
<b>Ö aller Befragungen</b>	<b>2,13</b>	<b>3,14</b>	<b>2,03</b>	<b>2,59</b>	<b>2,40</b>	<b>2,48</b>	<b>1,79</b>	<b>1,84</b>	<b>2,57</b>	<b>2,54</b>

Die Reisenden im VRR gaben für die Sauberkeit der Züge im Durchschnitt eine 2,40 (2023: 2,32) Besonders schlecht schnitt die Linie S 5 / S 8 (2,84) ab. Besonders positiv bewerteten die Reisenden die Fahrzeuge der Linie RE 41: Sie vergaben für die Sauberkeit die Note 1,99.

rangierte sie im vergangenen Jahr auf Platz 24. Auf Platz 48 lag im Jahr 2024 die unbeliebteste Vias-Linie: Die RB 34 ist bei den Fahrgästen aufgrund der Verspätungen unbeliebt und erreichte eine 2,92 (eine Verschlechterung gegenüber der 2,34 im Jahr 2023).

## Blick auf die einzelnen EVU und deren Linien

Das beliebteste Eisenbahnverkehrsunternehmen war 2024 Train Rental: Es erhielt eine 1,89 von den Reisenden. Vias belegte mit einer 2,45 Platz 2. DB Regio erhielt eine 2,48 und National Express eine 2,57. Transdev Rhein-Ruhr wurde mit einer 2,65 bewertet und Eurobahn-Fahrgäste bewerteten ihr EVU mit einer 2,67, was Platz 6 in der Rangliste aller EVU bedeutet. Das Schlusslicht der Jahre 2022 und 2023 belegte auch im Jahr 2024 den letzten Rang: Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft erhielt nur eine 3,00.

### Train Rental

Die vom VRR im Jahr 2024 neu eingeführte Linie RB 37 lag in der Gunst der Reisenden ganz oben. Da sie die einzige Linie des Unternehmens war, war Train Rental somit mit einer 1,89 das beliebteste Unternehmen im VRR.

### Vias

Die Reisenden gaben dem EVU eine um 0,19 Notenpunkte schlechtere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielte das Unternehmen eine 2,45 als Endnote. Die beliebteste Linie des Unternehmens ist die RB 46: Für die Glückaufbahn erhielt Vias eine 2,08. Beim Altbetreiber DB Regio



DB Regio

Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegte DB Regio Platz 3. Die Fahrgäste gaben dem EVU im Jahr 2024 eine 2,48, was eine Verschlechterung um 0,11 Notenpunkte bedeutet. Bei fast allen abgefragten Qualitätsstandards sehen die Reisenden das EVU im Mittelfeld; beim Zustand der technischen Einrichtungen war es allerdings der Spitzenreiter. Die unbeliebteste DB-Linie war im Jahr 2024 wieder der RE 57: Dem Dortmund-Sauerland-Express gaben die Fahrgäste eine 2,71, was einer marginalen Verbesserung um 0,01 Notenpunkten entspricht. Die beliebteste DB-Linie war die neue Linie RE 41: Der Vest-Ruhr-Express erhielt eine 2,04.

National Express

Die beliebteste Linie von National Express belegte 2024 wie im Vorjahr den 17. Platz: Der RE 11 (RRX) erhielt die Note 2,43. Im Jahr 2023 erhielt der sogenannte Rhein-Hellweg-Express die Note 2,30 (ebenfalls Platz 17). Die unbeliebteste Linie bei National Express ist wieder der RE 7: Der sogenannte Rhein-Münsterland-Express belegte mit der Note 2,87 den 46. Platz, was einer Verschlechterung um 0,27 Notenpunkte und einem Rang entspricht. Die Reisenden kritisierten am deutlichsten die Verspätungen (Note 3,68) – dies deckt sich mit den hohen gemessenen Verspätungen von über sieben Minuten (siehe Kapitel Pünktlichkeit ab Seite 7). Über alle Befragungen hinweg attestierten die Fahrgäste National Express keine guten, aber auch nicht die schlechtesten Leistungen. Das Zugbegleitpersonal bewerteten die Befragten gut mit einer 1,84.

Transdev Rhein-Ruhr

Auch die Reisenden von Transdev Rhein-Ruhr gaben grundsätzlich durchschnittliche Noten (Gesamtzufriedenheit von 2,65; Verschlechterung um 0,28 Notenpunkte im Vergleich zum Vorjahr), wobei auch bei diesem EVU das Zugbegleitpersonal mit 1,70 überdurchschnittlich gut bewertet wurde. Allerdings zeigen sich auch hier deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Linien. Die Fahrgäste waren mit den Linien RB 36, RE 14 und RE 44 deutlich zufriedener als mit den beiden anderen Linien S 7 und RB 31. Die erstgenannten Linien erreichten Benotungen, die besser als der VRR-Mittelwert von 2,38 waren. Die S 7 und die RB 31 waren aus Fahrgastsicht weiterhin unbeliebt und belegten die Plätze 48 und 49 von 50 Linien. Die Fahrgäste kritisierten auf dem sogenannten Müngstener und dem Niederrheiner unter anderem die Pünktlichkeit (Noten: 3,89 bzw. 3,77) sowie den Zustand der Fahrzeuge, sowohl bei der Sauberkeit (2,59 bzw. 2,63) als auch beim Zustand der technischen Einrichtungen wie beispielsweise den Türen oder den Toiletten (3,01 bzw. 3,16). Dies deckt sich mit den Erhebungen der Profitester\*innen.

Eurobahn

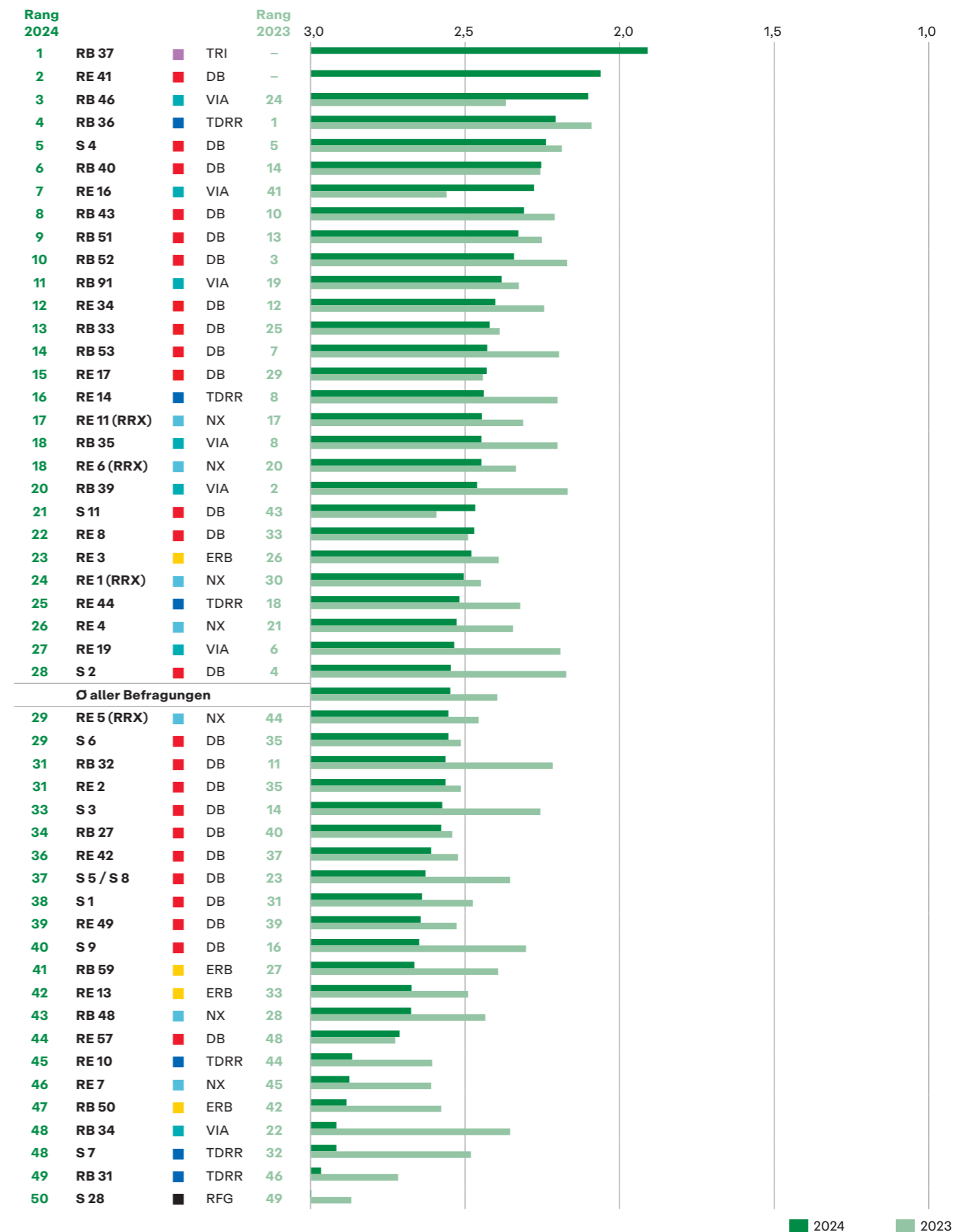
Das Eisenbahnverkehrsunternehmen Eurobahn wurde oft durchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhielt über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,67. Dies entspricht einer Verschlechterung um 0,21 Notenpunkte. Die Fahrgäste bemängelten insbesondere die Anzahl der Sitzplätze, was bei RE 3 und RE 13 nicht verwundert, da der VRR auf diesen beiden Linien für das Jahr 2024 feststellte, dass jede achte Fahrt nicht den geforderten Kapazitäten entspricht (siehe auch Kapitel Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit ab Seite 16). Am schlechtesten schnitt der RB 50 mit einer 2,88 und am besten der RE 3 mit einer 2,47 ab.



Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft war aus Fahrgastsicht das schlechteste Unternehmen. Das liegt daran, dass das EVU mit der einzigen im Jahr 2024 verkehrenden Linie ganz unten in der Rangliste lag: Die Fahrgäste monierten bei der S 28 neben der Pünktlichkeit auch den technischen Zustand der Fahrzeuge sowie die Sauberkeit. Von zehn abgefragten Qualitätsstandards erzielte das EVU in sechs die schlechteste Durchschnittsbewertung aller Betreiber: Das sind neben den bereits genannten noch die Fahrgastinformation im Regel sowie im Störfall und letztlich eben die Gesamtzufriedenheit mit einer 3,00.

Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR



# SPNV-Vertrieb

Seit dem 15. Dezember 2019 übernimmt die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltestellen im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR). Dabei betreibt Transdev Vertrieb 439 Ticketautomaten, 11 Videoautomaten und 448 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 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 in einem Call-Center herstellen. Die Servicemitarbeiter\*innen beraten dann die Fahrgäste in Tarifrägen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb elf 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 und in den Bahnhöfen in Haltern am See und Xanten sowie in Mülheim an der Ruhr und in Solingen im jeweiligen Hauptbahnhof.

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 Buchhandlungsbereiche integriert, verfügen dort aber über separate Verkaufsbereiche im VRR-Design. Am Flughafenbahnhof in Düsseldorf ist die Verkaufsstelle separat in einem Ladenlokal untergebracht. Alle Reisezentren bieten Komfortmerkmale wie z. B. kostenfreies WLAN und einen kostenfrei nutzbaren Wasserspender.

Die insgesamt 15 personenbedienten Anlaufstellen der Kategorie B befinden sich überwiegend als Shop-in-Shop-Lösungen mit einem eigenen Verkaufsschalter in bestehenden Ladenlokalen im Bahnhofsgelände. Die Standorte in den Hauptbahnhöfen von Gelsenkirchen, Hagen Oberhausen und Recklinghausen haben ein eigenes Kundencenter, ein weiteres befindet sich in unmittelbarer Nähe zum Hauptbahnhof in Mülheim an der Ruhr. Die kleineren Agenturen der Kategorie C sind meist Lottoannahmestellen oder Kioske und verkaufen nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment.

Abgerundet wird die Serviceleistung von Transdev Vertrieb durch den Betrieb einer telefonischen Hotline. Die Service-Mitarbeiter\*innen an der Hotline geben Tarifinformationen, vertreiben Ticketabonnements und nehmen Beschwerden sowie Störungsmeldungen von Ticket- und Videoautomaten auf.

## Vertriebsqualität

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

### Methodik

Die Untersuchung findet jedes Jahr in zwei Erhebungszeiträumen statt, damit saisonale Effekte möglichst minimiert werden können. Im Jahr 2024 wurden die Erhebungen in den Zeiträumen Ende April bis Anfang Juni 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. Nicht untersucht wurde die telefonische Tarif- und Fahrplanauskunft, da die Transdev-Hotline auftragsgemäß an die „Schlaue-Nummer für Bus und Bahn“ weiterleitet.

Insgesamt fanden 1.820 Testbesuche und 50 Anrufe bei der Hotline 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.

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.

### 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\*innen.

## Ergebnisse 2024

Die Gesamtqualität im Jahr 2024 über alle untersuchten Kriterien der Anlaufstellen der Kategorien A und B beträgt 87,67 Punkte. Im Vergleich zum Vorjahr (87,3 Punkte) ist hier eine minimale Verbesserung 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 allen Testbesuchen eindeutig als VRR-Vertriebsstellen zu erkennen, daher wird das Kriterium der Erkennbarkeit wie auch schon im Vorjahr (99,65 Punkten) mit 99,87 Punkten nahezu komplett erfüllt.

### 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 Vertriebsstellen der Kategorie A mit 100 und B mit 99,20 von jeweils 100 Punkten sehr gute Ergebnisse. Die Vertriebsstellen der Kategorie C mit 89,77 von 100 Punkten waren besser als im Vorjahr (88,21 Punkte). Die Verfügbarkeit an Informationsmaterialien war in Düsseldorf-Bilk (Kat. C) mit 53,85 und Düsseldorf-Wehrhahn (Kat. C) mit 41,67 Punkten am schlechtesten von allen untersuchten Kundenanlaufstellen. Insgesamt ergibt sich aber über alle Transdev-Vertriebsstellen hinweg eine Bewertung von 99,32 Punkten. Im Jahr 2023 bewerteten die Erheber\*innen die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien noch mit 97,21 Punkten.

### Wartezeiten

Die Wartezeiten werden bei den Erhebungen in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie bei den Videoautomaten und der Hotline gemessen. Die durchschnittliche Wartezeit in den Verkaufsräumen der Kategorie A lag bei zwei Minuten und 23 Sekunden. Dabei schnitt der Standort Bochum Hbf mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 40 Sekunden am besten von den sechs Beratungsstellen der Kategorie A ab. Am längsten mussten die Erheber\*innen mit durchschnittlich drei Minuten und drei Sekunden am Dortmunder Hauptbahnhof warten.

Deutlich kürzer warteten die Reisenden in den Vertriebsstellen der Kategorie B: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit nur eine Minute und 51 Sekunden. Die niedrigste durchschnittliche Wartezeit wurde in Herne gemessen (39 Sekunden), den höchsten durchschnittlichen Wert wiesen die Verkaufsstellen in Kleve und Mönchengladbach auf: In beiden musste man durchschnittlich 5 Minuten warten.





Bei den Videoautomaten wird die Wartezeit ab der Auswahl der Schaltfläche „Videoberatung“ bis zur erfolgreichen visuellen Verbindung mit Mitarbeitenden über den gesonderten Bildschirm gemessen. Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 38 Sekunden. Dies stellt eine minimale Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr dar, als die Reisenden noch durchschnittlich 27 Sekunden kürzer auf eine Beratung warten mussten. Ebenfalls wurde die Wartezeit bei der Telefonhotline von Transdev untersucht. Als Messzeitraum wurde die Zeit zwischen erfolgter Telefonmenü-Auswahl und dem Beginn der Beratung definiert. Bei den Testanrufen betrug die durchschnittliche Wartezeit 50 Sekunden. Dies ist eine Verschlechterung zum Vorjahr (durchschnittlich 31 Sekunden) von 19 Sekunden.

### 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 2024 erreichten die Mitarbeitenden in den Transdev-Beratungsstellen im Durchschnitt 93,52 von 100 Punkten. Dies stellt eine minimale Verschlechterung zum Jahr 2023 (94,13 Punkte) dar. Mit den höchsten Punktzahlen lag im Jahr 2024 die Vertriebsstelle am Düsseldorfer Flughafen

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 2024 wurden 97,25 von 100 Punkten (im Jahr 2023 99,65 Punkte) vergeben.

Während in den Vertriebsstellen der Kategorie A die Bewertungen im Durchschnitt mit 94,21 Punkten immer einen hohen Wert erhielten, kritisierten die Erheber\*innen bei den Mitarbeitenden in den Anlaufstellen der Kategorie B etwas häufiger das Verhalten der Mitarbeitenden: Sie erhalten durchschnittlich 90,55 Punkte. Die schlechteste Verkaufsstelle Krefeld (Kategorie B) erreicht hier nur 83,33 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 fachliche 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 2024 erreichten die geprüften Mitarbeitenden in den Vertriebsstellen im Hinblick auf ihre Fachkompetenz einen durchschnittlichen Wert von 83,55 Punkten, eine leichte

Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr (87,55). Von den sieben überprüften Szenarien, mit denen die Fachkompetenz der Mitarbeitenden überprüft wird, schnitt ein Testszenario zum Thema Fahrradmitnahme beim DeutschlandTicket mit nur 73,14 Punkten im Durchschnitt am schlechtesten ab.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigten die Berater\*innen in Essen Hbf die höchste Fachkompetenz (91,83 Punkte). Am schlechtesten hat in derselben Kategorie mit 77,72 Punkten die Anlaufstelle in Düsseldorf Hbf abgeschnitten. Die Ergebnisse der Mitarbeitenden der Kategorie B sind stark unterschiedlich: Die beste Anlaufstelle in der Kategorie B in Oberhausen Hbf hat mit 100 von 100 Punkten ein perfektes Ergebnis erzielt. Mit 52,88 Punkten liegt Neuss Hbf mit einem noch schlechteren Ergebnis als im Jahr zuvor (71,09) leider weit hinter dem Ergebnis der besten Vertriebsstelle in derselben Kategorie. Trotz Nachschulungen wurde den Reisenden weiterhin nicht der vom VRR geforderte Service geboten.

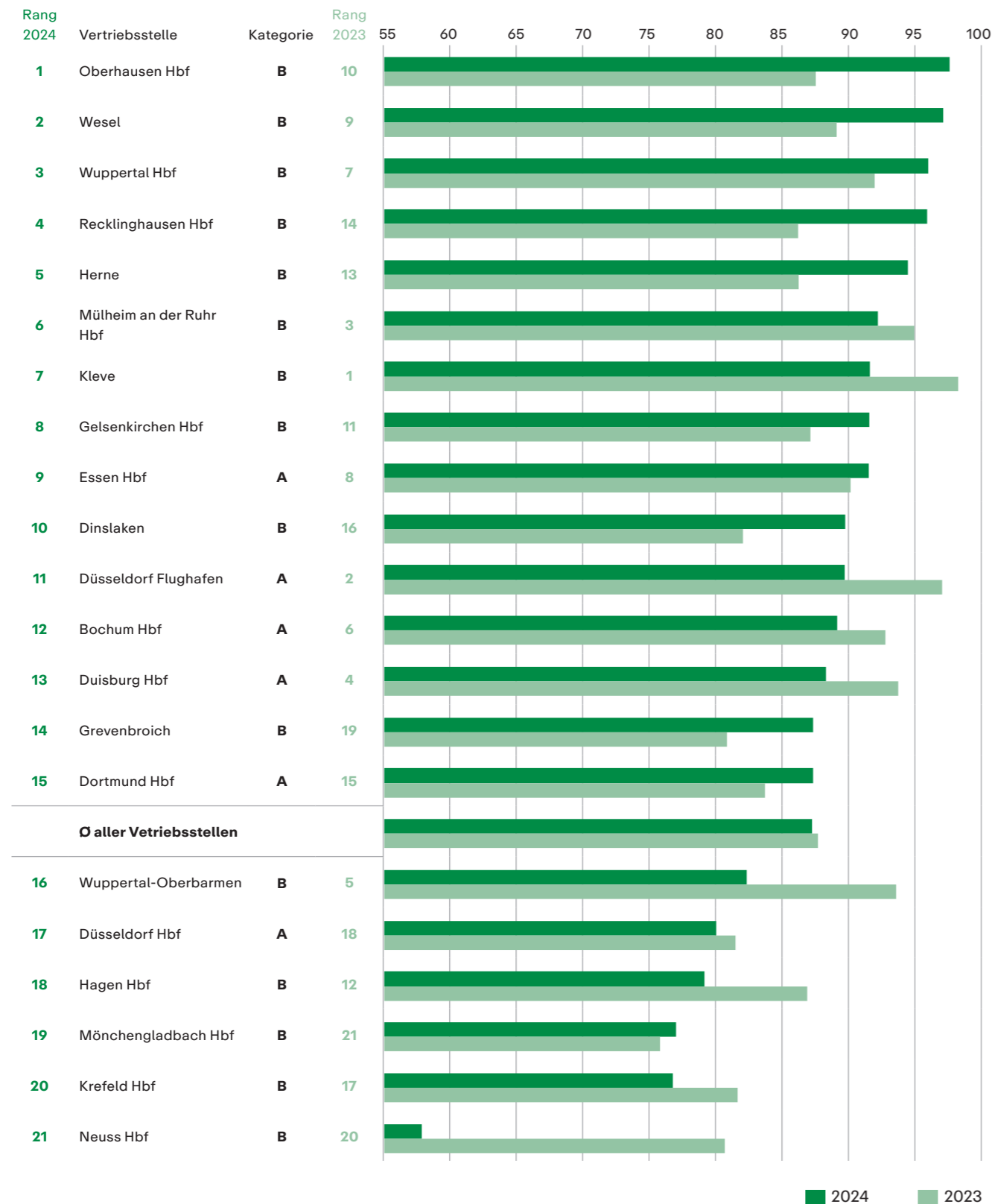
Deutliche Ergebnisunterschiede sind auch in der Fachkompetenz bei den Agenturen der Kategorie C festzustellen, obwohl hier nur drei Testszenarien abgefragt werden. In Duisburg-Rheinhausen und in Solingen Hbf (95,83 Punkte) wurden die Kund\*innen im vergangenen Jahr so gut wie immer korrekt beraten. Die Agentur in Essen-Steele Ost ist in der Kategorie C mit nur 39,02 Punkten das Schlusslicht. Die fachliche Kompetenz der Telefonhotline und der Videoautomaten wurde in nur sechs von sieben Testszenarien überprüft, da das Reklamationszenario über diese Informationswegen keine Relevanz hat. Die Fachkompetenz wurde im Mittel mit 91,25 Punkten bewertet und erreicht einen zufriedenstellenden Wert und ist fünf Punkte besser als im Vorjahr.

### Vergleich der Vertriebsstellen

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 eine Vergleichbarkeit zu den Verkaufsstellen der Kategorien A und B daher nicht sinnvoll: Sie werden deswegen in diesem Vergleich nicht aufgeführt. Der Jahresvergleich zeigt, dass sich die Ergebnisse des Jahres 2024 im Vergleich zum Vorjahr minimal verschlechtert haben. Wurde im Jahr 2023 die Gesamtqualität der Kundenanlaufstellen der Kategorien A und B noch mit 87,58 Punkten bewertet, so erreichten dieselben Vertriebsstellen im Jahr 2024 einen Wert von 87,16 Punkten. Die Vertriebsstelle der Kategorie B in Oberhausen Hbf konnte ihr Ergebnis, im Vergleich zur Leistung des Jahres 2023, verbessern und ist im Jahr 2024 zurecht, mit einem Gesamtergebnis von 97,37 Punkten, der Spitzenreiter aller Vertriebsstellen der Kategorien A und B.

Die Beratungsstellen in Wesel (2. Platz) und Wuppertal Hbf (3. Platz) komplettieren das „Podium“. Das Schlusslicht bildete im Jahr 2024 die Kund\*innenanlaufstelle der Kategorie B in Neuss Hbf. Die Vertriebsstelle hat sich im Vergleich zum Ergebnis aus dem Jahr 2023 (80,64 Punkte) deutlich verschlechtert, der insgesamt niedrigste Gesamtwert von 58,12 Punkten ist hier aber maßgeblich auf das schlechte Abschneiden in der Bewertung der Fachkompetenz zurückzuführen. Essen Hbf schnitt als beste Vertriebsstelle der Kategorie A ab und erreichte ein Gesamtergebnis von 91,36 Punkten. Hingegen erreichte Düsseldorf Hbf in der Kategorie A die geringste Punktzahl (80,01 Punkte) und erreichte so nur den 17. Platz in der Gesamttabelle.

Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR



# Zusammenfassung

Die durchschnittliche Verspätung fiel im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr 2023 um drei Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr zwei Minuten und zehn Sekunden. Im November verkehrten die Linien VRR-weit am unpünktlichsten. S-Bahnen waren weiterhin die pünktlichste Produktgruppe: Deren Quote der bis unter vier Minuten verspäteten Fahrten lag bei 83,9 %. Bei den RE-Linien waren 67,5 % und bei den Regionalbahnen 76,6 % aller Züge gar nicht oder nur leicht verspätet, wobei baustellenbedingte Verspätungen außen vor blieben.

Insgesamt fiel im Jahr 2024 jeder fünfte Zug aus. Die Quote über alle bestellten Zugkilometer beträgt 20,57 %. Baustellenbedingt fiel davon jeder zehnte Zug aus (10,52 %, ein Plus von 1,40 %). Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich insgesamt ein besseres Bild als bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten: Die Quote der Fahrten, die 2024 kurzfristig nicht stattfinden konnten, sank, obwohl die Gewerkschaft GDL bis März Wellenstreiks durchführte und den Verkehr deutlich einschränkte: eine Verringerung um 1,33 Prozentpunkte auf 7,03 %. Diese Verbesserung ist allerdings zu relativieren, denn die Ausfallkilometer der neuen Kategorie „EVU-verschuldete vorhersehbare Ausfälle“ wären früher den nichtvorhersehbaren Ausfällen zugerechnet worden. Hier beträgt die Quote 3,07 %.

Leicht 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 2024 auf 5,90 %. Besonders negativ fielen in diesem Zusammenhang die Linie RE 14 und RE 16 auf, bei denen die Fahrgäste bei jeder vierten oder sogar dritten Fahrt nicht die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden.

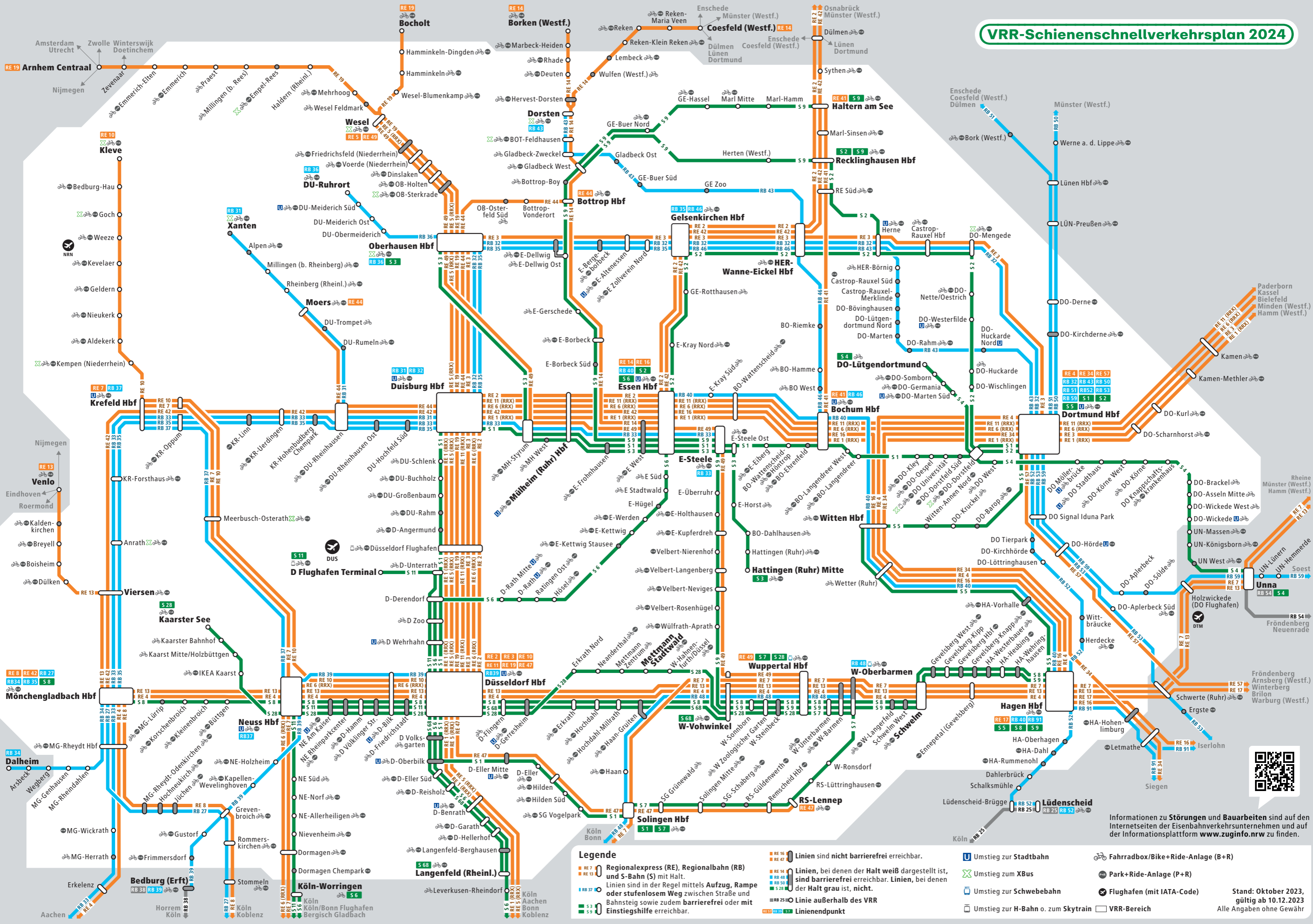
Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Profitester\*innen gemessen. Sie attestierten im Jahr 2024 zahlreichen Zügen keinen guten Zustand. Sie mussten in Werkstätten repariert oder instandgehalten werden, was den Betrieb der Linien und Netze im VRR-Verbundraum teils erheblich störte: Verminderte Kapazitäten und Zugausfälle gehörten oftmals zum Alltag. Fahrzeuge, die auf den Schienen im Einsatz waren, waren grundsätzlich

in einem guten Zustand. Vor allem bei Train Rental und DB Regio fanden die speziell geschulten VRR-Mitarbeitenden saubere und gepflegte Fahrzeuge vor, wobei es beim zuletzt genannten EVU auf einigen Linien auch deutliche Kritik gab. Bei anderen EVU kritisierten die Profitester\*innen aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Toilettenkabinen. Hier gaben die EVU Transdev Rhein-Ruhr, Eurobahn und Regiobahn kein gutes Bild ab.

Die Zufriedenheit mit den einzelnen EVU als auch mit den jeweiligen Linien haben sich 2024 im Vergleich zum Jahr 2023 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Erstmals erhielt eine der 50 Linien eine Dreier-Bewertung in der Gesamtzufriedenheit. Die Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2024 von 2,54 zeigt weiterhin auf, dass die Reisenden den SPNV im VRR als „noch gut“ bewerteten.

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 2024 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 23 Sekunden. Bei den kleineren Vertriebsstellen (der sogenannten Kategorie B) betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 51 Sekunden und bei den Videoautomaten eine Minute und 38 Sekunden. Die fachliche Beratung wies insbesondere bei der Fahrradmitnahme Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Oberhausen am besten, in Neuss dafür am schlechtesten.

# VRR-Schienschnellverkehrsplan 2024



### Legende

- RE 7, RE 13: Regionalexpress (RE), Regionalbahn (RB) und S-Bahn (S) mit Halt. Linien sind in der Regel mittels Aufzug, Rampe oder stufenlosem Weg zwischen Straße und Bahnsteig sowie zudem barrierefrei oder mit Einstiegshilfe erreichbar.
- RB 37: Regionalbahn (RB) mit Haltepunkt
- S 3, S 9: S-Bahn (S) mit Haltepunkt
- RE 16, RE 47: Linien sind nicht barrierefrei erreichbar.
- RE 14, RB 48, RB 50, S 28: Linien, bei denen der Halt weiß dargestellt ist, sind barrierefrei erreichbar. Linien, bei denen der Halt grau ist, nicht.
- RB 25: Linie außerhalb des VRR
- RB 31, RB 32, S 3: Linienendpunkt
- U: Umstieg zur Stadtbahn
- X: Umstieg zum XBus
- S: Umstieg zur Schwebebahn
- H: Umstieg zur H-Bahn o. zum Skytrain
- V: VRR-Bereich
- 🚲: Fahrradbox/Bike+Ride-Anlage (B+R)
- 🚗: Park+Ride-Anlage (P+R)
- ✈️: Flughafen (mit IATA-Code)

Stand: Oktober 2023, gültig ab 10.12.2023  
Alle Angaben ohne Gewähr

Informationen zu Störungen und Bauarbeiten sind auf den Internetseiten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und auf der Informationsplattform [www.zuginfo.nrw](http://www.zuginfo.nrw) zu finden.

# Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR	
<b>Regionalexpress</b>						
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1	NX	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,84
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	DB	Dosto	Düsseldorf – Osnabrück	1,37
RE 3	Rhein-Emscher-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	ERB	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,36
RE 4	Wupper-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 3	NX	Desiro HC	Aachen – Dortmund	1,75
RE 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	NX	Desiro HC	Wesel – Koblenz	1,00
RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	NX	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	NX	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,28
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE8/RB33-Vertrag Los 1	DB	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
RE 10	Niers-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	TDRR	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	2,02
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1	NX	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	ERB	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Emscher-Münsterland-Express	Emscher-Münsterland-Netz 2021	TDRR	TALENT	Borken (Westf) / Coesfeld (Westf) – Essen-Steele	1,08
RE 16	Ruhr-Lenne-Express	Ruhr-Sieg-Netz 3	VIA	FLIRT	Essen – Iserlohn	0,66
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB	LINK	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,11
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrheinnetz, Notmaßnahme 2	VIA	FLIRT 3	Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf	1,85
RE 34	Dortmund-Siegerland-Express	RE34-Vertrag	DB	FLIRT 3 XL	Dortmund – Siegen	0,29
RE 41	Vest-Ruhr-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Haltern am See – Bochum Hbf	0,43
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	DB	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	2,20
RE 44	Fossa-Emscher-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	TDRR	LINT 41	Moers – Bottrop	0,36
RE 47	Düssel-Wupper-Express	RE47-Vertrag	RFG	INTEGRAL	Düsseldorf – Remscheid-Lennep	0,53
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB	LINK	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,15
<b>Regionalbahn</b>						
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB27-Vertrag	DB	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	TDRR	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,79
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90

alle Angaben in Millionen pro Jahr

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR	
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	RE8/RB33-Vertrag Los 2	DB	ET 1440	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Essen-Steele	1,19
RB 34	Schwalm-Nette-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	VIA	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrheinnetz, Notmaßnahme 2	VIA	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 36	Ruhrort-Bahn	Niers-Rhein-Emscher-Netz	TDRR	LINT 41	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 37	Niers-Erft-Bahn	Niers-Erft-Bahn	TRI	n-Wagen	Krefeld – Neuss	0,14
RB 39	Düssel-Erft-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	VIA	LINT 41   LINT 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,59
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Sauerland-Netz 2	DB	LINK	Dorsten – Dortmund	0,65
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 3	VIA	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	NX	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,72
RB 50	Der Lüner	Hellweg-Netz 2	ERB	FLIRT   FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	DB	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20
RB 52	Volmetal-Bahn	Sauerland-Netz 2	DB	LINK	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
RB 53	Ardey-Bahn	Sauerland-Netz 2	DB	LINK	Dortmund – Iserlohn	0,30
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz 2	ERB	FLIRT	Dortmund – Soest	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 3	VIA	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,24
<b>S-Bahn</b>						
S 1	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	DB	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
S 2	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,95
S 4	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	DB	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
S 5 / S 8	–	S5/S8-Vertrag	DB	ET 1440   ET 422	Mönchengladbach – Dortmund	3,32
S 6	–	S-Bahn Köln	DB	ET 422   ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	S7-Vertrag	TDRR	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,47
S 9	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	DB	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
S 11	–	S-Bahn Köln	DB	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,39
S 28	Regiobahn	S28-Interimsvertrag	RFG	INTEGRAL	Kaarst – Wuppertal	1,61
S 68	–	S-Bahn Köln	DB	ET 420	Langenfeld (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,22
diverse	Sonderverkehre	–	TRI	n-Wagen	diverse	0,01

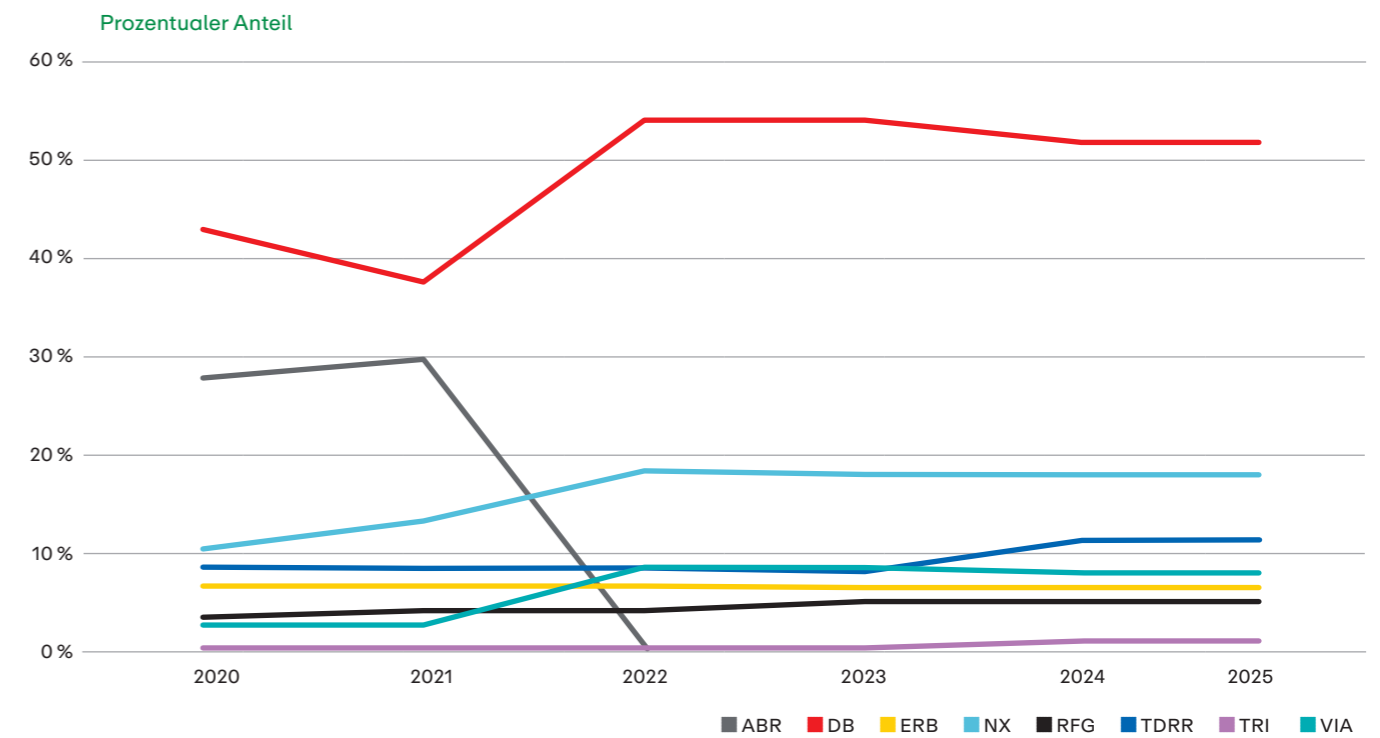
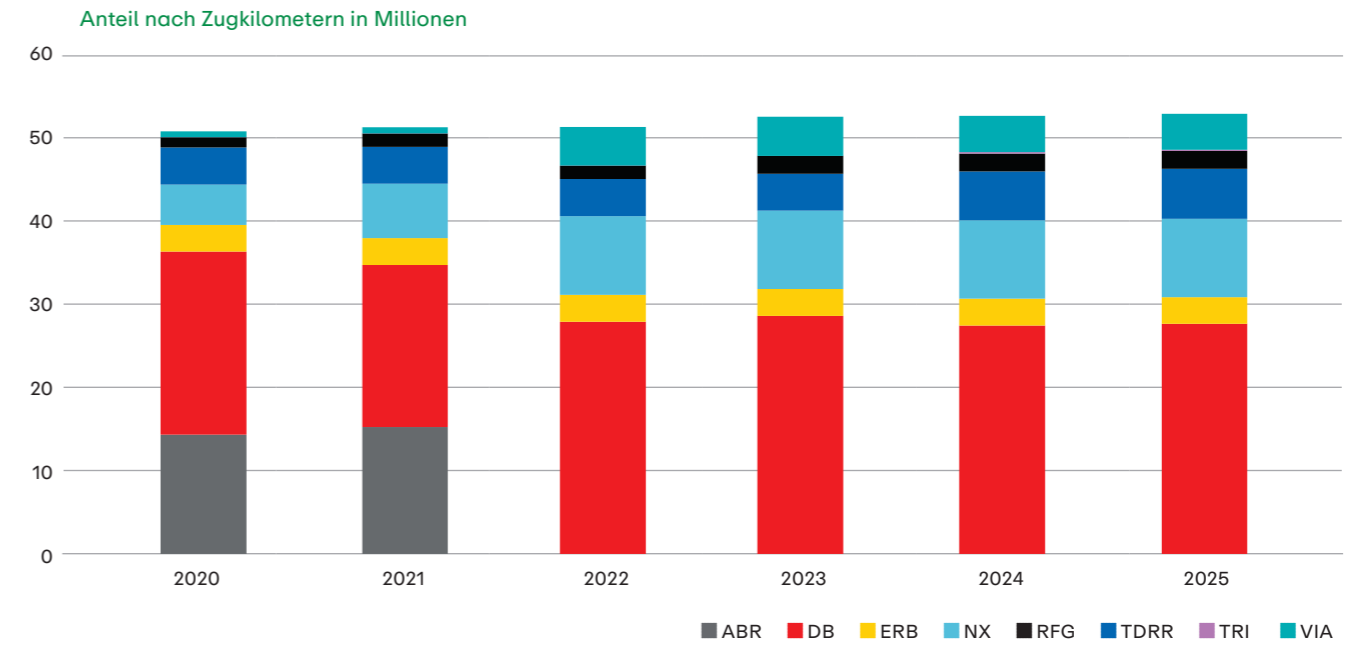
alle Angaben in Millionen pro Jahr

# Betriebliche Änderungen

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR	
<b>Betriebliche Änderungen ab Dezember 2023</b>						
RB 37	Niers-Erft-Bahn	Niers-Erft-Bahn 2	TRI	n-Wagen	Krefeld – Neuss	0,14

alle Angaben in Millionen pro Jahr

# Anteil der Zugkilometer nach EVU



# Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



ET 425



ET 1440



FLIRT 3



Desiro HC



TALENT



TALENT 2



FLIRT 3XL



ET 420



LINT 41



LINK



ET 422



ET 423



LINT 54



INTEGRAL

## Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge

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 Rail
DB	Deutsche Bahn
ERB	Eurobahn
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NRW	Nordrhein-Westfalen
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
VIA	VIAS Rail
VT	Verbrennungstriebwagen

## Impressum

### Herausgeber:

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

### Verantwortlich für den Inhalt:

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

Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz  
Gestaltung: Sven Scholz

### Fotos/Bildnachweis:

©VRR AöR

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

