

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Qualitätsbericht SPNV 2025



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 2025	38
Linienkurzbeschreibung.....	40
Betriebliche Änderungen	42
Anteil der Zugkilometer nach EVU	43
Fahrzeugtypen im VRR.....	44



Oliver Wittke
VRR-Vorstandssprecher

Vorwort

Liebe SPNV-Interessierte,

der vorliegende Qualitätsbericht 2025 dokumentiert bereits zum 20. Mal die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in unserem Verbundraum. Er gibt Aufschluss darüber, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und zeigt auf, an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht.

Im Jahr 2025 erarbeiteten die Aufgabenträger in NRW gemeinsam mit dem Land und den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) eine Lösung für die Vielzahl an Personalausfällen: Neben gemeinsamen Ausbildungsprogrammen für die dringend benötigten Fahrpersonale war im Rahmen des Aktionsprogramms Personal und Betrieb ein reduzierter Fahrplan erstellt worden, um die verbliebenen Leistungen verlässlich anbieten zu können. Dabei halfen auch Ersatzverkehre durch Dritt-EVU wie Lok-Partner, Smart Rail, Train Charter Services und Train Rental.

Diese Maßnahmen waren bereits zu Beginn des Jahres 2025 sichtbar erfolgreich: Die Anzahl der kurzfristig ausgefallenen Fahrten ging in Summe merklich zurück. Dennoch ist die Situation im SPNV in unserer Region weiterhin nicht zufriedenstellend. Die seit einigen Jahren zunehmenden Infrastrukturstörungen belasten unsere Reisenden sowohl in ihrer Häufigkeit als auch in ihren Auswirkungen. Auch die so dringend notwendigen Modernisierungen der veralteten Schienenwege führen zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Überlastete Schienenwege und der verspätete Fernverkehr, der insbesondere unsere langlaufenden Regionalexpresslinien stark beeinträchtigt, wirken sich auf die Reisenden aus.

Den Mitarbeitenden beim VRR, den Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Infrastrukturunternehmen danke ich für ihr Engagement. Unsere gemeinsamen Fahrgäste muss ich allerdings weiterhin um Geduld bitten, denn wie Evelyn Palla als DB-Konzern-Chefin kürzlich sagte: „Das wird kein Sprint, sondern ein Marathon.“ Wir setzen uns dafür ein, dass die Fahrgastinformation transparenter und verständlicher wird und unsere EVU einen verlässlichen Betrieb sicherstellen.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.

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

Datenerhebung

Liefernachweise 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 Mitarbeitenden 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 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 Aufgabenträger in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

Betriebliche Änderungen 2025

Wie bereits im Vorjahr führen 2025 der RE 47 wegen dauerhaften Fahrzeugmangels und die S 68 wegen Personalmangels nicht. Die Linien RE 44 und RB 36 konnten aufgrund von Personalengpässen beim EVU und wegen Baumaßnahmen nicht bedient werden. Alle genannten Linien werden im Qualitätsbericht 2025 nicht beschrieben. Eine Auflistung sämtlicher Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 40 - 41. 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 Liefernachweisen. Die Liefernachweisdaten 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 ausgedehnte 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 57, RE 2, RE 7, und RB 34. Alle vier Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die signifikant zu spät verkehrten und bei denen Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassten, bei unter 50 % lag. Ebenfalls deutlich verspätungsanfällig waren die Linien RE 34, RE 42, RE 11 (RRX), RE 4, RE 5 (RRX), RE 1 (RRX), RB 52, RB 50, und RB 51, bei denen weniger als 40 % der Züge im Jahr 2025 pünktlich fuhren. Alle Linien haben gemein, dass diese sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hochbelasteten

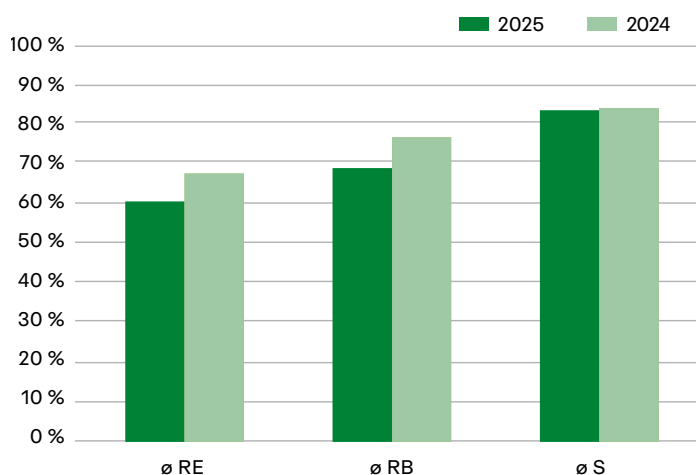


Korridoren verkehren und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen Sie alle sind alljährlich von den genannten Aspekten betroffen und somit auch von anderen Linien abhängig. Dadurch überträgt sich deren Unpünktlichkeit auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen. Auch die schlechte Infrastruktur führte dazu, dass Züge weniger pünktlich waren.

Wie auch in den Vorjahren wies wieder eine Linie sehr hohe Pünktlichkeitsquoten auf: die S 4. Sie verkehrt nahezu allein auf ihrer Strecke und ist somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. Sie war im Jahr 2025 zu 98,7 % pünktlich. S 1 und S 3 auf den Plätzen 2 und 3 der pünktlichsten Linien im Verbundgebiet weisen Pünktlichkeitsquoten von 93,1 und 88,9 % auf.

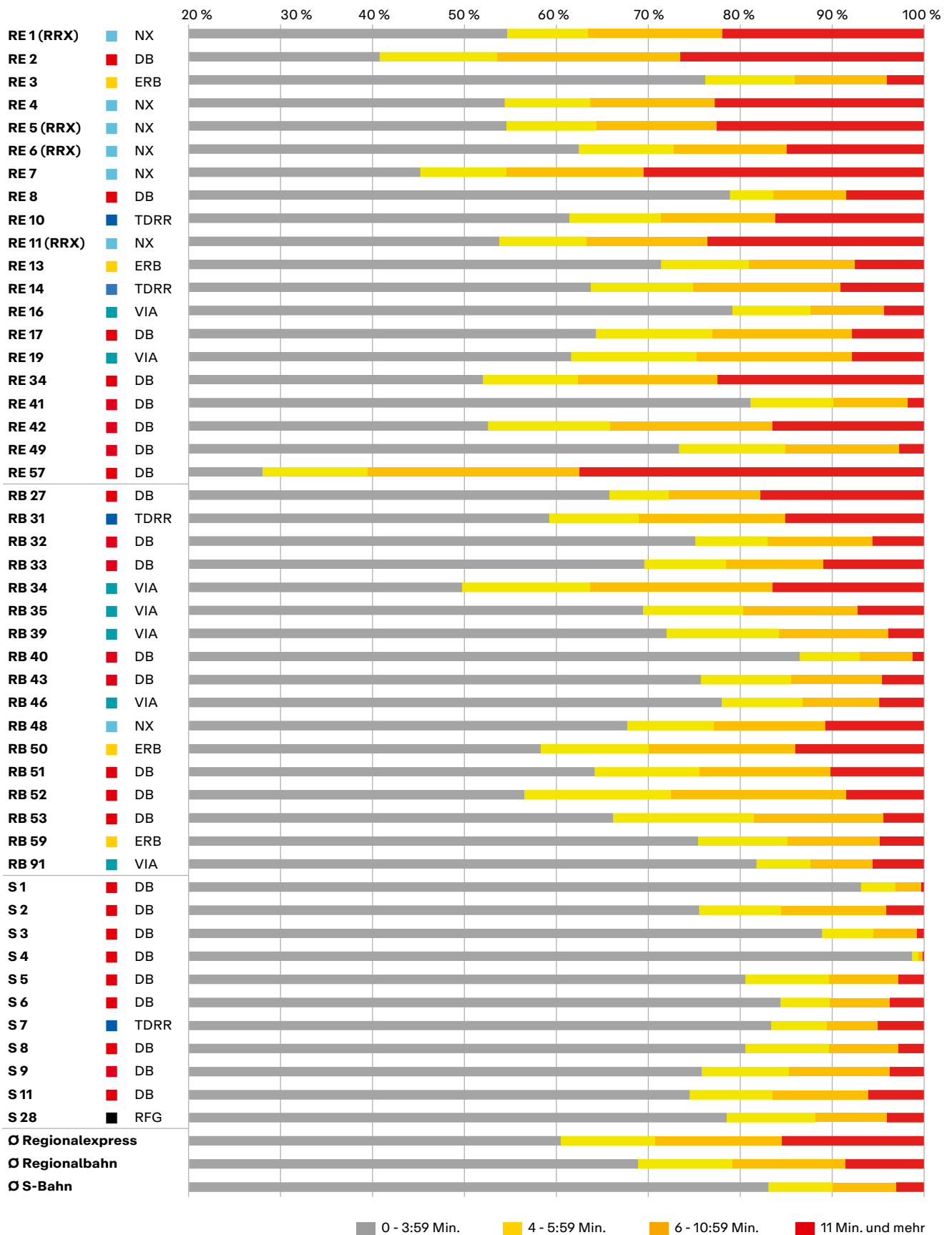
Die S-Bahn-Linien waren im Jahr 2025 leicht unpünktlicher als im Vorjahr: Die Quote liegt bei 83,1 gegenüber 83,9 %. 68,8 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen im Jahr 2025 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 7,8 Prozentpunkte entspricht. Generell waren die langlaufenden Regionalexpress-Linien nur zu 60,4 % pünktlich. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr um deutliche 7,1 Prozentpunkte verschlechtert. Im Schnitt war jede sechste Fahrt mit über elf Minuten sogar hochverspätet, bei den S-Bahnen war es hingegen nur jede 32. Fahrt (Quote von 3,1 %; 2024: 2,7 %). Mit einem Hochverspätungsanteil von 8,6 % (eine Verschlechterung um 2,4 Prozentpunkte) lagen die Regionalbahnen dazwischen.

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



Für alle Produktgruppen gilt: Das Verspätungsniveau war im Jahr 2025 noch einmal deutlich höher als im letzten Rekordjahr 2024.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres 2025 im Grunde ähnlich: Am pünktlichsten waren die Leistungen der jeweiligen Produktgruppen im Januar oder Februar. Ein Regionalexpress war durchschnittlich zwei Minuten und 31 Sekunden zu spät, eine Regionalbahn eine Minute und 47 Sekunden und eine S-Bahn 50 Sekunden. Wie in den Vorjahren verkehrten die Linien über alle Produktgruppen hinweg verbundweit im Herbst am unpünktlichsten: Regionalexpress verspäteten sich durchschnittlich um vier Minuten und 30 Sekunden, Regionalbahnen um drei Minuten und sechs Sekunden und S-Bahnen um eine Minute und 45 Sekunden. Gründe sind hier wieder ein Schmierfilm aus Laub, Staub und Regen sowie Signalstörungen und Behinderungen durch bauarbeitsbedingt umgeleitete Linien.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

Auch die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf die Verspätungen im Bereich des VRR. Wer der Versursacher 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 2025 durchschnittlich um zwei Minuten und 48 Sekunden.

Im Vorjahr waren alle Züge im Jahresmittel etwa 38 Sekunden pünktlicher. Die RE-Linien waren dabei durchschnittlich drei Minuten und 48 Sekunden im VRR verspätet, im Vorjahr war die Durchschnittsverspätung um

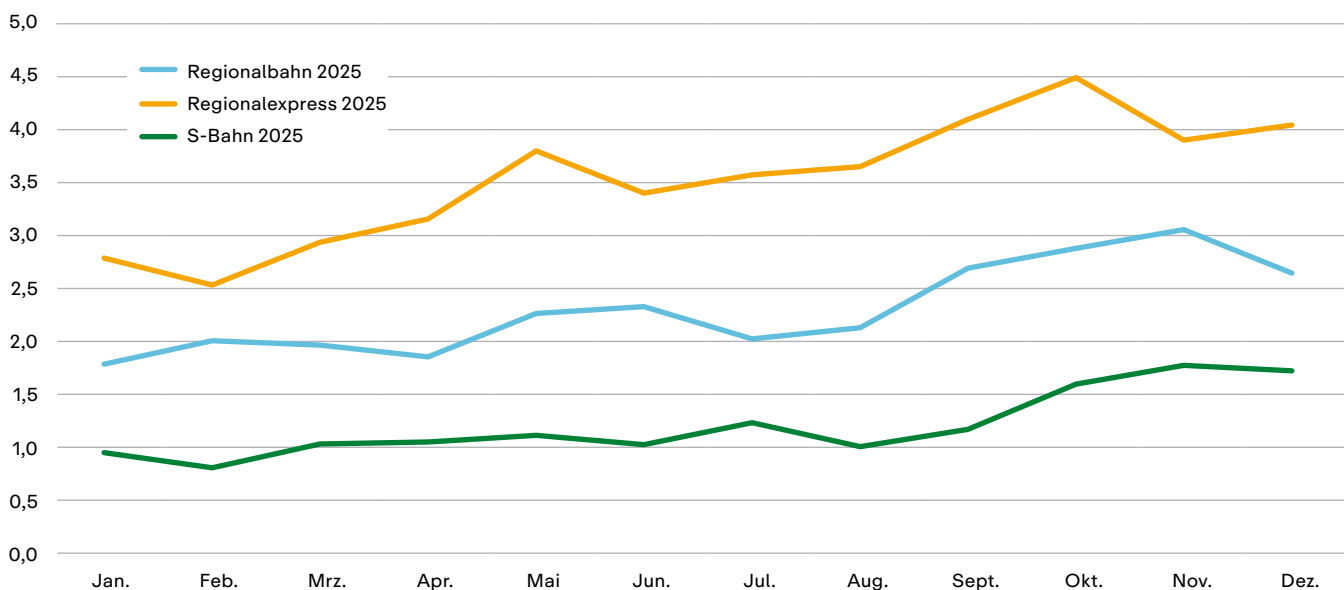
genau eine Minute geringer. Regionalbahnen waren im Jahr 2025 im Durchschnitt zwei Minuten und 34 Sekunden verspätet. Damit erhöhte sich die durchschnittliche Verspätung um 39 Sekunden. S-Bahnen verspäteten sich im Mittel um eine Minute und 18 Sekunden, was einer nur minimalen Verschlechterung im Vergleich zum Jahr 2024 um eine Sekunde entspricht.

Hoch verspätet sind insbesondere die Linien, die durch die wichtigen Knotenpunkte wie Essen, Duisburg, Wuppertal oder Köln führen. Dort sind die Gleise und Bahnsteigkanten so sehr ausgelastet, dass eine Verspätung eines Zuges von wenigen Augenblicken sich auf den nächsten Zug überträgt. Auch Linien aus dem suburbanen und peripheren Räumen sind zunehmend von Verspätungen betroffen. Ursache sind vor allem notwendige Baumaßnahmen und die damit verbundenen Umleitungen langlaufender Linien. Trotz dieser Auswirkungen auf die Pünktlichkeit ist es weiterhin sinnvoll und auch notwendig, die Infrastruktur zu modernisieren.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2025 eine durchschnittliche Verspätung von einer Minute und 22 Sekunden. Die Linie war damit 17 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr. Da der RE 47 im gesamten Jahr 2025 ausgefallen ist, liegen für diese Linie keine Pünktlichkeitswerte vor. Somit war die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft das pünktlichste Unternehmen im VRR im Jahr 2025.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Vias

Im Schnitt über alle gefahrenen Kilometer mussten die Vias-Fahrgäste glatte zwei Minuten mehr Reisezeit einplanen, eine Verschlechterung um eine Sekunde. Bei der RB 91 lag die durchschnittliche Verspätung im Jahr 2024 bei 41 Sekunden, was sie zur pünktlichsten Vias-Linie machte. 2025 war sie mit zwei Minuten und zehn Sekunden hingegen die unpünktlichste des Unternehmens. Auf der RB 46 mussten Reisende im Jahresvergleich hingegen am wenigsten Zeit verlieren: Die durchschnittliche Verspätung lag bei knapp einer Minute und 13 Sekunden – eine leichte Verschlechterung um zehn Sekunden.

Transdev Rhein-Ruhr

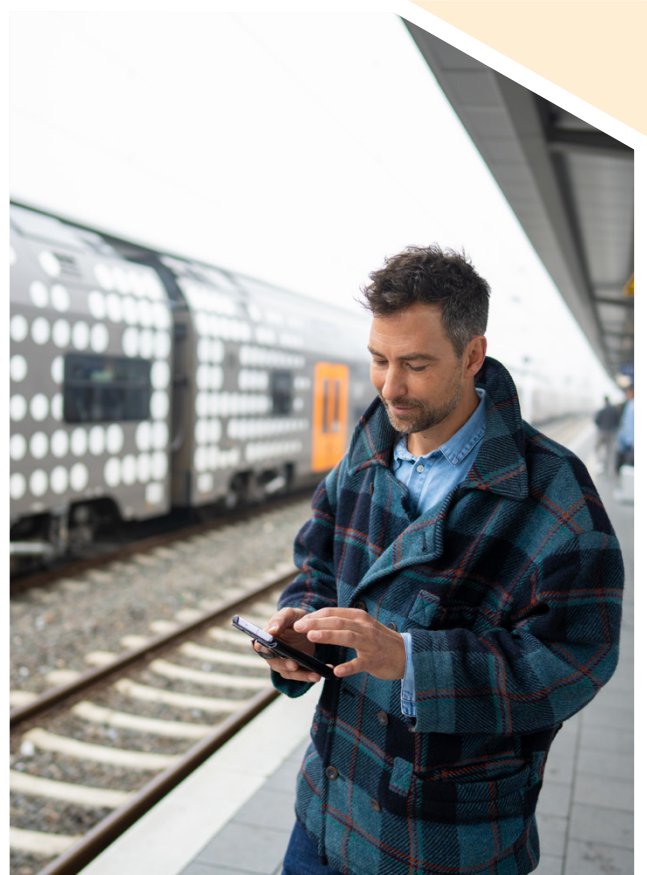
Fahrgäste warteten durchschnittlich zwei Minuten und 28 Sekunden, wenn sie einen Zug von Transdev Rhein-Ruhr nutzten. Am pünktlichsten war dabei die Linie S 7: Hier warteten die Reisenden durchschnittlich eine Minute und 43 Sekunden – eine Verbesserung um 26 Sekunden. Am längsten warteten die Reisenden auf der RB 31: drei Minuten und sechs Sekunden.

DB Regio

Bei DB Regio lag die durchschnittliche Verspätung bei zwei Minuten und 41 Sekunden – 47 Sekunden mehr als im Vorjahr 2024. Die S 4 belegt dabei erneut den ersten Platz unter allen VRR-Linien. Die Verspätung betrug durchschnittlich zehn 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 Jahr 2025 auch die unpünktlichste im VRR-Gebiet: Der RE 57 kam durchschnittlich zehn Minuten und zwei Sekunden zu spät in Dortmund an: Insbesondere Infrastrukturstörungen im Sauerland führen Jahr für Jahr zu den hohen Verspätungen beim Dortmund-Sauerland-Express.

Eurobahn

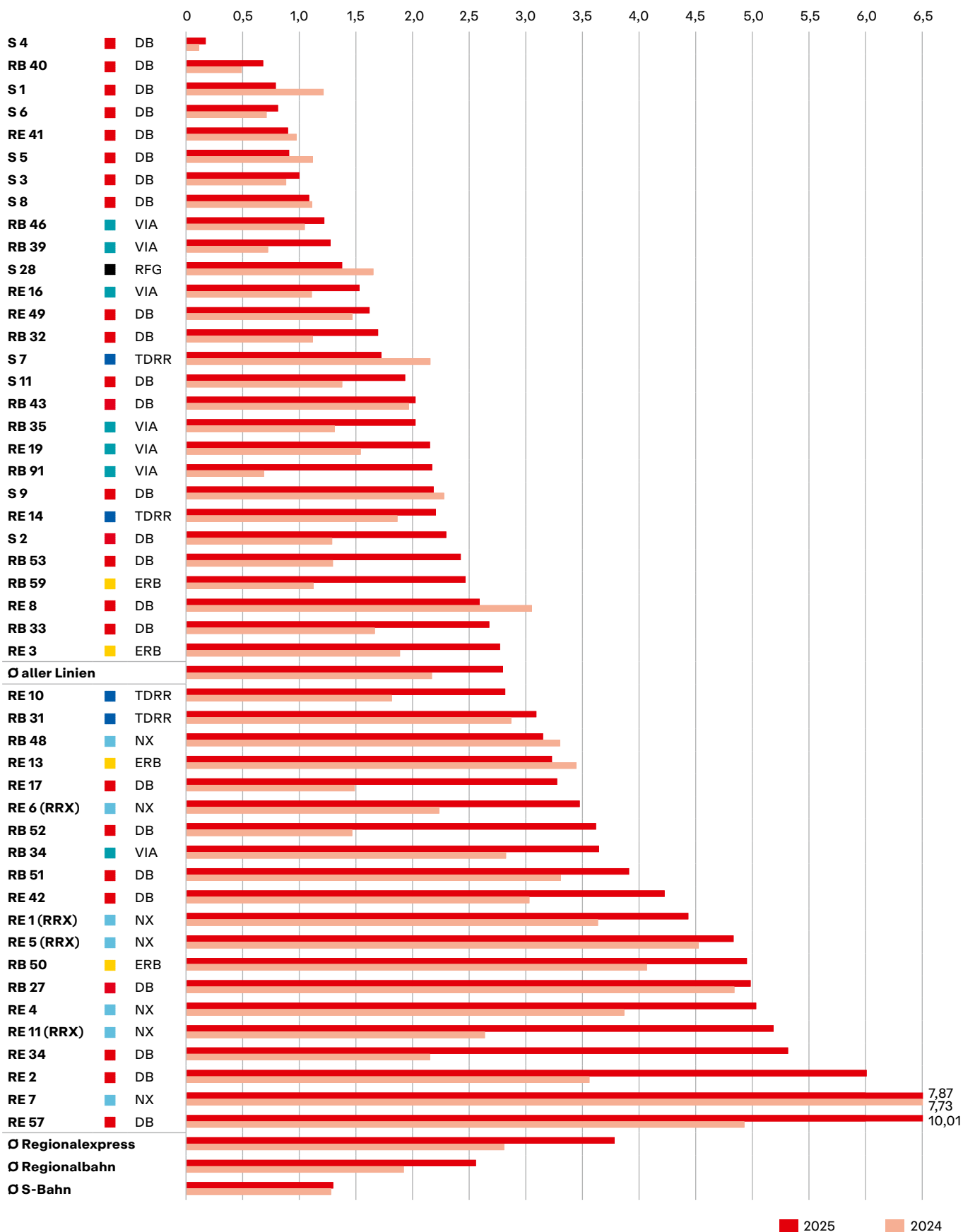
Die Eurobahn-Reisenden warteten im Jahr 2025 durchschnittlich mit drei Minuten und 22 Sekunden deutlich länger auf ihren Zug: Im Jahr 2024 lag die durchschnittliche Verspätung aller Züge bei zwei Minuten und 38 Sekunden. Die RB 50 verspätete sich durchschnittlich vier Minuten und 58 Sekunden. Gründe hierfür sind insbesondere der hohe Anteil an eingleisigen Streckenabschnitten – die Linie teilt sich die Infrastruktur mit Fernverkehren und auch umgeleiteten Regionalzügen nach Münster. Deswegen lag die durchschnittliche Verspätung dieser Linie etwa doppelt so hoch wie bei der pünktlichsten Linie der Eurobahn: Die RB 59 kam 2025 im Schnitt mit zwei Minuten und 28 Sekunden Verspätung an.



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. Die Reisenden warteten durchschnittlich etwa vier Minuten und 52 Sekunden – eine Verschlechterung um 53 Sekunden. Die „pünktlichste“ Linie bei National Express war mit einer Verspätung von drei Minuten und neun Sekunden die RB 48. Am unpünktlichsten war wieder der RE 7. Die Reisenden warteten durchschnittlich sieben Minuten und 52 Sekunden länger auf den Zug, als es der Fahrplan vorsah. Dies bedeutet eine Verschlechterung um acht Sekunden gegenüber dem 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.

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

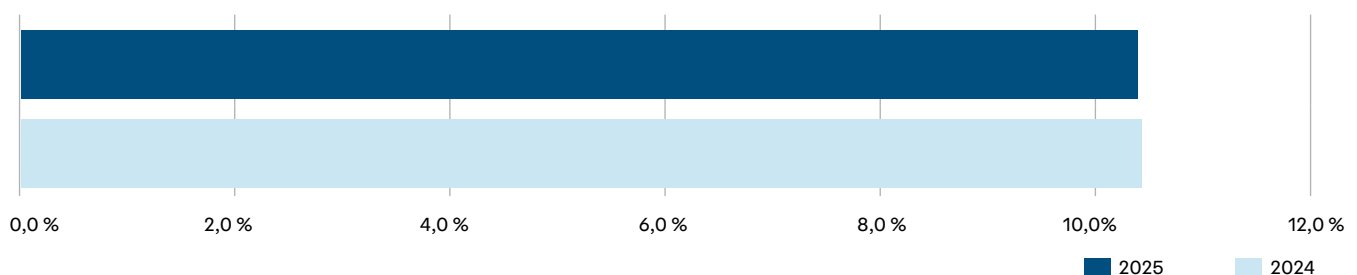
Diese Quote lässt sich zumindest kurzfristig senken, indem die EVU ihre noch verfügbaren Ressourcen umschichten, um den Betrieb zu stabilisieren. Auch hier greift ein Ersatz- oder gar ein Notkonzept. Das Prinzip ebendieser Notkonzepte sind geplante Ausfälle auf einer Linie zur Sicherung der Betriebsqualität auf anderen Linien des Unternehmens. So haben die Fahrgäste zwar weniger Fahrtmöglichkeiten mit dem Zug, allerdings einen verlässlicheren Fahrplan, um ihre Reise zu planen. Denn es steht außer Frage, dass ein stabiler Fahrplan notwendig ist, um den Mobilitätswandel 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, einen Umstieg oder auch durch einen Ersatzverkehr mit Bussen.

Es wird in diesem Qualitätsbericht somit wieder 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 2025 gab es wieder zahlreiche kleinere und größere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der vorhersehbar ausfiel, sank marginal um 0,03 Prozentpunkte auf 10,49 %: Mehr als jeder zehnte Zug war betroffen. Die Quote ist seit Jahren auf diesem Niveau und zeigt, wie modernisierungsbedürftig die Gleise an Rhein und Ruhr weiterhin sind.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Aktionsprogramm Personal und Betrieb

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 2025 ganze Linien außer Betrieb genommen, um Personal oder Fahrzeuge auf andere Linien zu disponieren. Diese Ausfälle zählten zum sogenannten Aktionsprogramm Personal und Betrieb und sind dazu gedacht, den Verkehr zu stabilisieren und für die Reisenden planbarer zu machen: Es entstanden Notkonzepte. So fielen 2025 beispielsweise die Transdev-Linien RE 44 und RB 36 komplett aus, um die verfügbaren Ressourcen auf die übrigen Linien des Unternehmens zu konzentrieren – andernfalls wären dort noch mehr Fahrten ungeplant ausgefallen. Auch die EVU Regiobahn und DB Regio ließen in einem Ersatzkonzept Fahrten geplant ausfallen, weil Fahrzeuge oder Personal fehlten.

Dass das Aktionsprogramm Personal und Betrieb seinen Zweck erfüllte, belegen die Zahlen: Insgesamt fielen im VRR zwar 3,56 % aller Fahrten aufgrund dieser Notkonzepte aus, was einem Anstieg um 0,54 Prozentpunkte entspricht. Allerdings gingen die personal- und fahrzeugbedingten unvorhersehbaren Ausfälle um mehr als das Doppelte zurück: Der Wert sank um 1,16 Prozentpunkte auf insgesamt 0,53 %. Zum Vergleich fielen im Jahr 2023 ohne das Aktionsprogramm Personal und Betrieb 3,19 % aller bestellten Zugfahrten für unsere Reisenden ungeplant wegen spontaner Personalausfälle aus.

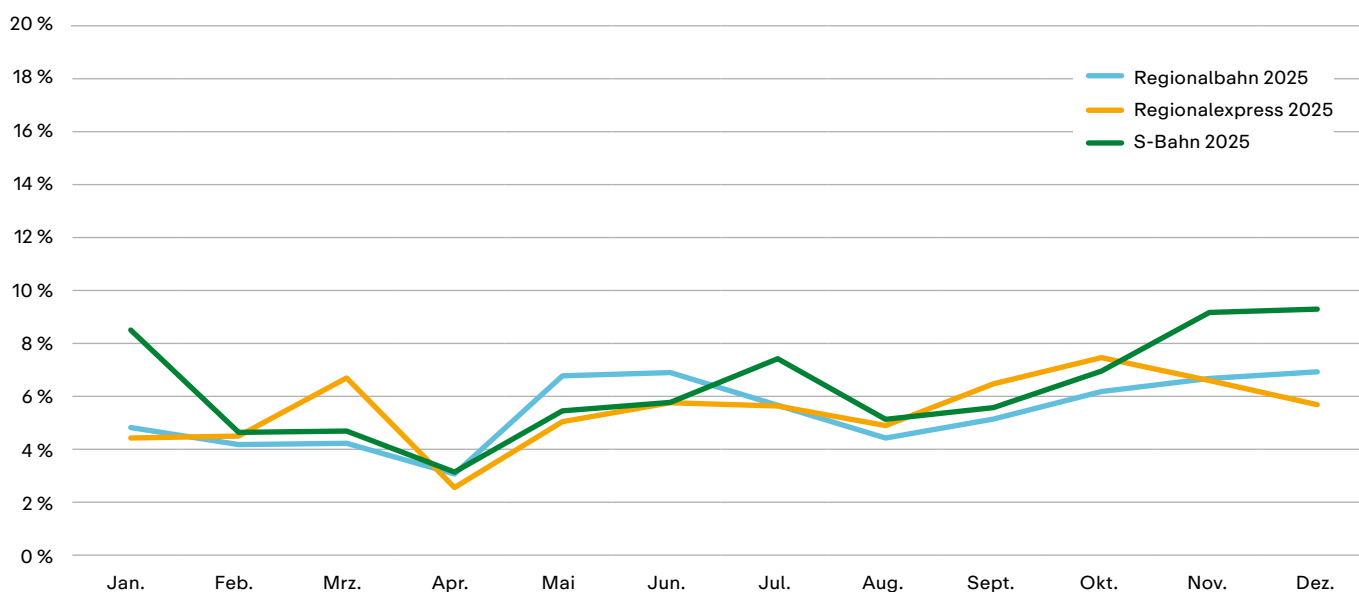
Unvorhersehbare Ausfälle

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 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 bestimmte Streckenabschnitte nicht passieren können. Aber auch Weichen- und Signalstörungen gehören zu den infrastrukturellen Problemen, die zu Ausfällen führen können und zumeist sehr plötzlich auftreten. Weitere externe Ursachen sind Bombenentschärfungen, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenumfälle.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind häufig auch andere EVU Schuld an Ausfällen. Darunter fallen liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr. Beides führt zu hohen Verspätungen, oftmals sogar zu den sogenannten Verspätungen über Takt oder zu vorzeitigen Wenden, bei denen die Züge nicht bis zum letzten Halt durchfahren.

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



Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Alle drei Produktgruppen waren im Januar 2025 häufig von Zugausfällen betroffen: Durchschnittlich fast jeder zehnte Zug (Quote: 9,82 %) konnte nicht verkehren. Jeder siebte Regionalexpress fiel im Jahr 2025 unerwartet aus, bei den Regionalbahnen war es hingegen nur jeder 18. Zug und bei den S-Bahnen jede zwölfte Fahrt. Die nachfolgende Grafik zeigt, dass die Quote der nicht vorhersehbaren Ausfälle bei den Regionalexpress-Linien von Februar bis Juni bei knapp 10 % oder mehr lag. Danach sank der Anteil deutlich auf 2,72 % im Dezember. Im Gegensatz dazu stiegen die Quoten bei den Regional- und S-Bahnen auf 6,51 bzw. 7,11 % an.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

Auf alle bestellte Zugkilometer gesehen sank die Ausfallquote im VRR um 0,67 Prozentpunkte auf 6,26 %. Grundsätzlich sind weiterhin Infrastrukturstörungen an Weichen und Signalen, Streckensperrungen aufgrund von Bombenentschärfungen oder Personen im Gleis sowie kurzfristige Personalmängel Anlass für unvorhersehbare Ausfälle.

Vias

Gemessen am Gesamtvolumen fielen bei Vias 3,16 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verbesserung um 1,86 Prozentpunkte. Am seltensten war der RE 16 betroffen (0,55 %). Hingegen fielen bei der RB 34 8,75 % aller geplanten Fahrten aus. Auch hier sind die Gründe mannigfaltig: Fahrzeugstörungen, plötzliche Personalausfälle oder gestörte bzw. blockierte Gleise.

Eurobahn

Im Jahr 2025 fielen weniger Eurobahn-Fahrten unerwartet aus als im Vorjahr. Der Anteil sank von 7,42 auf 4,22 %. Dies lag hauptsächlich an den Linien RE 3 und RE 13, bei denen die Quoten von 6,76 auf 21,25 % bzw. von 8,21 auf 30,02 % stiegen. Beide Linien gehören dem sogenannten Maas-Rhein-Lippe-Express an. Die beiden anderen Eurobahn-Linien im VRR aus dem sogenannten Hellwegnetz fielen indes seltener aus: Die Anteile sanken von 5,67 auf 5,36 % bei der RB 50 und von 7,67 auf 4,30 % bei der RB 59.

Train Rental

Bei der Train-Rental-Linie RB 37 fielen 4,68 % aller Leistungen ungeplant aus – eine Steigerung um 0,92 % im Vergleich zum Vorjahr.

DB Regio

Die Reisenden von DB Regio warteten im Jahr 2025 erneut seltener vergeblich auf ihren Zug als im Vorjahr. Die Quote fiel von 7,28 % auf 6,40 %. Am seltensten fiel die Linie RE 34 aus (1,16 %, ein Minus von 1,24 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr), am häufigsten der RE 49 (16,40 %, ein Minus von 2,11 Prozentpunkten).

Transdev Rhein-Ruhr

Transdev Rhein-Ruhr schnitt im Jahr 2025 erneut schlechter ab als im Vorjahr. Während 2024 8,01 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnet der VRR für das Jahr 2025 eine Quote von 12,62 %. Transdev Rhein-Ruhr hat allerdings, wie oben bereits erwähnt, auch zwei Linien im Jahr 2025 bewusst ausfallen lassen, um die verkehrliche Situation für Reisende planbarer zu machen.

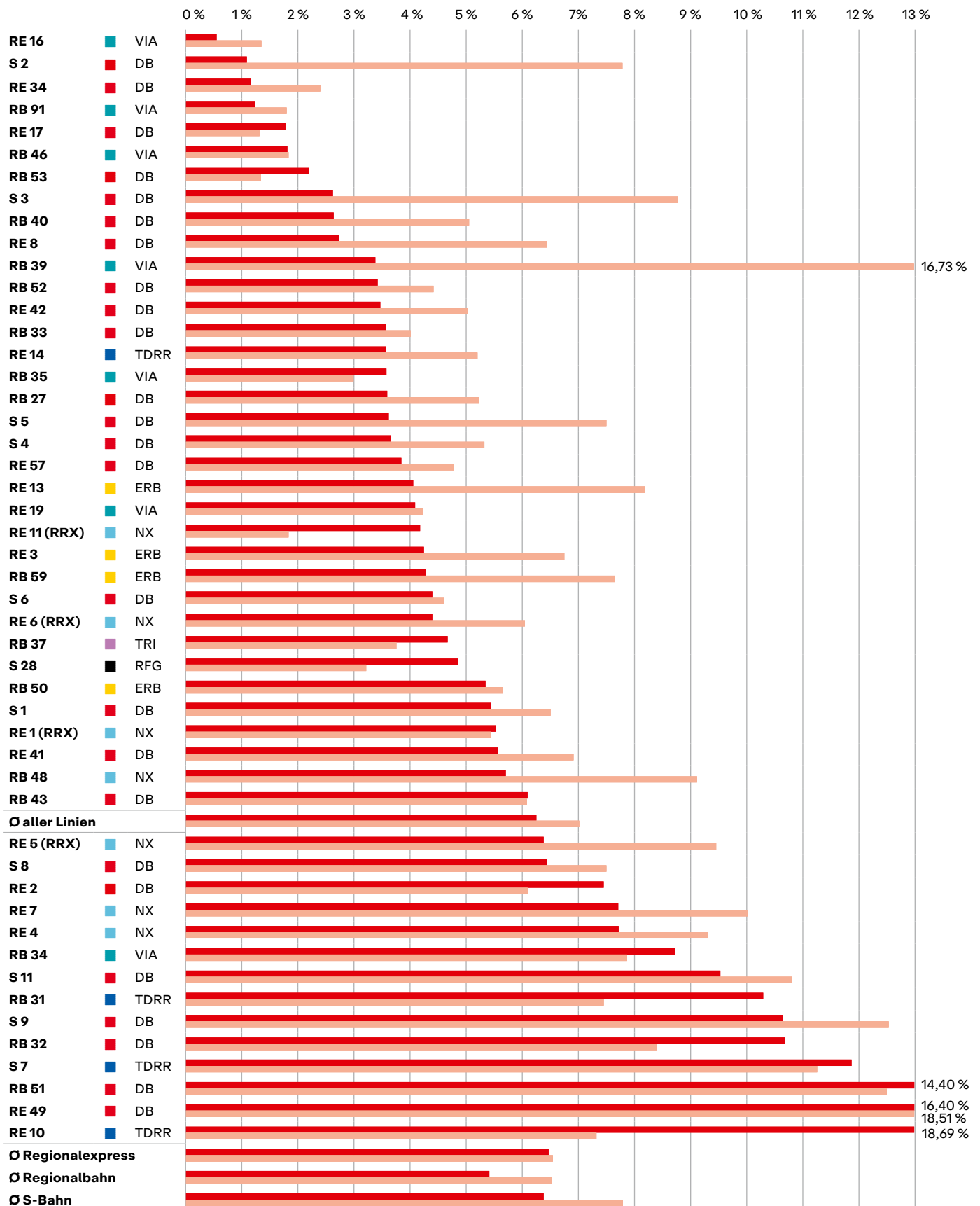
National Express

Bei National Express fielen mehr Zugkilometer durch Teilausfälle, Umleitungen und die sogenannten Verspätungen über Takt aus. Entsprechend erreichten viele Fahrgäste ihren Zug nicht, weil er an einem anderen Bahnhof hielt oder weil ein anderer Zug vorher kam, der in die gleiche Richtung fuhr. Insgesamt lag 2025 bei National Express die Ausfallquote bei 15,12 % (2024: 7,21 %) aller bestellten Zugkilometer.

Regiobahn

4,86 % der Fahrten der Regiobahn-Linie S 28 fielen für die Reisenden ungeplant aus: Das ist eine Steigerung um 1,64 Prozentpunkte. Auch die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft organisierte den Betrieb im Rahmen eines Notkonzeptes, um Reisenden einen stabilen Fahrplan bieten zu können. Grund war hier die knappe Fahrzeugverfügbarkeit.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



2025

2024

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt im Jahr 2025 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 Lieferrachweisen 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 Lieferrachweise 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 34, RB 35 und S 2 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.

Auswirkungen auf die Reisenden

Die folgenden Werte zeigen, welcher Anteil der Fahrten je Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht wurde. Wie stark sich das auf die Fahrgäste auswirkte, unterschied sich jedoch deutlich. Entscheidend waren dabei zum einen das Fahrgastaufkommen auf der jeweiligen Linie, zum anderen die Anzahl der tatsächlich fehlenden Sitzplätze. So fehlten auf der Linie S 28 beispielsweise nur wenige Sitzplätze. Auf dem RE 6 (RRX) hingegen fielen bei Ausfall eines Fahrzeugs der Doppeltraktion immer 400 Sitzplätze weg. Auf anderen Linien gibt es unterschiedlich große Fahrzeuge, sodass die EVU die Fahrzeuge mit größeren Kapazitäten durch solche desselben Typs mit geringeren Kapazitäten ersetzen konnten. Dies war beispielsweise beim RE 7, beim RE 13 und bei der RB 33 möglich.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

Für das Jahr 2025 verzeichnete der VRR einen leichten Rückgang der Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen erbracht wurden. Lag die Quote im Jahr 2024 noch bei 5,90 %, so liegt sie für das Jahr 2025 bei 5,52 %.



Bei den RE-Leistungen ist der Anteil der mit weniger Sitzplätzen erbrachten Fahrten von 7,75 % auf 6,07 % gesunken. Deutlich stieg hingegen dieser Anteil bei den Regionalbahnen von 4,49 % auf 12,49 %. Bei den S-Bahnen verbesserte sich die Situation im Jahr 2025 um 2,91 Prozentpunkte: Die Abweichungen lagen bei 1,56 %.

Bei der Betrachtung der Rangfolge zeigt sich seit einigen Jahren, 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.

Die Regiobahn-Linie S 28 lag 20254 weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Nur 0,63 % aller gefahrenen Kilometer wiesen zu geringe Kapazitäten auf. Grund hierfür war ein Fahrzeug der eigentlich einheitlichen Flotte, das temporär über zu wenig Sitzplätze verfügte. Dieser Mangel wurde im Laufe des Jahres 2025 behoben.

National Express erbrachte 3,17 % (Vorjahr: 4,38 %) 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 von RB 48 und RE 7 kümmert sich das EVU selbst. Auf beiden Linien verzeichnete der VRR im Jahr 2025 deutlich seltener Abweichungen gegenüber dem Vorjahr: Die Quoten liegen für die RB 48 bei 6,29 % (eine Verbesserung um 1,88 Prozentpunkte) und für den RE 7 bei 7,79 % (eine Verbesserung um 3,37 Prozentpunkte).

Insgesamt fuhr DB Regio 4,47 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Im Vorjahr lag die Quote bei 4,22 %. Deutlich zu rügen ist die Quote bei der Linie RB 33, die mit 43,91 % (2025: 4,50 %) aller Fahrten das Schlusslicht in der VRR-weiten Rangliste darstellt.

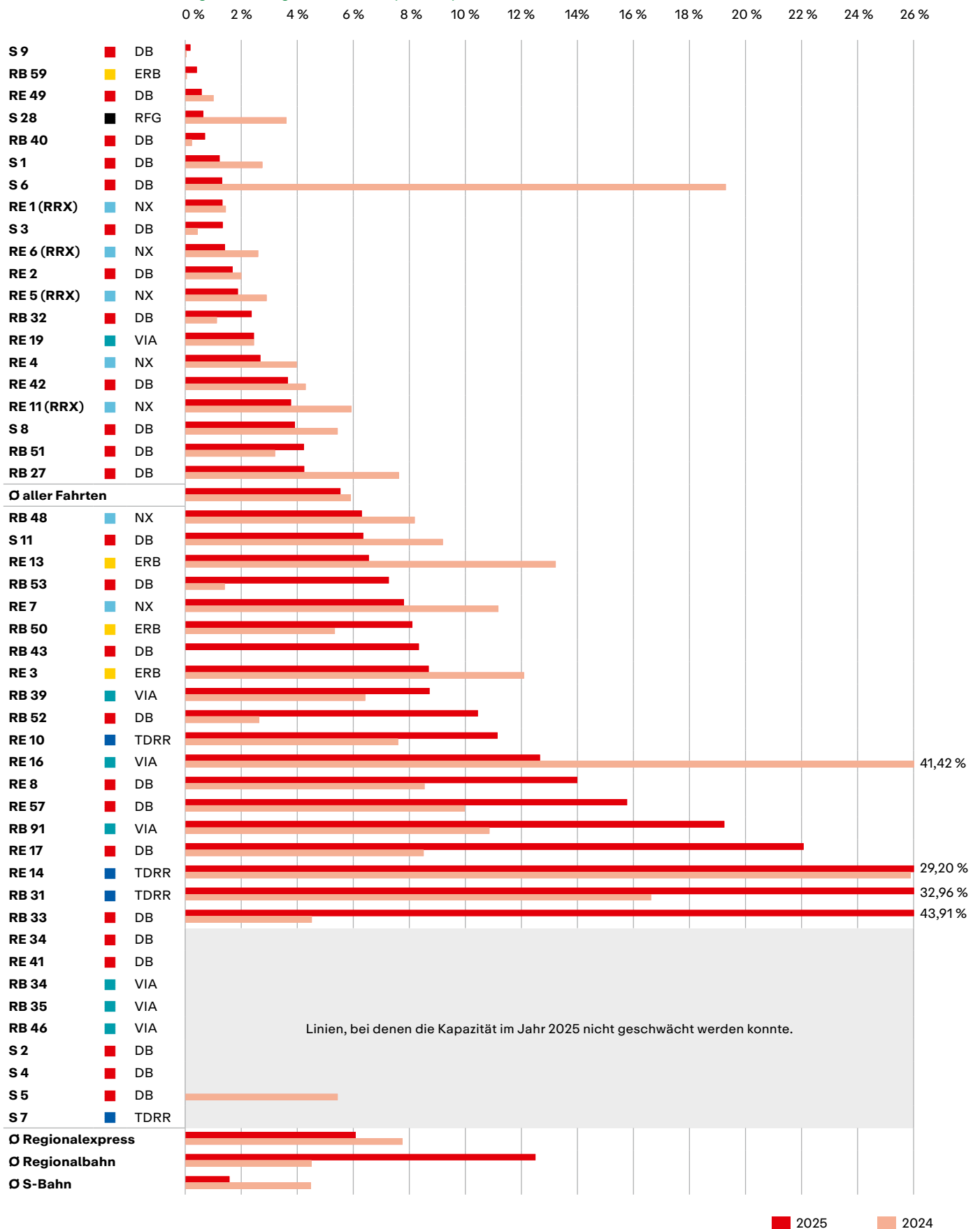
Bei 5,52 % aller Fahrten fanden die Reisenden bei Vias weniger als die geforderten Sitzplätze vor: Dies ist eine Verbesserung von 3,85 Prozentpunkten. Doch während der VRR im Qualitätsbericht 2024 noch die Entwicklung bei der Linie RB 91 lobte, muss er für das Jahr 2025 eine Verschlechterung um 8,40 Prozentpunkte auf 19,24 % feststellen.

Deutlich seltener als im Vorjahr fehlten bei den Eurobahn-Fahrten Sitzplätze: Der Wert verbesserte sich von 11,03 % auf 6,69 %. Lobenswert war die Sitzplatzkapazität bei der RB 59: Nur 0,40 % aller Fahrten verkehrten minderkapazitativ. Trotz einer Verbesserung um 3,40 Prozentpunkte ist der Wert des RE 3 mit 8,68 % aber weiterhin deutlich schlechter als der VRR-Durchschnitt.

Bei Transdev Rhein-Ruhr stieg 2025 verglichen mit dem Vorjahr die Anzahl an Fahrten, die mit weniger als den geforderten Kapazitäten erbracht wurden, erneut deutlich: Der Anteil erhöhte sich von 10,86 auf 14,87 %. Alle Linien verkehrten wesentlich seltener mit den geforderten Sitzplätzen. Bei der RB 31 war jede dritte Fahrt (32,96 %) minderkapazitativ.

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.

Blick auf die einzelnen Unternehmen

Der gewichtete Mittelwert war über alle Erhebungen auf einem guten Stand. Er stieg um 1,01 auf 94,17 Punkte. Gleichzeitig wurde die Spanne der Durchschnittsbewertungen erneut leicht größer. Die schlechteste Durchschnittsbewertung lag im Jahr 2024 bei 86,01 Punkten, im Berichtsjahr 2025 bei 83,60 Punkten (ein Minus von 2,41 Punkten). Der beste Wert lag bei 97,64 Punkten: eine kleine Verschlechterung um 0,56 Punkte). Insgesamt war das Niveau weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge waren auch im Jahr 2025 je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier die Fahrzeuge, die aufgrund von Stö-

rungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt wurden. Der Blick auf das Diagramm auf Seite 21 zeigt aber auch, dass den EVU Transdev Rhein-Ruhr und Eurobahn durchweg unterdurchschnittliche Qualität attestiert wurden.

Train Rental

An der Spitze aller Verkehrsunternehmen lag erneut Train Rental. Bei jeder Erhebung wurde dem EVU mit 96,69 Punkten ein sehr guter Zustand für die n-Wagen attestiert, die auf der Linie RB 37 eingesetzt werden. Die Profitester:innen bemängelten lediglich die Sauberkeit der Scheiben und manchmal die Toiletten.

National Express

Insgesamt attestierten die Profitester:innen auch National Express eine sehr gute Qualität und gaben 96,06 von 100 Punkten, eine Verbesserung um 0,74 Punkte. Nur die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens sowie der Zustand der Toiletten waren wie bereits in den Vorjahren Gründe für leichte Abwertungen. Die Fahrzeuge der RB 48 schnitten mit 91,94 Punkten deutlich schlechter ab als die Fahrzeuge des Vorlaufbetriebs zum Rhein-Ruhr-Express: Die Desiro HC verbessern sich Jahr für Jahr. Am besten wurde bei National Express der RE 6 (RRX) mit 97,59 Punkten bewertet.



DB Regio

Bei DB Regio fiel das Ergebnis 2025 ebenfalls sehr gut aus: 21 von 25 Linien liegen in der Rangfolge aller VRR-Linien oberhalb des VRR-weiten Mittelwerts von 94,17 Punkten. Durchschnittlich vergaben die speziell geschulten VRR-Mitarbeitenden 95,27 (2024: 95,26) Punkte bei jeder Erhebung. Der RE 57 erhielt mit durchschnittlich 91,20 Punkten die schlechteste Bewertung aller DB-Linien. Hauptkritikpunkte bei dieser Linie waren die Sauberkeit der Scheiben und die Toiletten im Allgemeinen. Die beste Linie war wieder die S 1, die mit durchschnittlich erreichten 97,64 Punkten auch die beste Linie im VRR war. Graffiti waren zum wiederholten Male auf der S 6 und nun auch auf dem RE 8 ein sichtbares Problem.

Vias

Die Fahrzeuge der RB 91 erhielten durchschnittlich 95,51 Punkte (2024: 94,36). Sie sind damit die ordentlichsten Fahrzeuge von Vias. Die Züge des Niederrheinnetzes schnitten am schlechtesten ab. Die VRR-Profitester:innen vergaben durchschnittlich 93,93 Punkte für den RE 19 und 93,15 Punkte für die RB 35. Diese beiden Linien schnitten ebenso wie die Linie RE 16 mit 93,99 Punkten schlechter ab als der VRR-Durchschnitt. Über alle Erhebungen hinweg erhielt Vias 94,64 (2024: 94,77) Punkte für den Zustand der Fahrzeuge; kritisiert wurden insbesondere die Sauberkeit der Scheiben, der Karosserie und der Böden sowie die Toiletten.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 schnitt im Jahr 2025 mit 90,67 (2024: 92,41) Punkten schlechter als im Vorjahr ab. Bei den eingesetzten Fahrzeugen des Typs INTEGRAL kritisierten die VRR-Profitester:innen weiterhin insbesondere die Sauberkeit der Fenster- und Innengerüstscheiben und den Zustand der Toiletten.

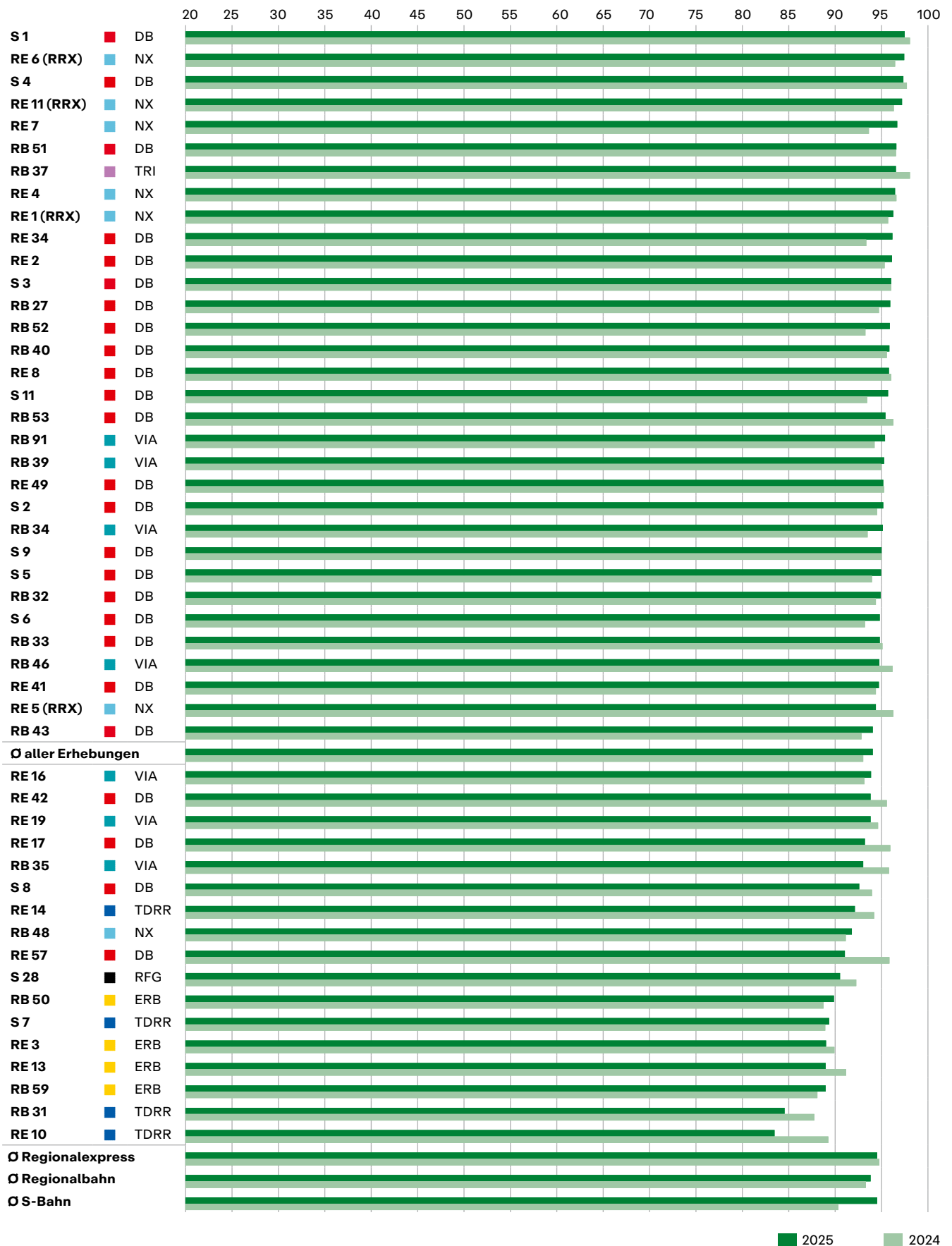
Eurobahn

Bei den Profitester:innen-Erhebungen erzielten alle Eurobahn-Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Der EVU-Wert fiel um 0,17 Punkte auf 89,32. Alle vier Linien erhielten 2025 durchschnittliche Bewertungen zwischen 89,10 und 89,99 Punkten. Wie im Vorjahr wurden neben der Sauberkeit der Scheiben, der Karosserie und des Bodens insbesondere die WC-Räume kritisiert.

Transdev Rhein-Ruhr

Auch die Linien von Transdev Rhein-Ruhr erreichten im Jahr 2025 ausschließlich Durchschnittswerte, die unterhalb des VRR-Mittelwerts von 94,17 Punkten lagen. Die Profitester:innen attestierten dem EVU mit 87,57 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Die Fahrzeuge des RE 14 schnitten mit 92,24 Punkten (ein Minus von 2,09 Punkten) noch am besten ab. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien des Niers-Rhein-Emscher-Netzes eingesetzt und verkehren somit unter anderem auch auf dem RE 10. Der sogenannte Niersexpress erhielt die wenigsten Punkte von den Profitester:innen, wobei die Linie sich im Vergleich zum Vorjahr sogar noch um 5,77 Punkte verschlechterte: 83,60 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. Diese Qualitätsmängel sind seit Jahren bekannt, allerdings sieht sich die Werkstatt bzw. das Transdev-eigene Tochterunternehmen für Instandhaltung außerstande, die Mängel bei den Fahrzeugen zu beheben. Im Gegenteil: Aufgrund der desolaten Fahrzeugverfügbarkeit in Kombination mit zu wenigen Triebfahrzeugführenden fielen im Berichtsjahr 2025 sogar zwei Linien aus und im Jahr 2026 müssen diverse Dritt-EVU aushelfen, um den Betrieb stabil erbringen zu können.

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 in die Bewertung ein. Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich erneut kaum verändert: Der Wert fiel um 0,29 Punkte auf 88,75. Auffällig ist, dass die vier EVU Eurobahn, Regiobahn, Vias und Transdev Rhein-Ruhr allesamt schlechter als der VRR-Durchschnitt abschnitten. Viele Linien von DB Regio, nahezu alle Linien von National Express (bis auf eine) und die einzige Train-Rental-Linie waren überdurchschnittlich sauber.

National Express

Die VRR-Profitester:innen bewerteten die Sauberkeit der Linie RE 5 (RRX) mit 87,06 Punkten) deutlich schlechter als im Vorjahr (-6,22 Punkte). Damit war sie die am stärksten von außen verschmutzte Linie des Unternehmens. Alle übrigen Fahrzeuge, die nicht von National Express selbst, sondern vom Fahrzeughersteller Siemens gereinigt werden, schnitten 2025 besser ab. Die sauberste Linie von National Express war der RE 7. Die Profitester:innen vergaben durchschnittlich 5,20 Punkte mehr als im Vorjahr für die Sauberkeit der Außenhaut. Gemittelt über alle Erhebungen hinweg erzielte National Express 93,01 Punkte. Damit sind die Züge des Eisenbahnverkehrsunternehmens von außen die saubersten im VRR.

DB Regio

Die DB-Linien waren, wie bereits erwähnt, wieder sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Bei den redesignnten weiß-grünen ET 422 auf der Linie S 4 wurden von den Profitester:innen selten relevante Verschmutzungen festgestellt: 97,53 von 100 möglichen Punkten gab es für die Sauberkeit der Karosserie. Die Fahrzeuge des Typs ET 425 der RB 27 bekamen 84,13 (2024: 82,79) Punkte und waren damit die schmutzigsten des Unternehmens. Im Durchschnitt erhielt DB Regio im Jahr 2025 92,76 Punkte pro Erhebung und bekam damit 0,71 Punkte weniger als im Vorjahr.

Train Rental

Für die RB 37 als einzige Linie von Train Rental im VRR vergaben die Profitester:innen 90,38 Punkte: ein Minus von 1,05

Punkten. Die Fahrzeuge sind damit aber weiterhin überdurchschnittlich sauber.

Eurobahn

Zwar erhielten alle Eurobahn-Linien unterdurchschnittliche Bewertungen für die Sauberkeit der Karosserien, dennoch lag der Durchschnittswert mit 84,11 Punkten um 5,66 Punkte über dem des Vorjahres. Wie bereits in den beiden Vorjahren gab es erneut ein deutliches Gefälle zwischen den Linien des Hellwegnetzes RB 50 und RB 59: Mit einem durchschnittlichen Wert von 88,24 Punkten (2024: 85,43) war der RB 50 die sauberste Eurobahn-Linie. Auch die RB 59 schnitt mit 82,01 Punkten besser ab als 2024 (73,10 Punkte). Die schmutzigste Linie des Unternehmens ist der RE 3, der aber 2025 ebenfalls besser bewertet wurde als im Vorjahr: 81,36 statt 78,88 Punkte.

Regiobahn

1,36 Punkte besser als im Vorjahr schnitt die Regiobahn-Linie S 28 ab: Die Sauberkeit der Außenhaut bewerteten die VRR-Profitester:innen mit 83,96 Punkten. Dies ist gleichzeitig auch der unternehmensweite Wert, da die zweite Linie im Jahr 2025 ausfiel.

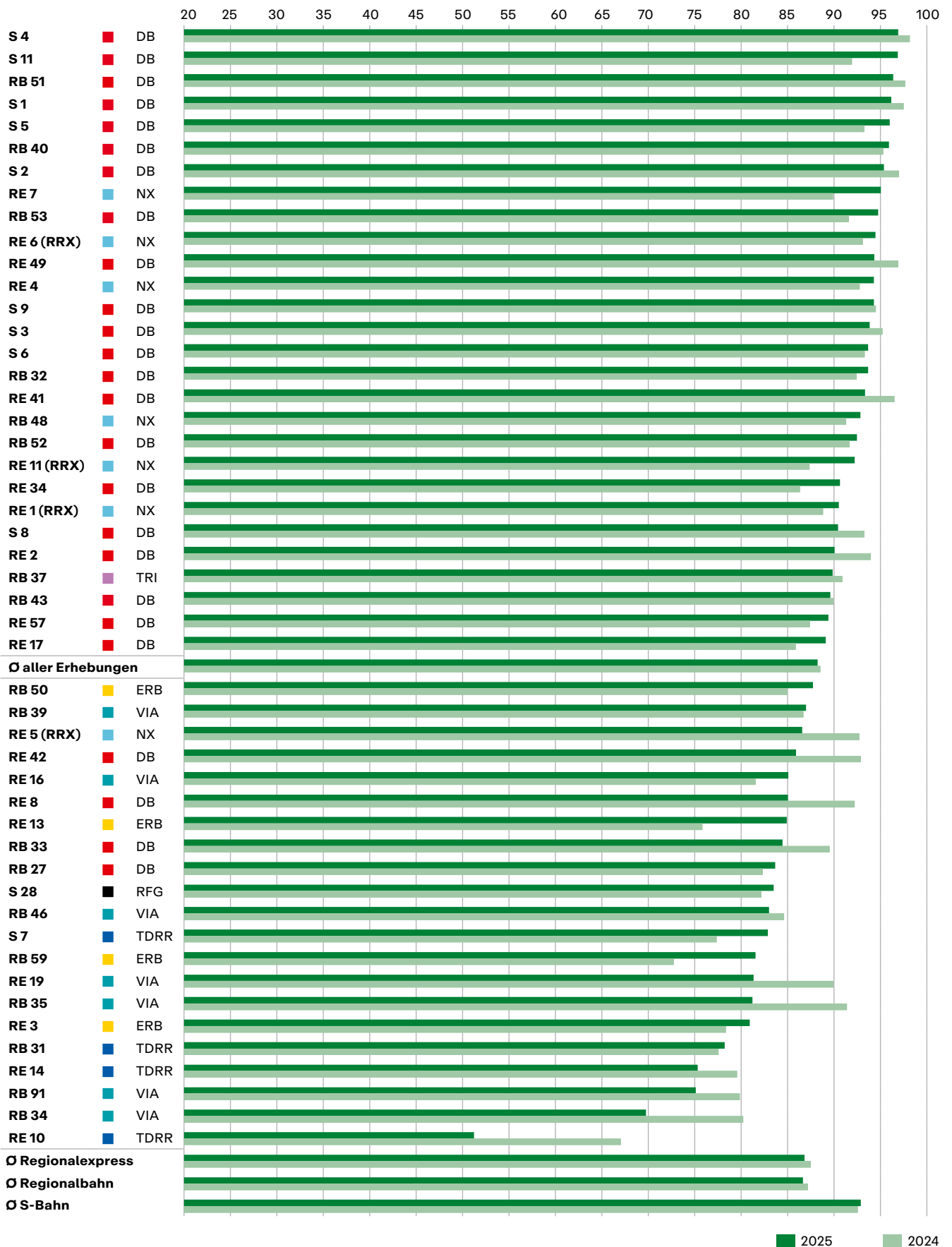
Vias

Insgesamt erzielte das Unternehmen Vias im Jahr 2025 einen gewichteten Mittelwert von 80,66 Punkten, ein Minus von 4,89 Punkten. Im Jahr 2023 lag die durchschnittliche Bewertung noch bei 93,44 Punkten. Die Sauberkeitswerte sanken bei diesem Unternehmen somit von Jahr zu Jahr, sodass im Jahr 2025 alle Linien unterdurchschnittlich abschnitten. Die dreckigste Linie war die RB 34, die ihren Vorjahreswert von 80,68 Punkten um 10,59 Punkte unterschritt: 70,09 Punkte für die Sauberkeit der Außenhaut bedeuten den vorletzten Platz in der VRR-weiten Rangfolge. Am saubersten und marginal besser als im Vorjahr schnitten mit 87,50 Punkten (2024: 87,22) die Fahrzeuge der RB 39 ab.

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 auf der RE 10 wurden 2025 wiederholt am schlechtesten bewertet: Mit 51,41 Punkten, und damit einem Minus von 15,96 Punkten, war der sogenannte Niersexpress die unsauberste Linie im ganzen VRR-Raum. Die „sauberste“ Transdev-Linie war die S 7: Sie wurde mit 83,33 Punkten bewertet, was einem Plus von 5,57 Punkten entspricht. Die Profitester:innen vergaben im Schnitt nur 72,40 Punkte (2024: 78,43) 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 45 von den 50 im Jahr 2025 gefahrenen Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die Grafiken 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 10 Punkten festzustellen waren, im selben Jahr erhielten andere Linien hingegen aber auch über 15 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert stieg von 74,90 auf 78,52 Punkte.

Train Rental

Am zuverlässigsten funktionierten die Toiletten bei Train Rental. Bei jeder Erhebung wurde dem EVU mit 88,20 Punkten ein guter Zustand für die Toiletten auf der RB 36 attestiert. Im Vorjahr lag der Wert noch bei 94,06 Punkten.

Vias

Bei der Bewertung der Funktionalität der WC-Kabinen schnitt wiederholt die Vias-Linie RE 16 unterdurchschnittlich ab: Trotz einer Steigerung um 9,65 auf 76,46 Punkte, war diese Linie die qualitativ schlechteste Linie des EVU. Deutlich weniger hatten die Profitester:innen des VRR auf der Linie RB 46 zu kritisieren: Durchschnittlich 90,06 Punkte pro Kontrolle bedeuten eine marginale Verschlechterung um 0,29 Punkte. Vias erhielt über alle Erhebungen hinweg im Mittel 84,54 Punkte (2024: 76,54 Punkte).

National Express

Für jede Erhebung erhielt National Express im Jahr 2025 durchschnittlich 82,69 Punkte für die Funktionalität des Toilettenraumes – im Vorjahr waren es noch 76,54 Punkte. Deutliche Verschlechterungen stellte der VRR bei den Desiro HC des RE 5 (RRX) fest: Das EVU erhielt für diese Linie nur 68,57 Punkte – was einem Minus von 12,56 Punkten entspricht. Im Vergleich aller Linien schnitten die Toiletten beim RE 11 (RRX) mit 90,48 Punkten am besten ab: Dies entspricht einer Verbesserung um 7,76 Punkte im Vergleich zum Vorjahr. Auch alle übrigen Linien von National Express verbesserten sich um 2,68 bis 17,14 Punkte.

DB Regio

2,33 Punkte mehr als im Vorjahr erhielt DB Regio: Durchschnittlich beurteilten die Profitester:innen die Toiletten des EVU mit 81,69 Punkten. Bei DB Regio sind die Linien differenziert zu betrachten: Sieben Linien erhielten Werte von 85 oder mehr Punkten, vier Linien wurden aber auch unterdurchschnittlich und damit schlecht bewertet. Beim RE 41 vergaben die Profitester:innen des VRR nur 69,08 (+7,38) Bewertungspunkte: Vergleichsweise häufig standen die WCs den Fahrgästen nicht zur Verfügung. Deutlich besser war die Bewertung im Vergleich zum Vorjahr bei der S 2, die mit denselben Fahrzeugen bedient wird wie der RE 41: Die Bewertung stieg von 57,68 auf 72,27 Punkte. Sehr gute Werte erzielte wieder die Linie RB 51 mit 93,75 Punkten (2024: 89,88 Punkten).

Eurobahn

Pro Toilettenbewertung erreichte das EVU Eurobahn im Mittel 70,32 (2024: 67,15) Punkte. Einzig der RE 3 wurde mit 84,17 Punkten überdurchschnittlich bewertet und verbesserte sich dabei deutlich um 7,91 Punkte im Vergleich zum Jahr 2024. Mit durchschnittlich nur 58,26 Punkten (+2,33 Punkte) bewerteten die Profitester:innen im Jahr 2025 den RB 59. Für die Reisenden bedeutet ein solch schlechter Wert, dass bei nahezu jeder zweiten Fahrt keine Toilette einwandfrei zur Verfügung stand.

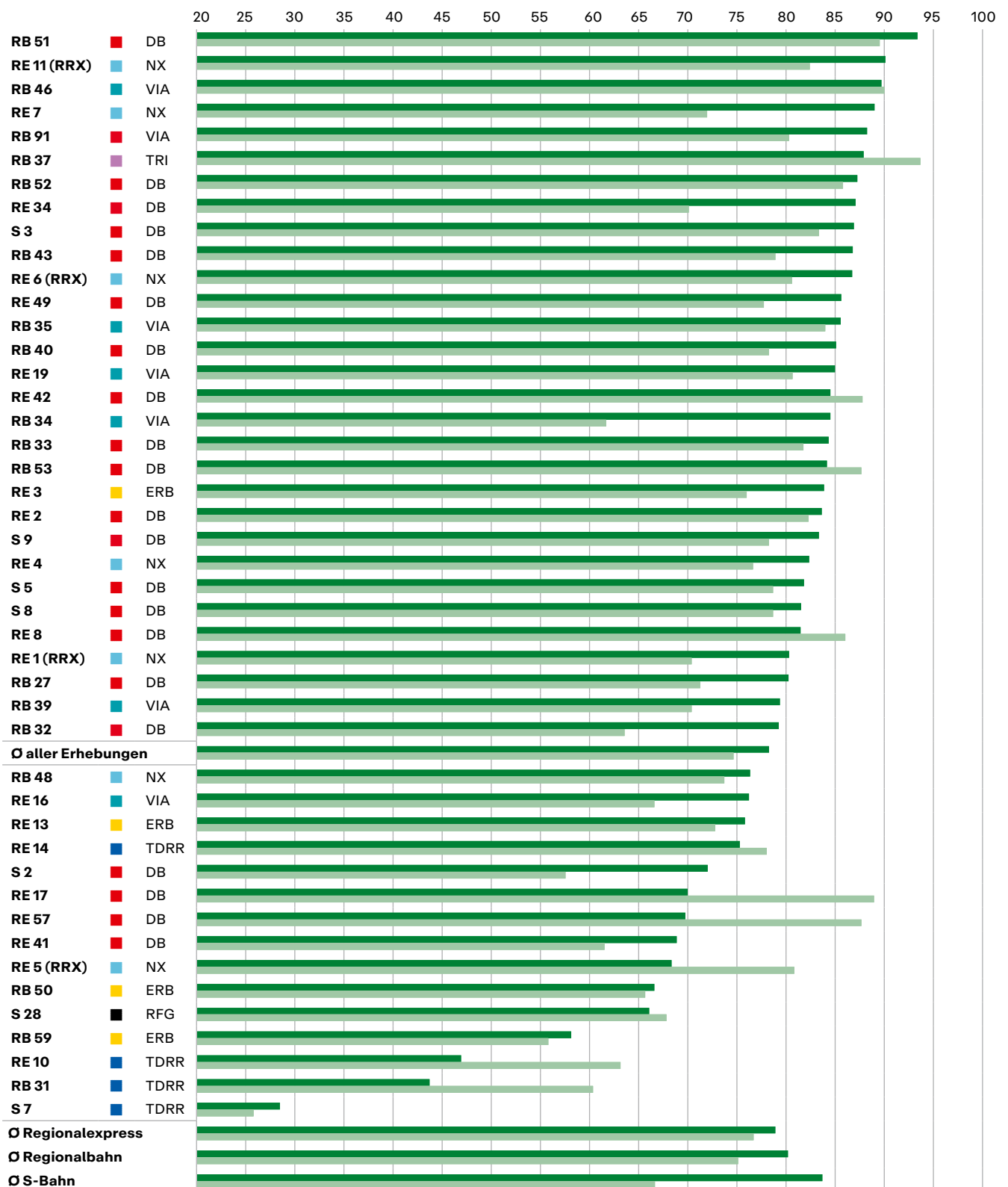
Regiobahn

Pro Erhebung erhielt die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft für die Toiletten und WC-Räume ihrer Linie S 28 durchschnittlich nur 66,29 Punkte – eine Verschlechterung um 1,74 Punkte.

Transdev Rhein-Ruhr

Der RE 14 war zwar im Jahr 2025 mit 75,56 Bewertungspunkten die beste Transdev-Linie. Aber auch sie schnitt wie alle anderen Linien von Transdev Rhein-Ruhr unterdurchschnittlich ab. Unwesentlich besser – und damit weiterhin sowohl Transdev- als auch VRR-weit am schlechtesten – schnitt die S 7 ab. Die Profitester:innen bewerteten diese Linie durchschnittlich mit nur 28,46 Punkten, entsprechend stand den Reisenden bei drei von vier Fahrten keine Toilette zur Verfügung. Ähnlich schlechte Werte erzielte das Eisenbahnverkehrsunternehmen auch bei anderen Qualitätsstandards. Dies deutet nach wie vor auf mangelhafte Instandhaltungskompetenzen des Eisenbahnverkehrsunternehmens hin. Für jede Überprüfung der Transdev-Zugtoiletten vergab der VRR im Berichtsjahr 2024 noch durchschnittlich 57,05 Punkte, für das Jahr 2025 sind es nur noch 48,85 Punkte: eine Verschlechterung um 8,20 Punkte.

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



übrige Linien ohne WC

2025

2024

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

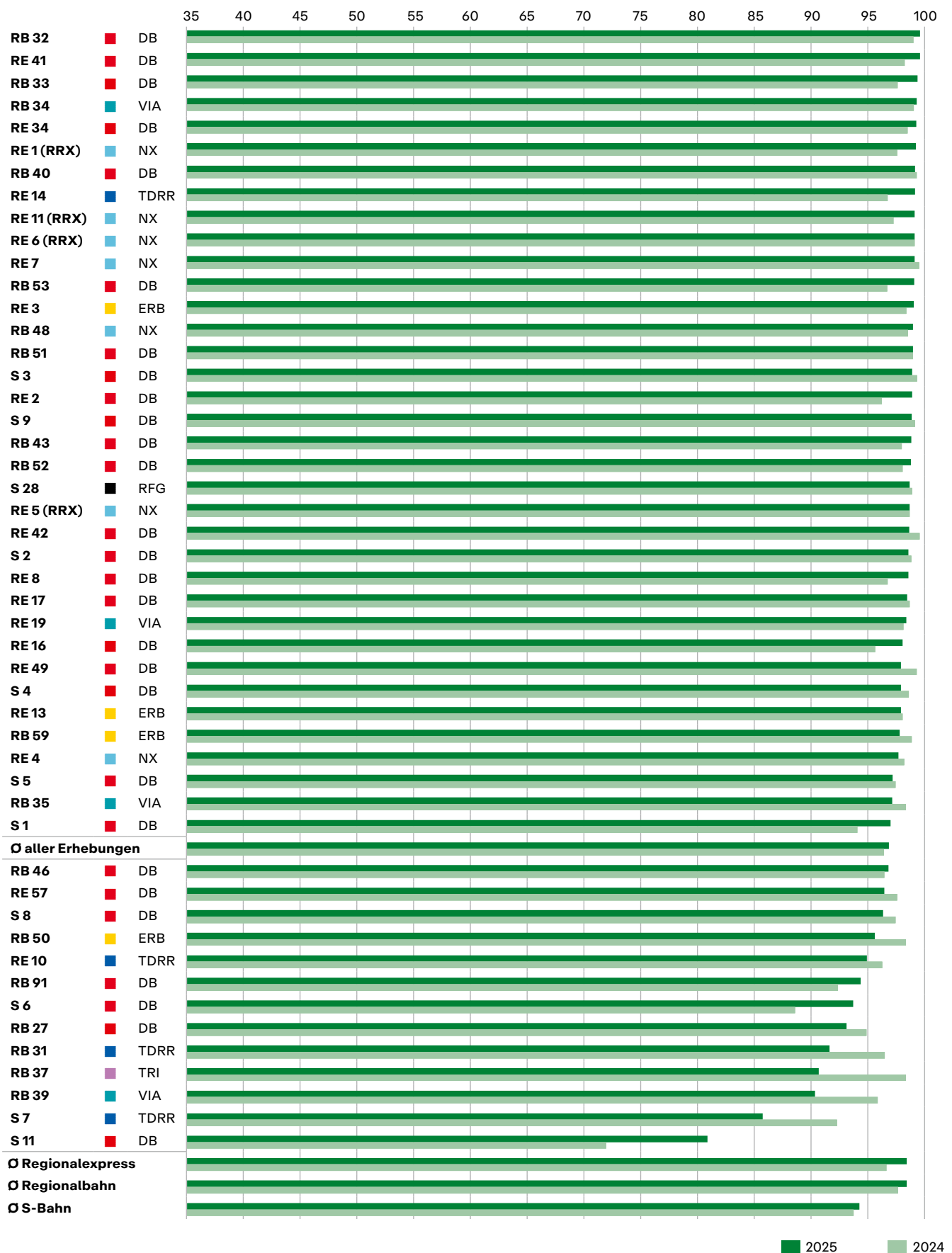


Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester:innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren die Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen 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 96,93 Punkten (ein Plus von 0,45 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur zwei Linien lagen 2025 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 gaben die Profitester*innen nur 51,49 von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen und insgesamt für die Fahrgastinformation nur 80,94 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 S 7 ist die zweite Linie, die im Jahr 2025 eine durchschnittliche Bewertung von weniger als 90 Punkten erzielte. Im Jahresverlauf kam es wiederholt zu Mängeln bei Zugzielanzeigen oder Durchsagen des nächsten Halts. Dadurch erreichte die Transdev-Linie durchschnittlich 85,79 Punkte für die Fahrgastinformation im Regelbetrieb.

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. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2025, 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 2025 im Vergleich zum Jahr 2024 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Erstmals seit dem Jahr 2004, als der VRR die Fahrgastzufriedenheitsmessung etablierte, erhielt keine der 49 Linien eine Einser-Bewertung. Die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie beträgt für das Jahr 2025 wie für das Vorjahr 1,22 Notenpunkte. Die beliebteste Linie war im Jahr 2025 die noch recht neue Linie RE 41 von DB Regio mit einer 2,05, die unbeliebteste Linie der RE 10 von Transdev Rhein-Ruhr mit einer 3,27.

Über alle Erhebungen hinweg bewerteten die Reisenden das Sitzplatzangebot mit einer 2,11, das ist eine marginale Verbesserung um 0,02 Notenpunkte. Am unzufriedensten sind die Reisenden mit dem Sitzplatzangebot auf dem RE 2: Sie vergaben eine 2,65. Die Linie verzeichnet seit der Einführung des DeutschlandTickets einen enormen Fahrgastzuwachs. Der VRR hat darauf reagiert und kurzfristig mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen einen Teil der ersten Klasse zur zweiten umwidmen lassen. Langfristig sind zusätzliche Sitzplätze vorgesehen, sobald der aktuelle Verkehrsvertrag ausläuft. Ebenfalls eine 2,65 vergaben die Reisenden für den RE 10, weil bei 11 % aller Fahrten die Kapazität reduziert war. Die Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2025 verschlechterte sich um 0,04 Notenpunkte marginal auf 2,58 und zeigt weiterhin auf, dass die Fahrgäste nicht vollends mit dem SPNV in der Region zufrieden sind: Die Gesamtzufriedenheit ist als „noch gut“ zu bewerten. Dabei zeigen die Benotungen deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen und auch den einzelnen Qualitätsstandards.

Die Nahverkehrskund:innen bewerten die Pünktlichkeit exakt wie im Vorjahr. Über alle Erhebungen hinweg stagniert die Benotung der Pünktlichkeit bei 3,14. Am zufriedensten sind die Fahrgäste mit der RB 37 (2,07), am unzufriedensten mit RE 10 (3,86), RE 5 (3,87) und RB 31 (3,90).



Fahrgastzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahn- verkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der techni- schen Fahrzeugein- richtungen	Qualität Zug- begleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
TRI	1,50	2,07	2,02	2,31	2,37	2,81	1,80	1,97	2,98	2,07
VIA	1,92	2,88	1,99	2,44	2,17	2,32	1,67	1,84	2,59	2,37
DB	2,08	3,09	2,02	2,61	2,39	2,39	1,79	1,93	2,72	2,52
ERB	2,36	3,26	2,13	2,73	2,63	2,88	1,84	1,99	2,76	2,71
NX	2,22	3,53	2,01	2,66	2,47	2,48	1,89	2,01	2,83	2,72
RFG	1,93	3,28	2,00	2,54	2,56	2,95	1,77	1,93	2,74	2,84
TDRR	2,34	3,61	2,25	2,69	2,79	3,09	1,82	1,93	2,70	2,97
Ø aller Befragungen	2,11	3,16	2,04	2,60	2,42	2,51	1,79	1,94	2,73	2,58

Marginal unzufriedener als im Vorjahr waren die Reisenden 2025 mit den Fahrgastinformationen im Störfall. Die Fahrgäste 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 2,60 (2024: 2,59) „noch gut“. Auch die Fahrgastinformation im Regelfall, also wenn die Fahrten wie geplant stattfinden, wird von den Fahrgästen bewertet. Honoriert werden verständliche Ansagen sowie Anzeigen oder Monitore im Zug, die über Anschlüsse und Fahrtverlauf informieren. Über alle Erhebungen hinweg erhielten die VRR-Linien eine 2,04 (2024: 2,03). Bei der Fahrgastinformation im Regelfall vergaben die Fahrgäste die beste Note aller Linien an die RB 33: eine 1,47. Bei der Fahrgastinformation im Störfall lag die RB 46 mit einer 2,22 ganz weit vorne. In beiden Kategorien lag die RB 31 erneut am Ende der Bewertungsskala: Die Reisenden vergaben Durchschnittsnote von 2,55 bzw. 2,95.

Die Fahrgäste bewerteten die Zugbegleitungen im Jahr 2025 erneut mit derselben guten Note wie im Vorjahr: 1,79. Die Qualität des Zugbegleitpersonals hat einen signifikanten Einfluss auf das Sicherheitsempfinden – sowohl tagsüber als auch nachts. Entsprechend fühlen sich die Reisenden in den Zügen des VRR sicher (abends und nachts: Note: 2,73; tagsüber: Note: 1,94).

Die Reisenden im VRR gaben für die Sauberkeit der Züge im Durchschnitt eine 2,42 (2024: 2,40). Besonders schlecht schnitt wieder der RE 10 (3,10) ab. Besonders positiv bewerteten die Reisenden die Fahrzeuge der Linie RB 46: Sie vergaben für die Sauberkeit die Note 1,93.

Blick auf die einzelnen EVU

Das beliebteste Eisenbahnverkehrsunternehmen war im Jahr 2025 wie auch im Vorjahr Train Rental: Es erhielt eine 2,07 von den Reisenden. Vias belegte mit einer 2,37 Platz 2. DB Regio erhielt eine 2,52: Platz 3 in der Beliebtheitsskala der Reisenden. Die Eurobahn-Fahrgäste bewerteten ihr EVU mit einer 2,71, was Platz 4 bedeutet. Knapp dahinter mit einer 2,72 liegt National Express, gefolgt von der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit einer 2,84. Transdev Rhein-Ruhr bildet mit einer Gesamtnote von 2,97 das Schlusslicht auf Platz 7.

Train Rental

Die Linie RB 37 lag in der Gunst der Reisenden auf Platz 3. Da sie die einzige Linie des Unternehmens ist, war Train Rental deshalb mit einer 2,07 das beliebteste EVU im VRR – allerdings mit einem um 0,18 Notenpunkte schlechteren Wert als noch im Vorjahr. Nur das Schlusslicht Transdev Rhein-Ruhr verzeichnete einen noch stärkeren Rückgang der Zufriedenheit (siehe am Ende des Kapitels).

Vias

Die Reisenden gaben dem EVU eine um 0,07 Notenpunkte bessere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielte das Unternehmen eine 2,37 als Endnote. Das EVU erhält über alle Linien hinweg die besten Bewertungen unter anderem bei der Fahrgastinformation im Regelfall, den Zugbegleitungen und dem Sicherheitsempfinden.

Die beliebteste Linie des Unternehmens ist die RB 46: Für die Glückaufbahn erhielt Vias eine 2,06 und belegt damit den zweiten Platz aller Linien im VRR. Auf Platz 37 lag im Jahr 2025 die unbeliebteste Vias-Linie: Der RE 19 ist bei den Fahrgästen aufgrund der Verspätungen und der Fahrgastinformationen im Störfall unbeliebt. Auch das Pendelkonzept zwischen Arnhem und Emmerich, wodurch ein zusätzlicher Umstieg vonnöten ist, um das Reiseziel zu erreichen, wird seinen Anteil an der schlechten Benotung von 2,72 haben: eine Verschlechterung gegenüber der 2,53 im Jahr 2024.

DB Regio

Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegte DB Regio Platz 3. Die Fahrgäste gaben dem EVU im Jahr 2025 eine 2,52, was eine leichte Verschlechterung um 0,04 Notenpunkte bedeutet. Bei fast allen abgefragten Qualitätsstandards sehen die Reisenden das EVU im Mittelfeld. Die unbeliebteste DB-Linie war im Jahr 2025 der RE 2: Dem Rhein-Haard-Express gaben die Fahrgäste eine 2,94, was einer Verschlechterung um 0,38 Notenpunkte entspricht. Kritisiert wird insbesondere die Pünktlichkeit. Die beste DB-Linie war wieder der RE 41: Der Vest-Ruhr Express erhielt eine 2,05 und war damit auch die beliebteste Linie im gesamten VRR.

Eurobahn

Das Unternehmen Eurobahn erhielt über alle Befragungen hinweg eine Note von 2,71. Dies entspricht einer Verschlechterung um 0,04 Notenpunkte. Die Fahrgäste bemängelten insbesondere die Anzahl der Sitzplätze und die Fahrgastinformation im Störfall. Am schlechtesten schnitt der RE 13 mit einer 2,78 und am besten die RB 59 mit einer 2,64 ab.

National Express

Die beliebteste Linie von National Express belegte 2025 den 22. Platz: Der RE 6 (RRX) erhielt die Note 2,54 (2024: 2,44). Die unbeliebteste Linie bei National Express ist der RE 5 (RRX): Der sogenannte Rheinexpress belegte mit der Note 2,91 den 45. Platz, was einer Verschlechterung um 0,47 Notenpunkte und einem Rang entspricht. Die Reisenden kritisierten am deutlichsten die Verspätungen (Note 3,87). Über alle Befragungen hinweg attestierten die Fahrgäste National Express keine guten, aber auch nicht die schlechtesten Leistungen. Das Zugbegleitpersonal wurde zwar „gut“ bewertet, allerdings mit einer 1,89 als das unbeliebteste aller EVU.

Regiobahn

Im Jahr 2024 war die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft noch das aus Fahrgastsicht schlechteste Unternehmen. Die rote Laterne konnte das EVU im Jahr 2025 allerdings wieder abgeben. Die Fahrgäste monierten bei der S 28 zwar weiterhin neben der Pünktlichkeit auch den technischen Zustand der

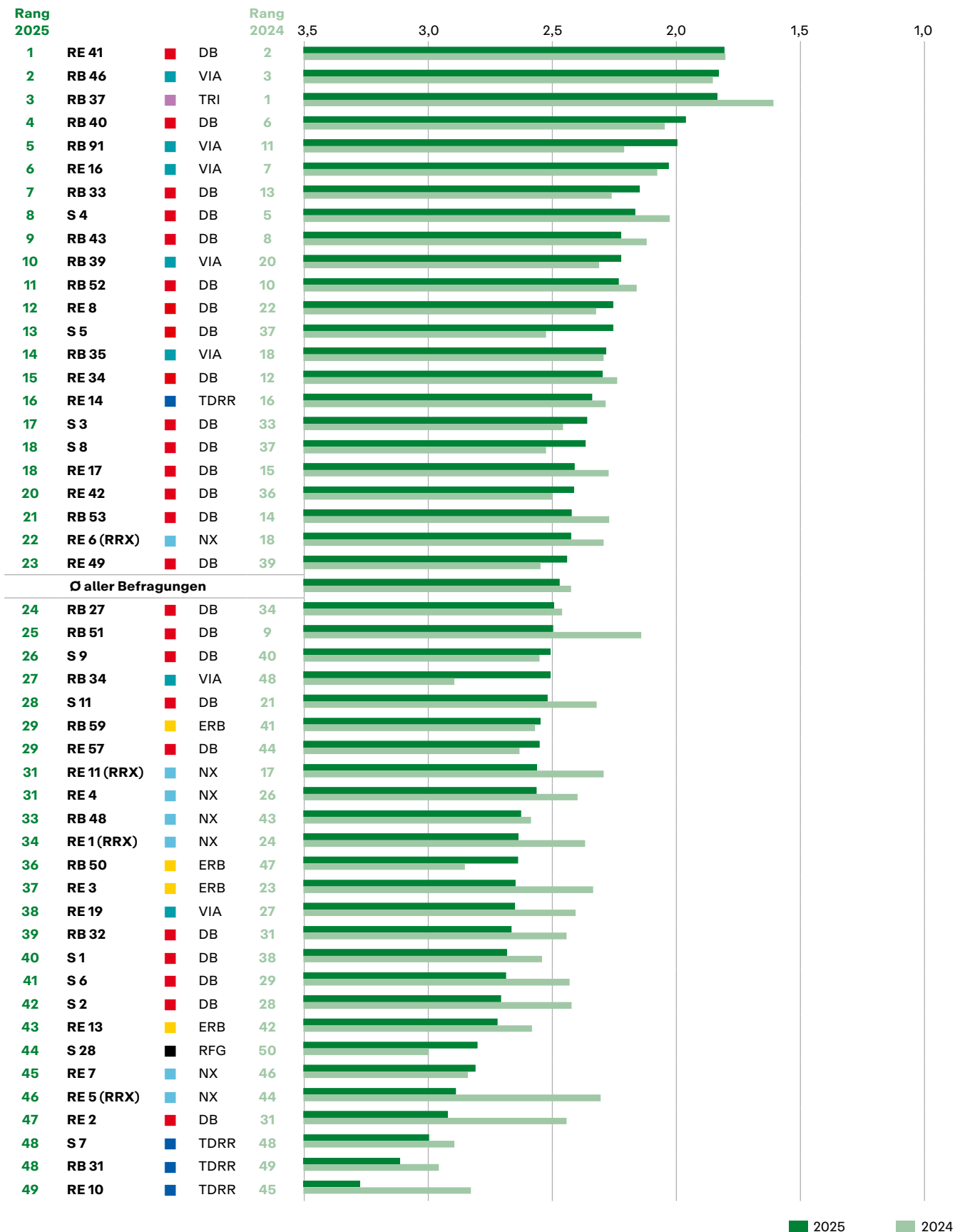
Fahrzeuge sowie die Sauberkeit, aber honorierten die Bemühungen des EVU, in der Qualität besser zu werden. Die Reisenden gaben eine 2,84 in der Gesamtzufriedenheit: ein Plus um 0,16 Notenpunkte.



Transdev Rhein-Ruhr

Bei Transdev kritisierten die Fahrgäste am meisten die Pünktlichkeit (Note: 3,61), die Fahrgastinfo im Regelfall (2,25), die Sauberkeit der Züge (2,79) und den Zustand der Fahrzeuge im Allgemeinen (3,09). Damit ist Transdev Rhein-Ruhr das unbeliebteste EVU im VRR. Drei der vier Linien liegen auf den drittletzten Plätzen und damit in der Gunst der Reisenden ganz unten: S 7, RB 31 und RE 10 erhielten allesamt Benotungen im Dreier-Bereich. Am schlechtesten schnitt der RE 10 mit einer 3,27 ab, der im Vorjahr noch eine 2,86 erhielt. Die vierte Transdev-Linie schnitt hingegen überdurchschnittlich gut ab: Der RE 14 belegte 2025 wie auch im Vorjahr Platz 16. Der sogenannte Emscher-Münsterland-Express wird mit anderen Fahrzeugen als die drei zuvor genannten Linien betrieben, was den deutlichen Unterschied in der Zufriedenheit der Fahrgäste erklären kann. Denn auch bei den übrigen Qualitätsstandards hat der RE 14 im Jahr 2025 oftmals besser abgeschnitten als die übrigen Linien. Über alle vier Linien hinweg erhielt Transdev Rhein-Ruhr eine 2,97 als Gesamtbewertung (2024: 2,65).

Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR



SPNV-Vertrieb

Seit nunmehr sechs Jahren verkauft die Transdev Vertrieb GmbH Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltepunkten im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR). Dabei betreibt Transdev Vertrieb 436 Ticketautomaten, 11 Videoautomaten und 445 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 34 personenbediente Verkaufsstellen. Dort können sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter:innen wenden, bekommen Fahrplanauskünfte und werden bei der Wahl des richtigen Tickets beraten. Die personenbedienten Vertriebs-

stellen 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 für Reisende an den Bahnhöfen in bestehende Buchhandlungen 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 Bahnhofsbauwerke. 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 2025 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 1.947 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 des Servicepersonals 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 2025

Die Gesamtqualität im Jahr 2025 über alle untersuchten Kriterien der Anlaufstellen der Kategorien A und B beträgt 91,76 Punkte. Im Vergleich zum Vorjahr (87,67 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 (99,87 Punkten) mit 98,78 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 98,33 und B mit 98,67 von jeweils 100 Punkten sehr gute Ergebnisse. Die Vertriebsstellen der Kategorie C waren mit 88,00 von 100 Punkten schlechter als im Vorjahr (89,77 Punkte). In diesem Segment und im Vergleich aller Vertriebsstellen schnitten Düsseldorf-Wehrhahn mit 60,00 und Düsseldorf-Bilk mit 66,67 Punkten am schlechtesten ab. Insgesamt ergibt sich aber über alle Transdev-Vertriebsstellen hinweg eine Bewertung von 96,95 Punkten. Im Jahr 2024 bewerteten die Erheber:innen die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien noch mit 99,32 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 sechs Verkaufsräumen der Kategorie A lag bei einer Minute und 47 Sekunden. Dabei schnitt der Standort Bochum Hbf mit einer durchschnittlichen Wartezeit von einer Minute und 17 Sekunden am besten ab. Am längsten mussten die Erheber:innen mit durchschnittlich fünf Minuten und 52 Sekunden am Düsseldorfer Hauptbahnhof warten.

Deutlich kürzer warteten die Reisenden in den Vertriebsstellen der Kategorie B: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit drei Minuten und 13 Sekunden. Dies ist ein schlechterer Wert als noch im Vorjahr, als die Reisenden durchschnittlich eine Minute und 38 Sekunden kürzer auf eine Beratung warten mussten.

Auch bei der Telefonhotline von Transdev wurde die Wartezeit untersucht. Der Messzeitraum umfasst die Zeit zwischen der Auswahl im Telefonmenü und dem Beginn der



Beratung. Bei den Testanrufen betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 45 Sekunden. Dies ist eine Verschlechterung zum Vorjahr (durchschnittlich 50 Sekunden) um 55 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 und zu einer Gesamtbeurteilung dieses Qualitätsstandards zusammengeführt.

Im Jahr 2025 erreichten die Mitarbeitenden in den Transdev-Beratungsstellen im Durchschnitt 87,66 von 100 Punkten. Dies stellt eine Verschlechterung zum Jahr 2024 (93,52 Punkte) dar. Mit den höchsten Punktzahlen lagen im Jahr 2025 die Vertriebsstellen Bochum Hbf, Gelsenkirchen Hbf und Oberhausen Hbf mit jeweils 100 % ganz vorne. Hier wurden die Testkund:innen immer von korrekt gekleideten und stets freundlichen Mitarbeitenden begrüßt und verabschiedet. Die Beratung an den Videoautomaten hat sich verschlechtert: Für das Jahr 2025 wurden 76,20 von 100 Punkten (im Jahr 2024 97,25 Punkte) vergeben. Während die Vertriebsstellen der Kategorie A im Durchschnitt mit 93,17 Punkten durchweg sehr gut bewertet wurden, kritisierten die Erheber:innen in den Anlaufstellen der Kategorie B hingegen etwas häufiger das Verhalten der Mitarbeitenden: Sie erhielten durchschnittlich 87,13 Punkte. Die schlechteste Verkaufsstelle Kleve (Kategorie B) erreichte hier nur 76,00 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 2025 erreichten die geprüften Mitarbeitenden in den Vertriebsstellen im Hinblick auf ihre Fachkompetenz einen durchschnittlichen Wert von 82,54 Punkten, ein etwas schlechterer Wert als noch im Vorjahr (83,55). Von den sieben überprüften Szenarien, mit denen die Fachkompetenz der Mitarbeitenden überprüft wird, war das Testszenario 5 zum Thema 48-StundenTicket/Strukturreform mit nur 84,93 Punkten im Durchschnitt das schlechteste.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigten die Berater:innen am Düsseldorfer Flughafen die höchste Fachkompetenz (100 Punkte). Am schlechtesten hat in derselben Kategorie mit 86,61 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 erzielte mit 99,11 von 100 Punkten ein nahezu perfektes Ergebnis. Mit 62,50 Punkten liegt Wesel mit einem schlechteren Ergebnis als im Jahr zuvor (92,36 Punkten) leider weit hinter dem Ergebnis der besten



Vertriebsstelle in derselben Kategorie. Trotz Nachschulungen wurde den Reisenden weiterhin nicht der vom VRR geforderten Service geboten.

Deutliche Ergebnisunterschiede sind auch in der Fachkompetenz bei den Agenturen der Kategorie C festzustellen, obwohl hier nur drei Testszenarien abgefragt werden. In Meerbusch (100 Punkte) wurden die Kund:innen im vergangenen Jahr immer korrekt beraten. Die Agentur in Dorsten war in der Kategorie C mit nur 54,17 Punkten das Schlusslicht.

Die fachliche Kompetenz der Telefonhotline und der Videoautomaten wurde in nur sechs von sieben Testszenarien überprüft, da das Reklamationszenario über diesen Kanal keine Relevanz hat. Die Fachkompetenz wurde im Mittel mit 76,76 Punkten bewertet und erreichte einen schlechteren Wert als im Vorjahr (91,25).

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 Kategorien A und B daher nicht sinnvoll – entsprechend werden sie hier nicht berücksichtigt. Der Jahresvergleich zeigt, dass sich die Ergebnisse minimal verschlechtert haben. Wurde im Jahr 2024 die Gesamtqualität der Kundenanlaufstellen der Kategorien A und B noch mit 87,16 Punkten bewertet, so erreichten dieselben Vertriebsstellen im Jahr 2025 einen Wert von 91,76 Punkten. Die Vertriebsstelle der Kategorie B in Oberhausen Hbf

konnte ihr Ergebnis verbessern und war im Jahr 2025 zu recht, mit einem Gesamtergebnis von 99,44 Punkten, der Spitzenreiter aller Vertriebsstellen der Kategorien A und B.

Die Beratungsstellen in Bochum Hbf (zweiter Platz) und Düsseldorf Flughafen (dritter Platz) komplettieren das „Podium“. Das Schlusslicht bildete im Jahr 2025 die Kund*innenanlaufstelle der Kategorie B in Wesel Hbf. Die Vertriebsstelle hat sich mit 72,81 Punkten im Vergleich zum Jahr 2024 (96,88 Punkte) deutlich verschlechtert. Der insgesamt niedrigste Gesamtwert von 62,50 Punkten ist hier aber maßgeblich auf das schlechte Abschneiden bei der Fachkompetenz zurückzuführen.

Bochum Hbf schnitt als beste Vertriebsstelle der Kategorie A ab und erreichte ein Gesamtergebnis von 99,10 Punkten. Hingegen erreichte Düsseldorf Hbf in der Kategorie A die geringste Punktezahl (86,51 Punkte) und erreichte so nur den 20. Platz in der Gesamttabelle.

Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR



Zusammenfassung

Die durchschnittliche Verspätung fiel im Jahr 2025 im Vergleich zum Vorjahr um drei Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr zwei Minuten und 48 Sekunden. Im Herbst 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 83,1 %. Bei den RE-Linien waren 60,4 % und bei den Regionalbahnen 68,8 % aller Züge gar nicht oder nur leicht verspätet, wobei baustellenbedingte Verspätungen außen vor blieben.

Insgesamt fiel im Jahr 2025 wieder jeder fünfte Zug aus. Die Quote über alle bestellten Zugkilometer beträgt 20,31 %. Baustellenbedingt fiel davon jeder zehnte Zug aus (10,49 %). Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich insgesamt ein ähnliches Bild wie bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten: Die Quote der Fahrten, die 2025 kurzfristig nicht stattfinden konnten, stieg auf 9,82 % an. Auch im Jahr 2025 haben die Eisenbahnverkehrsunternehmen Linien außer Betrieb genommen oder Takte reduziert, um Personal und Fahrzeuge auf andere Linien zu disponieren. Dass das sogenannte Aktionsprogramm Personal und Betrieb seinen Zweck erfüllte, belegen die Zahlen: Der Rückgang der unvorhersehbaren Ausfälle war größer als die neuen Ausfälle durch das Aktionsprogramm.

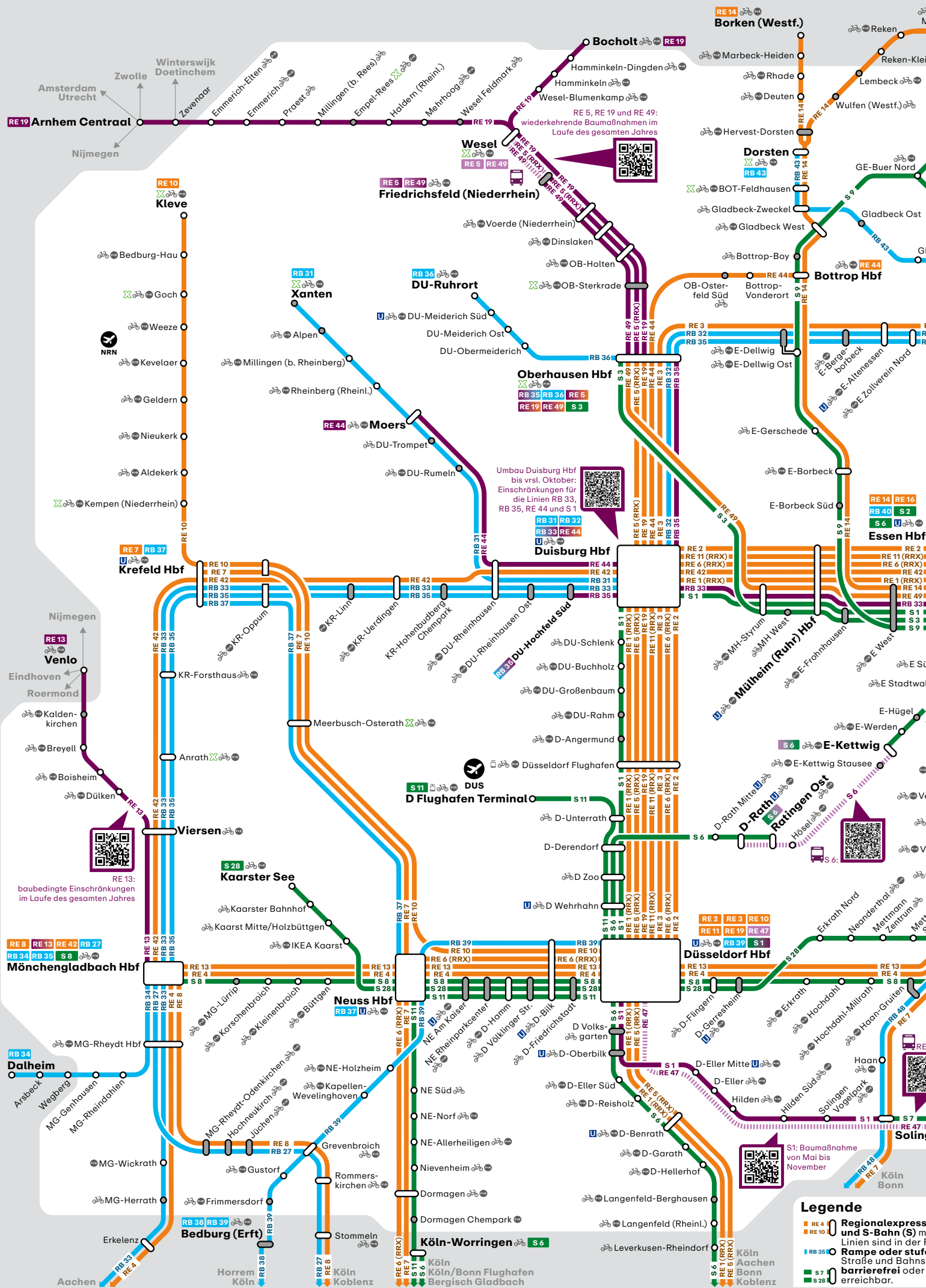
Leicht besser als im Vergleich zum Vorjahr stellte sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen stieg im Jahr 2024 auf 5,52 %. Besonders negativ fiel in diesem Zusammenhang die Linie RB 33 auf, bei der die Fahrgäste bei beinahe jeder zweiten Fahrt nicht die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden.

Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Mitarbeitenden gemessen. Grundsätzlich sind die Fahrzeuge in einem guten Zustand, sofern sie nicht wegen Motorschäden oder gravierender Mängel ausfallen. Die Reisenden fanden insbesondere bei Train Rental und DB Regio saubere und gepflegte Fahrzeuge vor, wobei es beim zuletzt genannten EVU auf einigen Linien auch deutliche Kritik gab. Bei anderen EVU kritisierten die

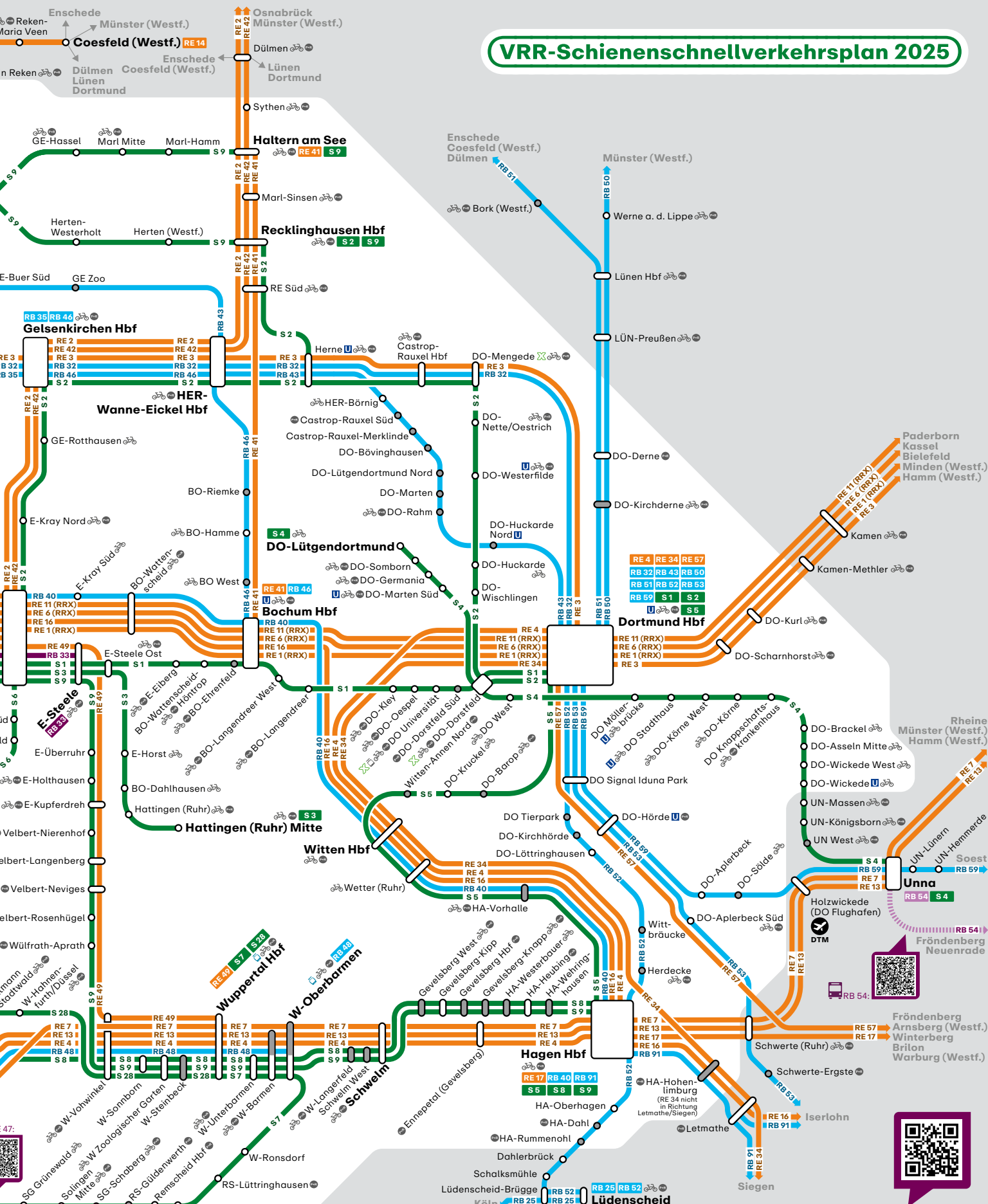
Profitester:innen aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge, insbesondere der Scheiben und die Toilettenkabinen. Bei Transdev Rhein-Ruhr zeigte sich im Jahr 2025 ein deutlicher Instandhaltungsstau.

Die Zufriedenheit mit den einzelnen EVU und den jeweiligen Linien hat sich 2025 im Vergleich zum Jahr 2024 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Erstmals erhielt keine der 49 Linien eine Einser-Gesamtbewertung. Die Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2025 von 2,58 zeigt weiterhin auf, dass die Reisenden den SPNV im VRR als „noch gut“ bewerteten. Deutlich wird auch: Je unzuverlässiger eine Linie ist, desto unzufriedener sind die Fahrgäste. Entscheidend dafür sind insbesondere die Pünktlichkeit, die Zahl der Ausfälle, die Sitzplatzverfügbarkeit sowie der Zustand des Fahrzeuges.

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 Vertriebsmitarbeitenden war dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Fahrgäste warteten im Berichtsjahr 2025 in den jeweiligen Vertriebsstellenkategorien unterschiedlich lang, durchschnittlich in den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfe im VRR (der sogenannten Kategorie A) eine Minute und 47 Sekunden. Bei den kleineren Vertriebsstellen (der sogenannten Kategorie B) betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 36 Sekunden und bei den Videoautomaten drei Minuten und 13 Sekunden. Die fachliche Beratung wies insbesondere bei den Themen 48-Stunden-Ticket und Tarifreform Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Oberhausen am besten, in Wesel dafür am schlechtesten.



VRR-Schienenschnellverkehrsplan 2025



Informationen zu **Störungen, Bauarbeiten** und zu **Schienerersatzverkehr** sind auf den Internetseiten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und auf der Informationsplattform www.zuginfo.nrw zu finden.

Linienabschnitte mit wiederkehrenden und/oder langanhaltenden **Baumaßnahmen** (teilweise in unterschiedlichem Ausmaß; Informationen auf zuginfo.nrw)

Linien/Linienabschnitte mit **ganzjährigen Ausfällen** und **Ersatzverkehren**

Schienerersatzverkehr mit Bussen und/oder Taxen

(RE), Regionalbahn (RB) mit Halt. Regel mittels **Aufzug**, **Einlosem Weg** zwischen teig sowie zudem mit **Einstiegshilfe**

Linien, bei denen der **Halt weiß** dargestellt ist, sind **barrierefrei** erreichbar. Linien, bei denen der **Halt grau** ist, **nicht**.

Linienendpunkte

Umstieg zur **Stadtbahn**

Umstieg zum **XBUS**

Umstieg zur **Schwebebahn**

Umstieg zur **H-Bahn** o. zum **Skytrain**

Fahrradbox/Bike+Ride-Anlage (B+R)

Park+Ride-Anlage (P+R)

Flughafen (mit IATA-Code)

VRR-Gebiet

Stand: Oktober 2024, gültig ab dem 15.12.2024
Alle Angaben ohne Gewähr

Linienkurzbeschreibung

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR
Regionalexpress						
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1	 NX	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,85
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)	1,73
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	2,12
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	1,06
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	0,36
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
Regionalbahn						
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	0,91

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	0,13
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 2	 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 Lünen	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	0,31
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 3	 VIA	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,24
S-Bahn						
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	1,30
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	–	S5/S8-Vertrag	 DB	ET 1440 ET 422	Dortmund – Hagen	0,71
S 6	–	S-Bahn Köln	 DB	ET 422	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	S7-Vertrag	 TDRR	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,47
S 8	–	S5/S8-Vertrag	 DB	ET 1440	Mönchengladbach – Hagen	2,62
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	1,41
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

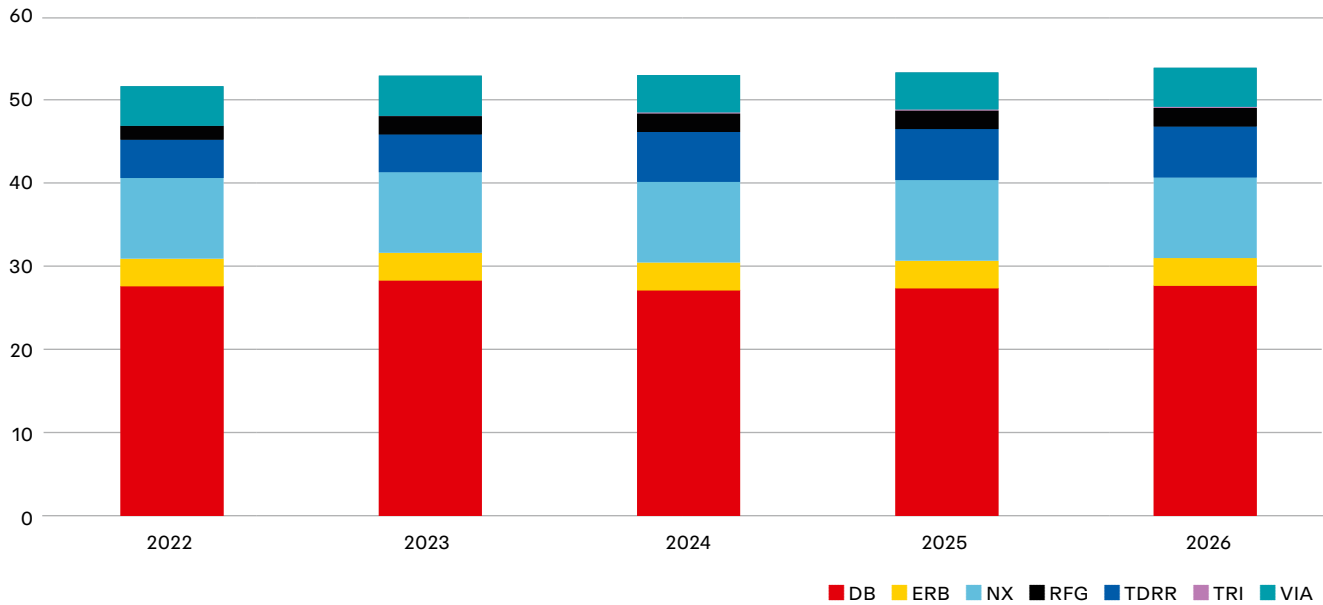
Betriebliche Änderungen

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2025						
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrheinnetz 2	■ VIA	FLIRT 3	Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf	1,85
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrheinnetz 2	■ VIA	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,56

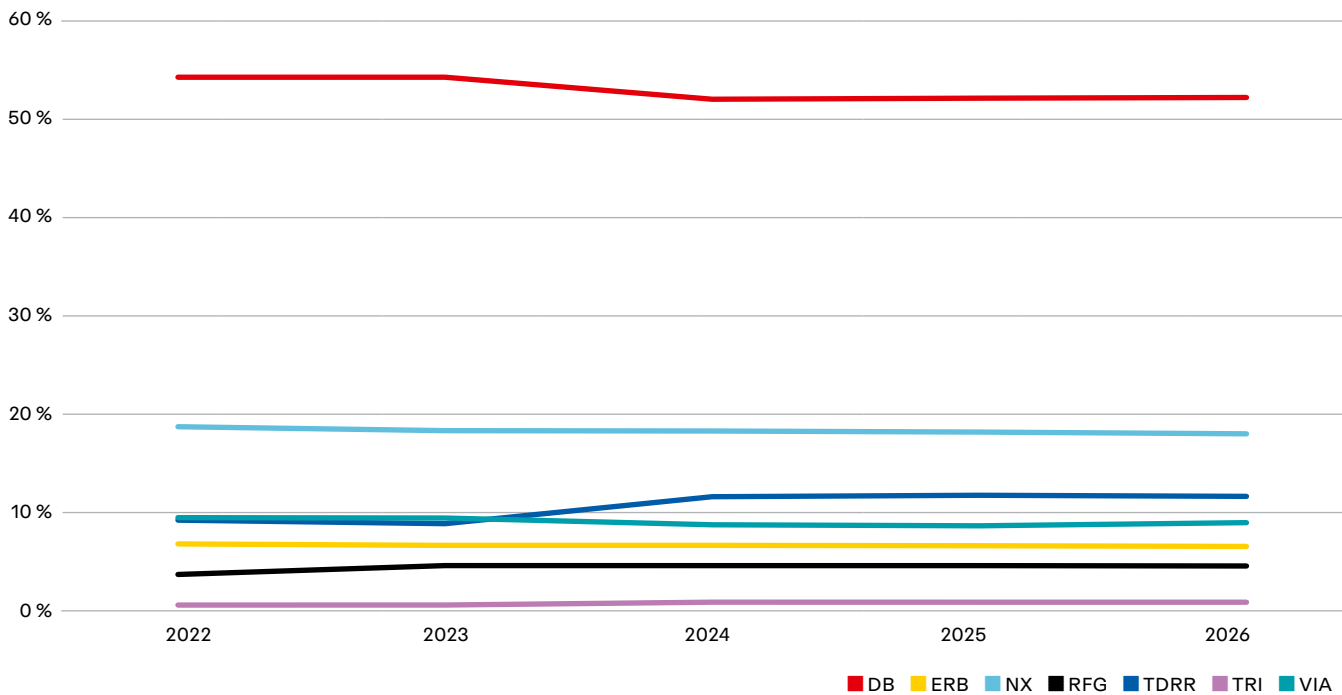
alle Angaben in Millionen pro Jahr

Anteil der Zugkilometer nach EVU

Anteil nach Zugkilometern in Millionen



Prozentualer Anteil



Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



FLIRT 3



Desiro HC



FLIRT 3XL



ET 420



ET 422



ET 423



ET 425



ET 1440



TALENT



TALENT 2



LINT 41



LINK



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

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
Augustastrasse 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

