

Pressemitteilung



Gelsenkirchen, 26. Februar 2019

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr veröffentlicht 13. SPNV-Qualitätsbericht

2018 merklich schlechtere Qualität auf der Schiene

In seinem aktuellen SPNV-Qualitätsbericht 2018 gibt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) bereits zum 13. Mal einen Überblick über die Leistungsfähigkeit des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in der Region. Die Publikation dokumentiert unter anderem die Pünktlichkeit der Linien, den Zustand der Fahrzeuge und zeigt auf, wie Fahrgäste das SPNV-Angebot einschätzen. Die Ergebnisse variieren je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Qualität im Jahr 2018 insgesamt merklich verschlechtert. Der VRR hat zahlreiche Gespräche geführt und Maßnahmen gefordert, um die Situation für die Fahrgäste zu verbessern. Die anhaltend schlechte Qualität führte letztlich zu den Abmahnungen gegen zwei Eisenbahnverkehrsunternehmen, die der VRR – teilweise gemeinsam mit benachbarten SPNV-Aufgabenträgern – zu Beginn des Jahres 2019 ausgesprochen hat.

Mit einer durchschnittlichen Verspätung von einer Minute und 51 Sekunden waren die Regionalexpresse, Regionalbahnen und S-Bahnen im VRR insgesamt unpünktlicher unterwegs als im Vorjahr (eine Minute und 43 Sekunden). Besonders dramatisch ist die Situation bei der sogenannten Zugbildung: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist 2018 vor allem bei den RE- und S-Bahn-Linien enorm gestiegen. Nur bei den Regionalbahnen hat sich die Situation verbessert. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RB39 auf, die sich im Jahresvergleich 2017/2018 um mehr als 20 Prozentpunkte verbessern konnte.

Zudem gab es mehr vorhersehbare Zugausfälle, die in der Regel durch Baustellen im Schienennetz der Deutschen Bahn bedingt waren: So fielen beispielsweise durch längerfristige Streckensperrungen in den Schulferien zwischen Duisburg und Essen zahlreiche Fahrten aus. „Baumaßnahmen an der Eisenbahninfrastruktur und insbesondere damit verbundene Streckensperrungen schränken die Mobilität der Fahrgäste enorm ein. Deshalb muss das Baustellenmanagement kontinuierlich verbessert und die Arbeiten sehr gut geplant sowie möglichst zügig und reibungslos abgewickelt werden, damit sich die Einschränkungen für unsere Kunden im Rahmen

...2

halten“, erklärt Ronald R.F. Lünser, Vorstandssprecher des VRR. „Wir sind hier auf einem sehr guten Weg: Alle Beteiligten arbeiten eng zusammen.“

2018 stiegen auch die nicht vorhersehbaren Zugausfälle. Besonders betroffen waren die Linien S68 und RB37. Im Januar sorgte der Sturm „Friederike“ für Schäden an der Eisenbahninfrastruktur, entsprechend fielen zahlreiche Fahrten aus. Im Juni blockierte ein Hangrutsch die Strecke des Müngsteners und im September konnten zahlreiche S-Bahnen wegen Fahrzeugmangels nicht wie geplant fahren, im Juli und August waren insbesondere die RE- und RB-Linien betroffen. Ende des Jahres 2018 kam es dann in allen Produktgruppen zu einem erneuten Anstieg der Zugausfall-Quote. „Die katastrophalen Zustände auf einigen Linien haben letztendlich mit dazu geführt, dass wir im Januar 2019 zwei Eisenbahnverkehrsunternehmen abgemahnt haben. Das wichtigste für unsere Kunden ist, dass die Züge zuverlässig fahren. Und dass sie auch die geforderten Kapazitäten und Sitzplätze bieten“, erklärt Lünser. „Wenn die Qualität hier nicht stimmt, dann schadet das nicht nur den Eisenbahnverkehrsunternehmen, sondern dem gesamten Nahverkehrssystem.“

Die Fahrgäste waren 2018 dennoch ähnlich zufrieden wie im Jahr 2017. Sie vergaben über alle Linien eine gute Durchschnittsnote von 2,20, angelehnt an das gängige Schulnotensystem mit einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Das ist ein nur minimal schlechterer Wert als im Vorjahr (2,18). In der Gunst der Fahrgäste lag zum wiederholten Male die Abellio Rail NRW GmbH ganz vorne. Auch die Vias Rail GmbH, der inzwischen siebte Betreiber im VRR, konnte bei den Nahverkehrskunden gute Noten erzielen. Das EVU hatte im Dezember 2017 die Linien RB 34 und RB 39 neu übernommen. Die Leistungen der Deutschen Bahn sind aus Kundensicht weiterhin verbesserungswürdig.

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

Kontakt für Journalisten:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Sabine Tkatzik * Telefon: 0209/15 84 421 * E-Mail: tkatzik@vrr.de

Die Meldung finden Sie im Internet unter www.vrr.de