

Gelsenkirchen 16. März 2020

14. SPNV-Qualitätsbericht

VRR und Fahrgäste bewerten Leistungsfähigkeit des Regionalverkehrs

Bereits zum 14. Mal gibt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in seinem SPNV-Qualitätsbericht 2019 einen Überblick über die Leistungsfähigkeit des Regionalverkehrs in der Region. Der Bericht dokumentiert beispielsweise die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien sowie den Zustand der Fahrzeuge und beleuchtet, wie Nahverkehrskunden das Angebot im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) bewerten. Leider waren die Leistungen nicht in allen Netzen zufriedenstellend. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen sehen den Bericht jedoch als Ansporn, die Qualität des SPNV-Angebotes im Sinne der Fahrgäste zu verbessern. Derzeit zeigt sich bereits, dass auf den S-Bahn Linien S 1, S 6 und S 8 der Anteil der Fahrten mit weniger als den bestellten Sitzplätzen deutlich geringer ist als noch Ende des Jahres 2019: Ein positiver Trend für die Fahrgäste.

Für die Mobilität in der Region ist ein leistungsfähiger Schienenpersonennahverkehr von entscheidender Bedeutung. Deshalb kontrolliert der VRR kontinuierlich, ob die im Verbundraum verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen die vertraglich festgelegten Qualitätsstandards einhalten und die vereinbarten Leistungen tatsächlich erbringen. Insbesondere bei der Keolis Deutschland GmbH & Co. KG, der Nordwestbahn GmbH und der DB Regio AG, Region NRW, war die Qualität des Angebotes besonders schlecht. „Dies haben wir den drei EVU klar kommuniziert und schlussendlich Abmahnungen ausgesprochen, um die Situation im Interesse der Fahrgäste zu verbessern. Erfreulich ist, dass dies bei einigen der betroffenen EVU deutliche Wirkung zeigte“, erklärt Ronald R.F. Lünser, Vorstandssprecher des VRR. „Auch die vorzeitige Kündigung des Verkehrsvertrages mit Keolis für die S-Bahn-Linien S 1 und S 4 war ein wichtiger Schritt, um für die Fahrgäste im Verbundraum einen zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten und die Qualität auf diesen Strecken zu sichern.“

Die Ergebnisse im Detail

Mit einer durchschnittlichen Verspätung von einer Minute und 30 Sekunden fuhren die Züge 2019 um 20 Sekunden pünktlicher als noch im Vorjahr. Insbesondere in den Unwettermonaten März und Juni sowie im Herbst wegen des Schmierfilms aus Laub und jahreszeitbedingten Verschmutzungen waren die Züge häufiger verspätet als in den restlichen Monaten des Jahres. Am pünktlichsten fuhren erneut die S-Bahnen, wobei die Linien S 4, RB 32 und RB 43 im Vergleich aller Linien am besten abschnitten. Besonders schlechte Pünktlichkeitswerte erzielte hingegen der RE 5, bei dem jede Fahrt im Schnitt vier Minuten und zehn Sekunden verspätet war.

Die Quote der durch Bauarbeiten im Schienennetz der Deutschen Bahn nicht stattfindenden Fahrten ist für das Jahr 2019 leicht rückläufig, obwohl in den Sommermonaten und an vielen Wochenenden gebaut wurde. Auf 29 der 49 SPNV-Linien kam es auch seltener zu unvorhersehbaren Zugausfällen. Die Stürme im März und Juni 2019 ließen den Zugverkehr im VRR allerdings an mehreren Tagen stillstehen, sodass die Zugausfallquote bei Regionalexpressen, Regionalbahnen und S-Bahnen in diesen Monaten sichtbar ansteigt. „Der Personalmangel ist und bleibt eines der drängendsten Probleme im SPNV. Viele EVU haben hiermit weiterhin massiv zu kämpfen“, betont Vorstand Lünser. „Insbesondere Nordwestbahn-Fahrgäste kamen 2019 oftmals nicht wie geplant an ihr Ziel. Auch Kunden von DB Regio waren auf den Linien S 68 und RE 5 in besonderem Maße betroffen, wengleich es hierfür andere Gründe gab.“ Am seltensten fielen die Züge auf den Abellio-Linien RB 46 und RB 91 aus.

Positiver ist die Situation bei der sogenannten Zugbildung. Bewertet wird hier, ob Züge die laut Verkehrsvertrag vorgesehenen Sitzplatzkapazitäten bieten. Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist 2019 vor allem bei den RE-Linien deutlich gesunken. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RE 11 (RRX) auf, die sich im Vergleich zum Vorjahr wesentlich verbessern konnte. Auch auf den Linien RE 19, RB 59 und RB 39 mussten Fahrgäste nur sehr selten verminderte Kapazitäten hinnehmen. Hingegen kam es auf den Linien S 68, S 1 und RE 8 häufig zu Abweichungen, in vielen Fällen verkehrten die Züge hier nur mit der Hälfte der bestellten Sitzplätze.

Fahrgäste vergeben gute Durchschnittsnote für den SPNV im VRR

Die Fahrgäste waren im Jahr 2019 ähnlich zufrieden mit den SPNV-Leistungen wie im Vorjahr. Sie vergaben über alle Linien eine gute Durchschnittsnote von 2,26, angelehnt an das gängige Schulnotensystem mit einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Das ist ein nur minimal schlechterer Wert als im Vorjahr (2,20). Auffällig ist allerdings, dass die Spanne zwischen der aus Fahrgastsicht besten und der schlechtesten Linie gewachsen ist. Viele Linien wurden von den Fahrgästen im Jahr 2019 negativer beurteilt als die letztplatzierte Linie des Vorjahres. Zudem besteht ein direkter Zusammenhang zwischen der Zuverlässigkeit einer Linie und der Kundenzufriedenheit. „Je pünktlicher eine Linie ist und je weniger Fahrten ausfallen, desto positiver fallen die Bewertungen der Fahrgäste aus“, betont Ronald R.F. Lünser. In der Gunst der Fahrgäste lag die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH gemeinsam mit der Abellio Rail NRW GmbH ganz weit vorne. Der Betreiber Nordwestbahn belegt im Jahr 2019 den letzten Platz.

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

Den vollständigen Qualitätsbericht SPNV 2019 finden Sie unter:

https://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=6246

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)

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