

Gelsenkirchen, 16. März 2021

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr veröffentlicht SPNV-Qualitätsbericht 2020

Corona, Personalmangel und Baustellen beeinträchtigten im Jahr 2020 den Regionalverkehr

Bereits zum 15. Mal dokumentiert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in seinem SPNV-Qualitätsbericht die Leistungsfähigkeit des Regionalverkehrs, beispielsweise die Pünktlichkeit der Linien und den Zustand der Fahrzeuge. Er beleuchtet wie Nahverkehrskund*innen das Angebot im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) bewerten und wie zufrieden Testkund*innen mit dem neuen Vertriebsdienstleister, der Transdev Vertrieb GmbH, sind. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Situation 2020 in einigen Bereichen stabilisiert oder sogar verbessert. Der Anteil an vorhersehbaren Zugausfällen ist stark gestiegen – einerseits durch eine Vielzahl an Bauarbeiten an der Eisenbahninfrastruktur, andererseits durch den mit dem Land NRW abgesprochenen Corona-Fahrplan. Aber auch auf einzelnen Linien lief es aus anderen Gründen nicht rund.

Wie in den Vorjahren beleuchtet der SPNV-Qualitätsbericht, wie pünktlich die Regionalverkehrszüge im Jahr 2020 waren. Die durchschnittliche Verspätung blieb mit einer Minute und 30 Sekunden konstant zum Vorjahr. Allerdings zeigten sich im Jahresverlauf und auch abhängig von den betroffenen Linien deutliche Unterschiede. „Vor allem Linien, die sich Trassen mit dem Güter- oder Fernverkehr teilen, in hoch belasteten Korridoren oder über eine schlechte Infrastruktur verkehren, waren 2020 verspätet – ein Trend, den wir bereits seit vielen Jahren beobachten“, erklärt Ronald R.F. Lünser, Vorstandssprecher des VRR. Auch ein Sturm im Februar 2020 und die Auswirkungen eines LKW-Brandes auf der A40 unter Eisenbahnbrücken in Mülheim an der Ruhr ließen die Verspätungen im Regionalverkehr steigen. S-Bahnen sind weiterhin die pünktlichsten Linien im VRR: Die Quote der weniger als vier Minuten verspäteten Fahrten liegt bei 91,6 Prozent. Bei den RE-Linien sind 87,8 Prozent und bei den Regionalbahnen 89,4 Prozent aller Züge gar nicht oder nur leicht verspätet. Nicht berücksichtigt sind hier Verspätungen aufgrund von Baustellen.

Zahlreiche Baustellen und der Corona-Fahrplan und Personalmangel führen zu Zugausfällen

Stark gestiegen ist 2020 die Anzahl der vorhersehbaren Zugausfälle. Zahlreiche Baustellen an der Eisenbahninfrastruktur und der mit dem Land Nordrhein-Westfalen abgestimmte Corona-Fahrplan beeinträchtigten den SPNV im Verbundgebiet. Dies führte dazu, dass statistisch betrachtet jede zehnte Fahrt nicht stattfand. Auch der oben schon erwähnte Sturm im Februar und der Personalmangel beim Betreiber Abellio Rail GmbH führten zu zahlreichen Ausfällen. Beides beeinträchtigte die Quoten von RE, RB und S-Bahn im Jahresverlauf aber sehr deutlich. Fahrgäste der RB 91 waren am seltensten von Zugausfällen betroffen, besonders häufig fielen Züge der RB 46 aus – beides Linien von Abellio. Seit dem Jahreswechsel verkehren alle Linien von Abellio wieder stabil und der Personalmangel stellt derzeit kein Problem mehr dar.

„Zubildung“ entwickelt sich positiv

Positiver entwickelte sich die Situation bei der sogenannten Zubildung. Bewertet wird hier, ob Züge die Sitzplatzkapazitäten bieten, die laut Verkehrsvertrag vorgeschrieben sind. Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist im Jahr 2020 vor allem bei den S-Bahnen deutlich gesunken. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie S 68 auf. Aber auch auf den Linien S 1, S 6, S 11, RE 6 (RRX) und RE 7 fanden Fahrgäste viel häufiger als 2019 die geforderte Sitzplatzanzahl vor.

Speziell geschulte Profitester*innen bewerteten auch im Jahr 2020 den Zustand der SPNV-Fahrzeuge. Sehr viele Züge schnitten dabei gut ab. Die Tester*innen kritisierten aber häufig die Sauberkeit der Züge und den Zustand der Toilettenkabinen. Vor allem die Eisenbahnverkehrsunternehmen Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“ sowie die NordWestBahn GmbH fielen hierbei negativ auf.

Fahrgäste bewerten SPNV ein wenig besser als im Vorjahr

Reisende waren 2020 ein wenig zufriedener mit dem Regionalverkehr im VRR – das zeigen Fahrgastbefragungen aus dem Jahr. Über alle Linien ergab sich eine Durchschnittsnote von 2,2, angelehnt an das gängige Schulnotensystem mit einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Dies entspricht einer marginalen Steigerung um 0,05 Notenpunkten im Vergleich zum Jahr 2019. Kein

...3

Eisenbahnverkehrsunternehmen erreichte allerdings eine Einser-Benotung. Die Spanne zwischen dem beliebtesten und dem unbeliebtesten Betreiber beträgt nur noch 0,18 Notenpunkte. „Wie zufrieden Fahrgäste mit einer Linie sind hängt entscheidend davon ab, wie zuverlässig sie ist, wie pünktlich sie beispielsweise unterwegs ist und inwieweit es zu Ausfällen kommt“, betont Ronald R.F. Lünser. In der Gunst der Fahrgäste lag Abellio vorne. Der Betreiber NordWestBahn belegt wie bereits im Vorjahr den letzten Platz.

Testkund*innen bewerten neuen Vertriebsdienstleister Transdev

2020 beurteilten speziell geschulte Testkund*innen die Anlaufstellen des neuen Vertriebsdienstleisters im SPNV, der Transdev Vertrieb GmbH. Die Qualität wurde in unterschiedlichen Standards gemessen: Die für Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Mitarbeiter*innen wurde ebenso überprüft wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die fachliche Beratung wies grundsätzlich Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Wuppertal-Oberbarmen am besten, in Grevenbroich hingegen am schlechtesten. Je nach Größe der Anlaufstelle – geclustert in drei Kategorien – warteten die Fahrgäste 2020 unterschiedlich lang auf ihre Beratung. In den Vertriebsstellen an den besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfen im VRR waren es durchschnittlich zwei Minuten und zwölf Sekunden.

Nähere Informationen zu den einzelnen Qualitätsstandards finden Interessierte im SPNV-Qualitätsbericht 2020. Er steht im Bürgerinformationssystem des VRR unter dem folgenden Link zum Download bereit: [SessionNet | Qualitätsbericht SPNV 2020 \(vrr.de\)](#)

Kontakt für Journalisten:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr,

Sabine Tkatzik, E-Mail: presse@vrr.de; Telefon: 0209/1584-421