

Pressemitteilung



Gelsenkirchen, 14. Juni 2022

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr veröffentlicht SPNV-Qualitätsbericht 2021

Extreme Unwetter und Corona beeinträchtigten 2021 den Regionalverkehr

Bereits zum 16. Mal dokumentiert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in seinem SPNV-Qualitätsbericht die Leistungsfähigkeit des Regionalverkehrs. Er zeigt, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und wo Handlungsbedarf besteht. Extreme Unwetter wirkten sich im Berichtsjahr 2021 teils deutlich auf den Schienenpersonennahverkehr aus. Züge fuhren häufiger verspätet oder fielen ganz aus. Auch die Corona-Pandemie hatte Einfluss auf Verkehr und Komfort: Weil häufig die Arbeitskräfte in den Werkstätten fehlten, fuhren Fahrzeuge nur in Einzeltraktion oder mit defekten Türen.

Starke Unwetter und Corona beeinträchtigten den Regionalverkehr

Die durchschnittliche Verspätung von Regionalexpressen, Regionalbahnen und S-Bahnen stieg 2021 im Vergleich zum Vorjahr um 27 Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr eine Minute und 57 Sekunden. Insbesondere die Stürme im Februar und Oktober sowie das Unwetter im Juli mit Stark- und Dauerregen und verheerendem Hochwasser ließen die Verspätungen über alle Produktgruppen steigen. „Für unsere Kund*innen waren und sind die Auswirkungen entsprechend gravierend“, erklärt Ronald R.F. Lünser, Vorstandsprecher des VRR. In den Monaten Januar, April und Mai verzeichnete der VRR die geringsten Verspätungsminuten. Wie bereits in den Vorjahren waren die S-Bahnen 2021 die pünktlichsten Regionalverkehrslinien im VRR: Die Quote der weniger als vier Minuten verspäteten Fahrten lag bei 89,8 Prozent. Bei den RE-Linien waren 82,9 Prozent und bei den Regionalbahnen 86,6 Prozent aller Züge ohne Behinderungen durch Baustellen gar nicht oder nur leicht verspätet.

Bautätigkeiten an der Eisenbahninfrastruktur beeinträchtigten auch 2021 den SPNV an Rhein, Ruhr, Wupper und Lippe. Diese führten dazu, dass theoretisch jede zehnte Fahrt geplant nicht stattfand – was einem leichten Rückgang im Vergleich zum Vor-

jahr entspricht. „Hingegen führten die bereits genannten Unwetter und anschließenden Streckensperrungen teilweise über Monate zu zahlreichen, nicht vorhersehbaren Zugausfällen“, führt der VRR-Vorstandssprecher weiter aus. Die Unwetter waren zwar regional und zeitlich begrenzt, beeinträchtigen die Quoten der RE-, RB- und S-Bahn-Linien im Jahresverlauf aber sehr deutlich. „Einige Eisenbahnverkehrsunternehmen hatten zudem auch bedingt durch Corona mit kurzfristigen Personal- und dadurch auch Zugausfällen zu kämpfen, weil Werkstattmitarbeitende oder Triebfahrzeugführer*innen in Quarantäne mussten und nicht arbeiten konnten“, so Ronald R.F. Lünser. Fahrgäste der RB 91 vom inzwischen insolventen Eisenbahnverkehrsunternehmen Abellio Rail GmbH waren am seltensten von Zugausfällen betroffen, besonders häufig fielen die Züge der S 68 von DB Regio aus.

„Zugbildung“ entwickelt sich weiterhin positiv

Erneut positiver im Vergleich zum Vorjahr entwickelte sich die sogenannte Zugbildung. Bewertet wird hier, ob Züge die Sitzplatzkapazitäten bieten, die laut Verkehrsvertrag vorgeschrieben sind. Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen sank 2021 vor allem bei den RE-Linien deutlich. Positiv fielen in diesem Zusammenhang die Linien RE 1 (RRX) und RE 4 von National Express auf, bei denen die Fahrgäste viel häufiger als noch im Vorjahr die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden. „Dies zeigt uns, dass das NRW-RRX-Fahrzeugmodell vom Grundsatz her gut funktioniert“, urteilt Lünser.

Speziell geschulte Profitester*innen bewerteten auch im Jahr 2021 den Zustand der SPNV-Fahrzeuge. Sie attestierten insbesondere den Fahrzeugen der Vias Rail GmbH sehr gute Ergebnisse. Bei anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen kritisierten sie hingegen häufiger die Sauberkeit der Züge und die Toilettenkabinen. Insbesondere die Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“ und die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH gaben kein gutes Bild ab.

Testkund*innen überprüfen Vertriebsdienstleistungen an Stationen

Auch die Verkaufsstellen des Vertriebsdienstleisters Transdev Vertrieb GmbH wurde durch speziell geschultes Personal beurteilt: Testkund*innen bewerteten die Qualität der Leistungen anhand unterschiedlicher Standards. Die für Fahrgäste besonders wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter*innen wurde dabei ebenso betrachtet wie beispielsweise die Wartezeit an den Serviceschaltern. Kund*innen warteten im Berichtsjahr 2021 in den jeweiligen Vertriebsstellen je nach Kategorie unterschiedlich

...3

lang. In den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfe im VRR – der Kategorie A – lag die durchschnittliche Wartezeit bei einer Minute und 45 Sekunden, bei den Videoautomaten bei einer Minute und 38 Sekunden. Insbesondere die fachliche Beratung bei Reklamationen ließ zu wünschen übrig. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Dinslaken am besten, in Neuss dafür am schlechtesten.

Der SPNV-Qualitätsbericht 2021 zum Download

Nähere Informationen zu den einzelnen Qualitätsstandards finden Interessierte im SPNV-Qualitätsbericht 2021. Er steht im Bürgerinformationssystem des VRR unter dem folgenden Link zum Download bereit:

https://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=6995

Kontakt für Journalisten:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

Dino Niemann

E-Mail: presse@vrr.de

Telefon: 0209 1584-418