



Qualitätsbericht SPNV 2019

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge:

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
Keolis	Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“
National Express	National Express Rail GmbH
Nordwestbahn	NordWestBahn GmbH
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
TRI	Train Rental GmbH
Vias	VIAS Rail GmbH

Abkürzungsverzeichnis

DB	Deutsche Bahn
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NRW	Nordrhein-Westfalen
QUMA	Name des VRR-eigenen Qualitätsmanagementsystems
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
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 Vertragscontrolling SPNV –
Finanzierung/Qualität/Vertrieb)

Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz
Gestaltung: Sven Scholz

Fotos/Bildnachweis:

Titel ©Kompetenzcenter Marketing NRW,
alle weiteren Bilder ©VRR AöR

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	11
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	17
Zustand der Fahrzeuge	21
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb	29
Kundenzufriedenheit	31
Vertriebsstellen	39
Zusammenfassung	44
Linienkurzbeschreibung	45
Betriebliche Änderungen	46
Anteil der Zugkilometer nach EVU	47
Schienenschnellverkehrsplan	48
Fahrzeugtypen im VRR	50

Vorwort



Ronald R.F. Lünser
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

als Besteller von SPNV-Leistungen muss der VRR kontrollieren, ob die im VRR verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen die vertraglich festgelegten Qualitätsstandards einhalten. Sind die vereinbarten Leistungen tatsächlich erbracht worden? Wie hoch ist die Pünktlichkeit? Welche Ausfälle sind zu verzeichnen und wie zufrieden sind unsere Fahrgäste mit der Leistung der EVU? All dies wird in den turnusmäßigen Qualitätsgesprächen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen aufgezeigt, analysiert und anschließend im SPNV-Qualitätsbericht dokumentiert, um Verbesserungen auf den Weg zu bringen. So schaffen wir nicht nur Transparenz für die EVU, sondern auch für Fahrgäste, die den SPNV für alltägliche Mobilität nutzen.

In diesem aktuellen Bericht möchten wir Ihnen einen Überblick über die Leistung und die Qualität des SPNV im Jahr 2019 geben. Bereits zum 14. Mal gibt er Aufschluss darüber, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und wo Handlungsbedarf besteht. Die Rückmeldungen der EVU zeigen, dass sie diesen Qualitätsbericht als Ansporn sehen, ihre Leistungen zu verbessern – schließlich möchten die Betreiber unserer Linien in den Ranglisten oben stehen. Für uns als Aufgabenträger des SPNV ist es zudem interessant zu sehen, wie sich die neuen Fahrzeuge vom Typ Desiro HC im ersten Jahr behauptet haben und wie diese bei unseren Fahrgästen ankommen.

Leider waren die Leistungen der EVU nicht in allen Netzen zufriedenstellend. Dies haben wir insbesondere bei Keolis, Nordwestbahn sowie bei DB Regio deutlich kommuniziert und schlussendlich Abmahnungen ausgesprochen. Erfreulich ist, dass diese bei einigen der betroffenen EVU deutliche Wirkung zeigten. Auch die vorzeitige Kündigung des Verkehrsvertrages mit Keolis für die S-Bahn-Linien 1 und 4 war ein Schritt, um für die S-Bahn-Kunden im VRR einen zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten und die Qualität auf diesen Strecken zu sichern. Denn für die Mobilität in einem polyzentrischen Ballungsraum wie dem VRR ist ein leistungsfähiger Schienenpersonennahverkehr von entscheidender Bedeutung.

Unseren Partnern danken wir für die konstruktive Zusammenarbeit. Gemeinsam konnten wir einige Herausforderungen meistern. Allerdings bestehen weiterhin noch einige Probleme, die dazu führen, dass Reisende nicht zufrieden sind. Dies sollte Ansporn für alle SPNV-Akteure sein, die Situation im Sinne der Fahrgäste schnellstmöglich zu verbessern.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünschen wir eine informative Lektüre!

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ronald R.F. Lünser'. The signature is stylized and includes a large checkmark-like flourish at the end.

Ronald R.F. Lünser

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 Lieferrichtlinien der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Kundenbefragungen durchführen.

Datenerhebung

Lieferrichtlinien sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen immer 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des VRR. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester erfasst.

Kundenzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird 315 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni und September beurteilt. Es handelt sich dabei um Befragungen der Kunden anhand eines standardisierten Fragebogens zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie. Der VRR erfährt so, wie die Fahrgäste beispielsweise das Sitzplatzangebot und die Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall bewerten. Außerdem erfasst der VRR, wie es um das Sicherheitsempfinden tags und nachts bestellt ist.

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Testkundenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate März bis Juni 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 Dienstleister entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Quali-



tätsverantwortlichen angepasst. Neben den Aufgabenträgern in NRW nutzen auch die in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

Betriebliche Änderungen 2019

Zum Fahrplanwechsel 2018/2019 gab es einige betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: Zwei EVU konnten in europaweiten Ausschreibungen ihre Linien verteidigen: Keolis und Nordwestbahn starteten im Dezember 2018 in neue Verkehrsverträge zu ihren alten Linien RB 50 und RB 59 bzw. RE 14 und RB 45. Damit einhergegangen sind Fahrplan- und Kapazitätsänderungen bei einigen Fahrten der Linien. Abellio übernahm den Rhein-Hellweg-Express und startete damit in den Vorlaufbetrieb zum Rhein-Ruhr-Express. Im Juni 2019 stieß National Express dazu und übernahm mit dem Rhein-Express die zweite Linie aus dem RRX-Vorlaufbetrieb. RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) verkehren seitdem mit Neufahrzeugen vom Typ Desiro HC.

Die Regionalbahn-Linie 37 beförderte noch bis in den März 2019 hinein Fahrgäste zwischen Duisburg Hbf und Duisburg Entenfang. Anschließend wurde der sogenannte Wedauer aufgrund von Baustellen und anderen betrieblichen Gründen durch einen Schienenersatzverkehr ersetzt. Am 23. November fanden noch einige Abschiedsfahrten statt, ehe die Linie zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 durch einen Stadtbus mit einer höheren Taktung ersetzt wurde. Aus diesem Grund wird die Linie RB 37 in den nachfolgenden Kapiteln nicht mehr benannt. Die Datengrundlage ist zu gering, um belastbare Aussagen treffen zu können.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich ab Seite 45. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Linienamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, eingesetzte Fahrzeuge, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

Pünktlichkeit

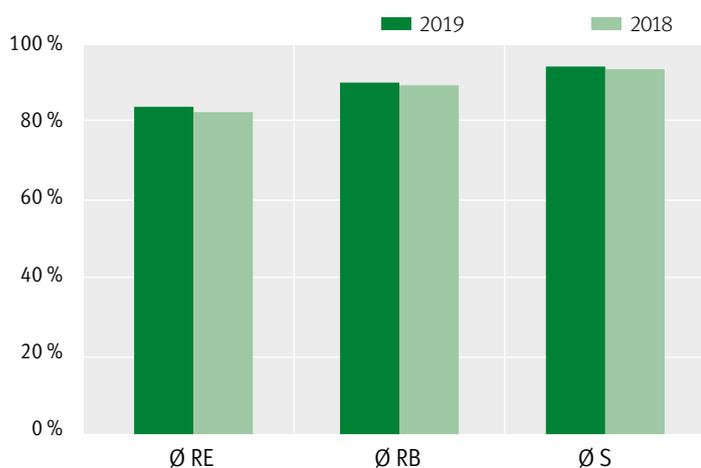
Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Die Liefernachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Erhebungen der VRR-Profitester abgeglichen und ausgewertet.

Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuell vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung. Verspätungen, die durch Baumaßnahmen entstanden sind, fließen in die nachfolgend dargestellten Pünktlichkeitsdaten nicht ein.

Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe

Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von 83,0 % das Schlusslicht. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr allerdings um einen Prozentpunkt verbessert. 88,9 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen 2019 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verbesserung um 0,6 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen leicht oberhalb des Vorjahreswertes (92,9 %): 2019 verliefen 93,3 % aller Fahrten um weniger als vier Minuten verspätet.

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



In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit einer Linie im VRR-Verbundsraum 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 bis gering verspäteten Fahrten (bis einschließlich 3:59 Minuten verspätet) ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als elf Minuten verspäteten Fahrten.

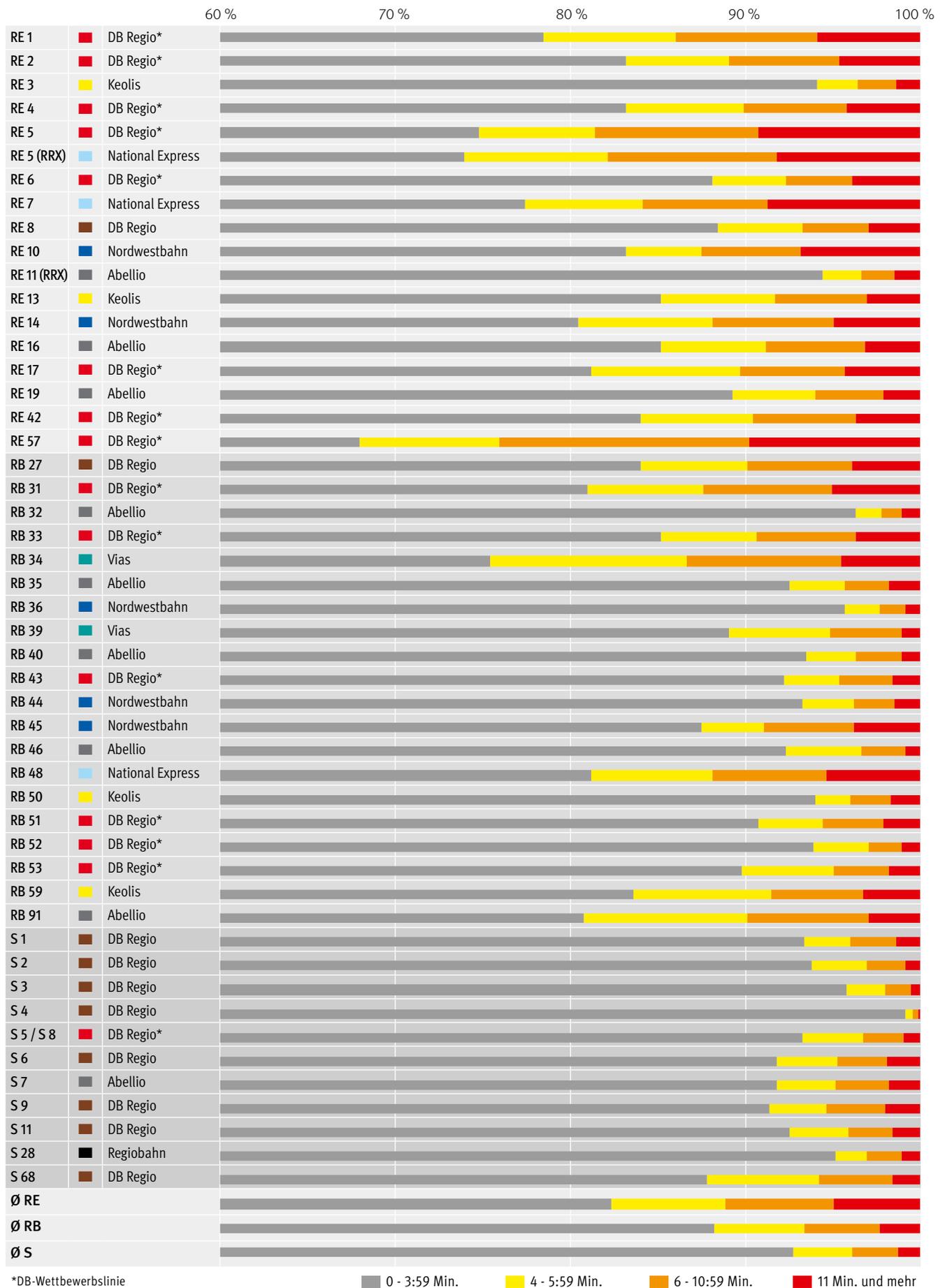
Insbesondere die langlaufenden RE-Linien waren 2019 wie auch 2018 häufig verspätet. Sie erreichten die oben bereits erwähnte Pünktlichkeitsquote von 83,0 %. 5,9 % aller RE-Fahrten waren zwischen vier und sechs Minuten verspätet, 6,2 % zwischen sechs und elf Minuten, 4,9 % über elf Minuten.

Die pünktlichste RE-Linie war der Rhein-Hellweg-Express von Abellio: 94,4 % der Fahrten des RE 11 (RRX) waren 2019 entweder pünktlich oder bis zu vier Minuten verspätet; nur 1,4 % der Züge über elf Minuten. Die neuen Fahrzeuge des Typs Desiro HC beschleunigen schnell und verfügen über großzügige Eingangsbereiche ohne Stufen mit breiten Türen zum schnellen Fahrgastwechsel – Faktoren, die die Pünktlichkeit auf dieser langlaufenden RE-Linie positiv beeinflussen. Im Vorjahr, als DB Regio den Rhein-Hellweg-Express noch mit Zügen des Typs ET425 betrieb, lag der Anteil der pünktlichen bis gering verspätete Fahrten bei nur 81,0 %. Zudem waren 5,5 % aller Fahrten mit über elf Minuten deutlich verspätet. Wie bereits im Vorjahr ist auch der Rhein-Emscher-Express von Keolis sehr pünktlich: 94,2 % der RE 3-Fahrten waren maximal bis zu vier Minuten verspätet.

Der RE 57 ist die verspätungsanfälligste Linie im VRR. Nur 68,0 % der Fahrten des Dortmund-Sauerland-Express sind pünktlich oder nur gering verspätet. Hier und beim RE 5 ist fast jeder zehnte Zug mindestens elf Minuten verspätet.

Positiv fallen die S 4 (99,2 %), RB 32 (96,3 %), S 3 (95,8%), RB 36 (95,7%) und S 28 (95,1 %) auf, bei denen weniger als fünf Prozent aller Fahrten mehr als vier Minuten verspätet waren. Hohe Verspätungen gibt es bei diesen Linien selten bis gar nicht.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



*DB-Wettbewerbslinie

0 - 3:59 Min.
 4 - 5:59 Min.
 6 - 10:59 Min.
 11 Min. und mehr

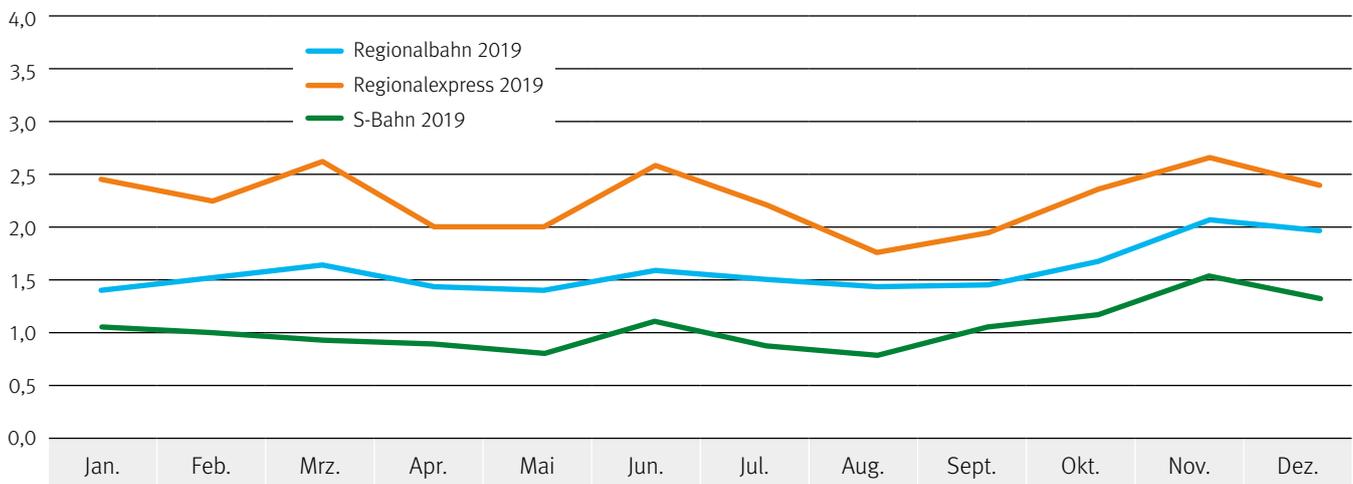
Pünktlichkeit

Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch im Vorjahr, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres ähnlich: Die Regionalexpress-Linien waren stets die unpünktlichsten, die S-Bahnen hingegen immer die pünktlichsten und die Regionalbahnen lagen mit ihren Werten dazwischen. Es zeigt sich, dass die Züge des Regionalverkehrs in den Monaten März und Juni – hier insbesondere durch Unwetter – sowie im November besonders oft verspätet waren. Wie auch in den Vorjahren waren im Herbst zahlreiche Verspätungen bedingt durch Laub und jahreszeitliche Verschmutzungen auf den Gleisen.

Die S-Bahnen sind im Jahresmittel etwa eine Minute verspätet. Im Mai fuhren die Züge durchschnittlich 45 Sekunden verspätet, im November hingegen eineinhalb Minuten. Die Regionalbahnen waren mit durchschnittlich einer Minute und 34 Sekunden schon deutlich unpünktlicher unterwegs. Von Juli bis September lag die Verspätung im Schnitt unter anderthalb Minuten, ehe sie im November auf über zwei Minuten und sechs Sekunden anstieg. Die verspätungsanfälligsten Züge sind die Regionalexpresses. Im Jahresschnitt sind diese zwei Minuten und 17 Sekunden verspätet. Anders als im Vorjahr sind für die RE-Linien aber keine durchschnittlichen Verspätungen von mehr als drei Minuten zu verzeichnen.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf den kompletten Verlauf einer Linie. Wer der Verursacher einer Verspätung ist, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Zudem sind die Gründe für unpünktliche Fahrten 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) zu Verzögerungen im Betriebsablauf führen.

Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge im Jahr 2019 durchschnittlich um etwa eine Minute und 30 Sekunden. Das ist eine Verbesserung um etwa 20 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr. Erfreulich ist, dass die langlaufenden RE-Linien teilweise deutlich weniger verspätet waren als im Vorjahr. 2018 lag die durchschnittliche Verspätung pro Fahrt bei zwei Minuten und 45 Sekunden, im Jahr 2019 waren es nur zwei Minuten und 20 Sekunden. Die kurzen Regionalbahn- und S-Bahn-Linien sind hingegen weitaus pünktlicher unterwegs. Sie verkehren oft auf eigenen Trassen, die gar nicht oder nur selten von anderen Schienenverkehren – und hier insbesondere vom Fernverkehr – genutzt werden. Dies sind beispielsweise RB 32, RB 36, RB 45 und S 4. Die Regionalbahnen sind

im Schnitt um sechs Sekunden pünktlicher als im Vergleich zum Vorjahr unterwegs: 2019 lag die durchschnittliche Verspätung bei einer Minute und 33 Sekunden. Die S-Bahnen verkehren im Schnitt nur 58 Sekunden verspätet (2018: eine Minute und drei Sekunden), wobei hier deutliche Unterschiede zwischen den Linien zu erkennen sind.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR 2019 eine durchschnittliche Verspätung von 41 Sekunden pro Fahrt, eine marginale Verschlechterung von einer Sekunde im Vergleich zu 2018.

DB Regio – Großvertragslinien

DB Regio belegt mit der S 4 weiterhin den ersten Platz in der Rangfolge: Die Linie war im Durchschnitt nur zehn Sekunden zu spät (2018: 15 Sekunden). Die Linie fährt fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Ebenfalls weniger als eine Minute durchschnittlich verspätet war die S 3 (45 Sekunden). Die unpünktlichste S-Bahn-Linie ist die S 68: Pro Fahrt mussten die Fahrgäste im Schnitt eine Minute und 24 Sekunden länger auf die Ankunft der Linie warten. Die RB 27 zählt weiterhin zu den

unpünktlichsten Linien im VRR. Der lange Verlauf von Koblenz über den engen Knoten in Köln nach Mönchengladbach macht die Rhein-Erft-Bahn sehr anfällig für Verzögerungen. Das alte Wagenmaterial und mehrere Baustellen taten im Jahr 2019 ihr Übriges, sodass jede Fahrt im Schnitt zwei Minuten und 21 Sekunden verspätet war. Im Schnitt ergibt sich für DB Regio über alle gefahrenen Kilometer eine Verspätung von einer Minute und fünf Sekunden.

Abellio

Die Abellio-Linien verteilen sich in der Rangfolge aller Linien (siehe nachfolgende Grafik) primär oberhalb des VRR-weiten Mittelwerts von etwa eineinhalb Verspätungsminuten. Der RE 19 erreicht jedoch einen schlechteren Wert. Für den Rhein-IJssel-Express verzeichnet der VRR eine durchschnittliche Verspätung von etwa einer Minute und 34 Sekunden: sechs Sekunden schlechter als 2018. Gleichzeitig gibt es wie bereits im Vorjahr Abellio-Linien, die sich im Mittel weniger als eine Minute verspäten. Deutlich schlechter verkehrte die RB 46. Statt 36 Sekunden (im Jahr 2018) mussten die Fahrgäste im Jahr 2019 eine Minute und 10 Sekunden warten. Aber auch dieser Wert ist weiterhin gut. Die Fahrgäste der Linien RB 32 und S 7 kommen weitestgehend pünktlich ans Ziel. Über alle gefahrenen Kilometer gesehen sind die Abellio-Züge durchschnittlich eine Minute und 19 Sekunden zu spät gewesen.

Keolis

Im Mittelfeld liegen die Keolis-Linien, die 2019 durchschnittlich zwischen einer Minute (RB 50) sowie zwei Minuten und einer Sekunde (RE 13) verspätet fahren. Für die Regionalbahn-Linien 50 und 59 veränderten sich die Werte im Vergleich zum Vorjahr deutlich: Der sogenannte Lünener ist 24 Sekunden pünktlicher gewesen, bei der Hellweg-Bahn verringerte sich die Verspätung um etwa 33 Sekunden. Im Schnitt mussten alle Keolis-Fahrgäste eine Minute und 32 Sekunden zusätzlich einplanen.

Vias

Die Pünktlichkeitswerte der beiden Linien RB 34 und RB 39 von Vias unterscheiden sich für das Jahr 2019 deutlich. Bei der Düssel-Erft-Bahn liegt die Verspätung wie im Vorjahr weiterhin bei etwa anderthalb Minuten. Auf der Schwalm-Netze-Bahn müssen die Reisenden im Jahresvergleich hingegen eine Minute länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung beträgt durchschnittlich knapp zwei Minuten und 35 Sekunden – eine Verschlechterung um sechs Sekunden. Vias-Fahrgäste erreichen ihr Ziel im Schnitt über alle geleisteten Fahrten eine Minute und 44 Sekunden später.

DB Regio – Wettbewerbslinien

DB Regio betreibt mit der Großvertragslinie S 4 die pünktlichste Linie im VRR (siehe oben). Allerdings betreibt DB Re-

gio auch die unpünktlichste Linie: Der RE 5 war im Schnitt vier Minuten und zehn Sekunden zu spät. Im Jahr 2018 war es im gleichen Zeitraum (Januar bis Juni) exakt derselbe Wert. Schlechte Werte erzielten auch die Linien RE 1 und RE 4, die durchschnittlich knapp zweieinhalb Minuten oder mehr verspätet sind. Trotz der gemittelten Unpünktlichkeit von zwei Minuten und 52 Sekunden ist anzumerken, dass der RE 1 durchschnittlich eine Minute und 33 Sekunden pünktlicher war als im Jahr 2018. Positiv entwickelten sich auch der RE 6, der 54 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr verkehrte, der RE 4 (um exakt eine Minute pünktlicher) und die RB 43 (um eine Minute und 19 Sekunden pünktlicher). Die RB 43 ist dadurch die drittpünktlichste Linie im VRR geworden und verspätete sich nur noch um etwas weniger als 30 Sekunden. Im Durchschnitt waren alle Wettbewerbslinien von DB Regio pro Fahrt eine Minute und 59 Sekunden zu spät.

Nordwestbahn

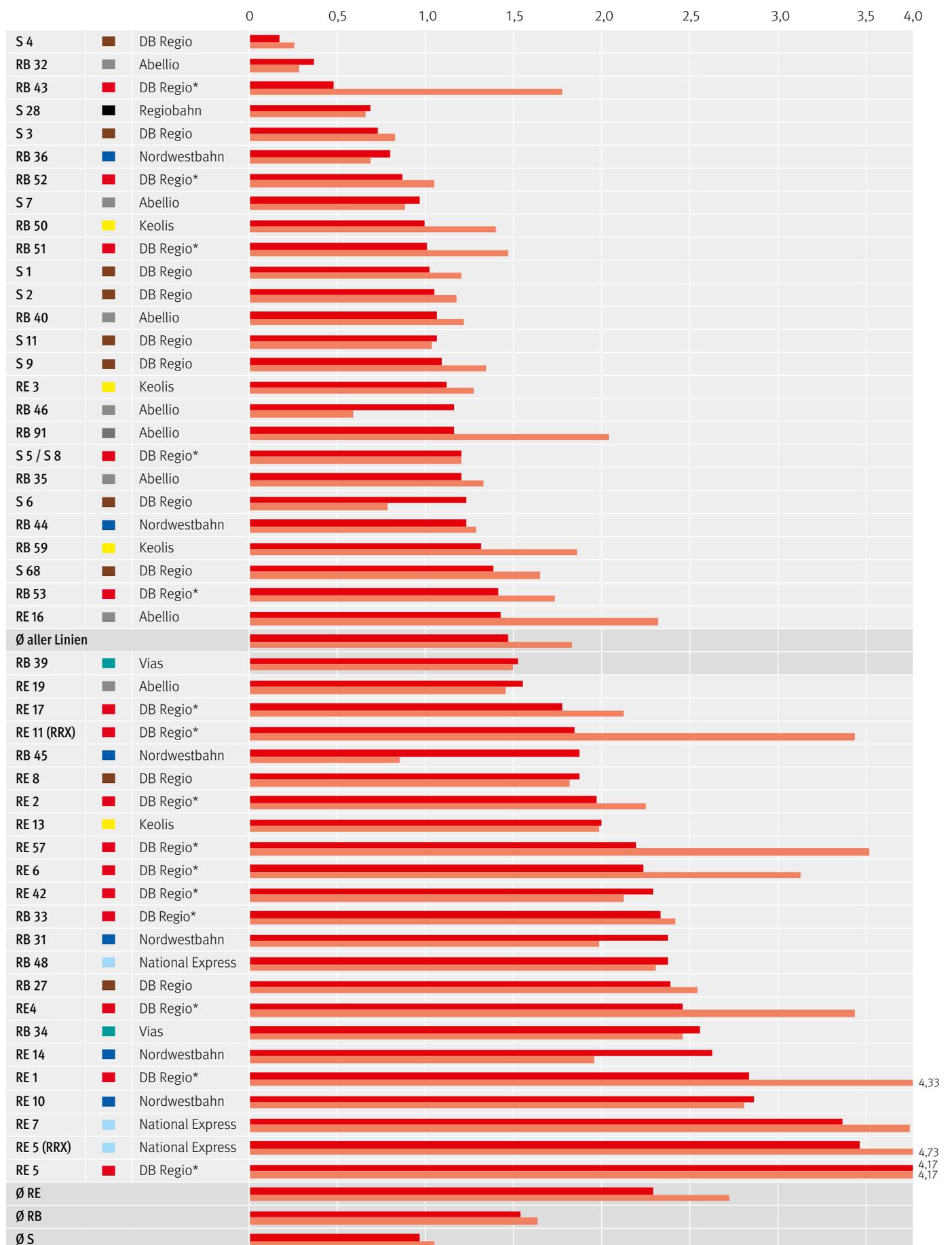
Bei der Nordwestbahn-Linie RB 36 verkehrten die Fahrzeuge fast immer recht pünktlich (durchschnittlich 44 Sekunden Verspätung). Anders sieht es hingegen beim RE 10 aus. Hier warteten die Kunden im Schnitt zwei Minuten und 54 Sekunden länger, um an ihr Ziel zu kommen. Eine deutliche Verschlechterung erfuhren die Fahrgäste auf der RB 45: Mussten die Fahrgäste im Jahr 2018 nur etwa 50 Sekunden warten, betrug die durchschnittliche Verspätung auf dem sogenannten Coesfelder 2019 bereits eine Minute und 53 Sekunden. Da auch die übrigen Nordwestbahn-Linien nicht zu den pünktlichsten Linien im VRR zählen, mussten die Fahrgäste pro Fahrt gemittelt über alle gefahrenen Kilometer zwei Minuten und 32 Sekunden warten.

National Express

Die Linien von National Express sind sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen den überlasteten Knoten in Köln passieren. Der RE 5 (RRX) ist deswegen die zweitunpünktlichste Linie im VRR. Die Fahrgäste warteten zwischen Juni und Dezember 2019 durchschnittlich etwa dreieinhalb Minuten auf den Zug. Dies ist jedoch eine deutliche Verbesserung für den Rhein-Express verglichen mit demselben Zeitraum ein Jahr zuvor, als noch DB Regio die Linie betrieb. Die Wartezeit betrug damals vier Minuten und 44 Sekunden. Auch die RE 7 verkehrte 2019 pünktlicher als im Vorjahr: drei Minuten und 24 Sekunden zusätzliche Reisezeit für die Fahrgäste (Verbesserung um 26 Sekunden). Die Kundinnen und Kunden mussten bei National Express 2019 im Schnitt etwa drei Minuten 23 Sekunden länger auf die Ankunft ihres Zuges warten.

Pünktlichkeit

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



*DB-Wettbewerbslinie

■ 2019 ■ 2018

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.

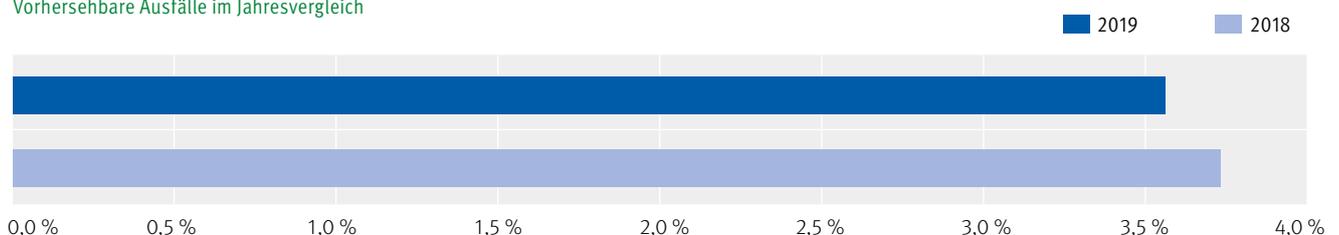
Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf den Anteil der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken und 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 verursacht.

Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich (vorhersehbare Ausfälle)

Der Anteil an vorhersehbaren Zugausfällen durch Bauarbeiten ist 2019 im VRR leicht rückläufig: Obwohl wieder in den gesamten Sommerferien an diversen Strecken im VRR gebaut wurde und auch ansonsten an vielen Wochenenden Baumaßnahmen stattfanden, ist der Anteil an Ausfällen um 0,15 Prozentpunkte gesunken: 2019 sind 3,54 % aller bestellten Fahrten aufgrund von Bautätigkeiten entlang der Strecken im VRR ausgefallen.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Im Sommer 2019 war die Strecke zwischen Duisburg und Essen wegen Baumaßnahmen gesperrt

Zugausfälle

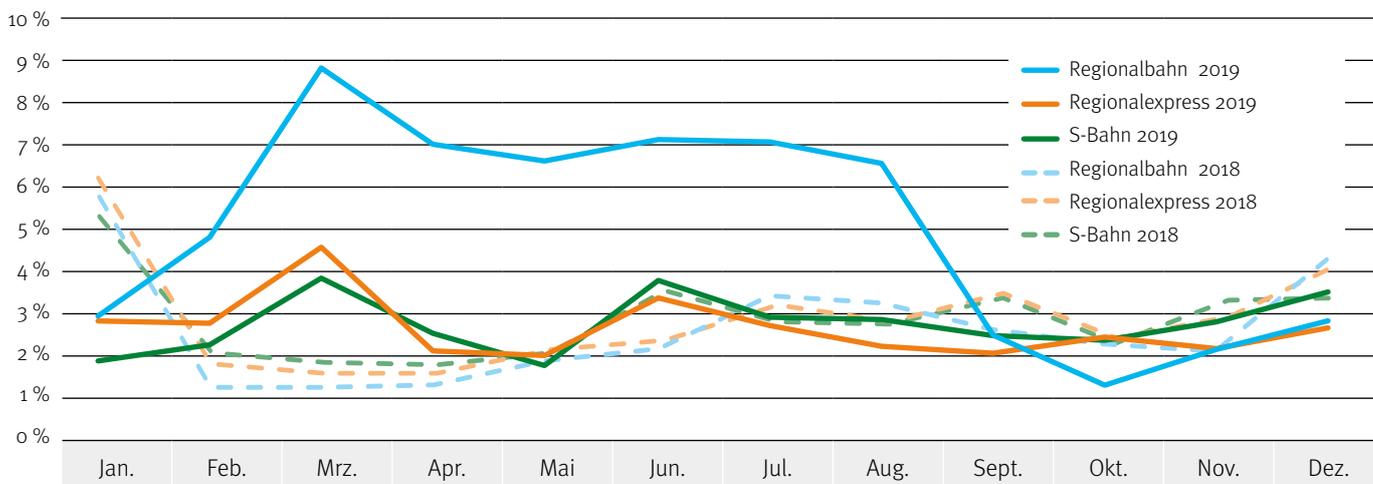
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Jahr 2019 ähnlich. Allerdings hat das Notfallkonzept des Betreibers Nordwestbahn den Anteil der unvorhersehbaren Ausfälle bei den Regionalbahnen stark ansteigen lassen. Zum Jahresbeginn verzeichnete der VRR weniger Ausfälle als im Dezember 2018, als die Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) zu einem Streik aufrief. Die Abmahnungen, die der VRR gegenüber einigen EVU ausgesprochen hatte, zeigten erste Wirkung und die Ausfälle lagen im Februar bei einem Wert von unter drei Prozent. Jedoch sind in diesem Monat auch die Ersatzkonzepte angelaufen, bei denen die Fahrgäste auf den Nordwestbahn-Linien auf Busse umsteigen mussten. Dies führt dazu, dass die Ausfallquoten der RB-Linien zwischen März und Anfang September bei um die 7 % lagen, die Unwetter im März und Juni ließen die Werte dort auf 8,78 % bzw. 7,13 % ansteigen. In diesen beiden Monaten sind die Ausfallquoten auch bei den Regionalexpress- und S-Bahn-Linien am höchsten: Dies ist deutlich an den Spitzen in den Verlaufskurven erkennbar.

Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich deutlich, dass in beiden Jahren Unwetterlagen den Bahnbetrieb wesentlich beeinflusst haben. Die Ereignisse fielen in unterschiedliche Monate, sind dadurch in den jeweiligen Jahresverlaufskurven als Ausreißer deutlich sichtbar (2018: Januar, 2019: März und Juni). Streiks wie im Vorjahr gab es 2019 keine, dafür aber Ersatzkonzepte auf diversen Linien des EVU Nordwestbahn. Die Regionalexpress-Linien sind im Jahr 2019 am zuverlässigsten gefahren, die Ausfallquote ist geringer als die der S-Bahnen.

Die Regionalbahnen fielen im Jahresmittel am häufigsten aus: Die Quote liegt bei 4,99 % (2018: 2,57 %). 2,63 % aller S-Bahn-Fahrten fielen 2019 aus. 2018 betrug die Quote 2,85 %. Im März und Juni 2019 wurde wegen der Stürme sogar die Drei-Prozent-Marke überschritten, im Dezember dann erneut. Im Jahresdurchschnitt fielen 2,53 % aller RE-Fahrten aus, was einer Verbesserung um 0,23 Prozentpunkte entspricht. Die Regionalexpress waren wie auch im Vorjahr im Vergleich der Produktgruppen am seltensten von unvorhersehbaren Zugausfällen betroffen, obwohl die langlaufenden RE-Linien am stärksten verspätet sind (siehe Seite 6).

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



Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

2019 kam es auf 29 Linien seltener als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen. Dies ist eine deutliche Verbesserung zum Jahr 2018, in dem dies nur bei acht Linien der Fall war. Dennoch stieg die Ausfallquote im VRR insgesamt um 0,23 Prozentpunkte auf 2,99 %. 37 Linien schneiden überdurchschnittlich gut ab. Bei sechs Linien liegt der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, bei drei Linien sind die Quoten sogar zweistellig. 2018 lag die schlechteste Ausfallquote bei 28,23 %, für 2019 beträgt sie 59,38 %. Die RB 36 ist mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge. Am seltensten fielen die Linien RB 46 und RB 91 (beide 0,92 %)

aus. Seit 2008 lagen die unvorhersehbaren ausgefallenen Zugkilometer bei der Ruhr-Sieg-Bahn nicht über einem Prozent, die RB 46 lag in demselben Zeitraum nur in den Jahren 2014 und 2016 knapp darüber. Aus diesem Grund können die Veränderungen zum Vorjahr hier weiterhin unberücksichtigt bleiben.

Im Nachfolgenden werden die EVU mit ihren Linien vorgestellt, sortiert nach der Größe der Ausfallquote über alle Linien des jeweiligen Unternehmens, beginnend mit der kleinsten.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fiel 2019 seltener als im Vorjahr aus. Ein Anteil von einem Prozent bedeutet eine Verbesserung um 0,69 Prozentpunkte.



Ausfallende Fahrten sind für die Fahrgäste ganz besonders ärgerlich

Vias

Auch die Kunden von Vias mussten 2019 selten vergebens auf ihre Züge warten. Die RB 39 liegt mit einer Ausfallquote von 1,17 % auf Platz 6, die RB 34 rangiert auf Platz 10 (1,49 %). Gemessen am Gesamtvolumen sind bei Vias nur 1,22 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar ausgefallen.

Abellio

Die Linien RB 46 und RB 91 von Abellio waren im Jahr 2019 am wenigsten von unvorhersehbaren Ausfällen betroffen (siehe oben). Die Quote der S 7 lag bei 1,82 %, 1,55 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. Der RE 11 (RRX) war die am häufigsten betroffene Abellio-Linie. Mindestens ein Drittel oder gar die Hälfte der unvorhersehbar ausgefallenen Kilometer sind auf die sogenannte Verspätung über Takt zurückzuführen. Insbesondere in den ersten Monaten nach dem Betreiberwechsel und dem ersten Einsatz der neuen Fahrzeuge vom Typ Desiro HC waren zahlreiche Ausfälle hierauf zurückzuführen. Die Ausfallquote für das gesamte Jahr 2019 beträgt 2,32 %. Im Jahr 2018, als der Rhein-Hellweg-Express (RE 11) noch von DB Regio betrieben worden ist, war die Quote aber noch um 1,73 Prozentpunkte höher. Insgesamt sind bei Abellio im Jahr 2019 1,52 Prozent aller Fahrten unplanmäßig nicht verkehrt, im Jahr 2018 waren es noch 2,03 %.

Keolis

Bei Keolis sind im Vergleich zum Vorjahr deutlich weniger Züge unerwartet ausgefallen. Der Anteil sank von 2,54 % auf 1,75 %. Für alle Linien verzeichnet der VRR bessere Werte, für die RB 50 sogar eine Verringerung der Ausfälle um 1,99 Prozentpunkte: Die Quote fiel hier von 4,15% auf 2,16%.

National Express

Da alle Linien von National Express durch den Bahnknoten in Köln müssen, sind RB 48, RE 5 (RRX) und RE 7 besonders verspätungsanfällig. Dies ist einer der Hauptgründe, warum viele Züge dieses EVU vorzeitig wenden und dadurch auf Teilabschnitten nicht fahren. Die Züge des Rhein-Expreses wenden zum Teil vorzeitig in Oberhausen, die des Rhein-Münsterland-Expreses in Neuss. Aber auch Störungen der Infrastruktur führen zu unerwarteten Ausfällen oder sogenannte Verspätungen über Takt. Letztere führen insbesondere beim RE 5 (RRX) zu einer erhöhten Quote von 4,99%. Der Anteil der nicht erbrachten Fahrten auf der RB 48 verringerte sich leicht von 3,39 % auf 2,84 %, beim RE 7 liegt der Wert bei 1,93 % (2018: 2,31 %). Insgesamt sind bei National Express 2,82 % aller bestellten Leistungen unerwartet nicht gefahren, im Vorjahr waren es 2,70 %.

Zugausfälle



Fahrgäste des Rhein-Expresses mussten häufig umplanen

DB Regio

Die Reisenden warteten im Schnitt in 2,87 % (2018: 3,00 %) der Fälle bei den Wettbewerbslinien von DB Regio vergebens auf ihren Zug. Der RE 5 fiel dabei wie auch im Vorjahr am häufigsten aus: 6,25 % aller Fahrten fanden für die Fahrgäste im ersten Halbjahr des Jahres 2019 unerwartet nicht statt oder waren so sehr verspätet, dass die Reisenden einen nachfolgenden Zug nehmen konnten, der vor dem RE 5 den Bahnhof erreichte. Derartige Verspätungen verzeichnen auch die anderen großen RE-Linien von DB Regio. Fahrzeugschäden, die verspätete Bereitstellung von Zügen und vor allem auch Überholungen durch den Fernverkehr führten zu hohen Verspätungen und den daraus resultierenden Quoten von bis zu 3,68 % (beim RE 6, Vorjahreswert: 3,72 %). Aber auch die RB 43 ist im Jahr 2019 öfter ausgefallen als im Vorjahr: Der Anteil steigt um 0,92 Prozentpunkte auf 3,05 %. Dabei fällt insbesondere der September auf, in dem über 8,5 % aller Züge ungeplant ausgefallen sind: Neben Fahrzeugproblemen ist hier vor allem fehlendes Personal an den Wochenenden ein wichtiger Grund, warum die Fahrgäste der Emschertal-Bahn in diesem Monat öfter nicht mit dem Zug fahren konnten. Die Wettbewerbslinie, die 2019 am zuverlässigsten verkehrte, ist der RE 2: Nur bei 1,96 % aller geplanten Fahrten warteten die Fahrgäste vergebens auf den Zug.

Wie auch in den Vorjahren fiel 2019 als erstes die S 68 aus, wenn es bei DB Regio zu Fahrzeug- oder Personalproblemen auf den anderen S-Bahn-Linien kam, da sie ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Sie ist damit die unzuverlässigste Linie von DB Regio. Immerhin verbesserte sich die Quote von 25,05 % (2018) auf 19,44 %. Über alle Quartale hinweg lag die Ausfallrate der S 68 dennoch stets über

15 %; im vierten Quartal war sogar jeder vierte Zug betroffen. Auch die Linie S 9 ist 2019 weiterhin überdurchschnittlich oft ausgefallen, wobei hier die Quote mit 3,66 % (+0,23 Prozentpunkte) sogar leicht angestiegen ist. Überdurchschnittlich oft wurde vorzeitig in Wuppertal-Vohwinkel gewendet, um keine oder geringere Verspätungen auf die nachfolgende Fahrt zu übertragen. Am zuverlässigsten verkehrte die Linie S 4: 1,34 % der Fahrten fielen aus (2018: 2,00 %). Die Großvertragslinien von DB Regio sind im Jahr 2019 durchschnittlich zu 2,89 % unerwartet ausgefallen, im Jahr 2018 waren es noch 3,15 %.

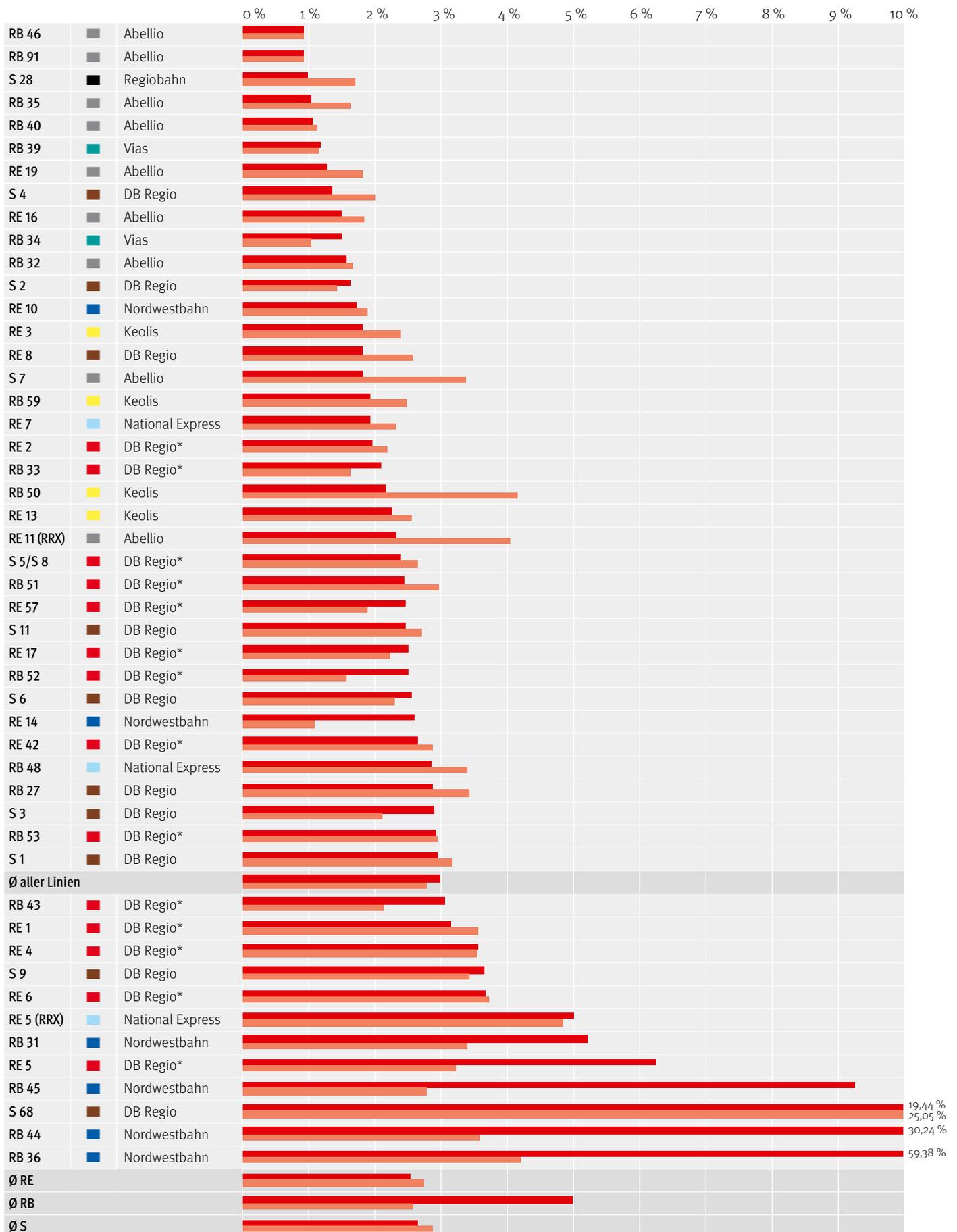
Nordwestbahn

Der Betreiber Nordwestbahn ist der einzige, der beim EVU-weiten Vergleich schlechter als der VRR-weite Mittelwert von 2,99 % abschneidet. Auf das gesamte Jahr gesehen sind 7,96 % aller Fahrten unvorhersehbar ausgefallen. Das ist ein Minus von 5,12 Prozentpunkten. Während es bei den übrigen EVU aus mannigfaltigen Gründen zu Ausfällen kam, war es auf den Nordwestbahn-Linien hauptsächlich der Personalmangel, der zu eklatanten Problemen führte. Dies begann bereits im zweiten Halbjahr 2018 und gipfelte in der Abmahnung des EVU durch den VRR zum Beginn des Jahres 2019. Doch nicht alle Linien des Betreibers fielen negativ auf: RE 10 und RE 14 schneiden mit 1,72 % und 2,60 % überdurchschnittlich gut ab. Ganz besonders schlimm sind hingegen die Ausfallquoten der Linien RB 44 und RE 36. Im gesamten Jahr fand bei den beiden Regionalbahnen mehr als jede vierte (RB 44, Quote 30,24 %) oder sogar mehr als jede zweite Fahrt nicht statt (RE 36, 59,38 %). Die Ruhrort-Bahn ist ab dem Frühjahr über mehrere Monate aufgrund des generellen Personalmangels komplett nicht gefahren und wurde durch Busse im Schienenersatzverkehr bedient. Erst im September 2019 wurde der Betrieb vollständig aufgenommen. Auch auf der RB 45 sind viele Züge nicht gefahren: Der Anteil von 9,26 % ist zwar deutlich geringer als bei den übrigen NWB-Linien, aber dennoch liegt der Wert weit über dem VRR-Schnitt.



Beim EVU Nordwestbahn sind sehr viele Fahrten wegen Personalmangels ausgefallen

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



*DB-Wettbewerbslinie

Zugausfälle

Ursachen für unvorhersehbare Zugausfälle

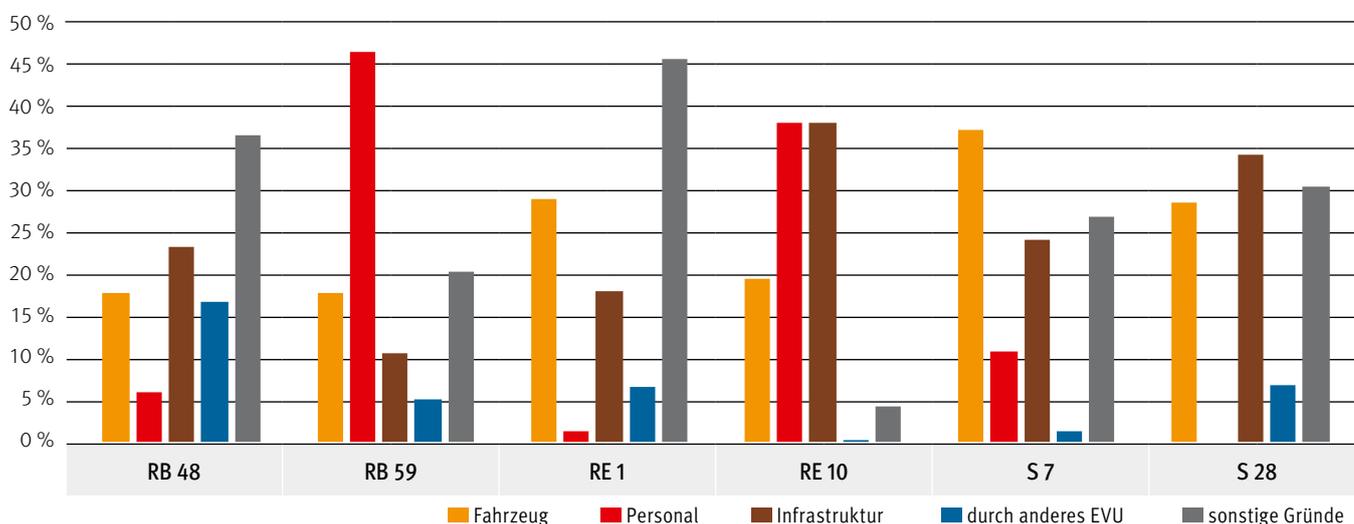
Die Gründe für ungeplante Ausfälle sind mannigfaltig. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Betreiber der Linie selbst Schuld hat oder ob externe Einflüsse zu den Ausfällen führen. Eine derartige Zuordnung ist bei Ausfällen recht eindeutig, da es stets einen konkreten Grund gibt, warum eine Fahrt nicht stattfinden kann. Bei den Verspätungen ist es anders, weil dabei mehrere Faktoren Einfluss haben.

Beispielhaft für sechs Linien im VRR werden die Ausfälle nach Gründen differenziert dargestellt. Daraus ergibt sich ein Balkendiagramm, das die Verteilung der Ursachen prozentual darstellt und keinerlei Rückschlüsse auf die absoluten Ausfallkilometer gibt. Die Höhe der Ausfallquoten sind der Grafik auf Seite 15 zu entnehmen. Die Werte sind Angaben der EVU und beziehen sich auf alle möglichen Ausfallarten, die zu Beginn des Kapitels genannt worden sind.

National Express hat bei der Rhein-Wupper-Bahn mit vielen Problemen zu kämpfen. Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind auch andere EVU häufig schuld an den Ausfällen der RB 48. Hierunter versteht man liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr, die dann zu hoher Unpünktlichkeit und den sogenannten Verspätungen über Takt führen. Bei der RB 59 ist die recht geringe Ausfallquote personalbedingt gewesen.

Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen in den frühen Morgenstunden Ursache für Ausfälle. Bei anderen EVU war aber auch ein genereller Personalmangel ein häufiger Grund für nicht stattfindende Fahrten. Für den NRW-Express gibt DB Regio an, dass die meisten Ausfälle sonstige Ursachen hatten. Darunter ist zu verstehen, dass unter anderem Unwetter, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenunfälle zu Ausfällen und Umleitungen führen. Beim Niers-Express nehmen die sonstigen Gründe einen viel kleineren Anteil ein. Diese Nordwestbahn-Linie hat häufig mit infrastrukturellen Problemen zu kämpfen: Weichen, Signale und Bahnübergänge waren im Jahr 2019 bei dieser Linie sehr oft gestört oder sogar Stellwerke nicht besetzt. Aber nicht nur die Infrastruktur führte beim RE 10 zu Problemen: Der Personalmangel nahm einen genauso hohen Anteil ein. Die Abellio-Linie S 7 hatte im Jahr 2019 eine ähnlich niedrige Ausfallquote wie der soeben angesprochene Niers-Express. Beim Münstener sind jedoch Fahrzeugstörungen der Hauptgrund für Ausfälle: Hierunter zählen unter anderem defekte Motoren, Schäden nach Unfällen, fehlende Ersatzteile oder auch schadhafte Klimaanlage im Hochsommer. Auffällig ist, dass bei der Regiobahn-Linie S 28 keine Fahrten personalbedingt ausfielen. Häufigstes Problem waren hier Störungen an der Infrastruktur.

Prozentuale Verteilung der Ausfallursachen



Sondersituation: vorzeitiges Wenden

Insbesondere auf langlaufenden S-Bahn-Linien, aber auch im RE- und RB-Verkehr, kann es aufgrund vielfältiger Störungen zu erheblichen Verspätungen kommen. Ursachen hierfür können entweder vom EVU selbst oder extern verschuldet sein. Ab einem gewissen Maß der Verspätung ist es unter Umständen sinnvoll, die Fahrt schon vorzeitig zu beenden, um überhaupt wieder in den richtigen Fahrplankontakt zu kommen und um die Verspätung nicht auch noch auf den

Folgezug zu übertragen. Vergleichsweise häufig sind hier von die S-Bahnen betroffen, denen durch ihren dichten Takt oft schon der nächste pünktliche Zug folgt. Auf der Linie S 1 kam es dadurch im Jahr 2019 im Abschnitt zwischen Hilden und Solingen und auf der S 9 zwischen Wuppertal-Vohwinkel und Wuppertal Hbf zwar statistisch zu keiner auffälligen Häufung, aber dadurch, dass einzelne Fahrten immer wieder zu den gleichen Tageszeiten vorzeitig beendet wurden, machte sich bei den Reisenden entlang der Strecken ein gewisser Unmut breit.

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit



Der VRR bestellt bei den EVU für jede Fahrt eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese auf einer Linie über die ganze Betriebszeit gleichbleibend, wie beispielsweise beim RE 1, der konstant mit sechs Doppelstockwagen bestellt ist. 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 die Züge nur mit 130 Sitzplätzen unterwegs. Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen 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 Liefernachweise werden im Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ mit den Erhebungen der VRR-Profitester 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 aufgrund von Fahrzeugschäden 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 zwei LINT 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 RB 32, RB 36 und S 2 der Fall. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über mindestens die Anzahl der Sitzplätze, die der Verkehrsvertrag vorsieht. Zudem findet bei diesen Linien weder eine Stärkung noch eine Schwächung zu bestimmten Verkehrszeiten statt.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Für das Jahr 2019 verzeichnet der VRR erfreulicherweise weniger Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Der Anteil verringerte sich um 1,02 Prozentpunkte: Lag die Quote im Jahr 2018 bei 6,29 %, so fällt sie für das Jahr 2019 mit 5,27 % besser aus. Insbesondere die RE-Leistungen wurden deutlich besser erbracht: 5,16 % aller Fahrten waren betroffen (-2,96 Prozentpunkte). Bei den S-Bahnen hat sich die Situation 2019 erneut verschlechtert: Die Abweichungen belaufen sich auf 6,44 %

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

(+0,47 Prozentpunkte). Die Regionalbahnen schnitten marginal schlechter ab: Die EVU erbrachten 2,56 % aller Fahrten dieser Produktgruppe mit weniger als den bestellten Sitzplätzen (-0,06 Prozentpunkte).

Vias

Bei beinahe allen Fahrten fanden die Reisenden bei Vias im Jahr 2019 die geforderten Sitzplätze vor: Nur 224,42 km auf der RB 39 erbrachte das EVU mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Der Anteil der Kapazitätsabweichungen liegt über alle von Vias gefahrenen Zugkilometer bei 0,07 %.



Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,71 %) konnte wiederholt verbessert werden: Im Jahr 2019 wiesen nur noch 0,47 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf.

Abellio

Für einen Großteil der Abellio-Linien bestätigt sich 2019 das gute Ergebnis aus dem Vorjahr. Nur die RB 91 entwickelte sich zum dritten Mal in Folge schlechter (8,84 %; +0,60 Prozentpunkte). Die Ruhr-Sieg-Bahn verkehrt eigentlich ab Hagen in Doppeltraktion, um in Letmathe nach einem sogenannten Flügelkonzept nach Siegen und Iserlohn zu fahren. Insbesondere im ersten Quartal des Jahres 2019 (Anteil von 17,42 %) waren diverse Fahrzeuge an einzelnen Tagen nicht einsatzbereit. In diesen Fällen verkehrte die RB 91 von Hagen über Letmathe nach Siegen in Einzeltraktion. Darüber hinaus wird in solchen Fällen ein Pendelbetrieb zwischen Letmathe und Iserlohn um-

gesetzt. Dies bedeutet zwar, dass den Fahrgästen zwischen Hagen und Letmathe weniger Sitzplätze zur Verfügung standen, jedoch fielen so keine Verbindungen aus.

Der Müngstener (S 7) wurde kein einziges Mal abweichend erbracht worden, bei RE 19, RB 40, RE 16 und im besonderen Maße beim RE 11 (RRX) sank die Quote der Abweichungen. Beim Rhein-Hellweg-Express sind nur 0,56 % aller erbrachten Kilometer nicht mit den geforderten Sitzplätzen gefahren worden. Im Vergleich zum Vorjahr, als noch DB Regio die Linie betrieb, ist dies eine Verbesserung um 12,79 Prozentpunkte. Bei Abellio wurden im Jahr 2019 nur 0,67 % aller geleisteten Kilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen erbracht.

Nordwestbahn

Wie auch in den vergangenen Jahren befinden sich alle Nordwestbahn-Linien oberhalb des VRR-Durchschnitts. Insgesamt gesehen sind sie nur bei 1,22 % aller erbrachten Zugkilometer (+0,16 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr) und damit weiterhin vergleichsweise selten mit abweichenden Kapazitäten unterwegs. Mit Werten von 0,52 % (2018: 0,17 %) auf der RB 45, 0,70 % (0,82 %) auf dem RE 10, 0,71 % (0,22 %) auf der RB 44 und 0,89 % (1,45 %) auf dem RE 14 fallen die Ergebnisse jedoch weiterhin sehr gut aus. Die RB 31 liegt mit 3,28 % (eine Verschlechterung um 1,11 Prozentpunkte) etwas abgeschlagen zu den anderen Nordwestbahn-Linien, aber dennoch oberhalb des VRR-Schnitts von 5,29 %

Keolis

Schon etwas häufiger als bei den vier bereits genannten Betreibern haben die Fahrgäste auf Keolis-Linien verringerte Kapazitäten vorgefunden: Bei 3,68 % (eine Verbesserung um 1,67 Prozentpunkten) aller Fahrten fehlten Sitzplätze. Besonders die Linie RB 50 fällt hierbei auf: Im Jahr 2018 wurde jede siebte Fahrt mit zu wenigen Sitzplätzen gefahren (14,23 %), 2019 nur noch 3,79 %. Aber auch der RE 3 verbessert sich: Die Abweichungsquote fällt von 6,01 % auf 3,96 %.

DB Regio – Wettbewerbslinien

Bei DB Regio variieren die Quoten der einzelnen Linien sehr stark. Besonders auffallend sind die Linien des Sauerland-Netzes, die wie auch im Vorjahr über mehrere Monate mit einem Ersatzkonzept gefahren wurden, bei dem nur wenige Sitzplätze pro Fahrzeug fehlen, um die bestellten Kapazitäten anzubieten. Insbesondere auf den Linien RE 17 und RE 57 sind die Quoten mit Werten um die 30 % sehr hoch. Bei den beiden RE-Linien des Sauerland-Netzes sind die Quoten allerdings besser als im Vorjahr. Hier verkehren seit Mitte des Jahres 2019 neue Fahrzeuge. Für den RE 17 verbesserte sich die Quote um 29,93 Prozentpunkte auf 29,76 %; der Anteil beim RE 57 verringerte sich um 17,43 Prozentpunkte auf 33,56 %. Bei der RB 43 gab es trotz des Ersatzkonzeptes keine Fahrt, die mit zu wenigen Sitzplätzen gefahren wurde. Im Jahr 2018

lag der Anteil noch bei 3,45 %. Auch bei RE 6, RE 1, RE 5 und RE 4 kam es im Jahr 2019 seltener zu Abweichungen bei der Anzahl der verfügbaren Sitzplätze. Die Werte liegen hier zwischen 12,44 und 7,43 %. Schlechter und damit erstmals unterdurchschnittlich schneidet hingegen die Linie S 5 / S 8 ab. Der Anteil der Fahrten, bei denen nicht die bestellte Kapazität gefahren worden ist, erhöht sich von 4,69 auf 6,00 %. Auch bei RB 52 und RB 33 steigen die Werte: Für die Volmetal-Bahn verzeichnet der VRR eine Quote von 2,53 % (2018: keine Sitzplatzabweichung), bei der Rhein-Niers-Bahn von 2,38 % (+2,26 Prozentpunkte). Bei den Wettbewerbslinien erbrachte DB Regio 6,53 % (2018: 8,72 %) aller Fahrten mit weniger Sitzplätzen.

National Express

Beim EVU National Express kam es auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zum Vorjahr häufiger zu Abweichungen bei der Sitzplatzverfügbarkeit. Die Fahrgäste der Rhein-Wupper-Bahn haben 2019 in 7,84 % (+1,12 Prozentpunkte) aller Fahrten nicht die geforderten Sitzplätze vorgefunden. Beim Rhein-Münsterland-Express liegt der Anteil sogar bei 8,29 % (+1,30 Prozentpunkte). Die Unfälle im Dezember 2017 und im August 2018 führten auch im Jahr 2019 dazu, dass drei Fahrzeuge dauerhaft ausfielen. National Express hat deswegen eine Ersatzwagen-Garnitur aus sogenannten n-Wagen im Einsatz. Im Jahr 2019 wurden zusätzlich Doppelstockwagen von National Express eingesetzt, um Fahrtausfälle und noch mehr Minderkapazitäten zu vermeiden. Seit Juni 2019 betreibt National Express eine dritte Linie: Der RE 5 (RRX) wird seitdem mit Fahrzeugen des Typs Desiro HC in Doppeltraktion betrieben



und verkehrte nur bei 1,40 % der gefahrenen Kilometer mit zu wenig Sitzplätzen. In den gleichen Monaten ein Jahr zuvor lag die Quote noch bei 8,06 %. Damals hatte DB Regio die weithin bekannten Dostos im Einsatz. Fehlte ein Wagen, standen etwa 140 Sitzplätze weniger zur Verfügung. Geht heute ein Desiro HC weniger auf die Fahrt, stehen Fahrgästen 400 Sitzplätze weniger zur Verfügung. Im Jahr 2019 wurden 6,82 % der gefahrenen Zugkilometer bei National Express abweichend erbracht, eine marginale Verbesserung um 0,02 Prozentpunkte

DB Regio – Großvertragslinien

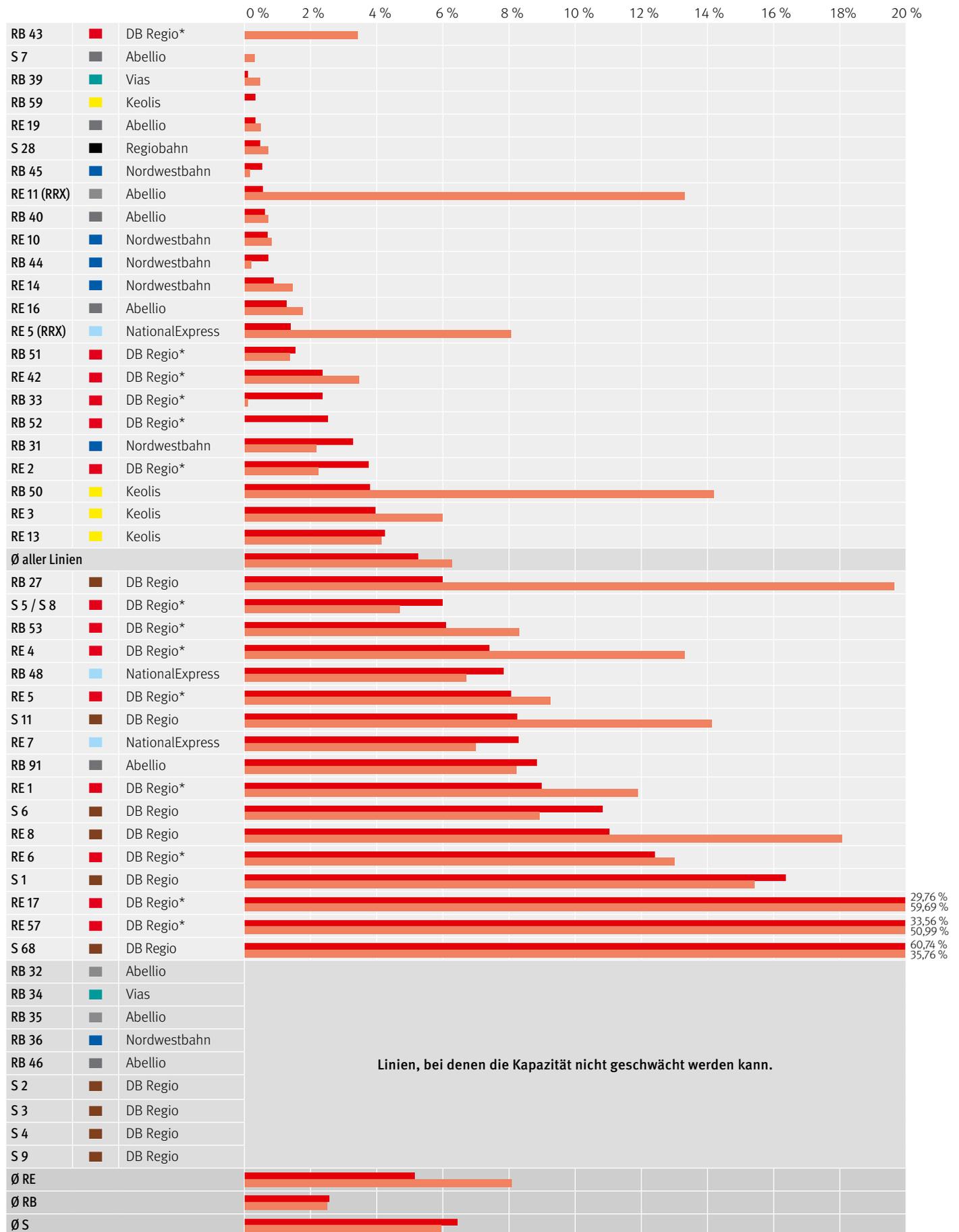
Bei DB Regio gibt es Linien, die nicht mit Kapazitätsabweichungen fahren können. Dazu zählen die S-Bahn Linien S 2, S 3, S 4 und S 9. Für diese Linien hat DB Regio eigens passende Fahrzeuge des Typs ET 422 angeschafft. Dann gibt es allerdings noch die S-Bahn-Linien S 1 und S 6 sowie S 11 und S 68. Diese verkehren zwar auch mit speziellen S-Bahn-Fahrzeugen (ET 420, ET 422 oder ET 423), allerdings in Doppeltraktion und können so mit weniger als den bestellten Sitzplätzen im Gebiet des VRR verkehren. Abgesehen von der S 11 (8,25 %, -5,90 Prozentpunkte) sind die anderen letztgenannten S-Bahn-Linien im Jahr 2019 öfter nur in Einzeltraktion gefahren als im Jahr zuvor. Dies war bei der S 68 bei 60,74 % (2018: 35,76 %) der Fahrten der Fall. Bei der S 1 mussten die Fahrgäste bei 16,39 % (2018: 15,45 %) der Fahrten und auf der S 6 bei jeder zehnten Fahrt (10,85 %, 2018: 8,93 %) mit der Hälfte der Sitzplätze auskommen. Positiv entwickelten sich die beiden Regionalexpress-Linien RE 8 und RB 27. Obwohl beim Rhein-Erft-Express noch bei mehr als jeder zehnten Fahrt Sitzplätze fehlten (11,05 %), ist dies eine Verbesserung um 7,06 Prozentpunkte. Bei der Rhein-Erft-Bahn ist die Verbesserung noch deutlicher: 6,00 % der Fahrten wurden mit verminderten Kapazitäten geleistet. Im Jahr 2018 lag die Quote noch bei 19,71 %. 7,82 % (2018: 7,97 %) aller Fahrten erbrachte DB Regio auf den Linien des Großvertrages mit weniger als den bestellten Sitzplätzen.

Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht worden ist. Dies wirkte sich jedoch höchst unterschiedlich auf die Fahrgäste aus. Zum einen spielt das Fahrgastaufkommen auf einer Linie eine entscheidende Rolle, zum anderen auch die Anzahl der letztlich ausfallenden Sitzplätze. Wie bereits beschrieben fehlen bei RE 17 und RE 57 nur wenige Sitzplätze. Beispielsweise bei der S 1 und S 6, beim RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) oder bei der RB 50 ist die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlt bei einer abweichenden Zugbildung in der Regel gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem Fahrzeug unterwegs ist, obwohl der VRR eine Doppeltraktion bestellt hat. Bei den Linien RE 1, RE 4, RE 5 und RE 6 fehlt hingegen meist einer von fünf oder sechs Doppelstockwagen, sodass auch hier die Folgen gravierend sind.

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



Linien, bei denen die Kapazität nicht geschwächt werden kann.

*DB-Wettbewerbslinie

2019 2018

Zustand der Fahrzeuge



Bei der RB 35 hatten die Profitester am seltensten etwas zu bemängeln

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitesterinnen und -Profitester 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 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 und ihre Linien

33 von insgesamt 49 Linien schneiden im Jahr 2019 schlechter ab als im Vorjahr. Dennoch ist der gewichtete Mittelwert über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand. Er fällt nur leicht um 0,66 auf 94,18 Punkte. Die Spanne wird ebenfalls erneut leicht größer: So lag der schlechteste Wert 2018 bei 88,16, für das Jahr 2019 fällt er deutlich auf 86,36. Unterdessen fällt der beste Wert nur leicht um 0,52 Punkte auf 98,47. Insgesamt ist das Niveau jedoch weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge sind je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier natürlich

die Züge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt werden.

Vias

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt Vias. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien RB 34 und RB 39 seit Dezember 2017 eingesetzt. Auf der Schwalm-Nette-Bahn wurden in den Sommermonaten allerdings Ersatzfahrzeuge eingesetzt, bei denen die Profitester hinsichtlich der Scheiben einige Beanstandungen hatten. Insgesamt attestieren die Profitester Vias aber weiterhin eine sehr gute Qualität und geben 97,32 von 100 Punkten. Die Düssel-Erf-Bahn belegt mit 97,90 Punkten den dritten Platz (2018: 98,98; Platz 2) unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 rutscht mit 96,67 Punkten auf Platz zwölf (2018: 99,06; Platz 1).

Abellio

In den letzten Jahren lagen alle Linien von Abellio im überdurchschnittlich guten Bereich – dies ist in diesem Jahr nicht mehr der Fall. Die neun Linien erhalten von den Profitestern Bewertungen zwischen 93,47 (RB 46) und 98,47 Punkten (RB 35). Die Spanne zwischen der besten und der schlechtesten Linie dieses Betreibers ist somit auch größer geworden (2018: 95,43 bis 97,81 Punkte). Im Mittel ergibt dies einen Wert von 96,61 Punkten für Abellio. Bemängelt werden weiterhin die Sauberkeit der Scheiben und der Toiletten der FLIRT-Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz. Dies wird insbesondere bei den Platzierungen von RE 16 und RB 46 deutlich: Rang 26 (94,09 Punkte; -1,34 gegenüber dem Vorjahr) bzw. Rang 29 (93,47; -2,94 Punkte). RB 32, RB 91, S 7, RB 40, RE 11 (RRX) und RE 19 erhalten Bewertungen zwischen 95,80 und 98,09 Punkten. Die allerbeste Linie im VRR ist die RB 35 mit 98,47 Punkten.

Regiobahn

Der Vorjahreswert der einzigen Regiobahn-Linie fällt erneut. Nach 97,16 Punkten im Jahr 2018 fällt der Wert 2019 auf 96,11. Am negativsten bewerteten die VRR-Profitester weiterhin die Sauberkeit. Entsprechend belegt die S 28 Platz 16 (2018: Rang 9).

National Express

Das EVU National Express liegt mit seinen drei Linien ausschließlich oberhalb des VRR-weiten Schnitts von 94,18 Punkten. Die Profitester bemängeln insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und des Bodens bei den Linien, die mit dem Fahrzeugtyp TALENT gefahren werden. Die Türen, Sitze und die Fahrgastinformation werden von den Profitestern selten bemängelt. Die RB 48 liegt mit 94,26 Punkten (-1,33) auf dem

Zustand der Fahrzeuge

25. Platz, der RE 7 (95,57; +0,88 Punkte) liegt auf Rang 19. Sehr positiv schneidet der RE 5 (RRX) ab: Er erhält 97,11 Punkte. Bemängelt wird primär die Sauberkeit.

DB Regio

Bei DB Regio fällt das Ergebnis differenzierter aus. Sowohl Großvertrags- als auch Wettbewerbslinien befinden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge. Die Bewertungen für das EVU fallen mit 94,62 (Wettbewerbslinien) und 92,67 (Großvertragslinien) Punkten insgesamt solide aus, wenngleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar sind. Aufgrund der hohen Anzahl an Linien ist die große Spanne der erzielten Bewertungen nicht verwunderlich. Es sind jedoch wie bereits im Vorjahr qualitative Unterschiede offenkundig, je nachdem von welchem Standort aus die Linien eingesetzt werden. Ersichtlich wird dies bei den Linien des sogenannten Sauerland-Netzes RB 53 (97,38 Punkte), RE 17 (97,22), RB 43 (96,81), RE 57 (95,55) und RB 52 (95,31), deren Fahrzeuge im DB-Werk in Dortmund gewartet und repariert werden. Positiv fallen wie auch im letzten Jahr die Linien des DB-Werks in Münster auf: RB 51 (97,80), RE 2 (96,29) und RE 42 (94,91).

Schlechter schneiden hingegen die S-Bahn-Linien S 6 (91,43) und S 11 (87,05) ab, die ganz oder teilweise mit ET 423 betrieben werden. Die ET 423 werden vom DB-Werk in Köln betreut, ebenso wie die ET 425, die zwischen Koblenz und Mönchengladbach im Einsatz sind. Sie erzielen für RE 8 und RB 27 weit unterdurchschnittliche Ergebnisse. Beim Rhein-Erft-Express kritisieren die Profitester insbesondere verschmutzte und zerkratzte Scheiben sowie die Toiletten. Die Fahrzeuge wurden im Laufe des Jahres aber einem Re-Design unterzogen, wodurch die Linie im Vergleich zum Vorjahr bessere Bewertungen erhält: Insgesamt kommt diese Linie auf 92,18 Punkte, das entspricht einer Verbesserung um 3,73 Punkte. Das Schlusslicht aller VRR-Linien bildet erneut die Rhein-Erft-Bahn. Sie erhält von den Profitestern 86,66 Punkte und verschlechtert sich damit um 1,80 Punkte. Die Sauberkeit der Scheiben und Böden erzielt katastrophale Werte (44,06 bzw. 42,50 Punkte). Auch die Toiletten und Kratzer in den Scheiben werden bemängelt.

Nordwestbahn

Auch die Nordwestbahn-Linien werden schlecht bewertet. Die Profitester attestieren dem EVU mit einem Wert von 92,10 Punkten, weniger gepflegte Fahrzeuge als die bisher beschriebenen Betreiber einzusetzen. Abgesehen von der RB 31 (91,94; +0,32 Punkte) und RB 44 (91,58; +0,67 Punkte) erreichen alle übrigen Nordwestbahn-Linien schlechtere Werte als im Vorjahr. Als beste Linie des Unternehmens liegt die RB 45 auf Platz 28, die RB 36 (89,88; -1,00 Punkte) als schlechteste Linie auf Platz 44. Am häufigsten bemängeln die Profitester bei allen Linien die Sauberkeit der Außenhaut, der Scheiben, der Böden und der Toiletten.

Keolis

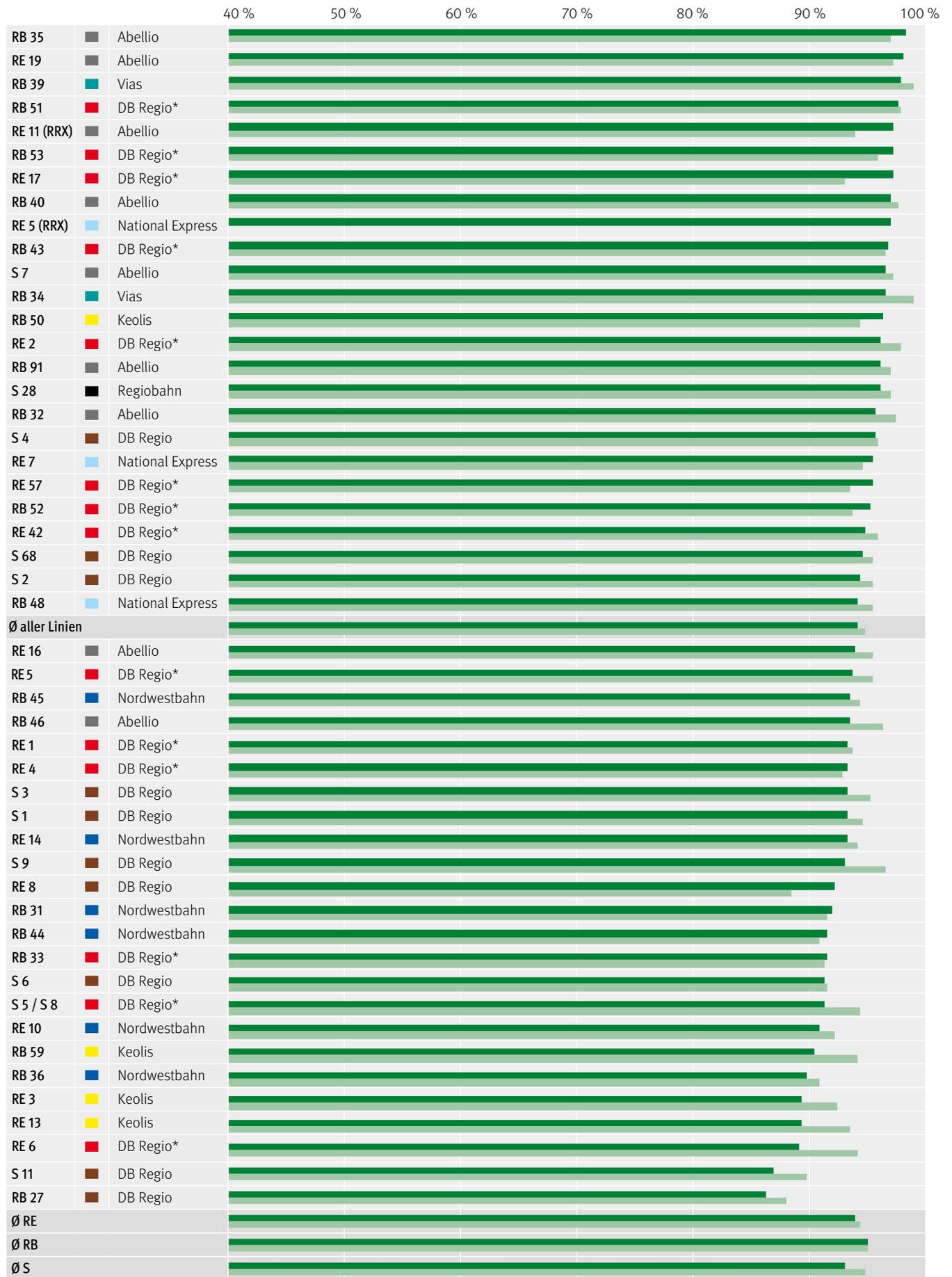
Bei den Profitester-Erhebungen erhält Keolis für drei der vier Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegen die Plätze 43, 45 und 46. Die negativen Ergebnisse des Jahres 2018 sind für die Linien RB 59 (90,45; -3,84 Punkte), RE 3 (89,49; -2,96 Punkte) und RE 13 (89,35; -4,17 Punkte) noch schlechter geworden. Einzig die RB 50 (96,47; +2,07 Punkte) konnte mit den neuen Fahrzeugen, die als einzige Keolis-Fahrzeuge in der DB-Werkstatt in Münster instandgehalten werden, einige Punkte mehr erhalten. Zu bemängeln sind neben der Sauberkeit der Karosserie auch die Toiletten der Fahrzeuge. Insbesondere im Hinblick auf die Toiletten sind die Bewertungen nicht erst seit diesem Jahr eine Zumutung für die Fahrgäste im VRR (siehe dazu Seite 33). Für alle Erhebungen rutscht Keolis für den Zustand der Fahrzeuge von 93,61 auf 90,87 Punkte ab.



Bei den ET 423 gibt es häufig Gründe zur Beanstandung

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 der Fahrgast vom eingesetzten Wagenmaterial erhält: Die Sauberkeit der Karosserie. Anschließend wird die Funktionalität der Zugtoiletten beschrieben. Im nächsten Kapitel wird dann abschließend die Fahrgastinformation betrachtet.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Fahrzeuge



Fahrgäste wünsche sich einen ordentlichen Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitesterinnen und Profitester, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Grundlage für die Beurteilungen ist eine Skala, die in den Verkehrsverträgen verbindlich definiert ist. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht mit in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit im Jahresvergleich deutlich verschlechtert: Die Bewertung fällt von 88,91 auf 84,99 Punkte. Der Betreiber Keolis liegt mit all seinen Linien unterhalb des Durchschnitts; auch bei den Nordwestbahn-Linien schneidet nur eine Linie besser als der VRR-weite Mittelwert ab. Nachdem National Express im letzten Jahr mit einer Linie einen merklichen Sprung nach oben gemacht hatte, fallen zwei der drei Linien deutlich wieder nach unten. Die Regionalbahnen sind die saubersten Züge im VRR (86,73 Punkte), die S-Bahnen und Regionalexpress fallen um etwa fünf Punkte auf 85,35 bzw. 82,56 Punkte ab.

Vias

Beide Vias-Linien lassen in puncto Sauberkeit deutlich nach: Die RB 39 erreicht nur noch 95,33 Punkte (-3,78), die RB 34 88,17 Punkte (-5,58). Dennoch fahren bei Vias unternehmensweit gesehen die saubersten Fahrzeuge: Über alle Bewertungen hinweg vergeben die Profitester im Durchschnitt 91,93 Punkte für die Sauberkeit der Außenhaut.



Die ET 420 sind wieder die saubersten Fahrzeuge

Abellio

Als einzige Abellio-Linie hat die RB 46 im Jahr 2019 mehr Punkte für die äußere Sauberkeit erhalten als im Vorjahr. Alle anderen Linien werden schlechter bewertet; selbst der RE 11 (RRX), der mit neuen Fahrzeugen des Typs Desiro HC verkehrt (93,17; -0,66 Punkte). Ganz deutlich fällt der Schmutz bei der Linie RE 16 auf. Der Sauberkeitswert verringert sich um 9,32 Punkte und fällt auf 79,46 Punkte. Im Schnitt vergeben die Profitester dennoch 90,19 Punkte für die Sauberkeit der Karosserie. Die beste Abellio-Linie ist wieder die RB 35 (95,40; -3,12 Punkte).

DB Regio

Die DB-Linien sind erneut sehr unterschiedlich bewertet worden. Hierbei ist es irrelevant, ob es Großvertrags- oder Wettbewerbslinien sind. Die Linie mit den ältesten Fahrzeugen



Die Fahrzeuge von National Express sind von außen öfters verschmutzt

im VRR ist wie auch im Vorjahr die sauberste: Die ET 420 der Linie S 68 waren in diesem Jahr bei fast allen Erhebungen der Profitester stets sauber (99,24 Punkte). Damit führt erneut eine Linie von DB Regio aus dem Großvertrag die Rangfolge an. Gleichzeitig ist allerdings auch wieder die schlechteste Linie eine aus dem DB-Großvertrag: Erneut belegt die Rhein-Erft-Bahn den letzten Platz. Bereits 2018 erhielt die RB 27 nur 45,49 Punkte für die Sauberkeit. Im Jahr 2019 ist der Wert noch weiter um 2,37 Punkte auf 43,13 Punkte gefallen. Das bedeutet, dass bei mehr als jeder zweiten Fahrt im Jahr 2018 die Züge komplett verdreckt waren. Im Jahr 2018 lag nur eine DB-Wettbewerbslinien unter dem VRR-Mittelwert. Für 2019 sind dies vier Linien: RE 6 und S 5 / S 8 sowie RE 1 und RE 5. Die Fahrzeuge des NRW- und Rhein-Express stammen aus ein und demselben Fuhrpark, der in Aachen gewartet und gepflegt wird. Aus diesem Grund liegen die Bewertungen für die Sauberkeit eng beieinander: 83,63 Punkte für den RE 1 (-11,51 Punkte) und 83,09 Punkte für den RE 5 (-9,47 Punkte). Bei RE 6 und S 5 / S 8 kommt die Düsseldorfer Werkstatt nicht mit der Außenreinigung nach: Der schlechte Wert des Vorjahres von 83,79 für den Rhein-Weser-Express stürzt auf 66,55 Punkte ab: Jeder dritte Zug war 2019 total verdreckt. Bei der S 5/S 8 fällt der Wert von 92,70 auf 83,55 Punkte.

Durchschnittlichen geben die Profitester für die Wettbewerbslinien von DB Regio 88,33 Punkte. Etwas schlechter werden die Linien des Großvertrages beurteilt: 84,51 Punkte gibt es hier für die Sauberkeit der Außenhaut.

National Express

Die Sauberkeit auf den Linien RB 48 und RE 7 bewerteten die VRR-Profitester im Vergleich zum Vorjahr um neun Punkte schlechter: Die Sauberkeit der Karosserie beim Rhein-Münsterland-Express fällt von 91,47 auf 81,54 Punkte, bei der Rhein-Wupper-Bahn von 85,95 auf 76,65 Punkte. Insgesamt ergibt sich für National Express ein Durchschnittswert pro Erhebung von 83,98 Prozent. Der RE 5 (RRX) (90,95 Punkte) ist die einzige Linie des EVU, die besser als der VRR-Durchschnitt abschneidet.

Regiobahn

Sehr viel schlechter als im Vorjahr beurteilten die Profitester die Regiobahn-Linie S 28. Sie fällt um 30 Plätze auf Rang 35, der Wert fällt von 97,21 auf 81,14 Punkte. Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ist in puncto Sauberkeit der Karosserie damit das drittschlechteste EVU im VRR.

Keolis

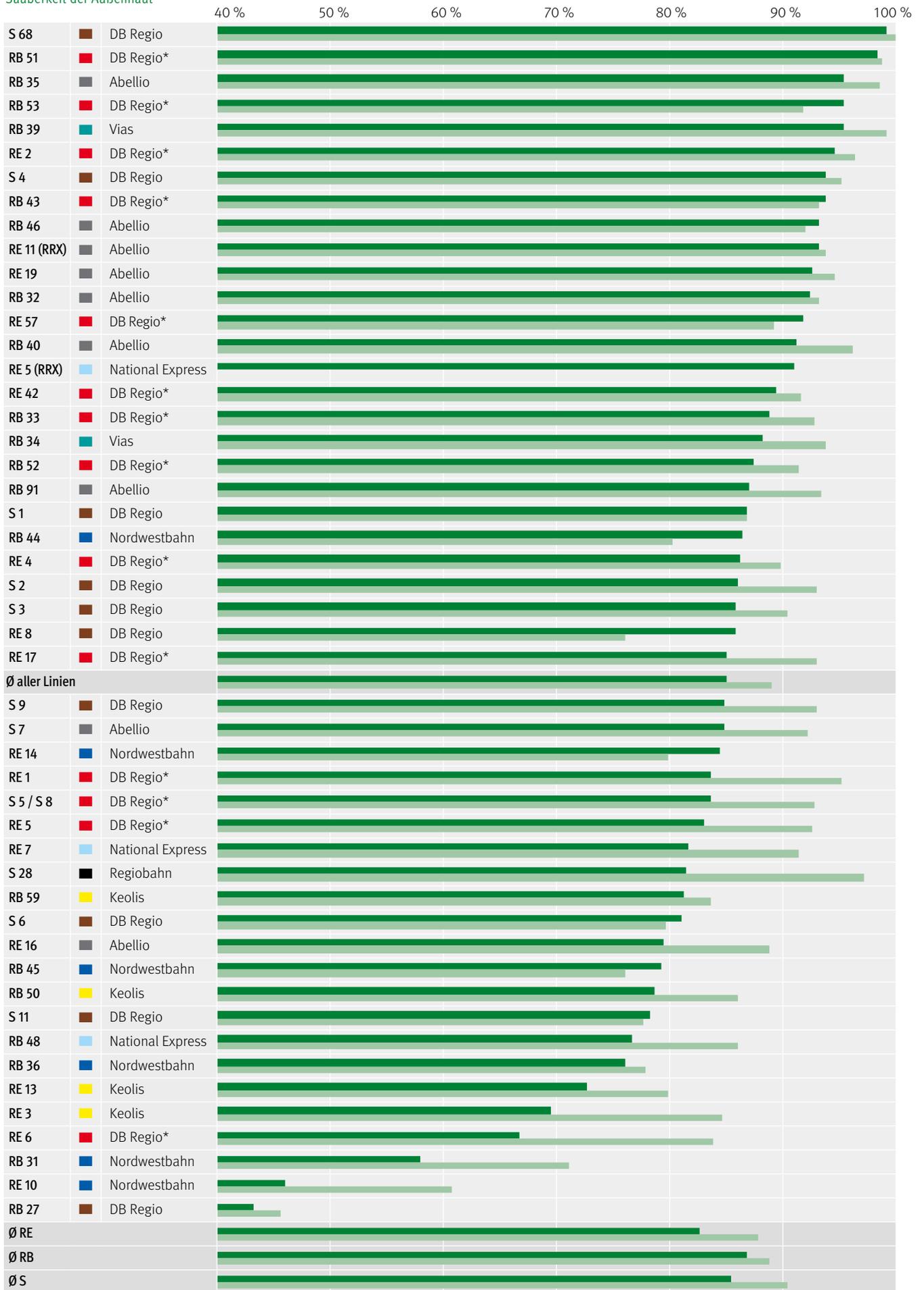
Noch enttäuschender ist die äußere Sauberkeit der Fahrzeuge bei Keolis: Alle Linien wurden 2019 schlechter beurteilt als 2018. Es lässt sich erkennen, dass die Linien des Hellweg-Netzes leicht bessere Bewertungen erhalten als die des Maas-Rhein-Lippe-Netzes. Das Sorgenkind des Unternehmens ist der RE 3. Der Rhein-Emscher-Express verliert 15,19 Punkte und erlangt nur noch 69,34 Punkte. Die Profitester geben Keolis pro Erhebung unternehmensweit im Mittel 74,44 Punkte.

Nordwestbahn

Noch weniger zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Wie bereits erwähnt, kritisieren die Profitester deutlich die Sauberkeit. Sie geben für die Außenhaut durchschnittlich nur 72,73 Punkte. Der RE 10 ist wiederholt schmutziger unterwegs als in den Vorjahren: Im Jahr 2015 lag der Sauberkeitswert noch bei 76,76 Punkten, für das Jahr 2019 erreicht diese Linie nur 45,81 Punkte, ein Minus von 14,75 Punkten gegenüber 2018. Auch hier gilt wie bei der RB 27 von DB Regio: Mehr als jeder zweite Zug war im Jahr 2019 völlig verdreckt. Die RB 44 ist mit 86,43 Punkten die sauberste Linie von Keolis (+6,13) und belegt als einzige Linie des EVU einen Platz oberhalb des VRR-Mittelwerts: Rang 22.

Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut



*DB-Wettbewerbslinie

Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Eigenschaften 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 40 von 49 Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die vorangegangenen 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 bis zu zwölf Punkten festzustellen sind, im selben Jahr erreichen andere Linien bis zu 29 Punkte weniger.

Abellio

Wie auch bei den anderen Qualitätsstandards, die den Zustand der Fahrzeuge mitbestimmen, gaben die Fahrzeuge der RB 35 im Jahr 2019 nicht oft Anlass zur Kritik. So ist die von Abellio betriebene Emscher-Niederrhein-Bahn mit 95,87 Punkten die beste Linie im VRR. Auch der RE 19, der mit denselben Fahrzeugen gefahren wird, schneidet sehr gut ab: Der Rhein-IJssel-Express erhält 95,61 Punkte und landet damit auf Platz zwei. Insgesamt erhält Abellio bei jeder Bewertung durch die Profitester und Profitesterinnen durchschnittlich aber nur 91,15 Punkte. Dies liegt unter anderem am unterdurchschnittlichen Abschneiden der Linien S 7 und RE 16. Der Müngstener (S 7) erhält 82,96 Punkte, der Ruhr-Sieg-Express sogar nur 79,02 Punkte. Ein häufiger Grund ist unter anderem der Spiegel, der Kratzer und Beschädigungen aufweist.

Vias

Die Toiletten auf den Vias-Linien gaben im Jahr 2019 mehr Grund zur Beanstandung als im Vorjahr. Die Profitester beurteilten die Linien RB 34 und RB 39 schlechter. Gründe hierfür waren, dass die Toiletten-Kabinen häufiger als 2018 defekt und verschlossen waren. Vias erhält durchschnittlich 87,50 Punkte von den Profitestern. Für die einzelnen Linien sehen die Bewertungen wie folgt aus: Die RB 34 erhält 86,67 Punkte (-12,98), die RB 39 88,25 Punkte (-8,74).

National Express

Die Linien von National Express liegen mit 88,27 (RE 7), 84,72 (RE 5 (RRX)) und 80,83 Punkten (RB 48) oberhalb, genau auf dem und unterhalb des VRR-Mittelwerts von 84,72 Punkten. Die Qualität der Rhein-Wupper-Bahn sank dabei

um 5,52 Punkte, beim Rhein-Münsterland-Express stieg sie hingegen um 2,14 Punkte. Im Schnitt sind dies 84,54 Punkte pro Erhebung für National Express.

Nordwestbahn

Bei den Nordwestbahn-Linien gibt es eine Streuung zwischen den Plätzen 14 und 29. Die beste Linie ist mit 87,71 Punkten die RB 45, die schlechteste die RB 36 mit 79,11 Punkten. Die Linien dieses EVU entwickeln sich ganz unterschiedlich, werden also mal besser und mal schlechter im Verlauf der letzten Jahre. Häufige Gründe für die mittelmäßige Punktevergabe von durchschnittlich 83,08 Punkten sind defekte Toiletten oder auch beschädigte Spiegel.

DB Regio

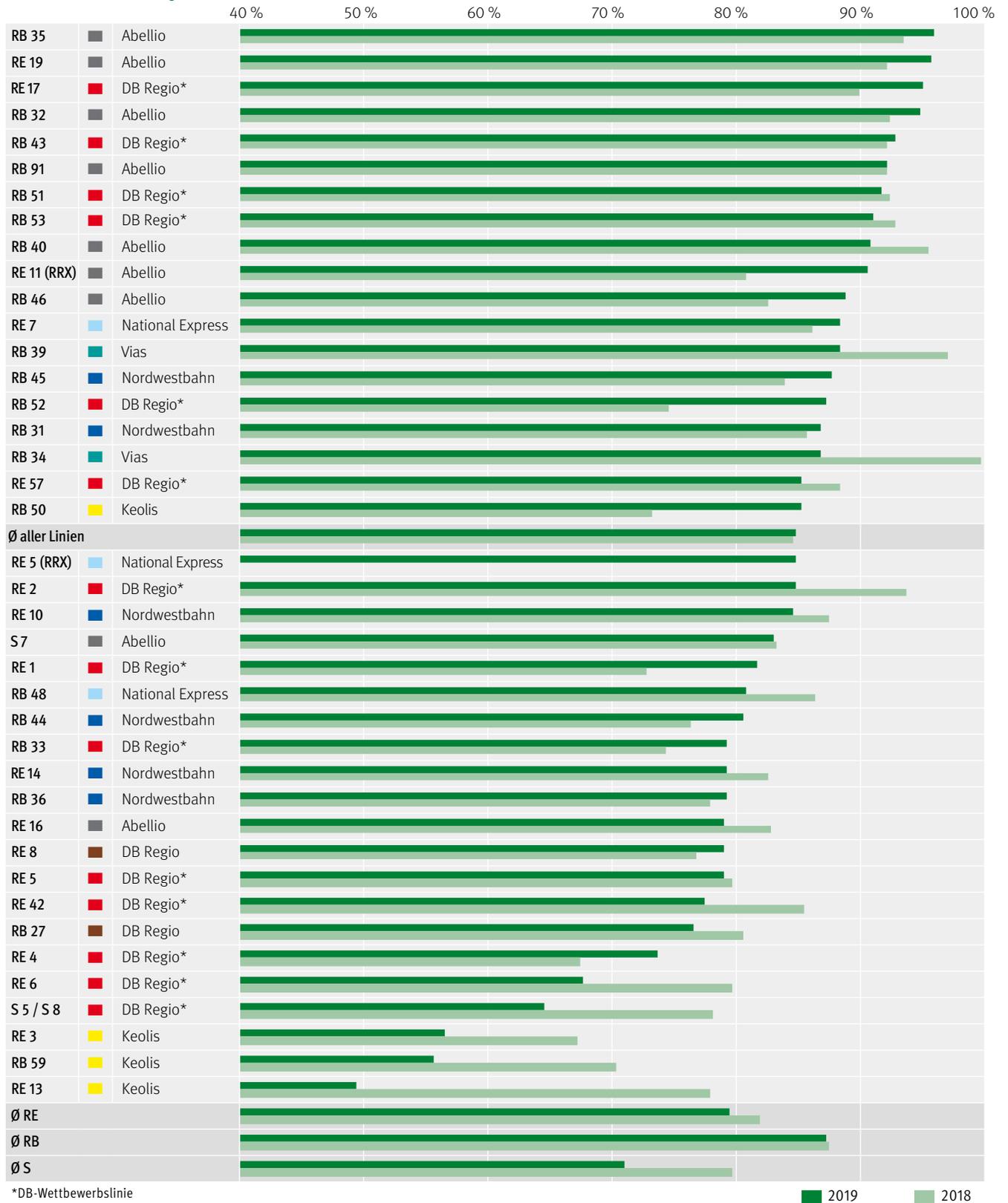
Die DB-Linien, die besser als der VRR-Durchschnitt abschneiden, sind ausnahmslos Linien der Netze westliches Münsterland und Sauerland. Sie erreichen Werte zwischen 95,00 und 85,13 Punkte. Während der VRR im letzten Jahr die Linien der Haard-Achse noch ausdrücklich lobte, muss er sie nun tadeln: RE 2 (84,65 Punkte) und RE 42 (77,37) erhalten im Jahr 2019 über neun bzw. acht Punkte weniger für die Funktionalität der Toiletten, da die WC-Kabinen oftmals aufgrund von Defekten verschlossen waren. Die Bewertungen der Interims- und Großvertragslinien sowie der Linie S 5/S 8 fallen ebenfalls unterdurchschnittlich aus. Deutlich schlechter beurteilt der VRR die Toiletten auf den Linien RE 6 (67,63; -11,90 Punkte) und S 5/S 8 (64,55; -13,43 Punkte), wesentlich besser hingegen beim RE 1 (81,55; +8,81 Punkte). Die Wettbewerbslinien von DB Regio erhalten im Schnitt 81,88 und die Großvertragslinien 77,98 Punkte pro Erhebung.

Keolis

Die Keolis-Werkstatt in Hamm-Heessen zeigt deutlich, dass sie mit der Toilettenverfügbarkeit Probleme hat und nicht in der Lage ist, die unzumutbare Situation für die Reisenden zu verbessern. Stattdessen wird die Funktionalität bei den Keolis-Linien, dessen Fahrzeuge ausschließlich in Hamm-Heessen instandgehalten werden, schlimmer. Die drei schlechtesten Linien im VRR sind RE 3 (56,45 Punkte), RB 59 (55,45) und RE 13 (49,28 Punkte). Auf dem internationalen Maas-Wupper-Express bedeutet dies, dass im Jahr 2019 28,46 Punkte weniger vergeben worden sind. Einzig die Linie RB 50 sticht bei Keolis positiv hervor. Auf dem sogenannten Lünener werden Fahrzeuge eingesetzt, die die DB-Werkstatt in Münster instand setzt. Hier steigt die Bewertung um 12,00 Punkte auf 85,10 Punkte. Keolis verschlechtert sich insgesamt um 8,23 Punkte und erlangt pro Erhebung nur noch 59,02 Punkte im Durchschnitt für die Funktionalität der Toiletten.

Zustand der Fahrzeuge

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitesterinnen und Profitestern erfasst. Sie bewerten die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug. Im Inneren bewerten sie 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 ausgezeichneter Wert von 96,03 Punkten (leichtes Minus von 0,21 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur fünf Linien liegen unter der 90-Punkte-Marke.

Bei S 68 (62,10 Punkte; -0,30), S 11 (84,97, -6,23 Punkte) und RE 6 (91,52; -5,15 Punkte) werden die Innenanzeigen beanstandet. Bei der S 68 gibt es nur wenige Fahrten, bei denen Fahrzeuge mit Informationsanzeigen im Innenraum eingesetzt werden. Diese waren dann stets außer Betrieb. Zudem sind auf dieser Linie auch die Lautsprecheransagen nicht immer vollständig und/oder korrekt. Dies erklärt die schlechte Bewertung. Bei der Regiobahn-Linie S 28 (88,42; +9,22 Punkte) sind weiterhin die Innenanzeigen ein Problem, wenngleich dies insbesondere zum Jahresende deutlich besser geworden ist. Die Qualität der Lautsprecherdurchsagen der Linie RB 32 ist im Vergleich zum Jahr 2018 angestiegen und erreicht ein gutes Niveau (93,07, +4,81 Punkte). Auf dieser Linie werden Fahrzeuge eingesetzt, die nur teilweise alle nötigen Fahrgastinformationen automatisiert durchsagen. Der Triebfahrzeugführer muss die fehlenden Informationen ergänzen. Der deutlich verbesserte Wert der Linie RB 27 (79,66; +8,35 Punkte) ist vor allem durch den Einsatz von Fahrzeugen des Typs ET 425 begründet, die ein modernes Fahrgastinformationssystem haben und nun die alten Doppelstock-Züge ablösen.

Bei den beiden Linien RE 5 (RRX) (97,39) und RE 11 (RRX) (93,05; -6,12 Punkte) monierten die Profitester insbesondere die nicht ganz korrekten Fahrgastinformationen. Außerdem fehlten zu Beginn des Fahrplanjahres 2019 in den Fahrzeugen des Rhein-Hellweg-Express die Liniennetzpläne.

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen zeigen eine hohe Bereitschaft, den Fahrgästen die Informationen zur Verfügung zu stellen, die die Basis für einen kundenorientierten Nahverkehr bilden. Die jeweiligen EVU wissen, dass sie die Fahrgastinformation als qualitativen Bestandteil des SPNV direkt beeinflussen können. So haben die Profitester hierbei weniger zu bemängeln und die Fahrgäste geben bessere Noten bei der Kundenzufriedenheitsmessung.



Beim Rhein-Weser-Express sind 2019 deutlich mehr Fahrten als 2018 mit nicht korrekter Fahrgastinformation festgestellt worden

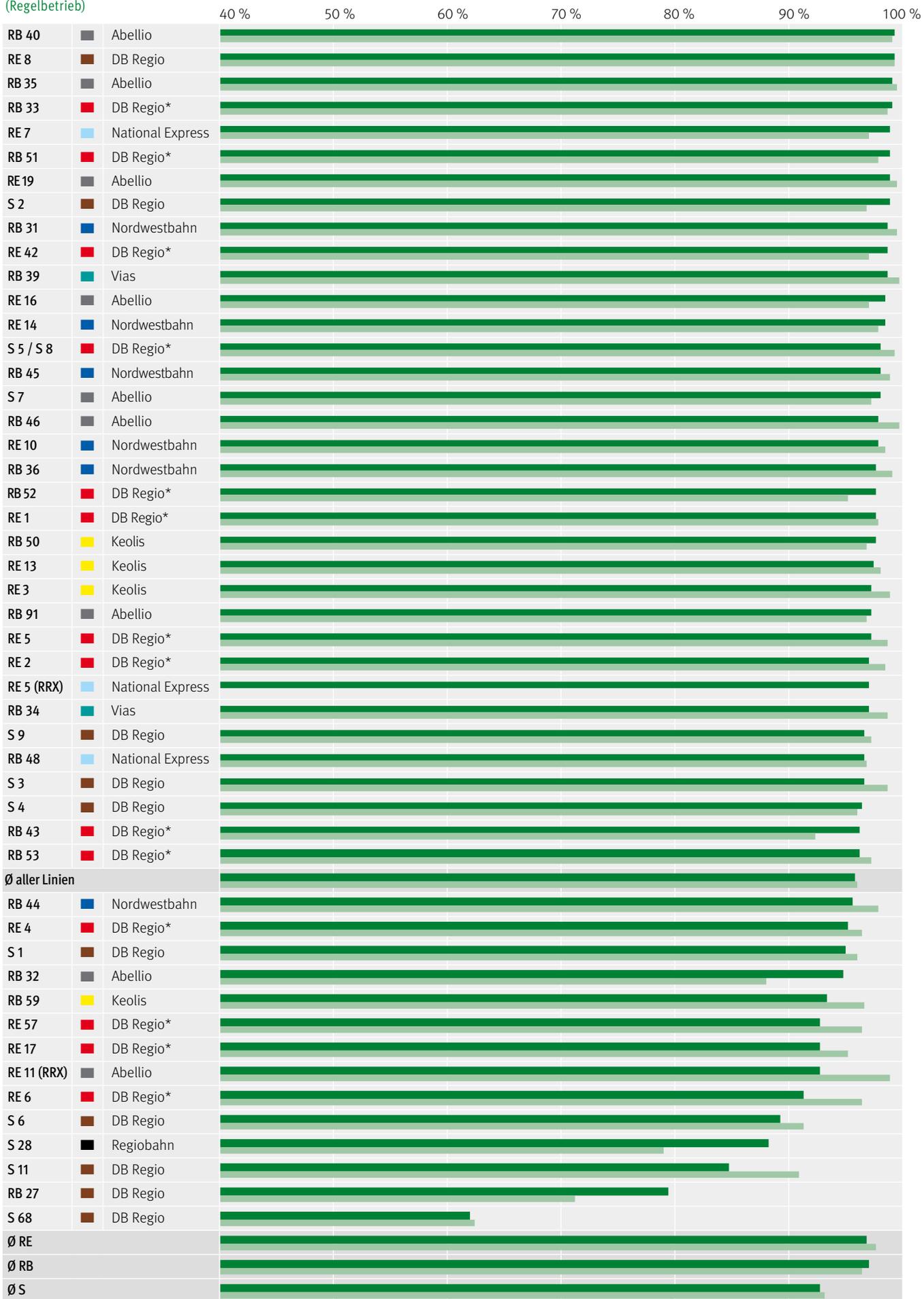


Solche Monitore zeigen Informationen zum Zugverlauf und den Umsteigemöglichkeiten an

Neben den Informationen im Regelbetrieb ist für Nahverkehrskunden vor allem auch die Fahrgastinformation im Störfall von besonderer Bedeutung. Da die Profitester nur selten genau dann in den Fahrzeugen sind, wenn es zu Beeinträchtigungen des Betriebs kommt, und für einige Linien in den Profitester-Erhebungen gar keine Störfälle bewertet wurden, wird dieses Qualitätskriterium hier nicht beschrieben. Es ist jedoch Bestandteil der Kundenzufriedenheitsbefragung, sodass die Reisenden dort ihre Bewertung dazu abgeben können. Diese Ergebnisse sind im nächsten Kapitel dargestellt.

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



*DB-Wettbewerbslinie

Kundenzufriedenheit

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 – bei DB Regio unterschieden nach Großvertrags- und Wettbewerbslinien. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2019, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Kunden mit allen Linien der jeweiligen Unternehmen. Die Kundenzufriedenheit 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 Kundenzufriedenheitsmessung somit nicht berücksichtigt.



Der Rhein-Hellweg-Express ist der beliebteste Zug

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Die Bewertungen sowohl der einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien haben sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr in unterschiedlichem Ausmaß verändert. 2019 erhalten zehn der 49 untersuchten VRR-Linien von den Kunden eine Ein-

ser-Bewertung, im Vorjahr waren es nur neun. Gleichzeitig sind sechs Linien noch schlechter bewertet worden als die schlechteste Linie aus dem Jahr 2018. Die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie beträgt 1,17 Notenpunkte, im Jahr 2018 waren es nur 0,83. Zudem ist auch die Spanne zwischen dem besten und dem schlechtesten EVU gewachsen: Die beiden besten EVU erhielten im Jahr 2018 und 2019 eine Note von 1,91. Im Jahr 2019 gaben die Fahrgäste allerdings vier EVU schlechtere Noten als dem Schlusslicht des letzten Jahres: DB Regio erhielt 2018 für die Großvertragslinien eine 2,32, nun liegen die Linien von DB Regio (Wettbewerb und Großvertrag), National Express und Nordwestbahn teilweise bis zu 0,12 Notenpunkte darunter.

Der Wettbewerbsdruck weitet sich aus. Viele Linien sind im zweistelligen Nachkommabereich beliebter geworden, andere Linien dafür aber umso unbeliebter. Die Linien RB 31, RB 45, S 68, RE 13, RE 1 und RE 5 sind in der Gunst der Fahrgäste deutlich gefallen. Hier sind viele Fahrten im Jahr 2019 ausgefallen oder die Fahrten waren hochverspätet. Aus Sicht der Fahrgäste sind die Linien RB 52, RB 53, RB 50 und allen voran die Linien RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) deutlich besser geworden. Alle Linien haben gemein, dass dort neue Fahrzeuge eingesetzt werden, die komfortabler, gepflegter und zuverlässiger sind als die vorherigen. Diese Qualitätssteigerungen honorieren die Fahrgäste mit guten Noten.

Insgesamt sind die Fahrgäste im Jahr 2019 minimal unzufriedener mit der Leistung der EVU als 2018; die durchschnittliche Zufriedenheit mit sämtlichen Linien sinkt leicht um 0,06 Notenpunkte auf die Note 2,26. Wenngleich die Gesamtzufriedenheit somit weiterhin „gut“ ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Nahverkehrskunden bewerten die EVU Regiobahn und Abellio mit den Noten 1,91. Beide haben die „Eins vor dem Komma“ des Vorjahres halten können. Ebenfalls noch weit oben in der Gunst der Fahrgäste, aber mit einem Abstand von 0,16 Notenpunkten, ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen Vias, das mit einer 2,07 auf Platz 3 liegt. Mit einem Abstand von 0,14 Notenpunkten folgt das EVU Keolis auf Rang 4 (Note: 2,21). DB Regio (Platz 5) liegt mit den Wettbewerbslinien nah an National Express (Rang 6). Sie erhalten im unternehmensweiten Vergleich die Noten 2,33 und 2,36. Abschließend folgen DB Regio mit den Großvertragslinien (2,44) und als Schlusslicht das EVU Nordwestbahn (2,46).

Wie gut die einzelnen EVU mit ihren Linien im Vergleich zum Vorjahr bewertet werden und in welchen Qualitätsstandards sie besonders gut bzw. schlecht abschneiden, wird nachfolgend beschrieben. Abschließend folgen nähere Erläuterungen zu den abgefragten Qualitätskriterien und die Bewertungen der aus Kundensicht besten und schlechtesten Linien.

Kundenzufriedenheit

Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft betreibt zwar nicht die beliebteste Linie, ist aber dennoch aus Kundensicht das beste Unternehmen. Das liegt daran, dass Abellio als Betreiber der beliebtesten Linie auch Linien betreibt, die bei den Fahrgästen schlechter abschneiden. Die S 28 liegt 2019 auf dem sechsten Rang und ist damit einen Platz im Vergleich zum letzten Jahr gestiegen. Die Fahrgäste fühlen sich auf dieser Linie zu allen Tageszeiten besonders sicher. Im Jahr 2018 lag die Kundenzufriedenheit bei einer Note von 1,96, im Jahr 2019 ist es eine 1,91.

Abellio

In der Gunst der Kunden ebenfalls ganz oben steht Abellio. Das Unternehmen kann wie im Jahr 2018 bei der Pünktlichkeit und den Zugbegleitern punkten. Zudem fühlen sich die Fahrgäste in den Abellio-Zügen sowohl im Normal- als auch im Störfall am besten informiert. Entsprechend belegt das Unternehmen die ersten fünf Plätze der Rangfolge. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen liegt dabei wie im letzten Jahr bei einer 1,91. Sieben der neun Abellio-Linien haben eine Eins vor dem Komma, acht Linien liegen auf einem der ersten zehn Plätze. Nur die RB 91 liegt mit einer 2,17 (Vorjahr: 2,12) etwas abgeschlagen auf Platz 19. Abellio erhält für die Ruhr-Sieg-Bahn in fast allen Kategorien nur durchschnittliche Kundenbewertungen, wohingegen die Fahrgäste auf allen anderen Linien überdurchschnittlich zufrieden sind. Insbesondere der RE 11 (RRX) ist bei Reisenden enorm beliebt: Für das Sitzplatzangebot, die Fahrgastinformation (Regel- und Störfall) und den Zustand der neuen Desiro HC (Sauberkeit und Technik) geben die Fahrgäste dem Rhein-Hellweg-Express die besten Bewertungen. Mit der Note 1,68 ist der RE 11 (RRX) 0,66 Notenpunkte und 34 Plätze besser als in den Zeiten, als die Linie noch von DB Regio betrieben wurde und belegt damit Platz 1 unter allen im VRR.

Vias

Vias erreicht wie im letzten Jahr den dritten Platz. Die Kunden geben dem EVU eine um 0,06 Notenpunkte marginal schlechtere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielt das Unternehmen weiterhin eine gute 2,07 als Endnote. Insbesondere beim Sitzplatzangebot, der Fahrgastinformation im Regelfall, der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge punktet das Unternehmen bei den VRR-Kunden. Einzig die Pünktlichkeit auf der Schwalm-Nette-Bahn und das Zugbegleitpersonal auf der Düffel-Erft-Bahn sehen die Fahrgäste als durchschnittlich gut an. Beide Linien liegen deswegen mit den guten Noten von 2,05 bzw. 2,09 eng beieinander auf den Plätzen 11 und 13. Die RB 34 erhält eine 2,09 und verliert damit vier Plätze (2018: 1,99, Platz 9), die RB 39 verliert nur 0,02 Notenpunkte und belegt denselben Rang wie im Vorjahr: Platz 13 mit der Note 2,05.

Keolis

Keolis wird insgesamt durchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhält über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,21 und ist damit genauso gut wie im letzten Jahr. Die Linien des Unternehmens sind aber weiterhin differenziert zu betrachten – die Fahrgäste unterscheiden hier deutlich, auch zwischen den einzelnen Linien der jeweiligen Netze. Die Zufriedenheit mit dem RE 3 steigt 2019 erneut minimal um 0,01 Notenpunkte auf eine 1,97. Der Rhein-Emscher-Express belegt damit wieder Platz 8. Positiv sehen die Reisenden die Fahrgastinformation. Auch die Zugbegleitpersonalen werden überdurchschnittlich gut bewertet. Auf dem RE 3 werden dieselben Fahrzeuge wie auf dem RE 13 eingesetzt, allerdings monieren die Fahrgäste dort die Dinge, die auf dem RE 3 deutlich besser abschneiden. Auf dem RE 13 wird die Fahrgastinformation deutlich schlechter bewertet (Unterschied von 0,3 Notenpunkten). Auch die Sauberkeit und die technischen Einrichtungen der Fahrzeuge wie Heizungsanlagen und Toiletten erhalten deutlich schlechtere Noten. Hier liegt die Be-



Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ist...



... gemeinsam mit Abellio das beliebteste EVU



wertungsdifferenz bei 0,23 oder sogar 0,40 Notenpunkten. Der RE 13 erhält insgesamt nur eine 2,43 als Note und liegt damit auf Platz 34. Das ist eine Verschlechterung zum Vorjahr um 0,29 Notenpunkte und 14 Ränge. Die RB 59 ist weitgehend durchschnittlich bewertet und rangiert auf Platz 18. Beanstandet werden auch hier der Zustand der Fahrzeuge und ihrer technischen Einrichtungen. Anders fällt im Jahr 2019 die Bewertung für die RB 50 aus. Der Lünener steigt um 19 Ränge auf Platz 29 und erhält eine 2,30 als Note. Im Jahr 2018 gaben die Fahrgäste der RB 50 noch eine 2,50, womit die Linie auf Platz 48 von 49 lag. Im Jahr 2019 waren die Fahrgäste mit der Pünktlichkeit und der Fahrgastinformation im Störfall weiterhin nur durchschnittlich zufrieden, allerdings wurden die Fahrgastinformation im Regelfall sowie die Sitzplatzkapazitäten überdurchschnittlich gut bewertet. Dies liegt am Einsatz von neuen Fahrzeugen des Typs FLIRT3.

DB Regio – Wettbewerbslinien

Mit den Wettbewerbslinien hat DB Regio wiederholt an Zuspruch bei den Fahrgästen verloren: Seit 2016 fällt die Bewertung von einer 2,10 auf eine 2,33 im Jahr 2019. Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegt DB Regio hierbei Platz 5. Die Kunden kritisieren das Sitzplatzangebot und den Zustand der Fahrzeuge sowohl in puncto Sauberkeit als auch im Hinblick auf Heizung, Klimaanlage und Toilettenverfügbarkeit. Doch die Linien müssen differenziert betrachtet werden. Die RB 43 wird weiterhin mit einem „gut“ beurteilt und ist damit die

beliebteste Wettbewerbslinie von DB Regio (Note 2,12; 0,02 Notenpunkte schlechter.) Auch die Linien RB 52 und RE 17 liegen jeweils mit der Note 2,13 recht weit oben in der Gunst der Fahrgäste. Ebenso hat die Linie RB 53 einen deutlichen Sprung nach oben gemacht, nachdem die Bewertungen im Jahr 2018 aufgrund der Situation mit Ersatzfahrzeugen vergleichsweise negativ ausfielen. Die Ardey-Bahn erreicht eine 2,30, klettert damit um 17 Ränge auf einen durchschnittlich guten Platz 30.

Anders verhält es sich mit den großen DB-Linien: Der NRW-Express (RE 1) ist weiterhin die unbeliebteste Linie im VRR. Die Zufriedenheit fiel erneut um 0,28 Notenpunkte auf eine 2,85. Neben dem RE 1 schneiden auch RE 5, RE 4 und RE 6 sowie die Regionalbahnlinie 33 schlecht ab. Die Gründe hierfür sind nach Ansicht der Fahrgäste folgende: Zu wenige Sitzplätze durch fehlende oder verschlossene Wagen, geringe Pünktlichkeit, mangelnde oder fehlerhafte Fahrgastinformation im Regel- und Störfall sowie der schlechte Zustand der Fahrzeuge bezüglich Sauberkeit, Klimaanlage, Toiletten und Komfort ergeben für die zuvor benannten Linien weit unterdurchschnittliche Noten. Doch für viele Reisende ist Besserung in Sicht: Auf den großen RE-Linien sind bereits oder werden zukünftig neue Fahrzeuge des Typs Desiro HC eingesetzt, die besser beschleunigen und somit einige Verspätungsminuten wieder einholen können, zudem sind sie dank Steckdosen, WLAN sowie breiteren Türen und einem Einstieg ohne Treppen komfortabler. Gleichzeitig kommen ab Dezember 2020 auch auf der RB 33 neue Fahrzeuge des Typs



Die Linien des RRX-Vorlaufbetriebs sind bei den Fahrgästen beliebt

ET1440 zum Einsatz, sodass die kritisierten Ausstattungsdifferenzen zu den parallel verkehrenden Linien RB 35 und RE 42 wegbewegt werden.

National Express

Der Rhein-Münsterland-Express und die Rhein-Wupper-Bahn von National Express sind im Vergleich zum Vorjahr erneut um einige Plätze gefallen. Der RE 7 schneidet dabei deutlich schlechter ab als die RB 48. Sie belegen Platz 31 und 41 und werden mit einer 2,32 und 2,48 benotet (2018: Plätze 23 und 34, Noten 2,21 und 2,34). Die Fahrgäste kritisieren bei RB 48 und RE 7 weiterhin die Pünktlichkeit (3,05 bzw. 3,13), jedoch wird das Sitzplatzangebot (für beide: 2,03) mit einer guten Note gelobt. Seit dem Fahrplanwechsel im Juni 2019 betreibt National Express zusätzlich den Rhein-Express. Die Fahrgäste monieren bei Linie RE 5 (RRX) in der Erhebungswelle im September das Sitzplatzangebot, die Pünktlichkeit und die Zugbegleitpersonale. Insgesamt gesehen bewerten die Reisenden die Qualität auf der Linie aber dennoch mit einer 2,08. Der RE 5 (RRX) schneidet bei der Gesamtzufriedenheit damit überdurchschnittlich gut ab und belegt Rang 12

Über alle Befragungen hinweg attestieren die Fahrgäste National Express bei der Pünktlichkeit besonders schlechte Leistung (Note 3,00). Bei der Gesamtzufriedenheit liegt das EVU mit einer 2,36 erneut auf Rang 6.

DB Regio – Großvertragslinien

Die Großvertragslinien von DB Regio verschlechtern sich 2019 zum wiederholten Male: Im Mittel erhalten diese Linien eine 2,44 (2018: 2,32). Neben der Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störfall bemängeln die Fahrgäste die Sauberkeit der Züge, die Zugbegleitung und wie auch bei den Wettbewerbslinien die Sitzplatzkapazitäten. Zudem fällt das Sicherheitsempfinden der Kunden etwas unterdurchschnittlich aus. Die S 3 steht auf Platz 17 und ist damit wieder die beste Großvertragslinie. Die S 68 liegt auf dem 46. Rang und ist damit die unbeliebteste Großvertragslinie. Es zeigt sich erneut ein differenziertes Bild, wenn man die Fahrgäste nach der Beliebtheit der S-Bahn-Linien von DB Regio im VRR fragt: Die Bewertungen schwanken von Linie zu Linie. Bei der S 3 sind die Fahrgäste grundlegend zufriedener (Note 2,15); bei S 1 (2,38), S 2 (2,43), S 6 (2,46) und S 68 (2,70) jedoch deutlich unzufriedener als bei der S 3. Bei S 1, S 6, S 9 und S 68 kritisieren die Fahrgäste insbesondere die Pünktlichkeit sowie die zahlreichen Ausfälle oder Fahrten mit verminderten Sitzplatzkapazitäten.

DB Regio hat im Jahr 2019 zwei Linien im Regionalverkehr betrieben, die zum Großvertrag zählen: RE 8 und RB 27. Beide Linien schneiden bei den Fahrgästen ähnlich schlecht ab wie die Regionalexpressen aus den Wettbewerbslinien (siehe oben). Die Gründe sind identisch: schlechter Zustand



In der Gunst der Fahrgäste 2019 ganz unten: Das EVU Nordwestbahn

der Fahrzeuge in puncto Sauberkeit und Technik und unzureichende Fahrgastinformationen. Aber auch die Qualität der Zugbegleitung wird kritisiert. Auf beiden Linien setzte das Unternehmen selten Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer ein. Der VRR hat hier gemeinsam mit den beiden anderen Aufgabenträgern NVR und SPNV Nord aus Rheinland-Pfalz nachgesteuert. Seit Dezember sind im Rahmen der Neuausschreibung weitaus höhere Zugbegleitquote gefordert.

Nordwestbahn

Seit Ende 2018 gab es eklatante Qualitätsprobleme auf den Nordwestbahn-Linien. Zahlreiche Züge fielen aus, zudem häuften sich weitere Verstöße gegen die vertraglich festgelegten Leistungen. Aufgrund der anhaltend schlechten Qualität hat der VRR das Eisenbahnverkehrsunternehmen Ende Januar 2019 abgemahnt und gleichzeitig Lösungen eingefordert, wie die für Fahrgäste untragbaren Qualitätsprobleme behoben werden können. Für viele Fahrgäste der Nordwestbahn-Linien bedeutete dies über mehrere Monate ein Übergangskonzept mit Zugausfällen, geringeren Taktungen und/oder Umstiegen auf Busse. Dies schlug sich deutlich in den Bewertungen der Fahrgäste nieder. Über alle Befragungen hinweg geben die Fahrgäste dem EVU Nordwestbahn eine 2,46. Dies ist eine wesentliche Verschlechterung gegenüber 2018 um 0,29 Notenpunkte. Auffällig ist dabei, dass die Reisenden nicht grundlegend mit allen Qualitätsstandards

unzufrieden sind: Bei sieben von neun untersuchten Kriterien schneidet das Unternehmen überdurchschnittlich gut ab: RB 36, RB 44 und RB 45 punkten beispielsweise beim Sitzplatzangebot, die Zugbegleitung ist die zweitbeste unter allen EVU im VRR und die Fahrgäste fühlen sich auf den NWB-Linien grundlegend sicher. Einzig die Pünktlichkeit wird unternehmensweit stark kritisiert.

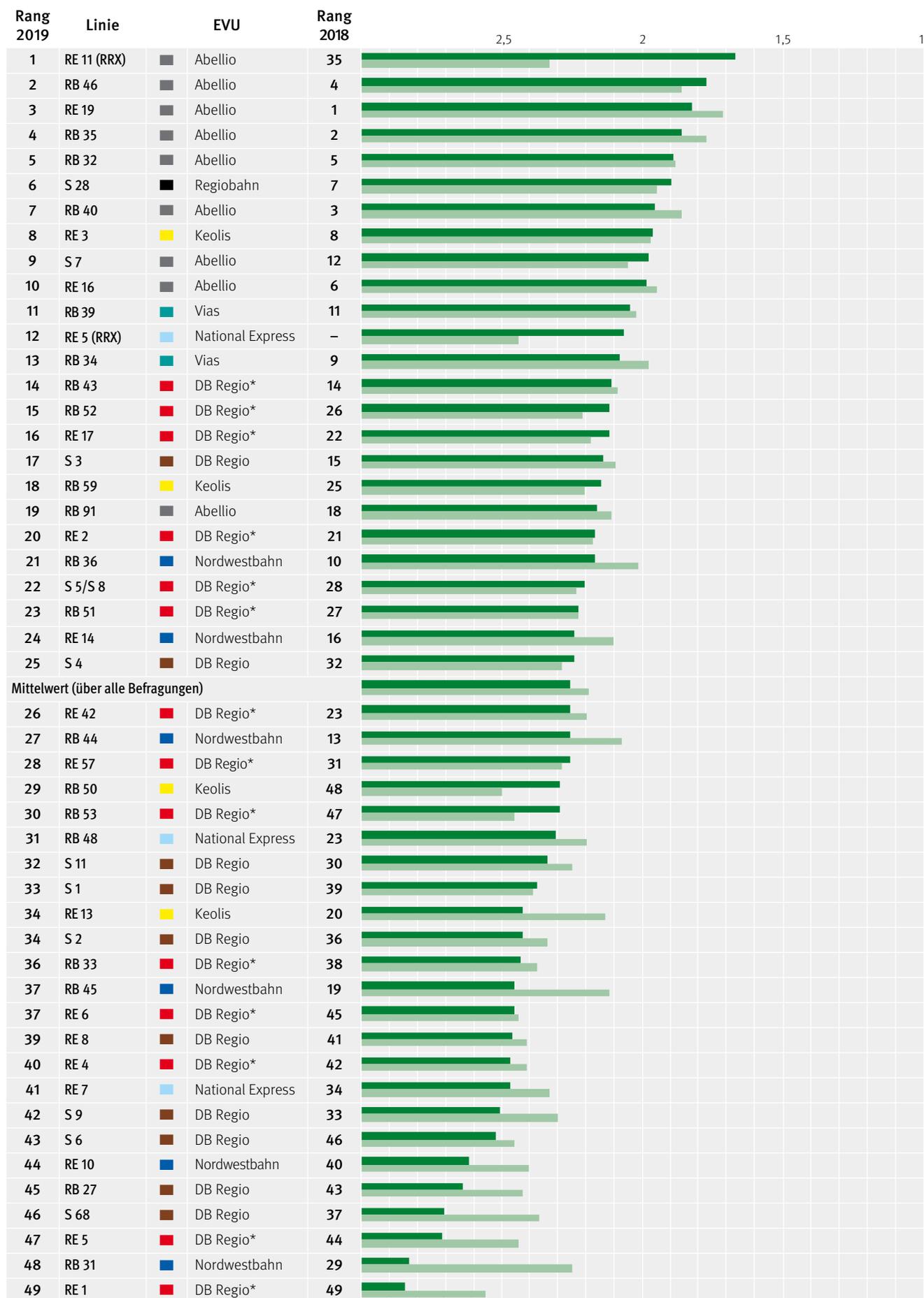
Die Ruhrort-Bahn ist mit einer Note von 2,18 (-0,15 Notenpunkte) weiterhin die beste NWB-Linie und rangiert auf Platz 21. Der RE 10 ist aus Kundensicht weiterhin unbeliebt, aber in diesem Jahr nicht die schlechteste Linie des EVU, obwohl die Beurteilung um 0,21 Notenpunkte deutlich gesunken ist. Die Fahrgäste kritisieren auf dem Niers-Express unter anderem die Pünktlichkeit (Note: 3,00), loben auf dieser Linie jedoch ausdrücklich das Zugbegleitpersonal (Note 1,58). Am deutlichsten fiel die Unzufriedenheit auf den Linien RB 44, RB 45 und RB 31 aus. Diese Linien fallen zwischen 14 und 19 Plätzen. Die RB 31 verliert sogar über eine halbe Note in der Gunst der Fahrgäste und landet damit auf Platz 48: Der sogenannte Niederrheiner ist damit die zweitunbeliebteste Linie im gesamten VRR und nur 0,02 Notenpunkte besser als der RE 1.

Betrachtung der einzelnen Qualitätsstandards

DB Regio bildet wie auch im Vorjahr mit den Linien im Großvertrag beinahe bei allen Qualitätsstandards das Schlusslicht. Insbesondere die Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall (2,08 bzw. 2,60), die Sauberkeit (2,68), das Zugbegleitpersonal (1,99) und das Sicherheitsempfinden (tagsüber: 1,85; nachts: 2,71) bewerten die Fahrgäste unterdurchschnittlich. Hinzu kommt, dass alle Benotungen in Vergleich zum Jahr 2018 schlechter geworden sind. DB Regio erhält sowohl für die Wettbewerbs- als auch für die Großvertragslinien beim Kriterium Pünktlichkeit mit einer 2,22 die schlechteste Note unter allen EVU. Bei Keolis sind die Fahrgäste mit dem Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen unzufrieden: Gestörte WC-Anlagen, Türen und Klimaanlage ergeben hier die schlechteste Durchschnittsbewertung (2,60). Hinsichtlich der Pünktlichkeit fallen die Bewertungen wiederholt für National Express besonders schlecht aus (3,00). Die Reisenden fühlen sich in den Zügen des Unternehmens Regiobahn ganztags am sichersten (1,61 bzw. 2,13). Das Zugbegleitpersonal auf den Abellio-Linien wird von den Fahrgästen am besten bewertet (1,57). Diese Bewertung ist die beste Durchschnittsnote im EVU-weiten Vergleich, die die Fahrgäste für eine einzelne Kategorie vergeben. Sie attestieren damit dem Zugbegleitpersonal von Abellio eine besonders gute Arbeit. Zudem punktet Abellio bei der Pünktlichkeit (2,22) und der Fahrgastinformation im Fahrzeug sowohl im Regelfall (1,75) als auch im Störfall (2,22). Das EVU Vias belegt die Spitzenposition beim Sitzplatzangebot (1,87) sowie bei der Sauberkeit und dem Zustand der Fahrzeuge (2,03 bzw. 2,00), wobei diese Benotungen im Jahr 2018, als die Fahrzeuge noch nagelneu gewesen sind, deutlich besser ausfielen. Einzig bei der Gesamtzufriedenheit belegt der Betreiber Nordwestbahn den letzten Platz;

Kundenzufriedenheit

Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR, basierend auf Kundenbewertungen



*DB-Wettbewerbslinie

in den übrigen Kategorien erreicht er weder den ersten noch den letzten Rang. Die Bewertung des Zugbegleitpersonals oder des Sitzplatzangebots fallen dennoch überdurchschnittlich gut aus.

Sitzplätze

Mit den Sitzplatzkapazitäten sind die Fahrgäste auf vielen SPNV-Linien zufrieden (2,09). Eher „befriedigend“ schätzen sie die Situation auf den stark ausgelasteten Linien RE 1 (2,97), RB 33 (2,55), RE 6 (2,47) sowie RE 13 und S 6 (beide 2,39) ein. Die Linien RB 36 und RE 11 (RRX) (beide 1,65), RB 45 (1,72), RB 46 (1,75) und RB 34 (1,76) belegen die ersten fünf Plätze. Die Spanne ist im Vergleich zum letzten Jahr erneut deutlich größer geworden: Sie lag im Jahr 2018 zwischen 1,56 und 2,73. Besonders positiv ist der RE 11(RRX) hervorzuheben. Im letzten Jahr waren die Fahrgäste noch sehr unzufrieden (Note 2,61); in diesem Jahr sind die Reisenden mit dieser Linie am zufriedensten. Dies liegt daran, dass der VRR die Sitzplatzanzahl von 410 auf 800 Sitzplätze erweitert hat.

Pünktlichkeit

Die Linien RE 5 (3,58), RB 31 (3,51), S 68 (3,47), RB 27 und RE 1 (beide 3,26) sind nach Ansicht der Kunden und Kundinnen am unpünktlichsten. Diese Linien sind zum einen sehr stark nachgefragt, zum anderen werden Rhein- und NRW-Express (RE 5 und RE 1) in regelmäßigen Abständen auch vom Fernverkehr überholt. Dies ärgert die Nahverkehrskunden, sodass sie die Pünktlichkeit als nur „befriedigend“ beurteilen. Diese fünf Linien sind gleichzeitig auch die unbeliebtesten im VRR. Dies konnte schon in vergangenen Jahren beobachtet werden. Der Zusammenhang zwischen Pünktlichkeit und Gesamtzufriedenheit mit einer Linie ist deutlich erkennbar.

Die Linien RB 46 (1,90), RB 32 (1,99), RE 11 (RRX) (2,06) RB 35 (2,22) und RE 19 (2,23) schneiden bei den Reisenden am besten ab. Diese Linien werden allesamt vom EVU Abellio betrieben. Im Mittel geben die Fahrgäste den VRR-Linien eine 2,71 – eine Verschlechterung um 0,12 Notenpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Fahrgastinformation

Für Kunden ist die Fahrgastinformation im Störfall einer der bedeutendsten Qualitätsstandards: Sie möchten wissen, warum und wie lange es zu Beeinträchtigungen im Betriebsablauf kommt und welche alternativen Fahrtmöglichkeiten oder Anschlüsse sich ihnen bieten. Entsprechend kritisch bewerten sie die Leistungen der EVU in diesem Bereich. Über alle VRR-Linien hinweg ergibt sich ein mittlerer Notenwert von 2,42. Kunden honorieren, wenn Eisenbahnverkehrsunternehmen die Qualität der Fahrgastinformation im Störfall verbessern. Im Jahr 2019 schneiden RB 27 (2,85) und RE 8 (2,80) am schlechtesten ab. Es folgen die S 9 (2,66), S 2 (2,64) und S 68 (2,63). Alle Linien waren im Jahr 2019 Großvertragslinien.



Der Zusammenhang zwischen Pünktlichkeit und Zufriedenheit mit einer Linie ist erkennbar

Positiv fallen aus Fahrgastsicht die Linien RE 11 (RRX) (2,10), RB 46 (2,11), RB 43 und RB 35 (beide 2,16) und RB 32 sowie RE 9 (beide 2,17) auf. Hier erhalten die Kunden im Störfall verständliche und informative Ansagen.

Nicht nur die Fahrgastinformation im Störfall ist Bestandteil der Befragungen. Der VRR möchte auch in jedem Jahr von seinen Kunden wissen, wie zufrieden sie mit den Informationen im Regelfall sind, wenn der Betrieb der SPNV-Linien also reibungslos läuft. Bewertet werden die Ansagen und Anzeigen des nächsten Haltes, der Liniennummer und des Zugzieles. Die Linien im VRR liegen hier sehr nah beieinander, sodass ein guter Mittelwert von 1,93 erreicht wird. Die Spanne reicht von einer Benotung von 1,66 beim Rhein-Hellweg-Express bis zu 2,33 bei der S 68. Die hohe Automatisierung der Fahrgastinformation hat diese in den letzten Jahren verbessert. Doch einzelne Linien mit alten Fahrzeugen ohne entsprechende Technik werden von den Fahrgästen schlechter bewertet.

Zustand der Züge

Die Bewertungen der Sauberkeit und der technischen Einrichtungen der Fahrzeuge zeigen deutliche Gemeinsamkeiten. Für beide Kriterien geben die Reisenden die durchschnittliche Benotung von 2,40. Die vier besten Linien erhalten bei beiden Kriterien eine „sehr gute“ Benotung: Dies sind die Linien

Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeuginrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn Fahrbetriebsges.	2,17	2,26	1,97	2,26	2,09	2,04	1,76	1,61	2,13	1,91
Abellio Rail NRW	1,91	2,22	1,75	2,22	2,07	2,18	1,57	1,69	2,20	1,91
Vias	1,87	2,60	1,79	2,37	2,03	2,00	1,76	1,84	2,48	2,07
Keolis Deutschland	2,12	2,55	1,86	2,39	2,38	2,60	1,79	1,77	2,46	2,21
DB Regio (Wettbewerb)	2,22	2,80	1,96	2,47	2,56	2,56	1,85	1,82	2,50	2,33
National Express	2,10	3,00	1,97	2,42	2,25	2,33	1,86	1,73	2,39	2,36
DB Regio (Großvertrag)	2,22	2,94	2,08	2,60	2,68	2,44	1,99	1,85	2,71	2,44
Nordwestbahn	1,95	2,93	1,92	2,34	2,29	2,40	1,62	1,73	2,28	2,46
Mittelwert (über alle Befragungen)	2,09	2,71	1,93	2,42	2,40	2,40	1,78	1,77	2,45	2,26

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in Rot, der beste in Grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

RE 11 (RRX) (1,66 bzw. 1,82), RB 34 (1,90 bzw. 1,95), RE 19 (1,96 bzw. 1,88) und RB 35 (1,96 bzw. 1,94). Bei der Sauberkeit folgt die RB 46 (2,04), bei der Technik die S 28 (2,06). Weit abgeschlagen liegen die Linien RE 6 (2,96 bzw. 3,00) und RE 1 (3,12 bzw. 3,26). Bei der Sauberkeit liegen die Linien von DB Regio nur knapp davor: S 11 (2,83), RB 33 (2,81) und RE 8 (2,79). Auch bei den Linien S 6 (2,77) und RE 5 (2,85) geben die Fahrgäste schlechte Noten im Hinblick auf die technischen Einrichtungen der Züge. Beim RE 13 (2,82) werden insbesondere defekte Toiletten kritisiert.

DB Regio fällt oft negativ auf, wenn es um den Zustand der Fahrzeuge geht. Die Reisenden bemängeln die Sauberkeit der Scheiben, Toiletten und Böden, zudem defekte Türen und abgeschlossene Wagen. Bei Keolis werden insbesondere defekte Toiletten beanstandet.

Sicherheitsempfinden der Kunden und die Qualität des Zugbegleitpersonals

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs sowie weitere externe Faktoren wie beispielsweise die Jahreszeit beeinflusst. Da es starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends bzw. nachts“ differenziert.

Tagsüber fühlen sich die Fahrgäste in den Zügen im VRR prinzipiell sicher; keine Linie wird mit einem Wert schlechter als 2,0 bewertet. Auch abends bzw. nachts fällt das Sicherheitsempfinden mit einem Mittelwert von 2,45 noch gut aus. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Situation erneut verbessert (2018: 2,48). Die Fahrgäste fühlen sich insbesondere auf den Linien RB 32 (1,99), RB 46 (2,12), RE 11 (RRX), S 28 (beide 2,13) und RE 14 (2,14) „sicher“. Der positive Trend der Vorjahre hält an, denn auf keiner der 49 VRR-Linien vergeben die Fahrgäste einen Mittelwert mit einer 3 vor dem Komma. Bemerkenswert ist, dass Linien, die von den Fahrgästen gute Noten für die Zugbegleitung erhalten haben, auch beim Sicherheitsempfinden entsprechend positiv abschneiden. Der VRR hat hier nicht nur in den letzten Jahren bei bestehenden Verkehrsverträgen massiv nachgesteuert, sondern tat dies auch bei den im Dezember angelaufenen Verkehrsverträgen (siehe Seite 46), da die Kunden den Einsatz von zusätzlichem Zugbegleitpersonal deutlich begrüßen.

Vertriebsstellen



Das Reisezentrum in Wesel hat 2019 die beste Qualität geliefert...

Der personenbediente Vertrieb im SPNV wurde im Jahr 2019 über die Reisezentren von DB Vertrieb sowie deren Agenturen erbracht. Die Vertriebsstellen werden gemäß Größe und Bedeutung der Bahnhöfe in die Kategorien A (beispielsweise Dortmund Hbf oder Düsseldorf Hbf), B (zum Beispiel Oberhausen Hbf oder Gelsenkirchen Hbf) und C (wie etwa Remscheid Hbf oder Castrop-Rauxel Hbf) unterteilt. Durch die jährlich stattfindende Testkundenuntersuchung wird überprüft, ob die Vertriebsstellen die vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards einhalten. Insgesamt fanden 508 Testbesuche in 30 Vertriebsstellen statt. Bewertet wurden die

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außenkennzeichnung),
- die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Kunden (Broschüren),
- die Wartezeit,
- das Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen,
- das Mitgeben von Informationen und
- die Fachkompetenz der Kundenberater.

Bei einem Testbesuch kann jede Vertriebsstelle 100 Punkte erreichen. Sofern es Beanstandungen oder Mängel gibt, wer-



...knapp dahinter liegt das Reisezentrum in Haltern am See

den Punkte abgezogen. 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 % und die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren, das Auftreten der Mitarbeiter sowie das Mitgeben von Informationen mit jeweils 5 %. Die Testbesuche werden dann zum Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung je Vertriebsstelle ergibt. Die Qualität im Jahr 2019 über alle untersuchten Kriterien und aller Vertriebsstellen beträgt 82,49 %.

Da bei der Testkundenuntersuchung Veränderungen am Erhebungsverfahren und bei den Gewichtungen vorgenommen wurden, ist ein Vergleich zu den vorherigen Jahren nicht sinnvoll. Somit können die Ergebnisse des Jahres 2019 erst mit denen der kommenden Testkundenuntersuchung verglichen werden. Der VRR hat sich zu diesem Schritt entschieden, um das neue Controlling für den seit Dezember 2019 tätigen Vertriebsdienstleister Transdev Vertrieb GmbH zu erproben.

Vertriebsstellen



Erkennbarkeit und Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Alle Vertriebsstellen waren als VRR-Kundenanlaufstellen erkennbar. Erfreulich ist zudem, dass bei 97 % aller Testbesuche die geforderten Broschüren vorhanden waren. In fünf von sechs Kategorie-A-Kundenzentern wurde ein Wert von 100 % erreicht: Nur am Düsseldorfer Flughafen fehlten bei einem Testbesuch Informationshefte. Auch bei den Vertriebsstellen der Kategorie B fielen die Ergebnisse positiv aus: Abgesehen von den Verkaufsstellen in Neuss (81 %) und Witten (80 %) verfügten die übrigen Kundenanlaufstellen bei über 90 % der Besuche über alle Broschüren. In der Kategorie C gab es größere Unterschiede bei der Bewertung der einzelnen Vertriebsstellen: So waren zwar in Emmerich, Kevelaer, Remscheid und Wuppertal-Oberbarmen in über 90 % aller Fälle die geforderten Prospekte vorhanden, in Goch, Grevenbroich und Rheydt wurden hingegen mit nur 63 %, 47 % und 45 % qualitativ schlechte Ergebnisse erreicht.

Wartezeiten

Im Jahr 2019 lag die durchschnittliche Wartezeit über alle Vertriebsstellen bei vier Minuten und 14 Sekunden. Dabei unterscheiden sich die durchschnittlichen Wartezeiten erwartungsgemäß je nach Größe der Anlaufstelle. Die Fahrgäste in den Reisezentren der Kategorie A warteten insgesamt durchschnittlich am längsten: Die Wartezeit betrug im Mittel 5 Minuten und 45 Sekunden. Das Kundencenter am Düsseldorfer Flughafen schnitt mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 1 Minute und 53 Sekunden am besten in der Untersuchung ab. Die längste absolute Wartezeit wurde in Bochum mit über einer halben Stunde gemessen.

In den Kundenanlaufstellen der Kategorie B warteten die Kunden und Kundinnen im Durchschnitt 4 Minuten und 46 Sekunden. In Witten ging es dabei am schnellsten (stets unter einer Minute Wartezeit), in Krefeld dauerte es dafür am längsten, bis ein Beratungsgespräch stattfand. Hier liegt die Wartezeit im Mittel bei etwas über neun Minuten; einmal musste ein Testkunde sogar 42 Minuten und 30 Sekunden ausharren.

Am schnellsten werden die Fahrgäste in den kleinsten Vertriebsstellen der Kategorie C beraten: An vielen Bahnhöfen musste häufig gar nicht gewartet werden, in Xanten dafür einmal über 18 Minuten. Die durchschnittliche Wartezeit in allen Vertriebsstellen dieser Kategorie beträgt jedoch immerhin kundenfreundliche 2 Minuten und 20 Sekunden.

Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen

Zum ersten Mal wurde bei der Testkundenuntersuchung das Auftreten der Kundeberater und Kundenberaterinnen an insgesamt drei Merkmalen ermittelt. Hierzu gehören das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung zum Beginn bzw. zum Ende eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs.

Die Untersuchung fand ausschließlich in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B statt. Dort wurde ein Wert von 94 % erreicht. Positiv hervorzuheben sind dabei die Reisezentren in Haltern am See, Mülheim an der Ruhr, Oberhausen, am Wuppertaler Hauptbahnhof und in der Beratungsstelle in Witten: Hier waren alle Mitarbeitenden stets freundlich und korrekt gekleidet. In Essen, Hagen und Recklinghausen war dies bei über zehn Prozent der Besuche nicht der Fall.

Fachkompetenz in den Vertriebsstellen und Mitgeben von Informationen

Um die Fachkompetenz von Kundenberatern zu bewerten, schickt der VRR die Testkunden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Gespräch wird überprüft, ob alle Anforderungen erfüllt wurden und die Beratung korrekt war. Dabei werden je nach Szenario auch Teilantworten bewertet. Es werden insgesamt sieben Beratungsszenarien von den Testkunden mit den Vertriebsstellenmitarbeitern durchgespielt.

Im Jahr 2019 erreichten sämtliche Vertriebsstellen im Hinblick auf die Fachkompetenz der Mitarbeiter einen durchschnittlichen Wert von 75 %. Das heißt konkret, dass nur drei Viertel aller Szenarien komplett korrekt bearbeitet wurden. Das vergleichsweise schlechte Ergebnis ist insbesondere auf das nur mäßige Wissen der Berater über das 4-StundenTicket und das VorkursTicket zurückzuführen. Das VorkursTicket soll es Studierenden ermöglichen, bereits vor dem ersten Semester günstig mit Bus und Bahn zu Vorkursen ihres je-

weiligen Studienganges zu gelangen. Mit dem im Jahr 2019 eingeführten 4-StundenTicket kann man innerhalb eines Tarifgebiet der Preisstufe A1 und A2 oder innerhalb Duisburgs vier Stunden fahren. In 54 % der Testfälle haben die Vertriebsmitarbeitenden das 4-StundenTicket nicht als korrekte Kaufempfehlung benannt, in 35 % der Fälle wurde nicht das VorkursTicket empfohlen. Ordentlich gingen die Vertriebsmitarbeiter hingegen mit einer Reklamation um. Diese wurde in etwa 85 % der Fälle gut bearbeitet.

Die höchste Fachkompetenz zeigten die Kundenberater am Düsseldorfer Flughafen (90 %), in Mülheim an der Ruhr (90 %), Haltern am See (95 %) und Wesel (98 %), die geringste in Kevelaer (43 %). Auffällig ist, dass alle Vertriebsstellen der Kategorie C einen Wert von weniger als 80 % erreicht haben. In den Kundenanlaufstellen der Kategorie A wurde eine deutliche höhere Fachkompetenz im Mittelwert festgestellt (der schlechteste Wert liegt hier bei 86 % in Duisburg). Für die Verkaufsstellen der Kategorie B ist eine große Spanne der Ergebnisse zu verzeichnen: Diese beginnt bei 57 % in Witten und endet bei 95 % in Haltern am See.

Das Mitgeben von Informationen wurde ebenfalls getestet. Für ausgewählte Beratungsszenarien muss dem Testkunden ungefragt eine entsprechende Informationsbroschüre nach Beendigung des Verkaufs- bzw. Beratungsgesprächs angeboten werden. Insgesamt wurde das Mitgeben von Informationen 74-mal getestet, lediglich in drei Untersuchungen erhielten die Testkunden keine Informationen in Form von Broschüren (jeweils einmal in den Vertriebsstellen in Dinslaken, Goch und Duisburg).

Die Vertriebsstelle in Grevenbroich war 2019 die schlechteste





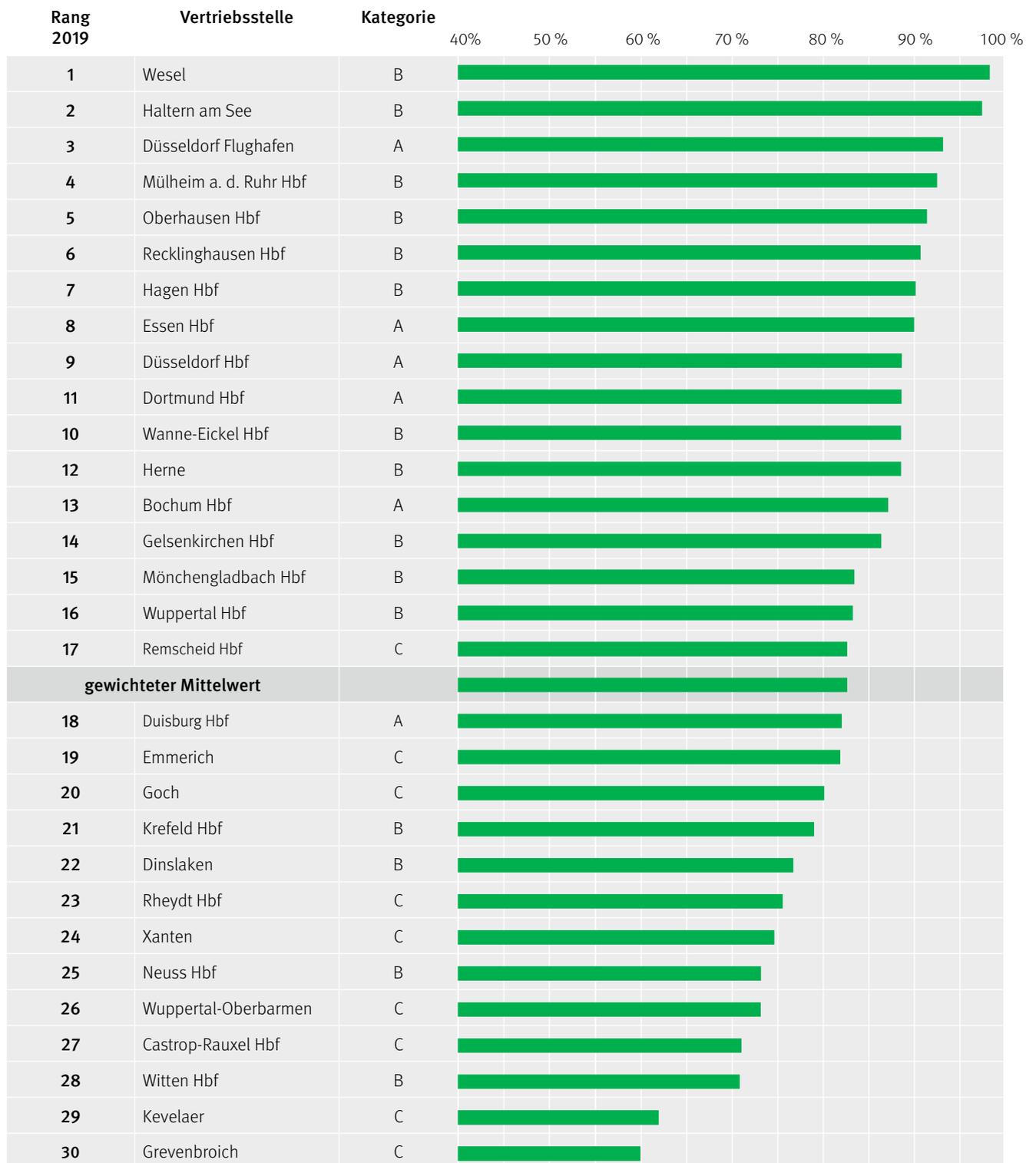
Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In der folgenden Tabelle wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen dargestellt. Generell liegen die Verkaufsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht zwangsläufig dicht beieinander. Das bedeutet, dass sich über alle Verkaufsstellen hinweg deutliche Qualitätsunterschiede zeigen. Besonders positiv ist die Außenkennzeichnung der Vertriebsstellen und die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Kunden bewertet worden. Die gemessene durchschnittliche Wartezeit von 4 Minuten und 14 Sekunden ist ebenfalls ein guter Wert, wobei es auch bei einigen Testbesuchen zu kundenunfreundlichen, langen Wartezeiten von über zehn Minuten gekommen ist. Das Auftreten der Mitarbeiter in den Anlaufstellen und das Mitgeben von Informationen wurde ebenfalls überwiegend positiv bewertet. Bei der Fachkompetenz zeigt sich ein differenziertes Bild: Dieser Qualitätsstandard ist zum einen der wichtigste (beeinflusst zu 60 % das Gesamtergebnis einer Vertriebsstelle), zum anderen aber auch der schlechteste im Jahr 2019 gewesen: Nur drei Viertel aller Anfragen wurden korrekt beantwortet. Über alle untersuchten Kriterien und aller Vertriebsstellen hinweg ergibt sich somit ein qualitativer Mittelwert von 82,49 %.

Positiv fällt auf, dass bis auf das Reisezentrum in Duisburg alle Kategorie-A-Vertriebsstellen über dem VRR-weiten Wert von 82,49 % liegen. Der leicht unterdurchschnittliche Wert in Duisburg ist auf die nur zufriedenstellende Fachkompetenz (78,00 %) zurückzuführen. Sehr erfreulich sind die Ergebnisse der Reisezentren in Wesel und Haltern am See mit Werten von 98,00 % bzw. 97,17 %. Für diese Ergebnisse ist die sehr hohe Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ausschlaggebend. Die Fachkompetenz bei den Standorten der Kategorie C ist – wie oben bereits erwähnt – häufig mangelhaft. Dies ist der Grund, weswegen keine dieser Vertriebsstellen besser als Platz 17 (Remscheid mit einer Gesamtbewertung von 82,50 %) abschneidet. Das Schlusslicht im Jahr 2019 ist die Kundenanlaufstelle in Grevenbroich. Neben der unzureichenden Fachkompetenz ist auch das Fehlen von Broschüren der Grund für das schlechte Abschneiden.

Neben den bereits angesprochenen Unterschieden gibt es noch regionale Auffälligkeiten. So liegen die beiden Kundenanlaufstellen in Wuppertal mit 83,12 % und 73,11 % auf den Plätzen 16 und 26 relativ weit auseinander. Gleiches gilt für die Reisezentren in Düsseldorf Hbf (86,44 %) und Düsseldorf Flughafen (92,92 %) mit 6,48 Prozentpunkten Unterschied. Nahezu den gleichen Wert erreichen Herne (88,35 %) und Wanne-Eickel (88,37 %). Nennenswerte Qualitätsunterschiede sind auch in den Vertriebsstellen in Mönchengladbach (Hbf: 83,29 %, Rheydt: 75,50 %) zu erkennen.

Gesamtqualität der DB-Vertriebsstellen im VRR



2019

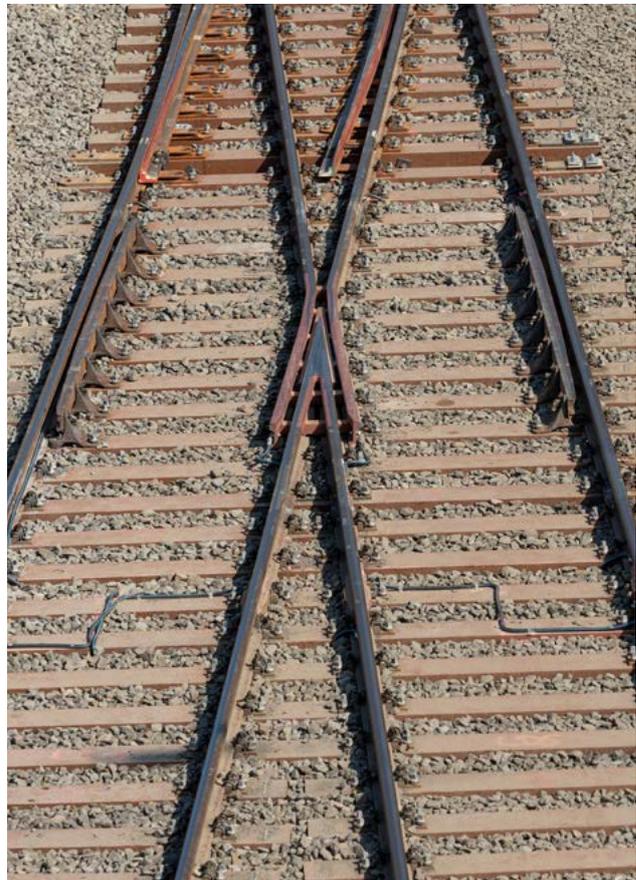
Zusammenfassung

Mit einer durchschnittlichen Verspätung von einer Minute und 30 Sekunden fuhren die Züge im VRR um 20 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr. Insbesondere im Herbst sowie in den Unwettermonaten März und Juni waren die Regionalexpress, Regionalbahnen und S-Bahnen wieder leicht später unterwegs als zu den anderen Jahreszeiten. Am pünktlichsten sind weiterhin die S-Bahnen im VRR und die Linien S 4, RB 32 und RB 43 schnitten am besten ab. Demgegenüber steht der RE 5, bei dem jede Fahrt im Schnitt vier Minuten und zehn verspätet war.

Die Quote der durch Bauarbeiten im Schienennetz der Deutschen Bahn nicht stattfindenden Fahrten ist im Jahr 2019 leicht rückläufig, obwohl in den Sommermonaten und an vielen Wochenenden Baumaßnahmen durchgeführt wurden. Bei 29 der 49 Linien sind die ungeplanten Ausfälle rückläufig. Die Stürme im März und Juni ließen den Zugverkehr im VRR an mehreren Tagen stillstehen, sodass die Quote bei allen drei Produktgruppen sichtbar ansteigt. Viele EVU haben weiterhin mit massivem Personalmangel zu kämpfen, sodass insbesondere die Nordwestbahn-Fahrgäste häufig nicht so an ihr Ziel kamen, wie sie es ursprünglich planten. Aber auch die Fahrgäste von DB Regio waren auf den Linien S 68 und RE 5 im besonderen Maße betroffen. Am seltensten fielen die Züge auf den Abellio-Linien RB 46 und RB 91 aus.

Positiver stellt sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen ist 2019 vor allem bei RE-Linien deutlich gesunken. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RE 11 (RRX) auf, die sich im Jahresvergleich 2018/2019 deutlich verbessern konnte. Aber auch die Linien RE 19, RB 59, RB 39 und S 7 verkehrten im VRR selten mit zu wenigen Sitzplätzen. Die beste Linie ist die RB 43, bei der alle Fahrten immer die geforderte Sitzplatzanzahl hatten. Häufige Abweichungen bemerkten die Fahrgäste auf den Linien S 68, S 1, und RE 8, wo die Züge häufig nur mit der Hälfte der bestellten Sitzplätze verkehrten.

Zwischen der aus Fahrgastsicht besten und schlechtesten Linie ist die Spanne gewachsen. Viele Linien schneiden im Jahr schlechter ab als die schlechteste Linie des Vorjahres. Dennoch waren die Fahrgäste ähnlich zufrieden wie im Jahr 2018. 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). Es ist außerdem zu erkennen, dass die Zuverlässigkeit einer Linie (Pünktlichkeit und Ausfälle) die Kundenzufriedenheit beeinflusst. In der Gunst der Fahrgäste lag die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ganz vorne, sehr dicht gefolgt von Abellio. Der Betreiber Nordwestbahn belegt in diesem Jahr 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. Bei der fachlichen Beratung sind einige Mängel bei neu eingeführten Tickets aufgetreten. Die Qualität war in Wesel und Haltern am See am besten, in Grevenbroich dafür am schlechtesten.

Die Ergebnisse der einzelnen Qualitätsstandards variieren je nach EVU deutlich. Langlaufende Linien sind weiterhin verspätungsanfälliger als kurze Linien und werden öfters vom Fernverkehr überholt. Unwetter und Baumaßnahmen erschwerten die Situation im SPNV erheblich. Größtenteils haben die Fahrgäste jedoch Verständnis: Sie gaben hierfür keine schlechten Noten bei der Zufriedenheitsbefragung. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Qualität im Jahr 2019 aus Fahrgastsicht nur leicht um 0,06 Notenpunkte verschlechtert.

Linienkurzbeschreibung

	Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1	NRW-Express	Interimsvergabe Los 1	 DB Regio*	Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	1,78
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	 DB Regio*	Dosto	Düsseldorf – Münster (Westf)	1,44
RE 3	Rhein-Emscher-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 Keolis	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,33
RE 4	Wupper-Express	Interimsvergabe Los 2	 DB Regio*	Dosto	Aachen – Dortmund	1,77
RE 5	Rhein-Express	Interimsvergabe Los 3	 DB Regio*	Dosto	Wesel – Koblenz	0,95
RE 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	 National Express	Desiro HC	Wesel – Koblenz	0,23
RE 6	Rhein-Weser-Express	Interimsvergabe Los 4	 DB Regio*	Dosto	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,70
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	 National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,27
RE 8	Rhein-Erft-Express	DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,55
RE 10	Niers-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	2,02
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	 Abellio	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 Keolis	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Der Borkener	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	 Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen	0,59
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	LINK Ersatz- fahrzeuge	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,15
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrhein-Netz	 Abellio	FLIRT 3	Arnhem (NL) – Düsseldorf	1,64
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	 DB Regio*	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	1,60
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	Ersatzkonzept	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,14
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	DB-Großvertrag	 DB Regio	Dosto	Mönchengladbach – Koblenz	0,34
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,78
RB 32	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	 Abellio	LINT 41	Bocholt – Wesel	0,21
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	Interimsvergabe Los 6	 DB Regio*	ET 425 ET 426	Aachen – Heinsberg (Rhein) / Duisburg	0,85
RB 34	Schwalm-Nette-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	 Vias	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz	 Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Wesel	0,54
RB 36	Ruhrort-Bahn	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41 TALENT	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 39	Düssel-Erft-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	 Vias	LINT 41 LINT 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,58
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT FLIRT 3	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	 DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dorsten – Dortmund	0,59
RB 44	Der Dorstener	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Oberhausen – Dorsten	0,35
RB 45	Der Coesfelder	Emscher-Münsterland-Netz	 Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,14
RB 46	Glückauf-Bahn	Emscher-Ruhrort-Netz	 Abellio	LINT 41 FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	 National Express	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,71
RB 50	Der Lüner	Hellweg-Netz 2	 Keolis	FLIRT FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	 DB Regio*	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20
RB 52	Volmetal-Bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
RB 53	Ardey-Bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio*	Ersatzkonzept LINK	Dortmund – Iserlohn	0,30

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Linienkurzbeschreibung / Betriebliche Änderungen

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,33
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz	 Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 1		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Solingen – Dortmund	3,74
S 2		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Duisburg / Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,86
S 3		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	1,20
S 4		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,80
S 5 / S 8		S 5 / S 8-Vertrag	 DB Regio*	ET 1440	Mönchengladbach – Dortmund	3,60
S 6		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422 ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	S 7-Vertrag	 Abellio	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,51
S 9		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422	Haltern am See – Wuppertal	2,39
S 11		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,38
S 28	Regiobahn	Regiobahn-Vertrag	 Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,20
S 68		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 420	Langenfeld (Rhein) – Wuppertal-Vohwinkel	0,21
diverse	Sonderverkehre		 Train Rental	n-Wagen	diverse	0,01

*DB-Wettbewerbslinie

alle Angaben in Mio.

Betriebliche Änderungen

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
-------	--	----------	-----------	-----------	---------------------	----------------

Betriebliche Änderungen ab Dezember 2019

RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	 National Express	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE8/RB33-Vertrag Los 1	 DB Regio*	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz II	 Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 19a	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	 Abellio	LINT 41	Wesel – Bocholt	0,21
RE 44	Fossa-Emscher-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 Nordwestbahn	LINT 41	Moers – Bottrop	0,36
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	Flirt 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB27-Vertrag	 DB Regio*	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Duisburg - Dortmund	0,90
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz	 Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz II	 Abellio	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz II	 Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 1		S-Bahn Rhein-Ruhr Los A	 DB Regio*	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
S 2		S-Bahn Rhein Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3		S-Bahn Rhein Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,94
S 4		S-Bahn Rhein-Ruhr Los A	 DB Regio*	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
S 9		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Haltern am See / Recklinghausen – Hagen	2,76

Betriebliche Änderungen ab Juni 2020

RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	 Abellio	Desiro HC	Aachen - Hamm (Westf)	1,80
------------	-------------	--------------------------	---	-----------	-----------------------	------

*DB-Wettbewerbslinie

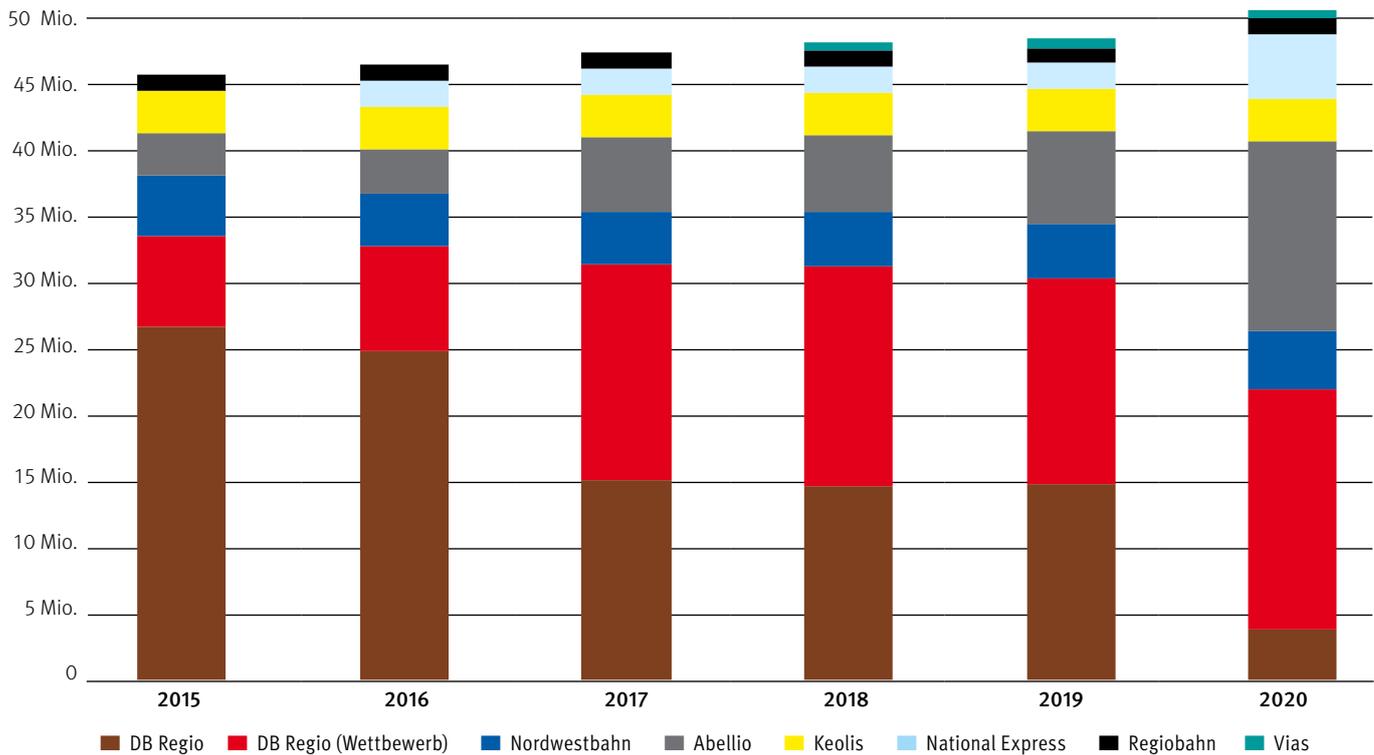
alle Angaben in Mio.

Anteil der Zugkilometer nach EVU

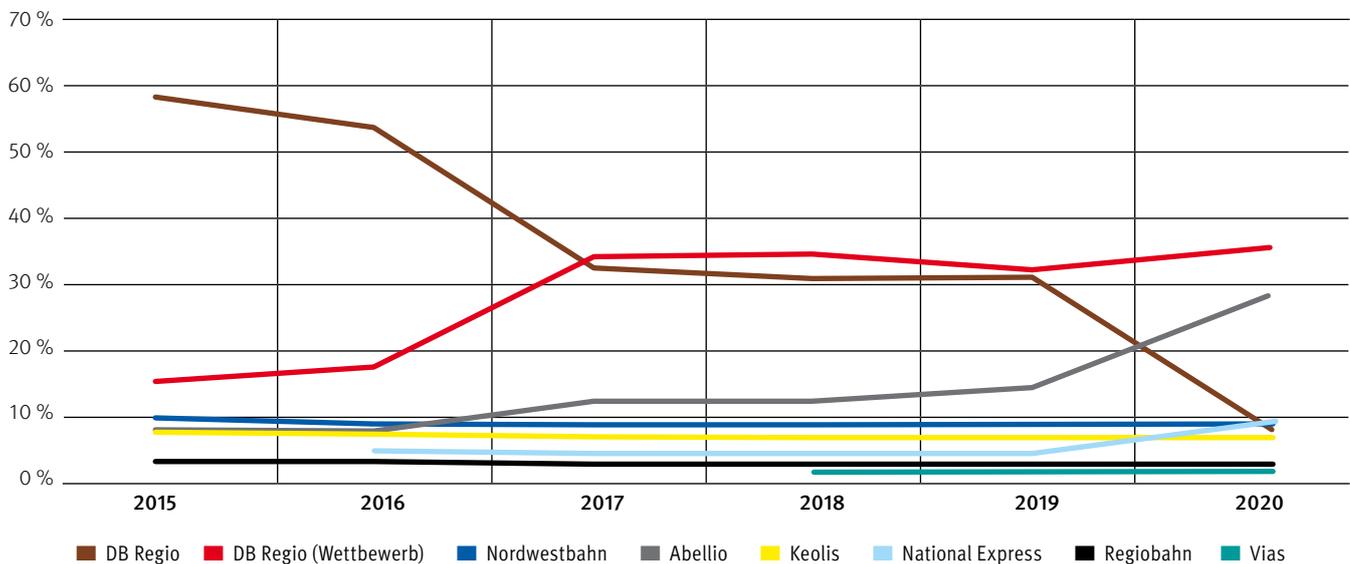
Seit 1999 fahren auch nichtbundesbahneigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betreibern gewandelt.

Die nachfolgenden Grafiken zeigen auf, wie hoch die Anteile der einzelnen EVU im jeweiligen Fahrplanjahr waren bzw. sind; aufgeschlüsselt nach absoluten Kilometern und nach den prozentualen Anteilen.

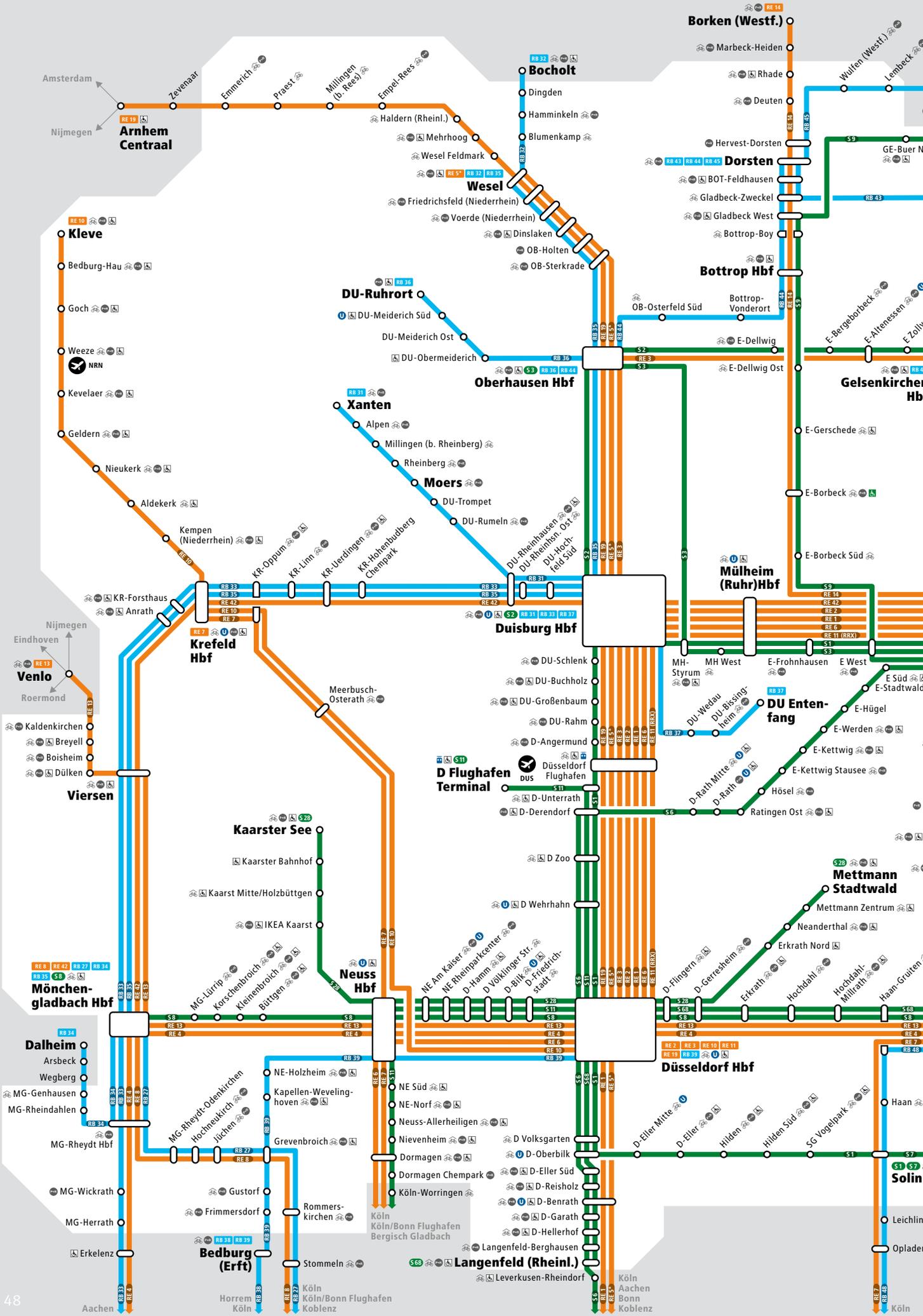
Anteil nach Zugkilometern

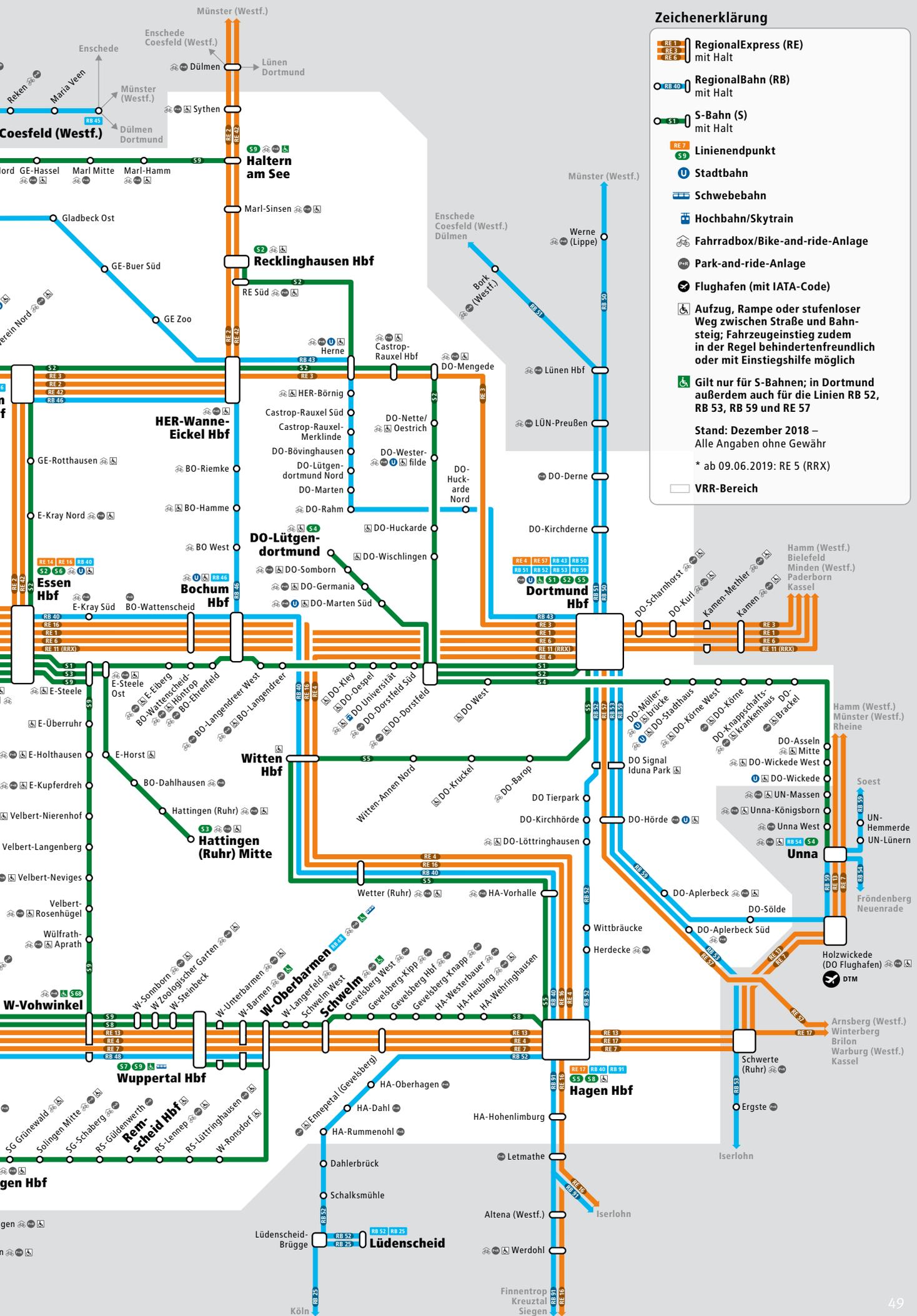


Prozentualer Anteil



Schienschnellverkehrsplan 2019





Zeichenerklärung

- RE 1, RE 3, RE 6 **RegionalExpress (RE) mit Halt**
 - RB 40 **RegionalBahn (RB) mit Halt**
 - S1 **S-Bahn (S) mit Halt**
 - RE 7 **Linienendpunkt**
 - U **Stadtbahn**
 - ▬ **Schwebebahn**
 - H **Hochbahn/Skytrain**
 - B **Fahrradbox/Bike-and-ride-Anlage**
 - P **Park-and-ride-Anlage**
 - A **Flughafen (mit IATA-Code)**
 - W **Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig; Fahrzeugeinstieg zudem in der Regel behindertenfreundlich oder mit Einstiegshilfe möglich**
 - W **Gilt nur für S-Bahnen; in Dortmund außerdem auch für die Linien RB 52, RB 53, RB 59 und RE 57**
- Stand: Dezember 2018 – Alle Angaben ohne Gewähr
 * ab 09.06.2019: RE 5 (RRX)
- VRR-Bereich**

Fahrzeugtypen im VRR



Fahrzeugtypen im VRR



ET 425



ET 1440



TALENT



TALENT 2



LINT 41



VT 612



LINT 54



VT 628

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

