



Qualitätsbericht SPNV 2020

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge:

Abellio	Abellio Rail 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:

©VRR AöR

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	7
Zugausfälle	13
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	18
Zustand der Fahrzeuge	22
Fahrgastinformation in Fahrzeugen	31
Fahrgastzufriedenheit	33
Testkund*innenuntersuchung im SPNV-Vertrieb	38
Zusammenfassung	44
Anteil der Zugkilometer nach EVU	45
Schienenschnellverkehrsplan	46
Linienkurzbeschreibung	48
Betriebliche Änderungen	49
Fahrzeugtypen im VRR	50

Vorwort



Ronald R.F. Lünser
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leser*innen,

der 15. SPNV-Qualitätsbericht des VRR zeigt die Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen und des Vertriebsdienstleisters in einem ganz besonderen Jahr auf. Zum einen übernahm die Transdev Vertrieb GmbH als neue Partnerin den SPNV-Vertrieb von DB Regio. Zum anderen hat der VRR mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019 über 2,20 Millionen Zugkilometer jährlich hinzu bestellt, Taktungen an einigen Stellen ausgedünnt, dafür an anderen Stellen aber verdichtet, neue Linien geschaffen und andere Linien umgelegt, um die wegfallenden Fahrten zu ersetzen und neue Direktverbindungen zu schaffen. Neue Fahrzeuge schaffen ein verbessertes Sitzplatzangebot. Die neue Taktung ist auch ein wesentlicher Baustein für die Verzahnung der S- und Regionalbahnen mit dem überregionalen Verkehr, wenn perspektivisch die heutigen Regionalexpress-Linien im Rahmen des Rhein-Ruhr-Express in einem 15-Minuten-Takt verkehren sollen.

Nicht alle Fahrgäste konnten das verbesserte SPNV-Angebot ausgiebig testen: Sei es zum einen wegen des schlechten Starts von Abellio auf den Linien S 3 und S 9 oder der verzögerten Betriebsausweitung der Linie RE 44 nach Moers. Gleichzeitig hat uns die Corona-Pandemie auf unterschiedliche Weise beschäftigt und vielleicht auch zu einer veränderten Lebensweise geleitet. Dennoch sollen Sie, liebe Reisende, auf den SPNV zählen können. Wann immer möglich, verkehren alle EVU auch im zum Redaktionsschluss dieses Qualitätsberichtes anhaltenden Lockdown nach dem von uns bestellten Fahrplan. Dennoch sind kurzfristige Ausfälle leider nie zu vermeiden – die Gründe sind mannigfaltig und werden im Bericht erläutert.

Ein Sturm und ein Brand eines LKW auf der A 40 zwischen Eisenbahnbrücken bei Mülheim an der Ruhr haben den Betrieb dann zusätzlich durcheinandergewirbelt: Beim Sturm im Februar dauerten die Störungen nur einige Tage, beim Brand dann doch leider mehrere Monate: Der LKW hat nicht nur die Fahrbahn auf der A 40 zerstört, sondern auch mehrere Eisenbahnbrücken über der Autobahn. Die Strecke zwischen Duisburg und Essen konnte zunächst gar nicht, dann nur in eine Richtung befahren werden. Zwei Brücken hat DB Netze mittlerweile ersetzt, sodass die Umleitungsverkehre über Gelsenkirchen und Oberhausen kurz nach Weihnachten eingestellt werden konnten. Seitdem fahren die Züge in beiden Richtungen im Regelverkehr. Einzig die Linien S 3 und RE 49 können weiterhin nicht die Strecke passieren, da diese beiden Brücken noch immer nicht ersetzt werden konnten.

All diese Herausforderungen hatten unterschiedliche Auswirkungen auf unsere Kund*innen. Um die Leistungen von Abellio im Interesse unserer Fahrgäste möglichst schnell und nachhaltig zu verbessern, haben wir das Eisenbahnverkehrsunternehmen abgemahnt. Die darin ausgesprochenen Fristen hat das Unternehmen teilweise sogar vor Fristablauf eingehalten.

Ihnen, liebe Leser*innen, wünschen wir eine informative Lektüre und danken allen SPNV-Akteuren in der Region für die Partnerschaft.

Ihr

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 Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter*innen des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Fahrgastbefragungen durchführen.

Datenerhebung

Liefernachweise 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 Mitarbeiter*innen des VRR. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester*innen erfasst.

Fahrgastzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird in der Regel 315 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni und September beurteilt – wegen der Corona-Pandemie wurden im Jahr 2019 von dieser Regel abweichende Befragungszeiträume gewählt. Bei der Messung handelt sich

um Befragungen der Reisenden 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 Testkund*innenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zum Monatswechsel 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 Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Qualitätsverantwortlichen angepasst. Neben den Aufgabenträgern in NRW nutzen auch die in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.





Der Fossa-Emscher-Express ersetzt die RB 44.

Betriebliche Änderungen 2020

Zum Fahrplanwechsel 2019/2020 gab es einige betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: Zwei EVU konnten in europaweiten Ausschreibungen ihre Linien verteidigen: Abellio und DB Regio starteten im Dezember 2019 in neue Verkehrsverträge zu ihren alten Linien RE 16, RB 46 und RB 91 bzw. RE 8 und RB 27. Damit einhergegangen sind redesignierte Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz und auf der Rhein-Erft-Bahn sowie Neufahrzeuge auf dem Rhein-Erft-Express. Zudem haben RE 8 und RB 27 die Betriebskonzepte getauscht. National Express übernahm den RE 6 (RRX) (Rhein-Weser-Express) und damit die zweite Linie des Vorlaufbetriebs zum Rhein-Ruhr-Express. Im Juni 2020 startete Abellio mit Unterstützung des Altbetreibers den Betrieb des NRW-Expresses: Der RE 1 (RRX) verkehrte somit nicht nur mit den Neufahrzeugen vom Typ Desiro HC, sondern auch mit den alten DB-Doppelstockwagen. Auf der sogenannten Haard-Achse wurden die Betriebskonzepte von Rhein-Haard-Express und Niers-Haard-Express angepasst: Der RE 2 verkehrt nun beschleunigt und bis ins Niedersächsische Osnabrück. Der RE 42 ist im Gegenzug zwischen Essen und Münster auf einen Halbstundentakt verdichtet worden und übernimmt damit die Halte, die der RE 2 nicht mehr anfährt.

Die Umstellung auf einen nachfragegerechten 15/30-Minuten-Takt bei den S-Bahn-Linien S 1, S 2, S 3, S 4 und S 9 sorgten dafür, dass neue Linien geschaffen wurden und andere Linien ebenfalls ihre Taktung oder den Linienweg änderten.

Der sogenannte Borkener wurde auf dem Streckenabschnitt zwischen Dorsten und Essen-Steele erweitert und fährt nun im Halbstundentakt, sodass zwischen Gladbeck und Essen ein angenäherter Viertelstundentakt von RE 14 und S 9 besteht. Der RE 49 ersetzt die weggefallene dritte Fahrt der S 9 südlich von Essen und bietet damit eine schnellere Verbindung auf dieser Strecke. Gleichzeitig ermöglicht der Wupper-Lippe-Express eine umsteigefreie Verbindung vom Niederrhein über Essen, Mülheim an der Ruhr und Oberhausen bis an den Niederrhein. Auch die RB 33 wurde verlängert, sodass nun eine zweite Direktverbindung zwischen Niers und Ruhr besteht. Der neue Linienweg der RB 35 ermöglicht mit der neuen RB 32, dass die Fahrgäste der ehemals stündlich angefahrenen Halte im Essener Norden nun tagsüber von Montag bis Freitag zweimal pro Stunde reisen können. Der Fossa-Emscher-Express als Nachfolgelinie der RB 44 verbindet nun Bottrop mit Duisburg und Moers. Der Bocholter wurde in RE 19a umbenannt und zeigt, dass diese Linien bald in den RE 19 integriert wird.

Diese Änderungen bedeuteten den größten Fahrplanwechsel im VRR seit der Jahrtausendwende. Der VRR bestellte knapp 2,2 Millionen Zugkilometer (pro Jahr) hinzu, um das Angebot für den SPNV zu optimieren.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 48 und 49. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Linienamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.



Das Ruhr-Sieg-Netz wird weiterhin von Abellio betrieben.

Pünktlichkeit

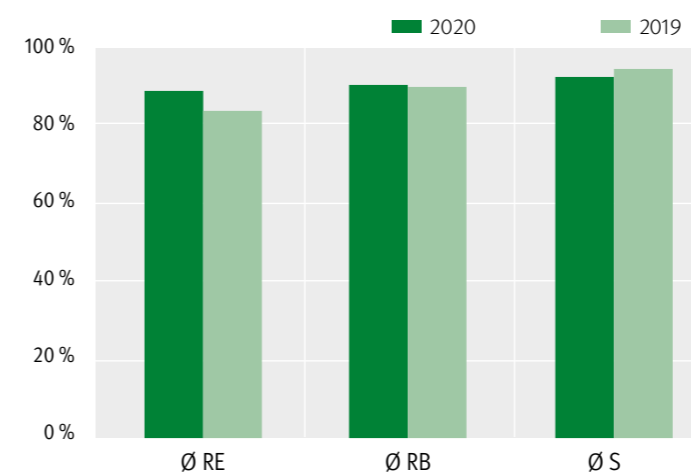
Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Lieferrichtlinien. Die Liefernachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie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

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

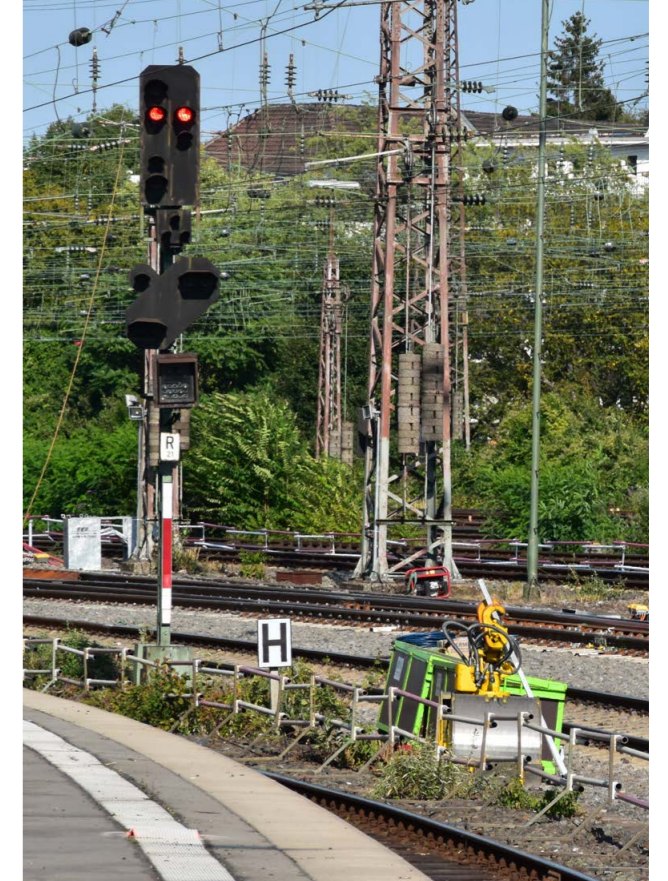
Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe

Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von 87,8 % zwar das Schlusslicht, allerdings hat sich die Situation gegenüber dem Vorjahr um 4,8 Prozentpunkt verbessert. 89,4 % aller Regionalbahn-Fahrten verlaufen 2020 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verbesserung um 0,5 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien fallen deutlich unter den Vorjahreswert (93,3 %): Für 2020 liegt die Quote bei 91,6 %.

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



In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit einer Linie im VRR-Verbindungsraum 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 und gering verspäteten Fahrten (bis einschließ-



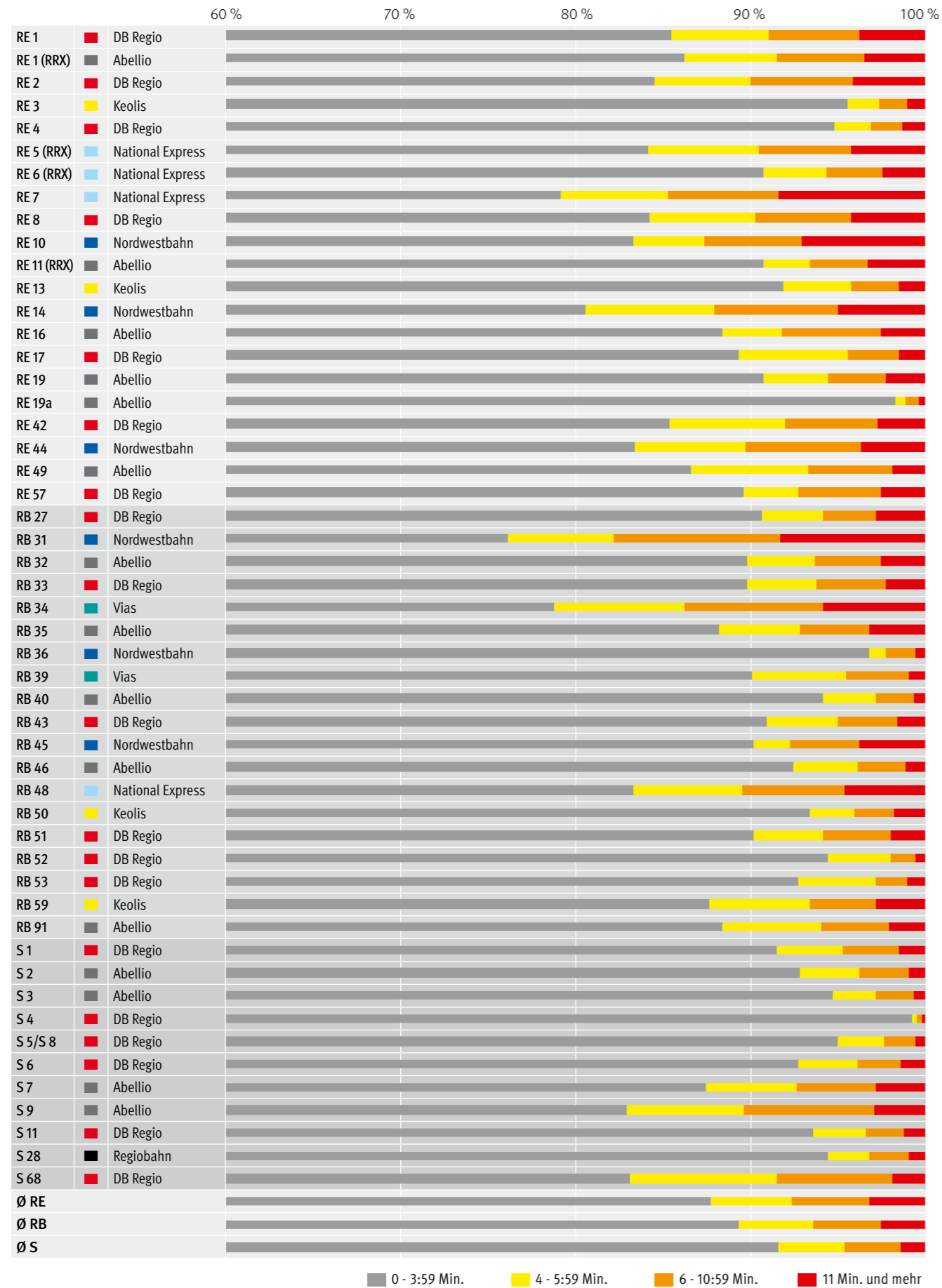
Verspätungen aufgrund von Baumaßnahmen fließen nicht in die Pünktlichkeitsdaten ein.

lich 3:59 Minuten verspätet) ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als elf Minuten verspäteten Fahrten.

Ganz besonders deutlich verspätet sind die Linien, die sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hoch belasteten Korridoren verkehren und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen. Allen voran sind hier RB 34, RB 48, RE 2, RE 5 (RRX), RE 7, RE 8, RE 14, S 68 und S 9 zu nennen. Sie alle sind in unterschiedlichem Maß von den genannten Aspekten betroffen und deswegen auch von anderen Linien abhängig. Somit übertragen sich deren Unpünktlichkeiten auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen. Auch eine schlechte Infrastruktur führt dazu, dass die Züge weniger pünktlich sind. Hiervon sind RB 31 und RE 10 im besonderen Maße betroffen, bei denen viele Bahnübergänge und eingleisige Strecken den Betrieb komplexer machen. Alle elf Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die weniger als vier Minuten verspätet sind, unter 80 % liegt. Dies heißt im Umkehrschluss, dass über 20 % der Fahrten signifikant zu spät sind und Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassen.

Nur vier Linien weisen hohe Pünktlichkeitsquoten auf, die über 95 % liegen. Sie verkehren nahezu allein auf ihren Strecken und sind somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. RE 19a und S 4, aber auch die RB 36 sind hier zu nennen, wobei letztere einen sehr eng getaktet Fahrplan besitzt, bei dem nur geringe Wendezeiten bestehen. Die vierte Linie ist der RE 3, obwohl auch er sich östlich von Dortmund die Trasse mit Fernverkehren teilen muss und in den stark belasteten Knoten Düsseldorf fährt. Hier wirken sich allerdings die langen Standzeiten in Dortmund und Duisburg sowie der Fahrzeitpuffer zwischen den beiden Stationen positiv auf die Stabilität des Fahrplanes aus: Hat der Zug mal Verspätung, kann er diese noch während der Fahrt zu einem gewissen Maß abbauen.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie

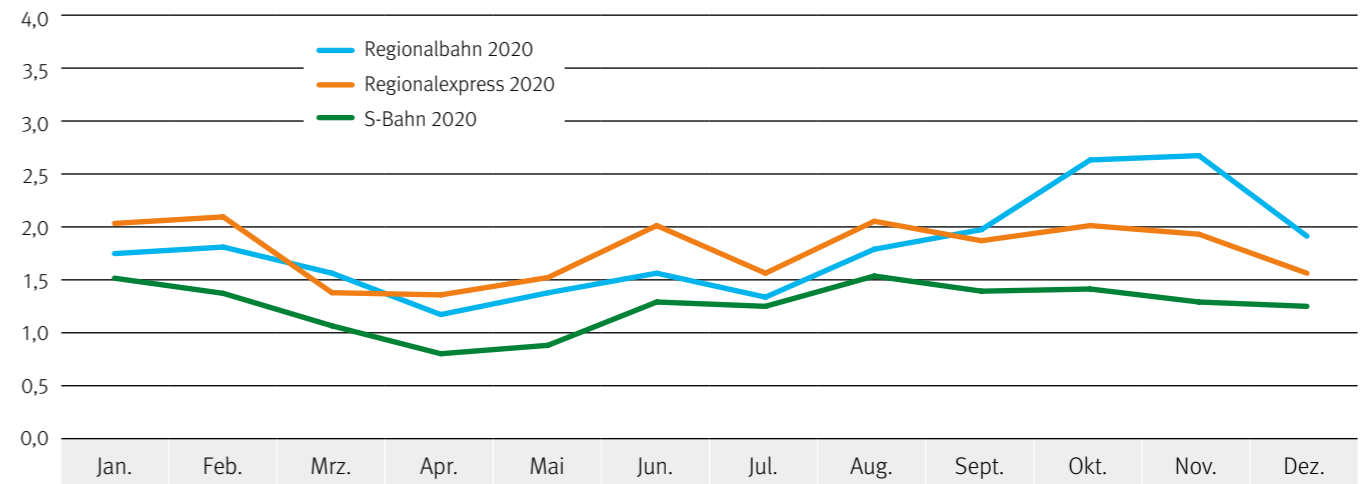


Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickeln sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres im Grunde ähnlich: Steigen die Verspätungen an, so sind alle Produktgruppen betroffen. Während des Corona-Fahrplans im April, als einige Linien in der Taktung ausgedünnt sind und beispielsweise der Knoten Essen nicht derart stark ausgelastet wie gewöhnlich ist, verkehren alle Produktgruppen im VRR am pünktlichsten. Im Juni, August und Oktober sind alle Produktgruppen gegenüber dem Vormonat wieder unpünktlicher. Das Ausmaß der Veränderung ist allerdings unterschiedlich, sodass trotz des ähnlichen Jahresverlaufs die Regionalexpress-Linien in sieben von zwölf Monaten und die Regionalbahnen in den Monaten Mai sowie September bis Dezember die unpünktlichsten Züge sind. Die S-Bahnen sind immer die pünktlichsten.



Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Die RB 31 verkehrt auf einer störanfälligen Infrastruktur und ist deswegen die unpünktlichste Linie im VRR.

Die S-Bahnen sind im Jahresmittel etwa eine Minute und 15 Sekunden verspätet. Im April fahren die Züge durchschnittlich 48 Sekunden verspätet, im Januar und August hingegen anderthalb Minuten. Die Regionalbahnen und Regionalexpress sind mit durchschnittlich einer Minute und 34 Sekunden schon deutlich unpünktlicher unterwegs. Im November liegt die Verspätung bei den RB-Linien bei durchschnittlich zwei Minuten und 40 Sekunden je Fahrt, im April bei einer Minute und zehn Sekunden als die Regionalexpress mit einer Minute und 20 Sekunden ihren pünktlichsten Monat haben. Am unpünktlichsten sind die RE-Linien im Februar: Die Verspätungswerte stiegen wie auch im Januar, Juni, August und Oktober auf über zwei Minuten.

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. Zu-

dem 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 verspäten sich die Züge wie auch Jahr 2019 durchschnittlich um etwa eine Minute und 30 Sekunden. Erfreulich ist, dass die RE-Linien teilweise deutlich weniger verspätet sind als im Vorjahr. 2019 lag die durchschnittliche Verspätung pro Fahrt bei zwei Minuten und 20 Sekunden, im Jahr 2020 liegt der Wert bei einer Minute und 45 Sekunden. Regionalbahnen sind in diesem Jahr genauso unpünktlich wie die RE-Linien. Damit erhöht sich deren durchschnittliche Verspätung um etwa zwölf Sekunden.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2020 eine durchschnittliche Verspätung von 51 Sekunden pro Fahrt, eine Verschlechterung von zehn Sekunden im Vergleich zu 2019.

Keolis

Die Fahrgäste warten durchschnittlich eine Minute und neun Sekunden bei Keolis auf den Zug. Keine Linie verschlechtert sich im Vergleich zum Vorjahr, sondern alle halten das Niveau (RB 50) oder werden bis zu einer halben Minute besser: Beim RE 13 warten die Fahrgäste im Schnitt eine Minute und 30 Sekunden.

DB Regio

Bei DB Regio warten die Fahrgäste im Schnitt eine Minute und 23 Sekunden auf den Zug. Zwölf der 20 DB-Linien sind im Jahr 2020 pünktlicher unterwegs. Allen Voran verbessern sich die langlaufenden Linien RE 4, RE 57 und RE 1. Da der RE 1 nur bis Juni 2020 von DB Regio betrieben wird, ist zum Vergleich auch nur der Zeitraum von Januar bis Juni 2019 relevant: von ehemals zwei Minuten und 57 Sekunden durchschnittlicher Verspätung pro Fahrt sinkt der Wert auf zwei Minuten und drei Sekunden im Jahr 2020. Für den RE 57 ist innerhalb des VRR nur eine durchschnittliche Verspätung von einer Minute und einer Sekunde zu melden. Dies entspricht der Halbierung des Vorjahreswertes. Die größte Verbesserung hat der RE 4 vorzuweisen: Die Fahrten sind im Jahr 2020 anderthalb Minuten pünktlicher als im Jahr davor. Durchschnittlich warten die Fahrgäste etwas unter einer Minute auf den Wupper-Express. Die S 4 belegt nun nicht mehr den ersten, aber dafür den zweiten Platz unter allen VRR-Linien. Die Verspätung steigt von zehn auf 25 Sekunden. Die Linie fährt – wie zuvor genannt – fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Die unpünktlichste DB-Linie ist der RE 2: Pro Fahrt warten die Fahrgäste im Schnitt zwei Minuten und 14 Sekunden auf die Ankunft des Rhein-Haard-Expresses – im Vorjahr waren es noch knapp zwei Minuten. Ebenfalls



über zwei Minuten im Schnitt verspätet sind neben dem bereits genannten RE 1 auch der RE 42 (zwei Minuten und 3 Sekunden) und die RB 27 (zwei Minuten und zehn Sekunden). Beide Linien verschlechtern sich um etwa 15 Sekunden.

Abellio

Die Abellio-Linien verteilen sich in der Rangfolge aller Linien (siehe nachfolgende Grafik) in allen Bereichen. Im vorausgegangenen Jahr lag nur eine Linie unterhalb des VRR-weiten Mittelwerts, nunmehr sind es sogar sechs Linien. Dies hat allerdings unterschiedliche Gründe. Die unpünktlichste Linie ist die S 9, die insbesondere zu Beginn des Jahres eine hohe Durchschnittsverspätung aufweist: Neue Fahrzeuge, ungeübte Triebfahrzeugführende, Kurzwenden in Wuppertal-Vohwinkel und Bottrop aufgrund des eingeschränkten Betriebskonzeptes von Abellio, zwei eingleisige Streckenabschnitte und der Knoten Essen Hbf machen die Komplexität der Linie aus. Mit vielen dieser Einflüsse musste auch DB Regio schon umgehen, andere sind von Abellio beeinflusst und weitere durch Externe. So drücken auch Gleislagefehler und eine eingestürzte Brücke in Wuppertal und später auch indirekt der Brückenschaden in Mülheim an der Ruhr durch querende oder parallelverkehrende Linien die Pünktlichkeit der S 9. Die Fahrgäste warten im Schnitt zwei Minuten und 22 Sekunden auf die Ankunft dieser S-Bahn. Aus denselben Gründen hat auch die neue Linie RE 49 eine Verspätung von über zwei Minuten. Um eine halbe Minute unpünktlicher, nämlich eine Minute und 45 Sekunden, ist im Jahr 2020 die RB 35 unterwegs: Die Emscher-Niederrhein-Bahn weist insbesondere im vierten Quartal erhöhte Verspätungen auf. Diese sind darin begründet, dass wegen des Brücken-

neubaus in Mülheim an der Ruhr eine Vielzahl an Zügen umgeleitet werden und die Trasse der RB 35 blockieren. Die Fahrgäste warten häufig in Gelsenkirchen mehrere Minuten auf die Abfahrt ihres Zuges, der die Verspätung im weiteren Verlauf dann nicht mehr wett machen kann. In den übrigen Monaten liegt die RB 35 trotz des neuen Linienvorlaufs auf dem Vorjahresniveau. Der RE 1 (RRX) wird seit Juni auch von Abellio betrieben: Er schneidet mit zwei Minuten und 12 Sekunden besser ab als der NRW-Express in den Monaten Juni bis Dezember 2019, als DB Regio noch zwei Minuten und 55 Sekunden verspätet war. Trotz dieser Verbesserung senkt auch der NRW-Express die durchschnittliche Pünktlichkeit von Abellio gegenüber 2019 um sieben Sekunden auf eine Minute und 26 Sekunden. Dennoch ist diese EVU-weite Verspätung weiterhin besser als der VRR-Mittelwert von eineinhalb Minuten. Trotz aller soeben beschriebenen Verschlechterungen sind neun der 15 Abellio-Linien überdurchschnittlich pünktlich. Vier Linien weisen eine Durchschnittsverspätung von weniger als einer Minute auf. Hierbei sind die Linien RB 40, RB 91 und die S 3 aufzulisten, die nur zu etwa 55 bis 59 Sekunden durchschnittlich verspätet sind. Die beste Linie im ganzen Verbundgebiet wird auch von Abellio betrieben: Der RE 19a liegt auf dem Vorjahresniveau und hat im Mittel 36 Sekunden Verspätung.

Vias

Die Pünktlichkeitswerte der beiden Linien RB 34 und RB 39 von Vias unterscheiden sich wiederholt deutlich. Bei der RB 39 liegt die Verspätung wie im Vorjahr weiterhin bei etwa anderthalb Minuten. Auf der RB 34 müssen die Reisenden

im Jahresvergleich hingegen erneut länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung beträgt durchschnittlich knapp drei Minuten – eine Verschlechterung um 25 Sekunden. Diese Verschlechterung reißt auch den Schnitt über alle gefahrenen Kilometer (wobei baustellenbedingte Verspätungen wie auch bei den anderen EVU hier nicht betrachtet werden) herunter: Im Schnitt zwei Minuten und 15 Sekunden mehr Reisezeit für die Vias-Fahrgäste im Jahr 2020.

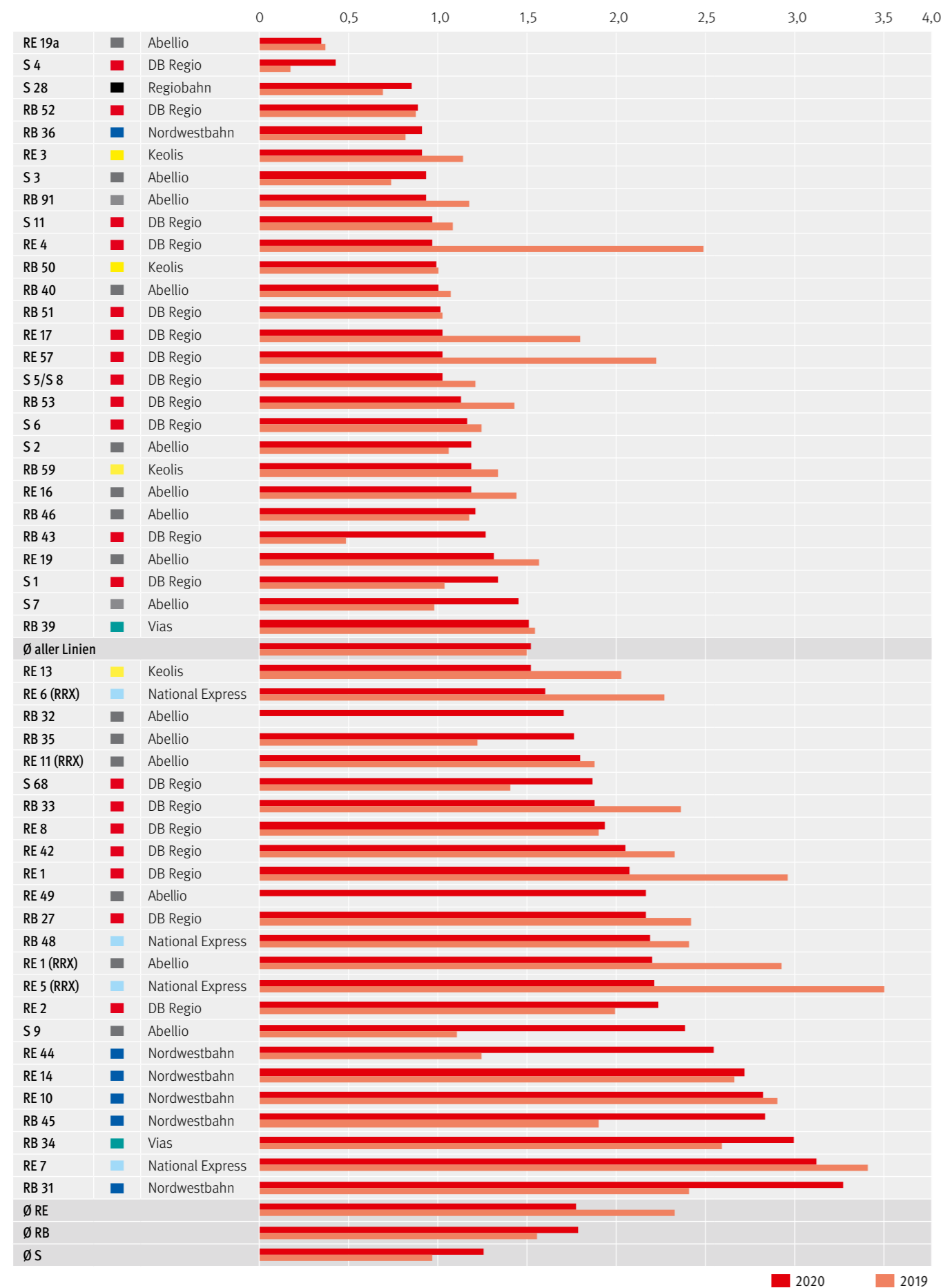
National Express

Die Linien von National Express sind weiterhin sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen den überlasteten Knoten in Köln passieren. Der RE 7 ist deswegen die zweitunpünktlichste Linie im VRR. Die Fahrgäste warten durchschnittlich etwa drei Minuten und sieben Sekunden auf den Rhein-Münsterland-Express. Auch die RB 48 wird häufig von anderen Linien beeinflusst. Dennoch ist auch hier eine leichte Verbesserung von etwa sieben Sekunden festzumachen: Die Rhein-Wupper-Bahn ist im Schnitt zwei Minuten und zwölf Sekunden verspätet. Genauso unpünktlich ist der Rhein-Express: Erfreulich ist aber, dass die Fahrgäste des RE 5 (RRX) im Jahr 2020 dafür sogar eine Minute und 17 Sekunden weniger warten müssen. Seit dem Jahr 2018 ist die Linie somit um fast zwei Minuten pünktlicher geworden. Auch der Rhein-Weser-Express als zweite Linie des RRX-Vorlaufbetriebs ist seit dem Wechsel von DB Regio auf National Express etwa 40 Sekunden pünktlicher unterwegs: Die durchschnittliche Verspätung liegt beim RE 6 (RRX) bei etwa einer Minute und 36 Sekunden. Alle Verbesserungen führen dazu, dass die Reisenden eine Minute und acht Sekunden weniger auf National-Express-Züge warten müssen: Die gemittelte Wartezeit abseits von Baumaßnahmen beträgt zwei Minuten und 16 Sekunden.

Nordwestbahn

Bei der Nordwestbahn-Linie RB 36 verkehren die Fahrzeuge 2020 fast immer recht pünktlich (durchschnittlich 54 Sekunden Verspätung). Bei allen anderen Linien warten die Fahrgäste deutlich länger auf den Zug. Der RE 44 ist eine Minute und 18 Sekunden später unterwegs als seine Vorgängerin, die RB 44: Die Pünktlichkeit beträgt zwei Minuten und 32 Sekunden. Die RB 31 knackt die Drei-Minuten-Marke mit durchschnittlich drei Minuten und 15 Sekunden und verschlechtert sich um etwa 50 Sekunden. Da auch die übrigen Nordwestbahn-Linien Durchschnittsverspätungen zwischen den beiden genannten Beispielen aufweisen, planen die Fahrgäste im VRR bei diesem EVU die meiste zusätzliche Zeit für ihre Fahrten ein. Im Schnitt sind dies zwei Minuten und 30 Sekunden: eine marginale Verbesserung um zwei Sekunden im Vergleich zum Vorjahr.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



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.

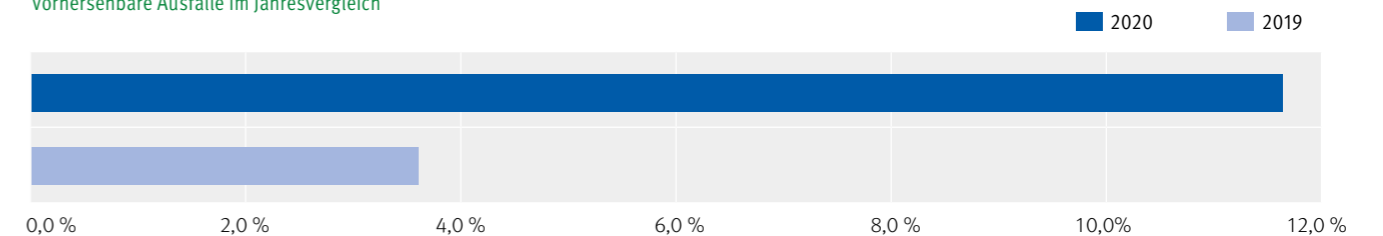
Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf den Anteil der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken und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

Zahlreiche kleinere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR, viele Bauarbeiten, die einige Tage andauerten, und der Neubau der Eisenbahnbrücke über die A 40 nach dem Brand eines LKW unter ebendieser führen 2020 zu einem enormen Anstieg der Quote der vorhersehbaren Ausfälle. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der aufgrund von Bauarbeiten entlang der Strecken im VRR ausgefallen ist, steigt enorm. Auch ausgefallene Fahrten aufgrund des mit dem Land NRW abgestimmten Corona-Fahrplanes lassen den Wert steigen. Von 3,54 % im Vorjahr steigt die Quote im Jahr 2020 auf 11,58 %. Dies bedeutet, dass mehr als jede zehnte Fahrt geplant ausfällt.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Auch wegen des sogenannten Corona-Fahrplans sind Ausfälle zu verzeichnen.



Unvorhersehbare Ausfälle

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.

Je nach Linie können die Gründe unterschiedlich häufig auftreten: Bei einigen Linien ist die Infrastruktur veraltet und stör anfällig. Stellwerke und Bahnübergänge funktionieren nicht, sodass die Züge die Stellen nicht passieren können. Aber auch Weichen- und Signalstörungen zeigen die infrastrukturellen Probleme auf, die zu Ausfällen führen können und zumeist sehr plötzlich auftauchen. Weitere externe Ursachen sind Unwetter, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenunfälle.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind auch andere EVU häufig schuld an Ausfällen. Hierunter versteht man liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr, die dann zu hoher Unpünktlichkeit, zu den sogenannten Verspätungen über Takt oder zu vorzeitigen Wenden führen, bei denen die Züge nicht bis zum letzten Halt durchfahren.

Es gibt aber auch Gründe, die die EVU selbst verschulden. Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen in den frühen Morgenstunden oder aber auch ein genereller Personalmangel zu nennen. Sofern die Fahrzeuge nicht durch den Instandhalter bereitgestellt werden, sorgen die EVU selbst dafür, dass die geforderten Wagen auch zur Verfügung stehen. Defekte Türen, Motoren, ausfallende Klimaanlage und fehlende Ersatzteile sind häufig Gründe für Ausfälle.

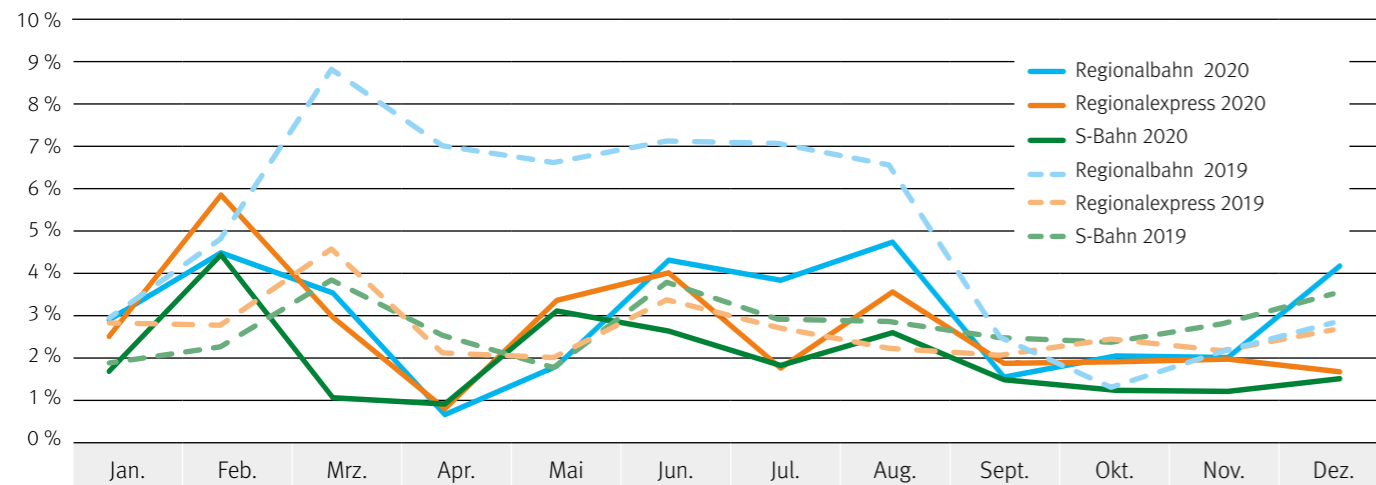
Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich erfreulicherweise ein anderes Bild als bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten und des Corona-Fahrplans. Die Quote der Fahrten, die 2020 kurzfristig nicht stattfinden kann, stieg zwar auch, allerdings nur marginal um 0,07 Prozentpunkte auf 3,06 %.

Alle drei Produktgruppen entwickeln sich im Jahr 2020 anfänglich ähnlich. Sturm „Sabine“ im Februar lässt die Ausfallquote steigen, der Corona-Lockdown und der abgestimmte Corona-Fahrplan führen dazu, dass die Ausfallquote auf etwa ein Prozent fällt. Danach sind die Verlaufsspitzen allerdings stark von einzelnen Linien geprägt.

Nach einem nur kleinen Anstieg im Mai, sind die Ausfallquoten bei den Regionalbahnen in den Monaten Juni bis August deutlich erhöht und liegen zwischen 4,35 und 4,88 %. Insbesondere die RB 46 fällt mit Ausfallquoten von bis zu knapp 60 % stark ins Gewicht. Abellio hat nach der Aussprache einer Abmahnung aufgrund von Personalmangel und anhaltend schlechter Betriebsleistung insbesondere auf den Linien S 3 und S 9 die Betriebe auf den Linien neu priorisiert und den Halbstundentakt auf der Glückauf-Bahn zu einem Stundentakt ausgedünnt. Auch die S 3 und der RE 49 fallen im Mai und Juni für eine längere Zeit aus, dies führt zu den Spitzen bei den S-Bahn- bzw. Regionalexpress-Linien. Durch diese Maßnahmen werden Triebfahrzeugführende frei, die auf anderen Abellio-Linien den Betrieb stabilisieren. Nachdem im September wieder bei allen Produktgruppen die Quote bei unter zwei Prozent liegt, steigt der Anteil bei den Regionalbahnen wieder deutlich an. Im Dezember 2020 fallen fast erneut über vier Prozent aller bestellten Regionalbahnen aus: Grund ist dieses Mal die von DB Regio betriebene RB 43, die überdurchschnittlich (nämlich zu knapp 40 %) ausfällt.

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



Seit dem Jahr 2008 liegt die Jahresquote der Ausfälle bei der RB 91 kontinuierlich bei unter einem Prozent.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

2020 kommt es auf 26 von den 51 Linien seltener als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen. Dennoch steigt die Ausfallquote im VRR marginal um 0,07 Prozentpunkte auf 3,06 %. 38 Linien schneiden überdurchschnittlich gut ab. Bei sieben Linien liegt der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, bei zwei Linien sind die Quoten sogar zweistellig. 2019 lag die schlechteste Ausfallquote bei 59,38 %, für 2020 beträgt sie 16,69 %. Die RB 46 ist mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge. Im letzten Jahr war diese Linie diejenige, die am seltensten ausgefallen war. Eine andere Linie von Abellio verringert den Vorjahreswert von 0,92 % auf 0,69 % und fällt damit im Jahr 2020 am seltensten aus: die RB 91. Seit 2008 liegen die unvorhersehbar ausgefallenen Zugkilometer bei der Ruhr-Lenne-Bahn nie über einem Prozent.

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.

Vias

Die Fahrgäste von Vias müssen 2020 selten vergebens auf ihre Züge warten. Die RB 39 liegt mit einer Ausfallquote von 1,10 % auf Platz 2, die RB 34 rangiert auf Platz 14 (1,95 %). Gemessen am Gesamtvolumen fallen bei Vias nur 1,25 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine marginale Verschlechterung um 0,03 Prozentpunkte.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fällt 2020 häufiger als im Vorjahr aus. Ein Anteil von 1,28 % bedeutet eine kleine Verschlechterung um 0,28 Prozentpunkte.

DB Regio

Die Reisenden von DB Regio warten im Jahr 2020 seltener vergebens auf ihren Zug. Die Quote sinkt von 2,87 % auf 2,31 %. Dabei sind allerdings die Linien sehr differenziert zu betrachten, da sie in der Rangliste sehr verteilt sind. Nur eine Linie fällt bemerkenswert häufiger aus als im Vorjahr: die bereits benannte Linie RB 43. Bei der Emschertal-Bahn steigt aus betrieblichen Gründen der Anteil an unerwarteten Ausfällen um 2,72 Prozentpunkte auf 5,98 %. Deutlich weniger als im Vorjahr fällt die S 68 aus. Die Quote von 6,08 % ist zwar weiterhin sehr hoch, allerdings fällt die Linie 13,38 Prozentpunkte seltener unvorhersehbar aus und ist somit für die Fahrgäste zuverlässiger. Das ist für diese bekannt problematische Linie der beste Wert seit 2016. Die übrigen 16 Linien von DB Regio schneiden überdurchschnittlich gut ab, wobei die S 4 (1,14 %), der RE 57 (1,60 %) und der RE 17 (1,65 %) die zuverlässigsten Linien des Unternehmens sind.

National Express

Bei National Express ist auffällig, dass der Großteil der unerwartet ausgefallenen Zugkilometer eher selten die ganze Fahrt betreffen. Bei RB 48 und RE 7 sind viel häufiger nur Teilschnitte betroffen, bei RE 5 (RRX) und RE 6 (RRX) sind mehr Ausfallkilometer bei Umleitungen und den sogenannten Verspätungen über Takt zu verzeichnen. Das heißt, dass entweder viele Fahrgäste den Zug nicht erreichen, weil die Fahrt an einem anderen Bahnhof hält oder weil ein anderer Zug, der in die gleiche Richtung fährt, vorher kommt. Insgesamt gesehen fallen 2020 bei National Express 2,44 % aller bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus, im Vorjahr waren es noch 2,82 %. Im unternehmensweiten Linienvergleich müssen die Fahrgäste beim RE 5 (RRX) am häufigsten spontan umplanen:

Zugausfälle

Beim Rhein-Express liegt die Quote der hier beschriebenen Ausfälle bei 3,08 %. Beim RE 6 (RRX) ist der Anteil geringer: Er beträgt 1,92 %. Beide Linien fallen im Vergleich zum Vorjahr um 1,91 bzw. 1,77 Prozentpunkte seltener aus. RB 48 und RE 7 liegen sehr eng beieinander und kommen auf Ausfallquoten von 2,56 und 2,57 %.

Nordwestbahn

Der Betreiber Nordwestbahn schneidet im Jahr 2020 deutlich besser ab als im Jahr 2019. Während 2019 noch 7,96 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnet der VRR im Jahr 2020 eine deutliche Verbesserung um 5,31 Prozentpunkte: Die Quote beträgt 2,65 %. Alle Nordwestbahn-Linien schneiden besser als der VRR-weite Mittelwert ab, wenngleich der geringste Anteil der unerwarteten Ausfälle bei 2,20 % liegt. Bei RB 45 (2,20 %), RE 44 (2,90 %) und RB 36 (2,36 %) sinken die Jahresquoten dabei deutlich um 7,06, 27,35 und sogar 57,02 Prozentpunkte.

Keolis

Bei Keolis fallen im Vergleich zum Vorjahr einige Züge wieder häufiger unerwartet aus. Der Anteil steigt von 1,75 auf 2,85 %. Für die RB 50 sinkt die Ausfallquote wiederholt: So lag sie 2018 noch bei 4,15% und steht nun bei 1,99 %. Bei allen anderen Linien müssen die Fahrgäste im Jahr 2020 häufiger spontan umplanen als im Jahr zuvor. Im ersten Quartal ist die Fahr-



Bei National Express sind es selten Komplettausfälle, eher Teilausfälle und Verspätungen über Takt.



Die RB 36 ist im Vergleich zum Vorjahr zuverlässiger gefahren.

zeugverfügbarkeit wegen des Werkstattstreiks eingeschränkt, sodass hier überproportional häufig Fahrten betroffen sind als in den anderen Quartalen des Jahres 2020.

Abellio

Bei Abellio müssen sich die Reisenden am häufigsten von allen EVU um alternative Reisemöglichkeiten kümmern. 4,84 % aller bestellten Leistungen fallen im Jahr 2020 unerwartet aus. Insbesondere im ersten Halbjahr des Jahres sorgen Personalmangel, Verspätungen über Takt und Probleme mit der Infrastruktur für Ausfällen. Hinzu kommen die eingangs beschriebenen Stabilisierungskonzepte und Corona-Fälle oder -quarantäne, die, wie bei allen EVU, auch hier zu Abweichungen vom bestellten Fahrplan führen. Doch nicht in allen Netzen läuft es bei Abellio schlecht, die Linien müssen differenziert betrachtet werden.

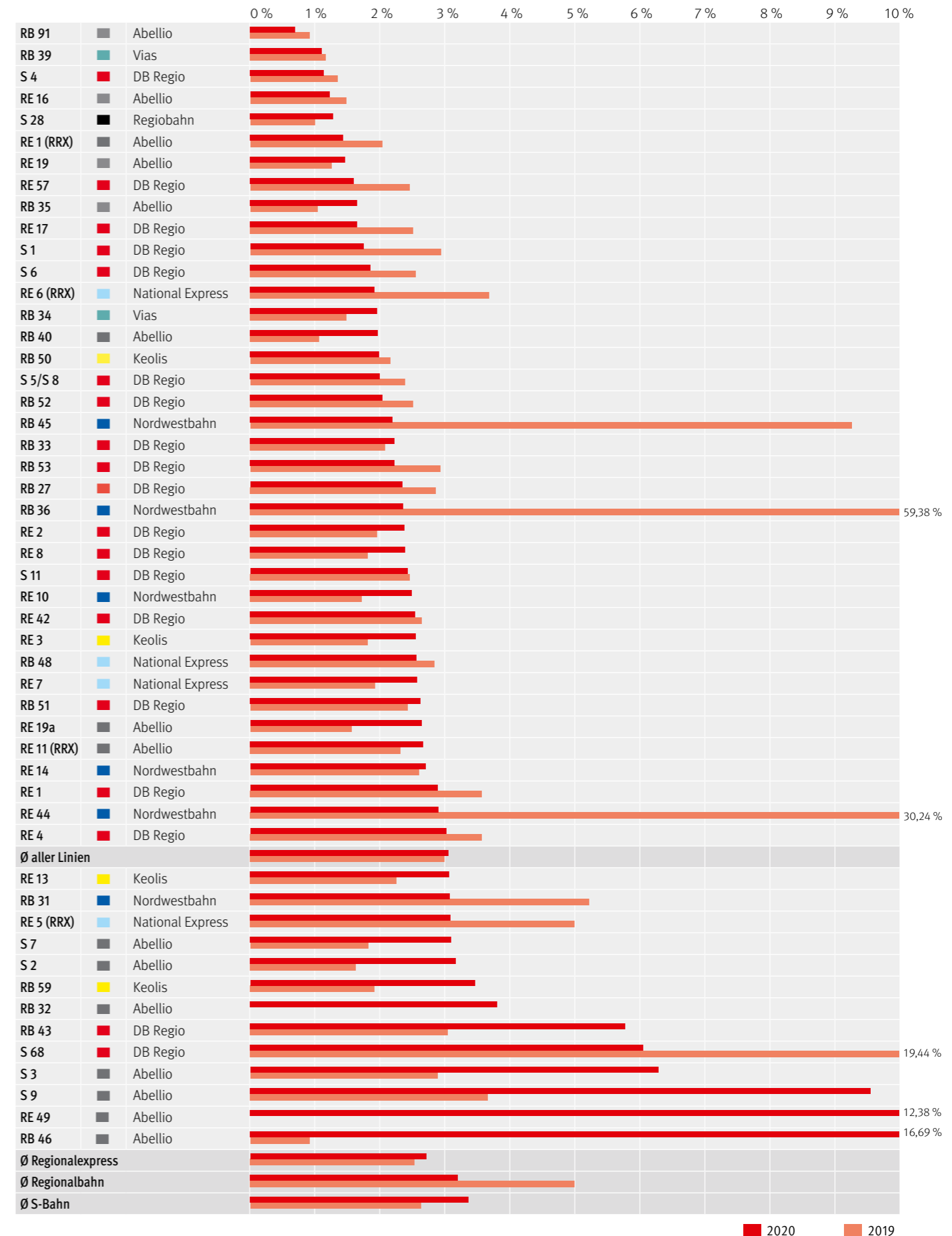
Die RB 91 fällt am seltensten von allen VRR-Linien unerwartet aus, die RB46 hingegen am häufigsten (16,69 %). Einige Linien aus dem Netz der S-Bahn Rhein-Ruhr sind ebenfalls häufig betroffen – allen voran der RE 49 (12,83 %), S 9 (9,55 %), S 3 (6,29 %), die die letzten Plätze belegen. Bei der RB 40, die ebenfalls zu diesem Netz gehört, fallen hingegen nur 1,97 % der Fahrten unvorhersehbar aus. Im Vergleich zum selben Vorjahreszeitraum ist der RE 1 (RRX) seltener „ausgefallen“ als noch zu DB-Zeiten, wobei „ausgefallen“ nicht ganz korrekt ist. Die Quote von 1,44 % (Verbesserung um 0,60 %-Punkte) setzt sich meist aus sogenannten Verspätungen über Takt und Umleitungen zusammen: Nur selten sind ganze oder Teile einer Fahrt ausgefallen.



Die Glückauf-Bahn ist im Jahr 2019 am seltensten und im Jahr 2020 am häufigsten ausgefallen.

Zugausfälle

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



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 bei der S 6, die konstant mit zwei Fahrzeugen des Typs ET 422 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*innen 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 aus geschriebenen Linien bzw. Netze entsprechen. Dies ist beispielsweise bei RB 36, RB 46 und S 2 der Fall. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über mindestens die Anzahl an Sitzplätzen, 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 2020 verzeichnet der VRR erfreulicherweise erneut weniger Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Der Anteil verringert sich um 1,40 Prozentpunkte: Lag die Quote im Jahr 2019 bei 5,27 %, so fällt sie für das Jahr 2020 mit 3,87 % deutlich besser aus. Bei den RE-Leistungen sind 0,86 Prozentpunkte mehr an Fahrten mit geringeren Kapazitäten unterwegs als im Vorjahr: Der Anteil steigt auf 6,02 %. Gleichzeitig ist der Anteil an Fahrten mit zu geringen Sitzplatzkapazitäten bei den Regionalbahnen mit 2,56 % auf Vorjahresniveau. Bei den S-Bahnen hat sich die Situation 2020 deutlich um 4,30 Prozentpunkte verbessert: Die Abweichungen belaufen sich auf 2,14 %.

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 liegt weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,47 %) verbessert sich dennoch marginal: Im Jahr 2020 weisen nur noch 0,43 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf.

Vias

Einen ähnlich guten Wert wie die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft weist auch Vias vor: Bei nur 0,76 % aller Fahrten auf der RB 39 finden die Reisenden weniger als die geforderten Sitzplätze vor.

Nordwestbahn

Anders als in den vergangenen Jahren befinden sich nicht alle Nordwestbahn-Linien oberhalb des VRR-Durchschnitts. Insgesamt werden im Jahr 2020 sogar beinahe doppelt so viele Fahrten mit weniger als den geforderten Kapazitäten gefahren: Der Anteil liegt bei 2,34 %. Insbesondere der „Fehlstart“ auf dem RE 44 fällt hier ins Gewicht: Beim Fossa-Emscher-Express sind im ersten Quartal 2020 29 % aller Fahrten minderkapazitativ. Das EVU setzt auf dem eingekürzten Linienabschnitt zwischen Oberhausen und Bottrop Fahrzeuge ein, die für die Anzahl an Fahrgäste trotzdem ausreichend sind. Aber auch auf dem RE 14, der nun halbstündlich zwischen Essen und Dorsten und weiterhin stündlich bis Borken verkehrt, steigt die Quote um 2,44 Prozentpunkte auf einen Wert von 3,33 %.

National Express

Beim EVU National Express kommt es auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zum Vorjahr teils deutlich seltener zu Abweichungen bei der Sitzplatzverfügbarkeit. Die Fahrgäste der Rhein-Wupper-Bahn finden im Jahr 2020 bei 6,73 % (-1,11 Prozentpunkte) aller Fahrten nicht die geforderten Sitzplätze vor, dies entspricht dem Wert des Jahres 2018. Beim Rhein-Münsterland-Express liegt der Anteil bei 3,90 % (-4,39 Prozentpunkte) und somit sehr nah am VRR-weiten Durchschnitt. Der Unfall im Dezember 2017 bei Meerbusch-Osterath führt weiterhin dazu, dass ein Fahrzeug dauerhaft ausfällt. National Express hat deswegen eine Ersatzwagen-Garnitur aus sogenannten n-Wagen im Einsatz.

Bei den beiden RRR-Vorlauf-Linien RE 5 (RRX) und RE 6 (RRX) werden die Fahrzeuge vom Fahrzeughersteller Siemens instandgehalten und dem EVU zur Verfügung gestellt. Die Fahrzeuge des Typs Desiro HC verkehren überwiegend in Doppeltraktion. Fehlt bei den bestellten Doppeltraktionen ein Fahrzeug, fehlen somit gleich 400 Sitzplätze.

Beim Rhein-Express steigt die Quote leicht auf 1,78 %. Beim Rhein-Weser-Express, der seit Dezember 2019 nicht mehr von DB Regio mit Dostos betrieben wird, fällt der Anteil an Fahrten, der mit weniger als der geforderten Kapazität geleistet wurde, um 10,41 Prozentpunkte. Dies stellt eine deutlich erhöhte Zuverlässigkeit dar. Im Jahr 2020 erbringt National Express 3,22 % aller gefahrenen Zugkilometer abweichend, eine deutliche Verbesserung um 3,60 Prozentpunkte.

DB Regio

Von den 17 DB-Linien, bei denen die Kapazität vom geforderten Soll abweichen kann, verschlechtert sich die Quote im Jahr 2020 bei acht Linien. Bei fünf von diesen Linien beträgt die Verschlechterung nicht einmal 0,5 Prozentpunkte. Deutlich negativer fallen die Quoten allerdings wieder bei den Linien RE 17 und RE 57 aus. Seit einigen Jahren ist der Anteil bei diesen beiden Linien des Sauerland-Netzes sehr hoch, da die vertraglich vereinbarten Fahrzeuge des Typs LINK häufig nicht

zur Verfügung stehen und DB Regio deswegen seit Jahren Ersatzfahrzeuge bereitstellt. Mehr als jede zweite Fahrt leistet das Unternehmen mit diesen Ersatzfahrzeugen und deswegen fehlen immer einige Sitzplätze gegenüber dem vertraglichen Soll. Auch bei der RB 27 finden die Reisenden deutlich häufiger als im Vorjahr weniger Sitzplätze vor. Die Quote steigt um 2,80 Prozentpunkte auf 8,80 %. Fehlt bei der Rhein-Erft-Bahn ein Wagen, so fehlt auch die Hälfte der Sitzplätze. Auch beim RE 8, der zweiten Linie zwischen Rhein und Erft, sind oftmals zu wenig Sitzplatzkapazitäten vorhanden: Die Quote fällt leicht von 11,05 auf 10,15 %. Dies liegt an den Baumaßnahmen, die rechtsrheinisch den Betrieb häufig trennen: Auf beiden Seiten der Baustelle sind dann Pendelbetriebe eingerichtet, die mehr Fahrzeuge binden als bei einem Regelbetrieb benötigt werden.

Sehr positiv haben sich die Abweichungen auf der S 68 entwickelt: Trotz der noch immer hohen Quote von 8,26 %, ist dieser Wert um 52,49 Prozentpunkte gefallen. Auch auf S 1 und S 6 verringert sich die Abweichungsquote deutlich um 14,86 und 9,94 Prozentpunkte. In den letzten Jahren stand die S 5 / S 8 immer wieder im Fokus der Fahrgäste, der Presse und auch des Aufgabenträgers. Für das Jahr 2020 stellt der VRR eine Abweichungsquote von 1,89 % fest. Dies entspricht einer deutlichen Verbesserung von 4,11 Prozentpunkten. Es gibt jedoch einzelne Monate, bei denen sich die Abweichungen häufen.

Insgesamt fährt DB Regio im Jahr 2020 3,77 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Dieser Wert ist noch immer besser als die VRR-weite Durchschnittsquote von 3,87 %.



Ersatzwagen von National Express auf der Rhein-Wupper-Bahn.



Zu Jahresbeginn streikten bei Keolis die Werkstattmitarbeitenden.

Keolis

Schon etwas häufiger als bei den fünf bereits genannten Betreibern finden die Fahrgäste auf Keolis-Linien verringerte Kapazitäten vor: Bei 4,52 % (eine Verschlechterung um 0,84 Prozentpunkte) aller Fahrten fehlen Sitzplätze. Besonders fällt hierbei auf, dass die Linien des Maas-Rhein-Lippe-Netzes im ersten Quartal des Jahres 2020 hohe Abweichungsquoten haben: Beim RE 3 liegt die Quote bei 11,39 %, beim RE 13 beträgt sie 11,82 % für die angesprochenen Monate. Der Grund hierfür war der Streik in der Werkstatt, der bis Februar andauerte.

Abellio

Bei elf Abellio-Linien sind kapazitative Minderleistungen möglich. Bei sechs ebendieser Linien bestätigt sich 2020 das gute Ergebnis aus dem Vorjahr. Dennoch werden im Jahr 2020 4,63 % aller von Abellio erbrachten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen geleistet. Die Auswirkungen auf den Fahrgast sind hierbei unterschiedlich: Mal fehlen nur wenige Sitzplätze, in den seltensten Fällen die Hälfte der geforderten Kapazität.

Die RB 91 entwickelt sich zum vierten Mal in Folge schlechter (12,21 %; +3,37 %-Punkte). Auch der RE 16 verkehrt öfters mit geringeren Kapazitäten: Die Quote liegt bei 6,23 %. Gibt es Fahrzeugausfälle im sogenannten Ruhr-Sieg-Netz, zu dem die beiden Linien gehören, verkehren die Ruhr-Sieg-Bahn und der

Ruhr-Sieg-Express beispielsweise in Einzel- anstatt in Doppeltraktion zwischen Essen/Hagen und Letmathe; es fehlt hierbei dann der Flügelzug nach Iserlohn. Damit die Fahrgäste dennoch nach Iserlohn reisen können, wird in solchen Fällen ein Pendelbetrieb zwischen Letmathe und Iserlohn umgesetzt. Dies bedeutet zwar, dass den Fahrgästen zwischen Essen/Hagen und Letmathe weniger Sitzplätze zur Verfügung stehen, jedoch fallen so keine Verbindungen aus. Dies ist auch an der erneut sehr guten Ausfallquote der RB 91 von unter einem Prozent erkennbar (siehe Kap. 3).

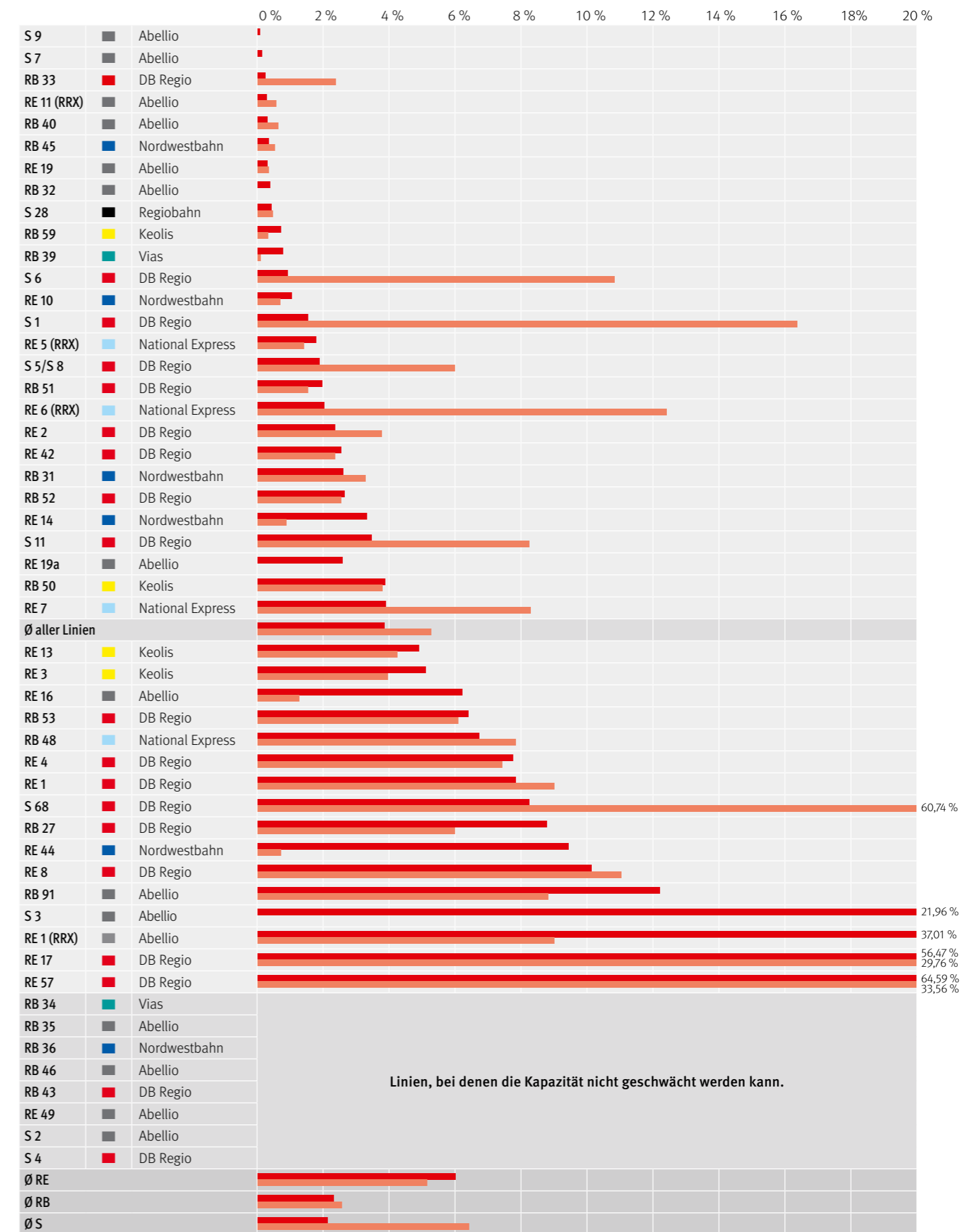
In den Vorjahren gab es auf dem sogenannten Bocholter (heute RE 19a, früher RB 32) keine Sitzplatzabweichungen. Durch ein Redesign eines Ersatzfahrzeuges für das Ruhr-Sieg-Netz, das auch ersatzweise zwischen Wesel und Bocholt pendelt, und dem damit einhergehenden Einbau eines Ticketautomaten, fehlen in dem Fahrzeug nur einzelne Sitzplätze. Der Anteil von 2,59 % auf dem RE 19a hat somit kaum oder gar keine Auswirkungen für den Fahrgast.

Aufgrund der angespannten Personalsituation und der stockenden Ausbildung von Triebfahrzeugführenden während der Corona-Restriktionen kommt es zu Beginn des Jahres 2020 auf der S 3 und ab Juni auch auf dem RE 1 (RRX) zu Ersatzkonzepten. Auf beiden Linien helfen andere EVU aus und stellen nicht nur Personal, sondern auch Fahrzeuge. So werden die bekannten roten ET 422 zu Jahresbeginn auf der S 3 eingesetzt, die mit 192 Sitzplätzen 104 Plätze zu wenig haben. Auch auf dem RE 1 (RRX) hilft DB Regio aus. Die hier eingesetzten Dosto haben etwa 80 Sitzplätze weniger als die Desiro HC. Für die S 3 bedeutet dieses Ersatzkonzept eine Quote der minderkapazitativ geleisteten Fahrten von 21,96 % für das gesamte Jahr 2020, beim RE 1 (RRX) liegt der Anteil sogar bei 37,01 %. Beide Ersatzkonzepte sind mittlerweile abgeschlossen und bereits seit März 2020 liegt die Quote bei der S 3 maximal bei 0,10 % pro Quartal.

Auswirkungen auf die Reisenden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht wird. Dies wirkt 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 sowie RE 19a nur wenige Sitzplätze. Beispielsweise bei der S 1 und S 6, beim RE 5 (RRX) und RE 11 (RRX) oder bei der RB 27 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. Auf anderen Linien gibt es unterschiedlich große Fahrzeuge, sodass die EVU die Fahrzeuge mit größeren Kapazitäten durch Fahrzeuge desselben Typs mit geringeren Kapazitäten ersetzen können. Dies ist beispielsweise bei RE 3, RE 7, RE 8 und RE 13, aber auch bei der RB 39 und RB 91 möglich.

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



Linien, bei denen die Kapazität nicht geschwächt werden kann.

Zustand der Fahrzeuge



Den besten Zustand weisen die Vias-Fahrzeuge auf.

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitester*innen 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*innen 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

23 von insgesamt 51 Linien schneiden im Jahr 2020 schlechter ab als im Vorjahr. Der gewichtete Mittelwert ist über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand. Er steigt leicht um 0,23 auf 94,41 Punkte. Die Spanne bleibt in etwa gleich: So lag der schlechteste Punktwert 2019 bei 86,36, für das Jahr 2020 fällt er auf 85,73. Der beste Wert fällt leicht schwächer um 0,23 Punkte auf 98,24. Insgesamt ist das Niveau jedoch weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge sind je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht be-

rücksichtigt sind hier natürlich die Fahrzeuge, 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. Insgesamt attestieren die Profitester Vias weiterhin eine sehr gute Qualität und geben 97,48 von 100 Punkten. Die Düssel-Erfth-Bahn belegt mit 97,59 Punkten den vierten Platz unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 belegt mit 97,34 Punkten Platz acht (2019: 96,67, Platz 12). Die Profitester bemängeln insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und auch die Klimatisierung (Heizung und Kühlung).

Regiobahn

Der Vorjahreswert der einzigen Regiobahn-Linie erholt sich und steigt auf 97,39 Punkte. Dennoch kritisieren die VRR-Profitester weiterhin die Sauberkeit der Scheiben, des Bodens und der Außenhaut. Entsprechend belegt die S 28 den guten Platz 7.

Abellio

Die Linien von Abellio liegen in der Regel im überdurchschnittlich guten Bereich: Nur drei der 15 Linien liegen unter dem VRR-Mittelwert. Die Profitester*innen geben Bewertungen zwischen 98,24 (Rhein-IJssel-Express, Platz 1) und 92,86 Punkten (NRW-Express, Platz 34). Im Mittel ergibt dies einen Wert von 96,11 Punkte für Abellio. Bemängelt werden weiterhin die Sauberkeit der Fenster von innen, des Bodens, der Glaswände, der Durchgangstüren und der Toiletten. Auch bei der Funktionalität der Toiletten erhalten die RB 46 und der RE 1 (RRX), der im Jahr 2020 noch im Mischbetrieb mit Desiro HC und Dostos von DB Regio verkehrte, keine zufriedenstellenden Bewertungen.

National Express

Wie auch im Vorjahr schneiden die Fahrzeuge des Typs TALENT 2 schlechter ab als die Desiro HC. Erneut bemängeln die Profitester*innen auf dem RE 7 und der RB 48 insbesondere die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens, hinzukommt in diesem Jahr die Sauberkeit der Innenscheiben, der Durchgangstüren und der WC-Kabinen. Auch Schmierereien und kleine Graffiti sind Gründe zur Abwertung des Zustandes der Fahrzeuge. Die Türen und die Fahrgastinformation werden selten von den Profitestern beanstandet. Die Rhein-Wupper-Bahn liegt mit 94,09 Punkten auf Vorjahresniveau und der

Rhein-Münsterland-Express mit 94,62 Punkten knapp darüber. Sehr positiv schneiden der RE 5 (RRX) und wieder der RE 6 (RRX) ab: Der Rhein-Express hält ebenfalls das Vorjahresniveau und der Zustand beim Rhein-Weser-Express verbessert sich durch den neuen Betreiber und die neuen Fahrzeuge um 6,91 Punkte auf 96,14. Aber auch hier werden die Sauberkeit der Fensterscheiben und der Außenhaut abgewertet. Über alle Erhebungen hinweg erhält National Express 95,56 Punkte für den Zustand der Fahrzeuge.

DB Regio

Bei DB Regio fällt das Ergebnis differenzierter aus: Es befinden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge Linien dieses EVU. Die Bewertungen fallen mit 93,96 Punkten insgesamt solide aus, wengleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar sind. Aufgrund der Anzahl an Linien, den vielen Akteuren in unterschiedlichen Betriebsstätten und den großen Altersunterschieden bei den Fahrzeugen ist die große Spanne zwischen 87,59 Punkten für die S 11 auf dem vorletzten Platz und 98,12 Punkten des RE 8 auf dem zweiten Platz in der Rangfolge aller VRR-Linien auch nicht verwunderlich. Positiv fallen neben dem soeben benannten zweitplatzierten Rhein-Erft-Express mit den Neufahrzeugen des Typs ET 1440 wie auch im letzten Jahr die RB 43 (97,06 Punkte) und die Linien der sogenannten Haard-Achse RE 2 (96,40) und RE 42 (96,04) auf. Die DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr, die mit ET 422 im VRR-Design betrieben werden, sind ebenfalls hervorzuheben: Die Zustände der Fahrzeuge auf S 4 (96,97) und S 1 (96,89) verbessern sich zum Teil deutlich. Positiv ist ebenfalls die Rhein-Erft-Bahn anzuführen: Durch das Redesign werden die Fahrzeuge der RB 27 um 9,53 Punkte besser bewertet und erhalten durchschnittlich 95,38 Punkte. Schlechter als die übrigen DB-Linien schneiden hingegen die S-Bahn-Linien S 6 (90,19) und S 11 (87,59) ab. Kritisiert werden neben dem Fahrgastinformationssystem (siehe Kapitel 6) ins-

Insbesondere der Zustand der Toiletten und die Sauberkeit werden bei Keolis bemängelt.



Die Fahrzeuge der S 28 werden 2020 besser bewertet als im Vorjahr.

besondere verschmutzte und zerkratzte Fensterscheiben sowie verschmutzte Sitze, Böden und Karosserien. Graffiti sind ebenfalls ein Problem bei diesen Linien.

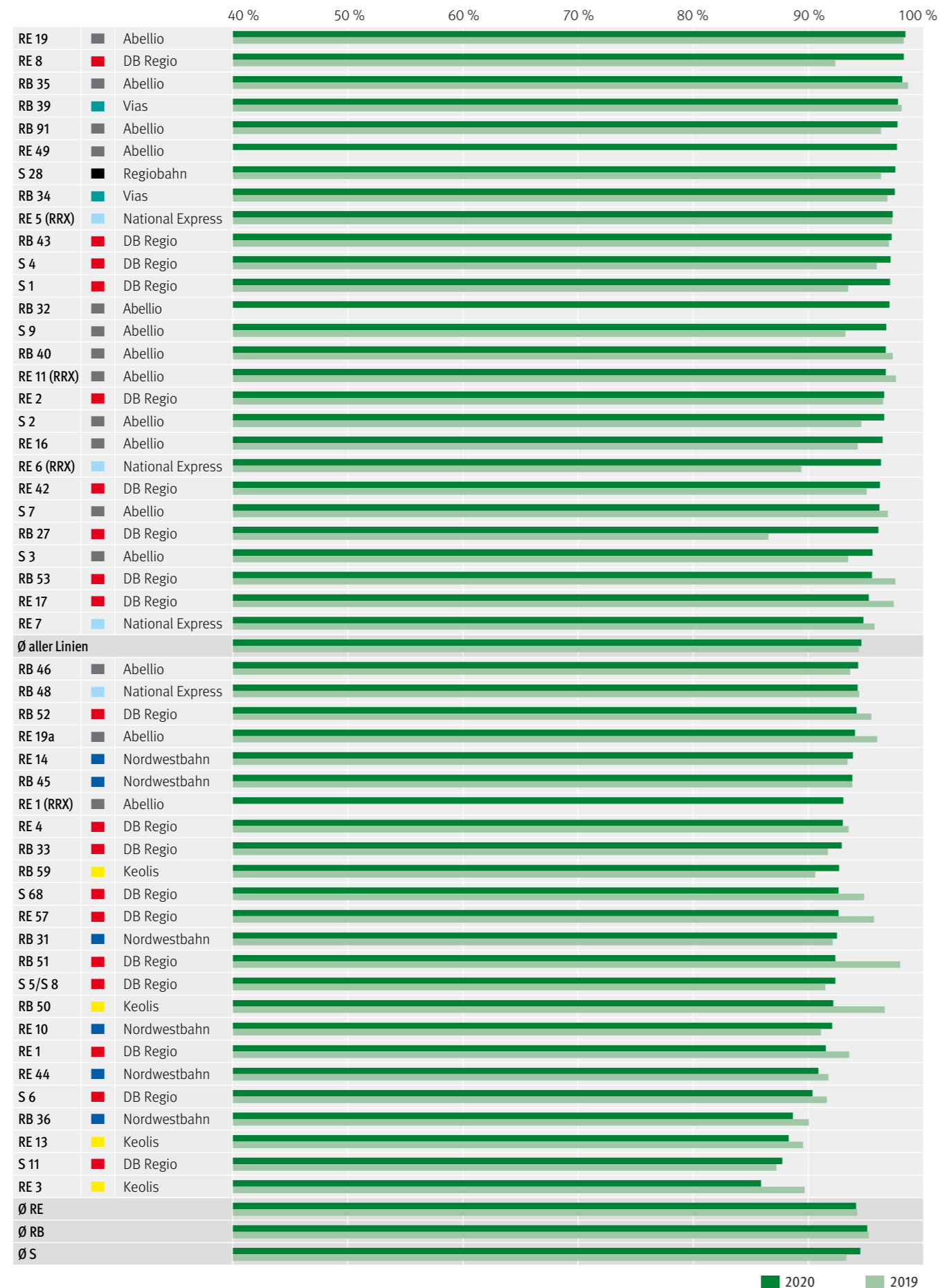
Nordwestbahn

Die Nordwestbahn-Linien werden schlecht bewertet. Alle Linien dieses EVU liegen unterhalb des VRR-Mittelwerts. Die Profitester attestieren dem EVU mit 91,83 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Die Linien des Emscher-Münsterland-Netzes schneiden mit 93,66 und 93,67 Punkten nahezu identisch ab. Damit sind RE 14 und RB 45 auch die etwas besseren Linien: Sie werden mit Fahrzeugen des Typs TALENT betrieben. Schlechter schneiden die Fahrzeuge des Typs LINT ab, die auf den Linien des Niers-Rhein-Emscher-Netzes verkehren. Dazu zählt auch die RB 36, bei der die Profitester*innen einen Zustandswert von 88,47 Punkten vergeben. Auf allen Linien werden die Sauberkeit der Außenhaut, der Fenster- und Innengerüstscheiben, der Durchgangstüren und der Toiletten sowie Kratzer in den Scheiben und verschlissene Sitze bemängelt; auch die Funktionalität der Toilette wird kritisiert – dazu auf Seite 29 mehr.

Keolis

Bei den Profitester*innen-Erhebungen erhält auch Keolis für alle Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegen die Plätze 37, 43, 49 und 51 und sind damit noch einmal deutlich schlechter als im Vorjahr. Der EVU-Wert sinkt um 2,01 Punkte und fällt damit als einziger Wert aller EVU unter die 90-Punkte-Marke auf 88,86. Hauptkritikpunkt sind anders als bei den meisten EVU nicht die Sauberkeit, wengleich die Fenster und Böden hier auch schlechte Bewertungen erhalten, sondern die WC-Räume. Letztere sind auffällig oft defekt verschlossen und verschmutzt. Auch hierzu gibt es weitergehende Informationen am Ende des Kapitels.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



Bei den FLIRT 3XL und den Desiro HC kümmern sich die Hersteller Stadler bzw. Siemens um die Instandhaltung der Fahrzeuge.



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.

Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitester*innen, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Die Bewertungsgrundlage ist in den Verkehrsverträgen verbindlich definiert. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich verbessert: Die Werte steigen von 84,99 auf 88,67 Punkte. Auffällig ist, dass Keolis, National Express und Nordwestbahn mit all ihren Linien schlechter als der VRR-Durchschnitt abschneiden. Viele Linien von DB Regio und Abellio sind überdurchschnittlich sauber. Die S-Bahnen sind die saubersten Züge im VRR (90,55 Punkte), gefolgt von den Regionalbahnen (89,26) und Regionalexpressen (86,74).

Abellio

Die Abellio-Linien erhalten im Schnitt 92,13 Punkte für die Sauberkeit der Außenhaut. Am saubersten sind die Fahrzeuge

der S-Bahn Rhein-Ruhr (S 2, S 3, S 9, RB 32, RB 40 und RE 49), wo der Instandhalter Stadler die Außenreinigung übernimmt. Aber auch die FLIRT des Niederrhein-Netzes (RE 19 und RB 35), die in Duisburg von Abellio gewartet und gewaschen werden, schneiden gut ab. Negativ fallen die Bewertungen bei den Fahrzeugen der übrigen Linien aus. Der RE 49 ist mit 97,45 Punkten die sauberste Linie von Abellio, mit nur 83,74 Punkten ist die S 7 häufig verschmutzt.

Vias

Den zweiten Platz unter allen EVU in puncto Außensauberkeit belegt Vias. Die beiden Linien unterscheiden sich allerdings deutlich: Die Düssel-Erft-Bahn erreicht 95,16 Punkte, die Schwalm-Nette-Bahn allerdings nur unterdurchschnittliche 85,96 Punkte. Wiederholt schneidet damit die RB 34 schlechter ab als die Schwesterlinie RB 39. Insgesamt erhält Vias damit aber den gewichteten Mittelwert von 91,07 Punkten.

DB Regio

Wie oben erwähnt, sind die DB-Linien sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Dabei ist es irrelevant, wie alt die Fahrzeuge sind. Die Linie mit den vermeintlich ältesten Fahrzeugen im VRR werden wiederholt sehr positiv bewertet: Die Fahrzeuge der Linie S 68 sind bei den Erhebungen der Profitester*innen sehr sauber (97,09 Punkte). Noch sauberer schneiden die Fahrzeuge auf beiden Linien zwischen Mönchengladbach und Koblenz sowie auf den DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr ab: RE 8 (99,50), S 1 (98,74), S 4 (98,05) und RB 27 (97,73) belegen die ersten vier Plätze der Rangfolge. Alle vier Linien haben gemein, dass die Bewertungen stark gestiegen sind, bei der Rhein-Erft-Bahn sogar um beachtliche 54,60 Punkte. Die ehemals eingesetzten Dostos von DB Regio wurden in Trier betreut und deswegen nur selten gewaschen. Deutlich schlechter schneiden die Linien RE 57 (81,18) und RB 51 (81,25) ab. Beide verlieren über zehn oder gar 17 Punkte bei der Bewertung der Sauberkeit der Karosserie. Auf dem Dortmund-Sauerland-Express ist dies auf die Ersatzfahrzeuge zurückzuführen. Nur noch die S 6 (75,93) ist häufiger verschmutzt.

Regiobahn

Etwas über sieben Punkte besser als im Vorjahr schließt die Regiobahn-Linie S 28 ab. Die Sauberkeit der Außenhaut bewerten die VRR-Profitester*innen mit 88,59 Punkte. Das deutet, dass sie als durchschnittlich sauber zu bezeichnen ist.

National Express

Die Sauberkeit auf den Linien RB 48 (76,32 Punkte) und RE 7 (81,55) entsprechen dem Vorjahresniveau und sind damit weiterhin unterdurchschnittlich sauber. Obwohl die Außensauberkeit beim RE 6 (RRX) deutlich um 19,31 Punkte besser geworden ist, so ist auch diese mit 85,86 Punkten knapp un-

Die Züge des Rhein-Erft-Expresses sind im Jahr 2020 am saubersten gewesen.



terhalb des VRR-Durchschnitts anzusiedeln. Direkt dahinter folgt der RE 5 (RRX), der nur 0,20 Bewertungspunkte weniger erhält. Die eingesetzten Desiro HC werden vom Fahrzeuginstandhalter Siemens gereinigt.

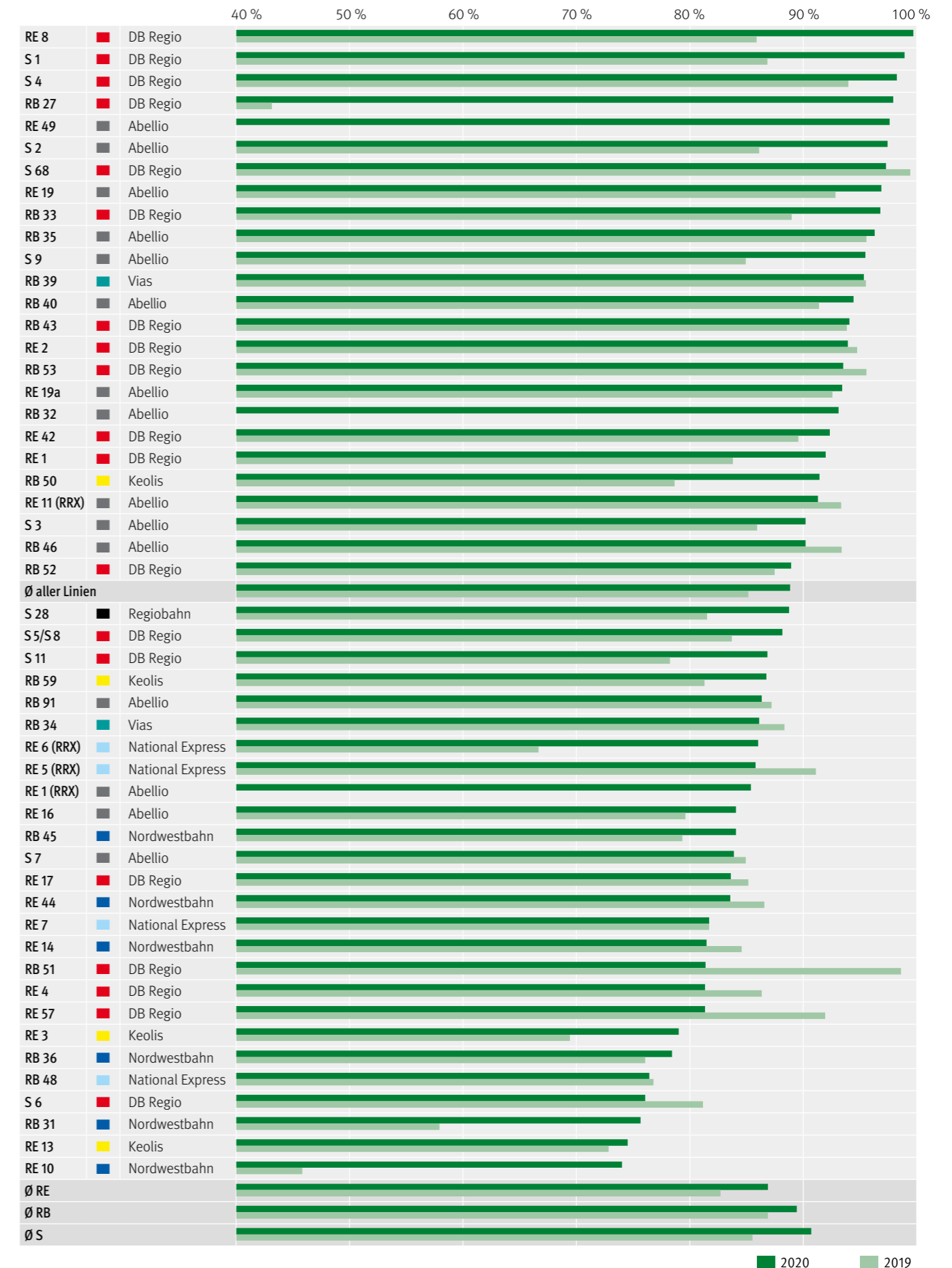
Keolis

Ähnlich unbefriedigend und enttäuschend ist die Sauberkeit bei Keolis: Auch wenn alle Linien bessere Bewertungen in puncto Außensauberkeit erzielen (und dies mit bis zu knapp 13 Punkten), ist mit einer Gesamtbewertung von 81,13 Punkten dieser Sauberkeitswert nicht als akzeptabel zu bezeichnen. Die Fahrzeuge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes erreichen nicht einmal 80 Punkte; beim RE 13 liegt der Wert sogar bei unter 75 Punkten.

Nordwestbahn

Nicht zufriedenstellend sind die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Wie bereits erwähnt, kritisieren die Profitester*innen deutlich die Sauberkeit. Als Schlusslicht platziert sich der RE 10, der bereits 2017 auf dem letzten Platz lag und seitdem stets im Keller dieser Rangliste zu finden ist. Auch wenn die Bewertung von 45,81 auf 73,90 Punkte deutlich gestiegen ist, herrscht weiterhin Handlungsbedarf. Alle Nordwestbahn-Linien schneiden schlechter als der VRR-Mittelwert ab. Die Profitester*innen vergeben im Schnitt nur 79,51 Punkte für die Sauberkeit der Fahrzeuge. Die „sauberste“ Nordwestbahn-Linie ist die RB 45 und wird mit nur 83,90 Punkten bewertet. Zum Vergleich: Abellios schlechteste Linie in dieser Kategorie hat gerade einmal nur 0,16 Punkte weniger. Dies zeigt den Unterschied zwischen den beiden EVU deutlich. Aber nicht nur die Konkurrenz verbindet die beiden EVU, sondern auch das gemeinsame Handeln für die Zufriedenheit der Fahrgäste: Einige Nordwestbahn-Fahrzeuge werden nun bei Abellio in Duisburg gewaschen.

Sauberkeit der Außenhaut





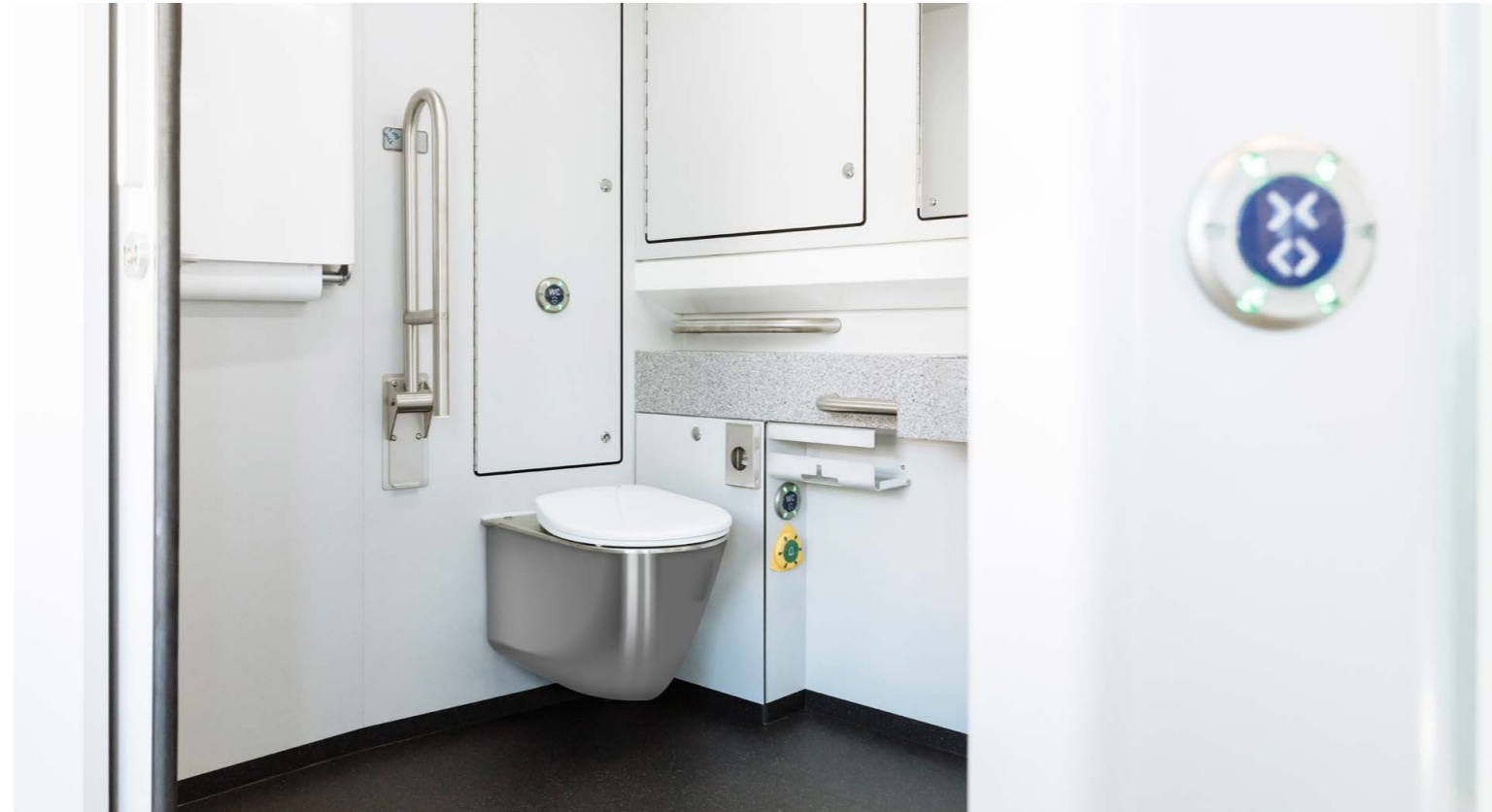
Der ET 423 hat keine Toiletten.

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 nur 45 von 51 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 über 18 Punkten festzustellen sind, im selben Jahr erhalten andere Linien hingegen aber auch bis zu 27 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert sinkt von 84,72 Punkten im Vorjahr auf 83,04 Punkte

Vias

Im Jahr 2018 hatte der VRR kaum einen Grund, die Fahrzeuge von Vias zu beanstanden. Dies war im letzten Jahr anders und auch in diesem Jahr sinken die Bewertungen



Blick in eine barrierefreie WC-Kabine.

für die Funktionalität der WC-Kabine auf der RB 39 um 0,82 Punkte auf 87,43 Punkte. Auf der RB 34 geht es einige Punkte auf 91,78 Punkte hinauf. Von insgesamt über 340 Erhebung auf beiden Vias-Linien finden die Profitester*innen bei 33 Fahrten verschlossene und bei zwölf weiteren Fahrten nur geringe Mängel, aber weiterhin funktionstüchtige Toiletten vor. Bei allen anderen Erhebungen gibt keinen Grund der Beanstandung.

Abellio

Die Toilettenbewertungen in Bezug auf die Funktionalität sind teilweise sehr differenziert zu betrachten. So belegt Abellio die ersten vier Plätze dieser Rangfolge über alle VRR-Linien. Allerdings entstammen die beste (RB 91; 96,96 Punkte) als auch die schlechteste Abellio-Linie (RB 46; 77,61) demselben Netz und werden mit denselben Fahrzeugen bedient. Auch die beiden Linien des Vorlaufbetriebes zum Rhein-Ruhr-Express weisen deutlich unterschiedliche Bewertungen auf, wobei der RE 11 (RRX) ausschließlich mit Desiro HC (91,24 Punkte) bedient wurde und beim RE 1 (RRX) DB Regio mit eigenen Fahrzeugen ausgeholfen hat (79,05 Punkte). Deutlich verbessert hat sich die Funktionalität der WC-Kabinen auf dem RE 16 (88,21 Punkte; +9,19), deutlich schlechter ist der Wert neben der RB 46 auch auf dem RE 19a: Ein Minus von 7,69 Punkten aufgrund einer defekten Toilet-

entür, bei der die Verriegelung sich immer wieder löste und lange Zeit nicht repariert werden konnte, bedeuten dennoch überdurchschnittlich gute 87,07 Punkte.

National Express

Neben allen Linien von Vias sind auch alle Linien von National Express überdurchschnittlich gut bewertet. Alle Linien können zum Teil deutliche Verbesserungen einfahren, allen voran der RE 6 (RRX): Der Rhein-Weser-Express (86,54) wird mit 18,91 Punkte mehr als im Vergleich zum Vorjahr bewertet, als DB Regio noch mit Dosto die Linie betrieb. Bei der Funktionalität der WC-Kabine sind die Linien, die mit TALENT betrieben werden, besser als die anderen beiden des RRX-Vorlaufbetriebes. Die RB 48 bekommt von den Profitester*innen 86,92 Punkte und der RE 7 sogar 89,69 Punkte. Für jede Erhebung erhält National Express im Mittel 87,19 Punkte für die Funktionalität des Toilettenraumes.

DB Regio – Wettbewerbslinien

Knapp fünf Punkte weniger erhält DB Regio: Durchschnittlich geben die Profitester*innen dem EVU 82,76 Punkte bei der Beurteilung der Toiletten. Bei DB Regio sind die Linien ähnlich wie bei Abellio ebenfalls differenziert zu betrachten: Vier Linien erhalten Werte über 90 Punkten, wenngleich aber

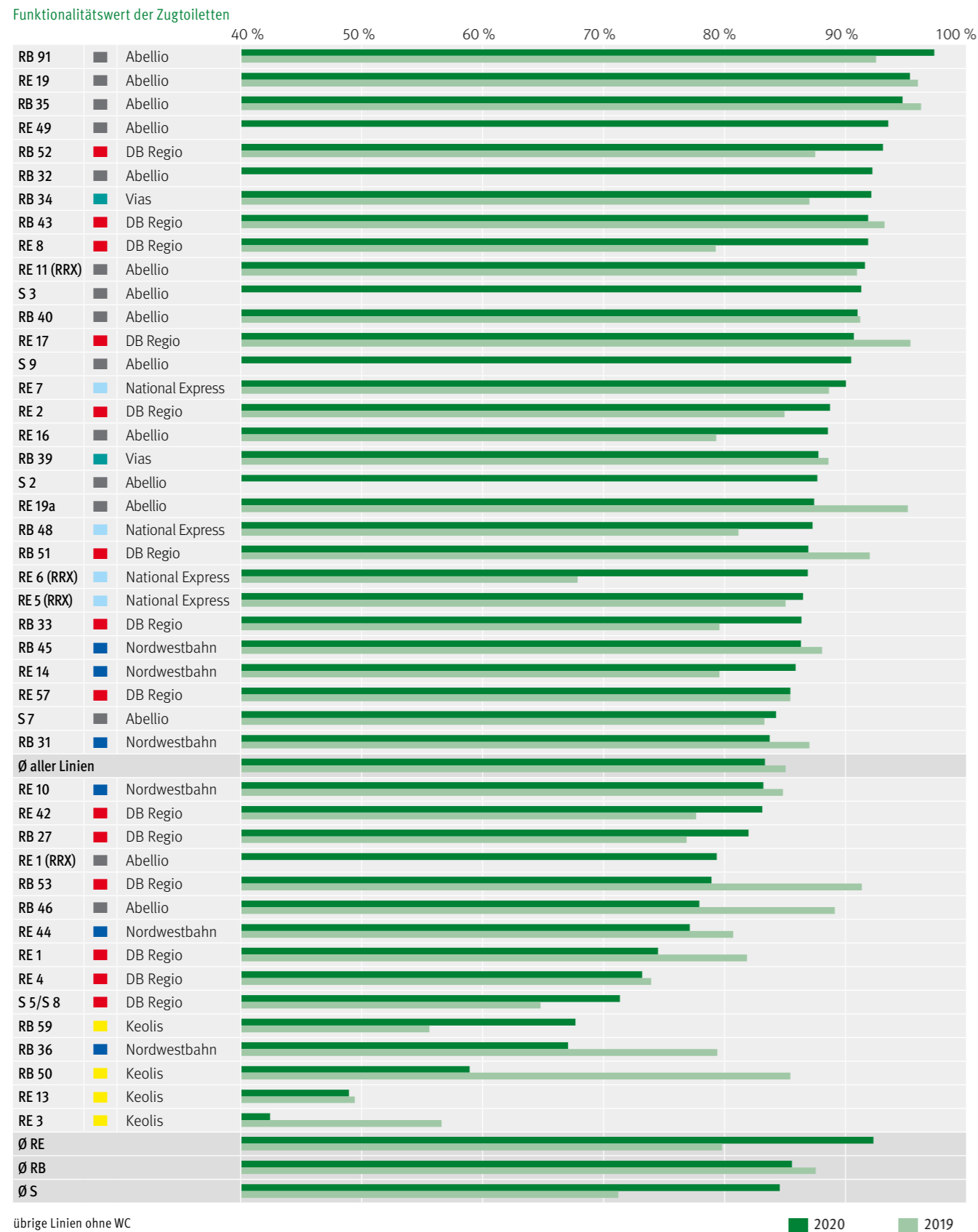
auch vier unter 80 liegen. Neufahrzeuge schließen prinzipiell positiver ab, wobei auch die Dosto des RE 2 gute Werte (88,37) erzielen. Die Dosto, die bis zum Juni auf dem NRW- und bis Dezember 2020 auf dem Wupper-Express eingesetzt wurden, erzielen hingegen nur befriedigende Werte von 74,23 und 72,93 Punkten. Die RB 53 fällt in der Bewertung um über zwölf Punkte auf 78,64 aufgrund des Einsatzes der Ersatzfahrzeuge fürs Sauerland-Netz. Die ebenfalls dem Sauerland-Netz zugeordnete Linie RB 52 ist mit 92,70 Punkten (+5,54) allerdings die beste Linie von DB Regio. Ein Plus von über 12 Punkten verzeichnet der RE 8, der mit 91,50 Punkten bewertet wird. Dort kommen Neufahrzeuge vom Typ ET 1440 zum Einsatz. DB Regio nutzt diesen Fahrzeugtyp seit einigen Jahren auch auf der S 5 / S 8. Hier ist die Funktionalität der Toiletten allerdings mit nur 71,08 Punkten bewertet – der schlechteste DB-Wert im Jahr 2020.

Nordwestbahn

Die schlechteste Nordwestbahn-Linie des Jahres 2019 bewerten die VRR-Profitester*innen im Jahr 2020 noch einmal deutlich schlechter: Ein Minus von mehr als zwölf Punkten bedeutet nur noch 66,84 Punkte für die RB 36. Bei 40 von 140 Erhebungen sind die Toiletten defekt verschlossen. Auch auf dem RE 44 gibt es für die Profitester*innen häufiger einen Grund zur Beanstandung: Auf dem Fossa-Emscher-Express ist bei etwa 17 % aller Erhebungen die Toilette defekt verschlossen. Mittelmäßig bis leicht überdurchschnittlich schließen die anderen Nordwestbahn-Linien ab, wobei die Linien, die mit einem TALENT betrieben werden, auch hier besser abschneiden als die, die mit einem LINT verkehren. Für jede Überprüfung der Zugtoiletten vergibt der VRR im Berichtsjahr 2020 durchschnittlich 80,36 Punkte für die Nordwestbahn-Linien.

Keolis

Katastrophal sind die Werte bei Keolis. Für eine Toilettenbewertung erhält das EVU nur 51,95 Punkte im Mittel. Die Züge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes erhalten nicht mal 50 Punkte im Durchschnitt. Beim Maas-Wupper-Express (RE 13) sind es nur 48,82 Punkte: Die Linie ist damit weiterhin auf dem unzureichenden Niveau des Vorjahres. Die schlechteste Linie eines EVU ist damit allerdings noch nicht benannt: Der RE 3 erreicht für das Jahr 2020 nur 42,32 Punkte. Dies entspricht einer Verschlechterung um 14,13 Punkte. Bei 149 von 353 Erhebungen vergeben die Profitester*innen null Punkte. Die drei schlechtesten Linien im VRR sind Keolis-Linien, die RB 59 steht an fünftletzter Stelle (67,42) und verbessert sich dabei immerhin um knapp zwölf Punkte.



Fahrgastinformation in Fahrzeugen



Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester*innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren 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 Punkten (leichtes Plus von 0,20 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur noch zwei Linien liegen unter der 90-Punkte-Marke, im Vorjahr waren es noch fünf.

Die Profitester*innen bemängeln nur sehr selten, dass von außen nicht erkennbar ist, wo die Züge hinfahren. Falls es einen Grund zur Beanstandung gibt, liegt es eher daran, dass eine der Anzeigen gestört ist. Dies gilt in aller Regel auch für die Anzeigen in den Fahrzeugen. Negativ fallen hier aber S 68, S 6 und ganz besonders die S 11 auf: Bei den letzten S-Bahn-Linien im VRR, die noch nicht wettbewerblich vergeben sind, geben die Profitester*innen nur 85, 62 oder sogar nur acht von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen. Häufig sind im Jahr 2020 im zweiten Wagen der Doppeltraktion die Anzeigen defekt. Dies führt dazu, dass die Linie S 11 um 15 Punkte fällt und nur noch 70 Punkte in der Gesamtbewertung erhält. Alle anderen Qualitätsmerkmale haben auf dieser Linie aber volle 100 Punkte erhalten.

Insbesondere zu Jahresbeginn und somit kurz nach dem Fahrplanwechsel fehlen in einigen Zügen im VRR-Raum die aktuellen Liniennetz- und Schienenschnellverkehrspläne: Bei einer derartigen Umstrukturierung des SPNV-Netzes wie zum Fahrplanjahr 2020 ist dies ein besonderes Ärgernis, da eine Informationsquelle in den Zügen somit nicht zur Verfügung steht. Insbesondere die Linien von Keolis, die Ersatzfahrzeuge des Sauerlandnetzes und die Neufahrzeuge des Loses B der S-Bahn Rhein-Ruhr wurden zu spät mit den Übersichtsplänen ausgestattet.

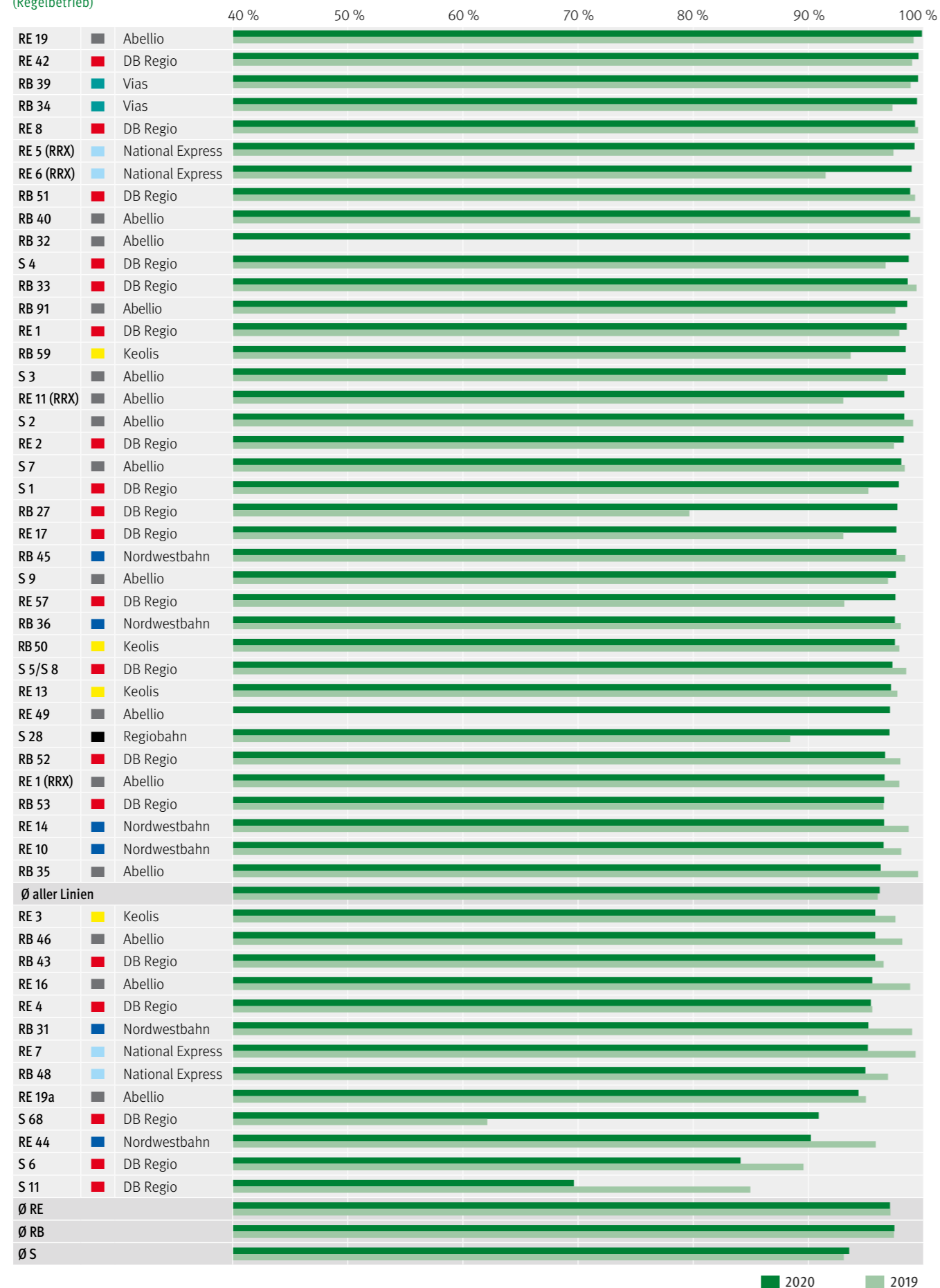
Deutlich besser wird die Fahrgastinformation im Regelfall bei den Linien bewertet, die im Jahr 2020 mit Neufahrzeugen betrieben werden. Die Qualität gegenüber den zum Teil über mehrere Jahrzehnte alten Wagen hat sich deutlich gesteigert: Der positive Trend des Vorjahres auf der RB 27 wird durch den

ausschließlichen Einsatz von redesigneden ET 425 fortgeführt, sodass die Fahrgastinformation 98 Punkte erhält – ein Plus von 18 Punkten. Auch die Fahrgäste im RE 6 (RRX) werden durch die neuen Desiro HC zuverlässiger informiert als in den alten Dostos von DB Regio. Aber auch bei älteren Fahrzeugen kann man die Fahrgastinformation verbessern. Dies zeigt die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft: Bereits zum Ende des Jahres 2019 wurde erkannt, dass die Innenanzeigen problematisch sind. Im Laufe des Jahres 2020 behebt die Regiobahn das Problem (97 Punkte; +9). Auf der S 68 verbessert sich ebenfalls die Information für die Fahrgäste: Der Wert steigt um 29 Punkte auf 91 Punkte. Hier kommen im Jahr 2020 nicht mehr die ET 420, sondern verstärkt ET 422 zum Einsatz, die über Innenanzeigen und ein automatisiertes Ansagesystem verfügen.

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

Neben den Informationen im Regelbetrieb ist für die Fahrgäste vor allem auch die Fahrgastinformation im Störfall von besonderer Bedeutung. Da die Profitester*innen nur selten genau dann in den Fahrzeugen sind, wenn es zu Beeinträchtigungen des Betriebs kommt, und für einige Linien in den Erhebungen gar keine Störfälle bewertet wurden, wird dieses Qualitätskriterium hier nicht aus der objektiven Sicht beschrieben. Dennoch erfragt der VRR bei den Reisenden die Zufriedenheit: Die Fahrgäste 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. Die Ansprüche steigen mit der Art der Störung: Sind Verspätungen im Fahrtverlauf aufgetreten, reicht es oft aus, die nächsten Anschlussmöglichkeiten anzuzeigen oder zu benennen. Wird die Fahrt gebrochen und man kann sein Fahrziel nicht erreichen, sind alternative Reisemöglichkeiten relevanter. Hier sehen die Fahrgäste ein Manko, denn die Linien, die häufig vorzeitig wenden, werden proportional öfter mit schlechten Schulnoten bewertet, als die Linien, die nur selten gebrochen werden.

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



Fahrgastzufriedenheit

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. Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU und deren Linien im Jahr 2020, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit. Die Fahrgastzufriedenheit des letzten Jahres wurde in zwei Wellen erhoben. Die erste Befragung fand im Januar und Februar statt, die letzte im September. Die jüngsten Entwicklungen einzelner EVU sind in der Fahrgastzufriedenheitsmessung somit nicht berücksichtigt.

einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien im Vergleich zum Vorjahr in unterschiedlichem Ausmaß. 2020 erhalten nur noch vier der 51 aller VRR-Linien von den Fahrgästen eine Einser-Bewertung, im Vorjahr waren es noch zehn. Gleichzeitig ist die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie kleiner als im Jahr 2019 und beträgt nur noch 0,88 Notenpunkte (2019: 1,17 Notenpunkte). Zudem ist auch die Spanne zwischen dem besten und dem schlechtesten EVU geschrumpft: Das beste EVU erhält im Jahr 2020 die Note 2,12, das Schlusslicht erreicht eine 2,30 (Vorjahr 1,91 bzw. 2,43). Damit hat kein EVU eine „Eins vor dem Komma“ erreicht. Viele Linien sind erneut deutlich beliebter geworden, andere Linien dafür aber umso unbeliebter. Die Veränderungen im Zuge der Taktumstellung bei der S-Bahn Rhein-Ruhr nehmen die Fahrgäste unterschiedlich auf: Während die Linien S 4, RB 32, S 2 und RB 40 oberhalb des VRR-weiten Notendurchschnitts von 2,21 liegen, schneiden die Linien S 3, S 9 und RE 49 unterdurchschnittlich ab. Obwohl die Linien mit neuen Fahrzeugen versehen sind, lassen insbesondere die Probleme beim EVU Abellio Rail NRW (siehe dazu die vorherigen Kapitel) die Fahrgastzufriedenheit sinken. Auch die Linien S 7, S 28, RE 3 und RB 46 fallen in der Gunst der Fahrgäste deutlich. Hier sind viele Fahrten im Jahr 2020 oft verspätet oder ausgefallen oder die Fahrzeuge in einem ungepflegten Zustand. Deutlich zufriedener sind die Fahrgäste auf den Linien RE 1 (RRX), RE 6 (RRX), RB 27, RB 31 und RB 45.

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.

Abellio

Abellio ist weiterhin das beliebteste Eisenbahnverkehrsunternehmen. Allerdings ist die Benotung von 1,91 des Vorjahres nicht gehalten worden. Die Fahrgäste vergeben eine Durchschnittsnote von 2,12 für die Leistungen auf allen 15 Linien. Das Unternehmen kann wie in den beiden Vorjahren bei der Pünktlichkeit und den Zugbegleitern punkten. Zudem fühlen sich die Fahrgäste in den Abellio-Zügen zu allen Tageszeiten besonders sicher. Entsprechend belegen Linien dieses Unternehmens die ersten vier Ränge der Tabellenspitze. Neun Abellio-Linien liegen auf einem der ersten fünfzehn Plätze der VRR-weiten Rangfolge, elf Linien schneiden zudem überdurchschnittlich gut ab. Insbesondere der RE 11 (RRX) ist bei Reisenden weiterhin sehr beliebt: Für das Sitzplatzangebot, die Fahrgastinformation im Regelfall und die Zugbegleitung geben die Fahrgäste dem Rhein-Hellweg-Express sehr gute Bewertungen. Mit der Note 1,81 ist der RE 11 (RRX) aber 0,13 Notenpunkte schlechter als im Vorjahr. Die S-Bahn-Linien S 3, S 7 und S 9 und enttäuschen hingegen die Fahrgäste. Die S 7 verliert 30 Plätze und erreicht



Die Fahrgäste werden in den Zügen befragt.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Insgesamt sind die Reisenden im Jahr 2020 minimal zufriedener mit der Leistung der EVU als 2019; die durchschnittliche Zufriedenheit mit sämtlichen Linien steigt leicht um 0,05 Notenpunkte auf die Note 2,21. Wenngleich die Gesamtzufriedenheit somit weiterhin „gut“ ist, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen. Dabei veränderten sich die Bewertungen sowohl der



Der RE 11 (RRX) ist wieder die beliebteste Linie.

nur noch eine 2,30 anstelle einer 1,99 des Vorjahres. Die beiden unbeliebtesten Abellio-Linien sind die S 3 und S 9. Beide Linien schneiden nach dem Betreiberwechsel nicht besser ab als beim Altbetreiber DB Regio. Die S 3 fällt dabei um 26 Plätze auf Platz 43 (Note 2,33), die S 9 wird mit 0,03 Notenpunkte schlechter bewertet als im Jahr 2019 und sinkt um sechs Ränge auf Platz 48 (Note 2,54). Im Hinblick auf die neuen Fahrzeuge auf diesen Linien schätzen die Fahrgäste das Platzangebot, die Sauberkeit und die Fahrgastinformation im Regelfall. Allerdings sind die Ausfälle, vorzeitigen Wenden und die Verspätungen ein enormes Problem und führen zu derart schlechten Benotungen. Die neue Linie RE 49 erreicht eine 2,28 und belegt Platz 37 in der Rangfolge aller VRR-Linien. Deutlich besser bewerten die Fahrgäste die Leistungen auf dem RE 1 (RRX). Mit Unterstützung des Altbetreibers hat Abellio die Linie im Juni übernommen. Seitdem empfinden die Fahrgäste das Sitzplatzangebot als angenehmer (Verbesserung um 0,70 Notenpunkte), eine gestiegene Pünktlichkeit (um 0,53 Notenpunkte verbessert) und generell mehr Zufriedenheit mit dem NRW-Express: Eine 2,12 bedeutet Rang 18 anstelle des letzten Platzes im Jahr 2019.

National Express

Nach Rang 6 im letzten Jahr und einer Durchschnittsnote von 2,36 hat National Express den Sprung auf Platz 2 ge-

schaft. National Express liegt mit der Note von 2,14 minimal hinter Abellio. Bei den Kategorien Fahrgastinformation im Störfall, Sauberkeit und beim Sicherheitsempfinden abends und in der Nacht belegt das EVU den vordersten Platz. Alle vier Linien des EVU schneiden aus Sicht der Reisenden besser ab als im Jahr 2019: allen voran der RE 6 (RRX). Der sogenannte Rhein-Weser-Express machte 28 Plätze gut und belegt mit der Note 2,02 Rang 9. Knapp dahinter liegt der Rhein-Express: Der RE 5 (RRX) erhält eine gemittelte Zufriedenheitsnote von 2,04. Die Fahrgäste schätzen bei den beiden Linien das Sitzplatzangebot und die Zuverlässigkeit sowie insbesondere beim Rhein-Express die Sauberkeit. Zwar leicht unterdurchschnittlich, aber dennoch besser als im Vorjahr, schneiden die beiden anderen Linien von National Express ab: Die Fahrgäste bemängeln beim RE 7 (Note 2,25) und bei der RB 48 (Note 2,24) die Pünktlichkeit.

Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft verliert 0,29 Notenpunkte und landet mit einer Gesamtzufriedenheit von 2,20 auf Platz 3 aller EVU. In den letzten Jahren brillierte das EVU in verschiedenen der abgefragten Kategorien; in diesem Jahr ist dies anders: Die Sitzplatzkapazitäten und die Fahrgastinformation sowohl im Regel- als auch im Störfall

werden von den Fahrgästen im EVU-weiten Vergleich als schlechteste bewertet. Die S 28, die einzige Linie der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft, belegt Platz 25 im Vergleich aller Linien im VRR und ist damit als durchschnittlich zu bezeichnen.

Vias

Vias erreicht im Jahr 2020 den vierten Platz. Die Kunden geben dem EVU eine um 0,16 Notenpunkte schlechtere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielt das Unternehmen eine durchschnittliche 2,23 als Endnote. Insbesondere beim Sitzplatzangebot, der Fahrgastinformation im Regelfall und dem Zustand der Fahrzeuge punktet das Unternehmen wie auch im Vorjahr bei den VRR-Fahrgästen. Einzig die Pünktlichkeit und das Sicherheitsempfinden abends und in der Nacht sehen die Reisenden auf der RB 34 als unterdurchschnittlich an. Seit dem Jahr 2018 ist die Linie von Platz 9 nun auf Platz 33 gerutscht: Die Benotung fiel von 1,99 über 2,09 auf 2,27 in diesem Jahr. Auch die zweite Linie, die RB 39, ist deutlich in der Gunst der Fahrgäste gefallen: Mit einer 2,20 in der Gesamtzufriedenheit liegt die Linie auf Platz 23 und ist damit als durchschnittlich gut zu bezeichnen, wohingegen die Benotungen der einzelnen Kriterien auf der Düssel-Erft-Bahn stets überdurchschnittlich gut sind.

DB Regio

DB Regio kann bei keinem der abgefragten Qualitätsstandards über alle Linien gesehen überdurchschnittlich abschneiden. Die Sauberkeit der Fahrzeuge wird bei diesem EVU von den Fahrgästen als besonders schlecht bewertet. Dennoch sind die DB-Linien in der Rangfolge verstreut zu finden: Es gibt gut-, durchschnittlich- und schlechtbewertete Linien. DB Regio hat insgesamt an Zuspruch bei den Fahrgästen gewonnen: Im letzten Jahr hatten die Großvertragslinien nur eine Benotung von 2,44 und die Wettbewerbslinien von 2,33 erhalten. Für das Jahr 2020, wo die Unterscheidung zwischen den verschiedenen Linientypen wegfällt, erhält DB Regio eine 2,25 und belegt damit Platz 5 im EVU-Durchschnitt. Dabei ist festzuhalten, dass von den insgesamt 19 Linien nur zwei Linien um etwa 0,1 Notenpunkte schlechter geworden sind: Dies sind die Linien S 5 / S 8 und RB 52. RE 42 und S 11 erhalten von den Fahrgästen ähnliche Benotungen wie im Vorjahr. Alle anderen 15 Linien stiegen in der Beliebtheit der Reisenden – und sogar teilweise deutlich: RB 27 und S 6 stoßen hierbei mit einer Verbesserung um jeweils rund 0,3 Notenpunkten deutlich hervor. Eine Verbesserung der Gesamtzufriedenheit bedeutet allerdings nicht, dass es auch automatisch in der Rangfolge aufwärts geht: Der RE 1 hat zwar eine um 0,14 Notenpunkte bessere Bewertung er-

halten, ist aber dennoch weiterhin auf dem letzten Platz: im Jahr 2020 ist dies der Rang 51 und nicht mehr Rang 49. Hier wird insbesondere die Pünktlichkeit und die Sauberkeit kritisiert. Die Fahrgäste honorieren die neuen Fahrzeuge und die geänderten Betriebskonzepten auf den Linien RB 27, RE 8, S 1 und S 4 sowie das Sitzplatzangebot beim RE 2 und der RB 43. Bei letzterer sowie beim RE 1 und der S 11 fühlen sich die Fahrgäste tagsüber überdurchschnittlich sicher.

Keolis

Keolis wird insgesamt unterdurchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhält über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,28 und ist damit um 0,07 Notenpunkte schlechter als im Jahr 2019. Alle Linien sind betroffen: Der RE 3 fällt um 23 Plätze auf Rang 31 und erhält nur noch eine 2,26 in der Gesamtzufriedenheit – im Jahr 2019 war dies noch eine 1,97. Die vormalig überdurchschnittlich gut bewerteten Fahrgastinformationssysteme und Zugbegleitpersonale sind nach Ansicht der Fahrgäste nun nur noch durchschnittlich. Bei allen Linien monieren die Fahrgäste den Zustand der Fahrzeuge: Defekte Toiletten, Türen und Klimaanlage führen zu schlechten Noten. Der RE 13 erhält insgesamt eine 2,39 als Note. Aufgrund des höheren Wettbewerbsdrucks und der Verbesserung der anderen Linien im VRR bedeutet die Fahrgastzufriedenheit für den Maas-Wupper-Express dennoch nur Platz 46: ein Sturz um zwölf Plätze. Die RB 59 ist mit Ausnahme vom Zustand und der Sauberkeit der Fahrzeuge

weitgehend durchschnittlich bewertet, rangiert auf Platz 24 und ist damit die beliebteste Linie von Keolis.

Nordwestbahn

Über alle Befragungen hinweg geben die Fahrgäste dem EVU Nordwestbahn eine 2,30, dies ist eine Steigerung um 0,16 Notenpunkte. Auffällig ist allerdings, dass die Fahrgäste wiederholt nicht grundlegend mit allen Qualitätsstandards unzufrieden sind: Bei vier von neun untersuchten Kriterien schneidet das Unternehmen überdurchschnittlich gut ab; die Zugbegleitung ist aus Sicht der Reisenden sogar die beste im ganzen VRR, worin sicherlich auch das hohe Sicherheitsempfinden abends und in der Nacht begründet ist. Des Weiteren punkten die Linien RB 36, RB 45 und RE 44 beim Sitzplatzangebot, der Pünktlichkeit und der Fahrgastinformation im Störfall.

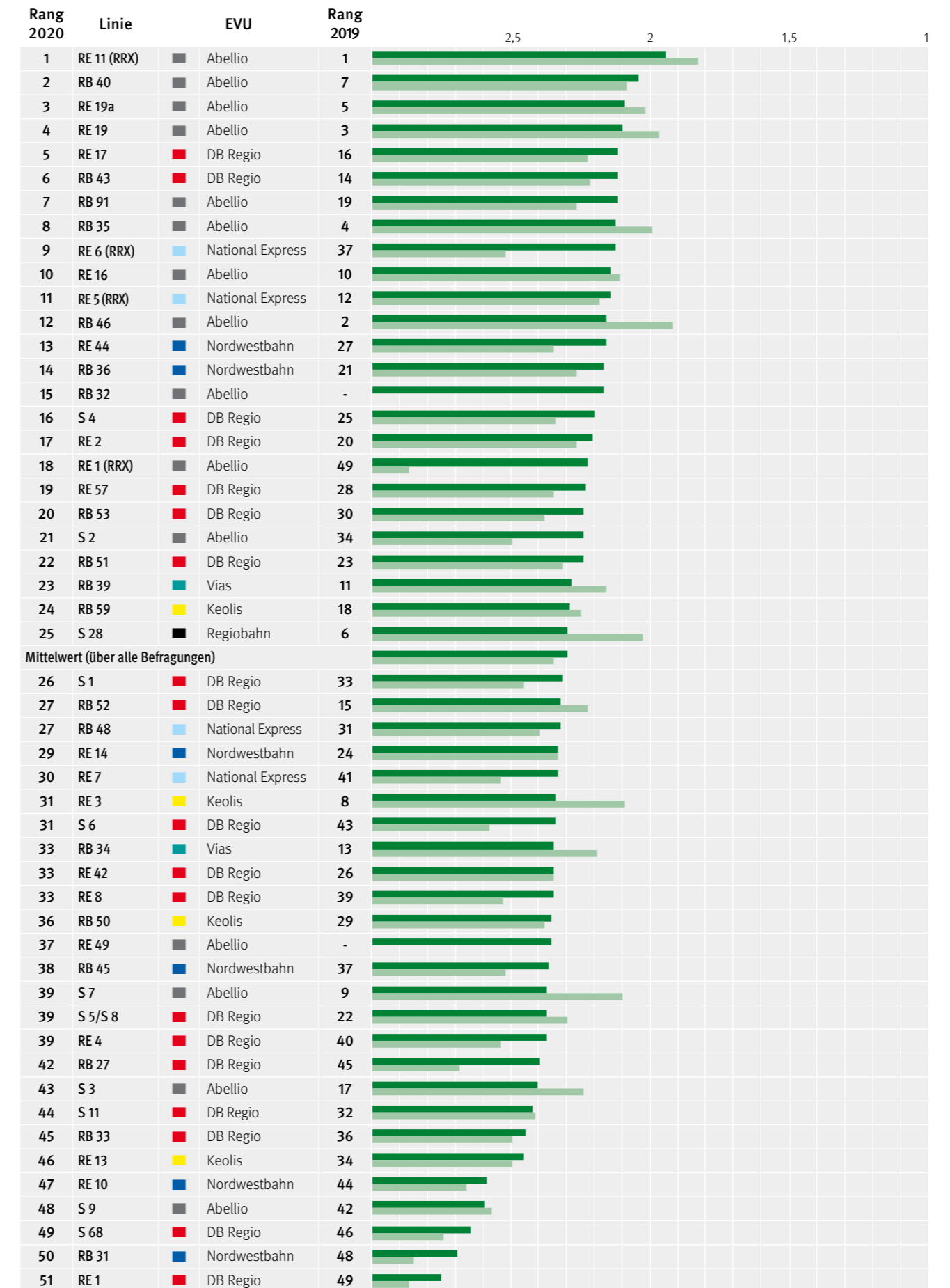
Der Fossa-Emscher-Express ist mit einer Note von 2,05 die beliebteste NWB-Linie und rangiert auf Platz 15. Er beerbt als RE 44 die ehemalige Linie RB 44, die im Vorjahr noch eine 2,26 von den Fahrgästen erhalten hat. Die RB 31 ist aus Fahrgastsicht weiterhin unbeliebt und auch in diesem Jahr die schlechteste Linie des EVU, obwohl die Beurteilung um 0,18 Notenpunkte gestiegen ist. Die Fahrgäste kritisieren auf dem sogenannten Niederrheiner unter anderem die Pünktlichkeit (Note: 3,51), loben auf dieser Linie jedoch ausdrücklich das Zugbegleitpersonal (Note 1,57).

Fahrgastzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeugeinrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Abellio Rail NRW	1,95	2,48	1,86	2,28	2,11	2,25	1,69	1,71	2,23	2,12
National Express	1,88	2,71	1,80	2,26	2,07	2,17	1,73	1,69	2,21	2,14
Regiobahn Fahrbetriebsges.	2,21	2,50	2,12	2,62	2,14	2,23	1,86	1,76	2,25	2,20
Vias	1,80	2,85	1,68	2,33	2,10	2,02	1,71	1,81	2,55	2,23
DB Regio	2,06	2,68	1,92	2,39	2,41	2,50	1,81	1,77	2,44	2,25
Keolis Deutschland	2,15	2,57	1,86	2,29	2,37	2,63	1,78	1,84	2,36	2,28
Nordwestbahn	1,92	2,77	1,95	2,31	2,31	2,48	1,59	1,75	2,21	2,30
Mittelwert (über alle Befragungen)	1,99	2,62	1,88	2,33	2,26	2,38	1,73	1,75	2,33	2,21

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in Rot, der beste in Grün markiert.

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



2020 2019

Testkund*innenuntersuchung im SPNV-Vertrieb



Die vertragliche Grundlage der Vertriebsdienstleistung für den VRR-Raum im SPNV zwischen DB Regio und der VRR AÖR endete am 14.12.2019. Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung des Vertriebes im SPNV ab dem 15.12.2019 hat das Unternehmen Transdev Vertrieb GmbH den Zuschlag erhalten. Der VRR hat sich im Zuge des Vertriebsdienstleisterwechsels dazu entschieden, die Testkundenuntersuchung in zwei Erhebungswellen durchzuführen und den Stichprobenumfang im Vergleich zu den Vorjahren zu erhöhen, um Qualitätsdefizite im ersten Betriebsjahr frühzeitiger zu erkennen.

Grundsätzlich konnte die Testkund*innenuntersuchung 2020 trotz der schwierigen Rahmenbedingungen während der Corona-Pandemie erfolgreich durchgeführt werden. Vereinzelt mussten Testbesuche ausfallen, wenn Vertriebsstellen kurzfristig aufgrund von notwendigen Quarantänemaßnahmen oder der Corona-Schutzverordnung geschlossen waren. In einigen Fällen kam es auch zu Geschäftsaufgaben.

Personenbediente Vertriebsstellen und Erhebungsmethodik

Die personenbedienten Vertriebsstellen werden in drei Kategorien eingeteilt. Bei denen der Kategorie A handelt es sich um Kundenzentren in besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfen im VRR. Insgesamt wurden sechs Standorte de-

finiert: Düsseldorf Hbf, Essen, Hbf, Dortmund Hbf, Bochum Hbf, Duisburg Hbf und Düsseldorf Flughafen. Mit Ausnahme von Düsseldorf Flughafen wurden die Reisendenanlaufstellen an den Standorten in bestehende Bahnhofsbuchhandlungen integriert. Die Räumlichkeiten des Reisezentrums der Deutschen Bahn im Düsseldorfer Flughafen wurden von Transdev übernommen und entsprechend dem VRR-Vertriebsmarkenauftritt umgestaltet.

Die insgesamt 15 personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie B befinden sich als Shop-in-Shop-Lösungen mit einem eigenen Verkaufsschalter in bestehenden Ladenlokalen im Bahnhofsgebäude. Es handelt sich hierbei beispielsweise um die Hauptbahnhöfe in Gelsenkirchen, Hagen, Krefeld, Mönchengladbach und Recklinghausen.

Agenturen sind kleinere Vertriebsstellen der Kategorie C, die nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment verkaufen. Die Anzahl an Agenturen variierte im Jahr 2020, da es insbesondere aufgrund der Corona-Pandemie unterjährig zu Geschäftsaufgaben kam oder Agenturen aus anderen Gründen kein Interesse mehr an einem Fahrcheinverkauf hatten. Insgesamt liegen für 22 Agenturen Ergebnisse aus beiden Erhebungswellen vor.

Mit dem Vertriebsdienstleisterwechsel stehen den Reisenden an einigen Standorten im VRR erstmals auch Videoautomaten zur Verfügung. Dabei handelt es sich um Automaten, die dieselbe technische Ausstattung wie reguläre Ticketautomaten haben und zusätzlich auf Wunsch der Ratsuchenden eine Video-Verbindung zu Mitarbeitenden im Call-Center von Transdev herstellen. Die Servicemitarbeiter*innen beraten die Fahrgäste in Tariffragen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts. Insgesamt wurden elf Videoautomaten untersucht, zehn Videoautomaten befinden sich im Selbstbedienungsbereich der personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie A, um hohes Kundenaufkommen zu entzerren und Wartezeiten zu reduzieren. Außerdem findet hier zum Teil auch eine Beratung außerhalb der Öffnungszeiten der Vertriebsstellen statt. Ein weiterer Videoautomat befindet sich am Bahnhof Haltern am See, da dort aufgrund der örtlichen Gegebenheiten kein passender Agenturpartner gefunden werden konnte.

Auch die Telefon-Hotline von Transdev wurde untersucht. Die Service-Mitarbeiter*innen an der Hotline vertreiben Ticket-Abonnements und nehmen Beschwerden sowie Störungsmeldungen von Ticket- und Videoautomaten auf. Nicht untersucht wurde die telefonische Tarif- und Fahr-

planauskunft, da die Transdev-Hotline auftragsgemäß an die „Schlaue-Nummer für Bus und Bahn“ weiterleitet. Insgesamt fanden 1.924 Testbesuche oder Anrufe statt (davon 951 in der ersten Welle und 973 in der zweiten Welle). Die Stichprobe wurde dabei so gewählt, dass die Erheber*innen am häufigsten die personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie A (Kundenzentren) besuchten, seltener hingegen die Vertriebsstellen der Kategorie C (Agenturen). Der Großteil der Testbesuche (mindestens 75%) erfolgte maximal fünf Tage vor und nach einem Monatswechsel, da zu dieser Zeit die größte Ticketnachfrage (Zeitkartenkauf) besteht.

Bewertet wurden je nach Vertriebsstelle die

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außenkennzeichnung),
- die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Reisenden (Broschüren),
- die Wartezeit,
- das Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen und
- die Fachkompetenz der Berater*innen.

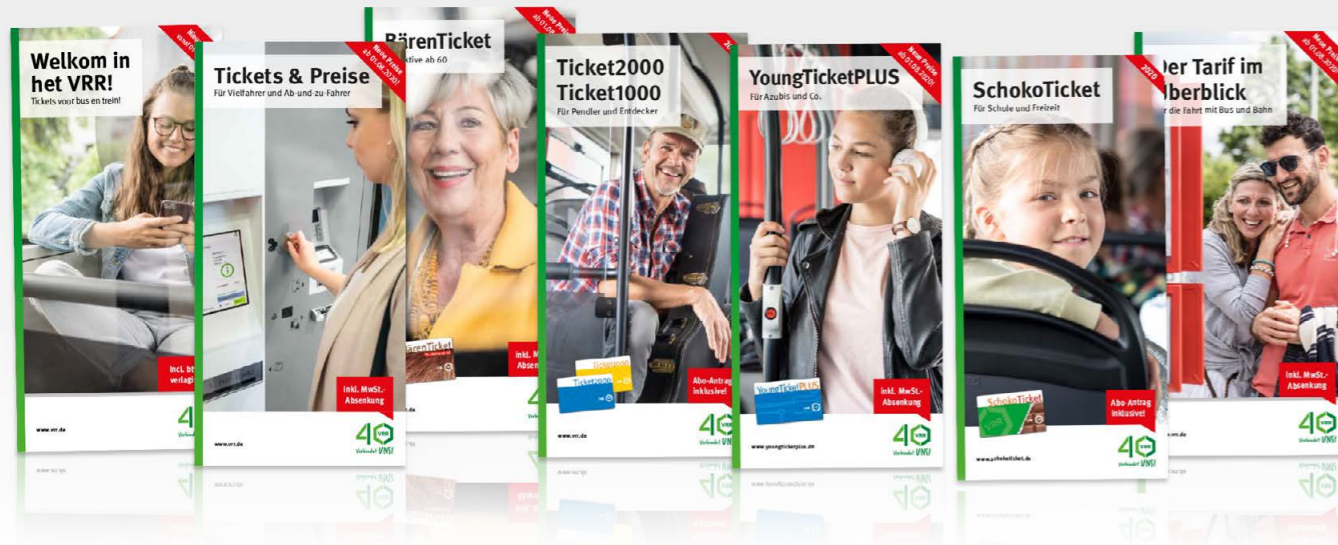
Bei einem Testbesuch kann jede Vertriebsstelle 100 Punkte erreichen. Sofern es Beanstandungen oder Mängel gibt, werden Punkte abgezogen. Die oben beschriebenen Teilaspekte sind entsprechend der Relevanz für den Fahrgast gewichtet. Die Fachkompetenz fließt mit 60 % in die Bewertung ein, die Wartezeit mit 20 % und die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren sowie das Auftreten der Mitarbeiter mit jeweils 5 %. Die Testbesuche werden dann zu einem Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung je Vertriebsstelle ergibt. Die Qualität im Jahr 2020 über alle untersuchten Kriterien der Vertriebsstellen der Kategorie A und B beträgt 76,05 Punkte.

Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außendarstellung)

Die Außendarstellung von VRR-Vertriebsstellen wurde in den personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorien A, B und C untersucht. Die Vertriebsstellen waren bei 84 % aller Testbesuche als VRR-Vertriebsstellen zu erkennen. Das vergleichsweise schlechte Ergebnis resultiert aus der ersten Erhebungswelle, als in 66 % der Fälle noch nicht alle abgestimmten Kennzeichnungen angebracht waren. Die Außendarstellung dieser Vertriebsstellen wurde im Vorfeld der zweiten Erhebungswelle nachgebessert. Nicht zufriedenstellende Ergebnisse in der ersten Erhebungswelle erzielten die Vertriebsstellen in Essen, Duisburg (jeweils Kategorie A), Kleve, Mönchengladbach, Grevenbroich, Wuppertal Hbf, Dinslaken, Oberhausen Hbf und Recklinghausen Hbf (alle Kategorie B).



Auch mit dem Videoautomaten erhalten Reisende Hilfe von Transdev-Mitarbeitenden.



Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien wurden in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B von den Testpersonen geprüft. Bei 69 % aller Testbesuche beider Vertriebsstellenkategorien waren die geforderten Broschüren vorhanden. Inwieweit die Informationsmaterialien verfügbar waren, hängt entscheidend von der jeweiligen Vertriebsstellenkategorie ab. Während in Kategorie-A-Vertriebsstellen ein zufriedenstellender Gesamtwert von 92 Punkten erreicht wird (erste Erhebungswelle 89 Punkte, zweite Erhebungswelle 94 Punkte), sind die Ergebnisse in der Kategorie B auf deutlich niedrigerem Niveau (Gesamtwert 65 Punkte, erste Erhebungswelle 57 Punkte, zweite Erhebungswelle 73 Punkte). Am besten schnitten die Vertriebsstellen in Duisburg Hbf (99 Punkte), Essen Hbf (96 Punkte), Neuss (94 Punkte), Kleve (92 Punkte) und Dortmund (92 Punkte) ab. Schlusslichter sind die personenbedienten Vertriebsstellen in Krefeld (57 Punkte), Mönchengladbach (60 Punkte) und Hagen (61 Punkte).

Die nicht zufriedenstellenden Ergebnisse sind nicht überraschend, da in einigen Verkaufsstellen keine Auslagemöglichkeiten vorhanden waren. Zusätzlich fehlten noch Erfahrungswerte für die benötigten Mengen der einzelnen Broschüren. Durch die Erfahrungen aus dem Jahr 2020 erwartet der VRR im Jahr 2021 bessere Ergebnisse.

Wartezeiten

Die Wartezeiten wurden in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie bei den Videoautomaten und der Telefon-Hotline von Transdev gemessen; letzteres nur in der zweiten Erhebungswelle.

Die durchschnittlichen Wartezeiten in Vertriebsstellen der Kategorie A lag bei 2 Minuten und 12 Sekunden. Dabei schnitt von den sechs Vertriebsstellen der Kategorie A der Standort Düsseldorf Flughafen mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 51 Sekunden am besten ab. Der erfreuliche Wert überrascht aufgrund des deutlichen reduzierten Touristenverkehrs im Flughafen Düsseldorf während der Corona-Pandemie nicht. Am längsten mussten die Erheber*innen

im Durchschnitt in den Vertriebsstellen in Düsseldorf Hbf und Dortmund Hbf (jeweils 2 Minuten und 37 Sekunden) warten. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die bereits niedrigen durchschnittlichen Wartezeiten der ersten Erhebungswelle in der zweiten Welle noch einmal gesunken sind. Die absolut längste Wartezeit betrug 37 Minuten und 24 Sekunden (gemessen in der Vertriebsstelle in Dortmund in der ersten Erhebungswelle).

In den Vertriebsstellen der Kategorie B wurden durchschnittliche Wartezeiten von 1 Minute und 8 Sekunden gemessen. Die niedrigste durchschnittliche Wartezeit hat die Vertriebsstelle in Neuss Hbf erzielt (18 Sekunden), den höchsten Wert weist die Vertriebsstelle in Mönchengladbach auf (1 Minute und 51 Sekunden). Am längsten mussten die Tester*innen in einem Fall in Herne warten (12 Minuten und 30 Sekunden). Dieser Wert wurde in der ersten Erhebungswelle gemessen.

Die durchschnittliche Wartezeit bei den Videoautomaten (Wartezeitmessung ab Auswahl der Schaltfläche „Videoberatung“ bis zur erfolgreichen visuellen Verbindung mit einem/einer Transdev-Mitarbeiter*in über den gesonderten Bildschirm) betrug 4 Minuten und 49 Sekunden. An einigen Videoautomaten musste sogar 15 Minuten gewartet werden, ehe der Test abgebrochen wurde.

Ebenfalls wurde in der zweiten Erhebungswelle die Wartezeit bei der Telefon-Hotline von Transdev untersucht. Als Messzeitraum wurde die Zeit zwischen erfolgter Telefonmenü-Auswahl und Zuweisung zu einem/einer Kundenberater*in definiert. Die durchschnittliche Wartezeit betrug 49 Sekunden, die längste gemessene Wartezeit betrug 3 Minuten und 46 Sekunden.

Es ist davon auszugehen, dass sich 2020 die verringerte Mobilität im öffentlichen Nahverkehr in den Vertriebsstellen, bei der Untersuchung der Videoautomaten und der Hotline aufgrund der Corona-Pandemie besonders deutlich auf die Wartezeiten auswirkte. Es ist in den nächsten Jahren mit höheren durchschnittlichen Wartezeiten zu rechnen. Die Ergebnisse der Videoautomaten und der Hotline entsprechen trotz bzw. vor allem wegen der Pandemie nicht den Erwartungen des VRR.

Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen

Bei der Untersuchung wurde das Auftreten der Mitarbeitenden an insgesamt drei Merkmalen ermittelt. Hierzu gehören das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung beim Beratungsgespräch.

Die Untersuchung fand ausschließlich in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie an den Videoautomaten (ohne Untersuchungsmerkmal „Dienstkleidung“) statt. Dort wurde ein Gesamtwert von 89 Punkten erreicht (erste Erhebungswelle 86 Punkte, zweite Erhebungswelle 93 Punkte). Positiv hervorzuheben sind dabei die Vertriebsstellen in Dortmund Hbf (Gesamtwert 97 Punkte, Begrüßung 95 Punkte, Verabschiedung 97 Punkte, Dienstkleidung 100 Punkte) und Kleve (Gesamtwert 95 Punkte, Begrüßung 98 Punkte, Verabschiedung 98 Punkte, Dienstkleidung 91 Punkte). Grundsätzlich lassen sich hier auch Qualitätsunterschiede in bzw. zwischen den einzelnen Vertriebskategorien und den Videoautomaten feststellen. Während in den Vertriebsstellen der Kategorie A der schlechteste Gesamtwert 89 Punkte beträgt, liegen die Vertriebsstellen der Kategorie B zwischen 85 und 95 Punkte.

Die Videoautomaten erzielten schlechtere Ergebnisse als die personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorien A und B. Alle elf Videoautomaten erreichen bei der Begrüßung und Verabschiedung insgesamt 74 Punkte (erste Erhebungswelle 72 Punkte, zweite Erhebungswelle 76 Punkte). Dabei ist anzumerken, dass der Videoautomat in Haltern am See kurz vor Beginn der zweiten Erhebungswelle in Betrieb genommen wurde, während des Untersuchungszeitraums die Beratungsfunktion nicht kontinuierlich funktioniert hat und als Mangel bewertet wurde.

Fachkompetenz in den Vertriebsstellen

Um die Fachkompetenz von Mitarbeitenden zu bewerten, schickt der VRR die speziell geschulten Ratsuchenden 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 Testkund*innen mit den Vertriebsstellenmitarbeitenden durchgespielt.

Die Fachkompetenz wurde in allen personenbedienten Vertriebsstellen (Kategorie A bis C), an den Videoautomaten sowie an der Telefon-Hotline überprüft. Im Jahr 2020 erreichten sämtliche Vertriebsstellen im Hinblick auf die Fachkompetenz der Mitarbeitenden durchschnittlich 71 Punkte, wobei der erste Untersuchungszeitraum mit nur 63 Punkten deutlich schlechter abschneidet als der zweite (79 Punkte).

Das nicht zufriedenstellende Ergebnis ist unter anderem auf das nur mäßige Wissen der Berater*innen über den IC/EC-Aufpreis zurückzuführen. Der IC/EC-Aufschlag ist erhältlich als Monatsticket oder als Abo. Seit dem 01.01.2020 entfällt die



Die Fahrgäste wurden insbesondere beim Thema IC-/EC-Zuschlag nicht immer korrekt beraten.

Staffelung nach Preisstufen, stattdessen wurde ein Einheitspreis eingeführt. Da es sich hierbei eher um ein Nischenprodukt handelt, kommen die Kundenberater*innen eher selten mit diesem Produkt in Berührung. Dabei unterscheiden sich die Ergebnisse in der ersten Erhebungswelle (nur in 44 % der Fälle wurde eine korrekte Antwort gegeben) und der zweiten Erhebungswelle (78 %). Somit erreicht dieses Testszenario nur einen Gesamtwert von 60 Punkten und ist damit Schlusslicht unter den sieben Szenarien. Grundsätzlich lässt sich bei den Szenarien auch ein deutlicher Qualitätssprung zwischen der ersten und zweiten Untersuchungswelle erkennen. Alle sieben Testszenarien haben besser in der zweiten Erhebungswelle abgeschnitten als in der ersten.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigen die Berater*innen der Vertriebsstelle in Bochum die höchste Fachkompetenz (82 Punkte), am schlechtesten hat die Vertriebsstelle in Essen abgeschnitten (70 Punkte). Insgesamt liegen die Ergebnisse bei den Kundenzentren dicht beieinander.

Etwas schlechter sind die Ergebnisse der Vertriebsstellen der Kategorie B. Hier schneidet zwar die Vertriebsstelle in Wuppertal-Oberbarmen mit 84 Punkten (Höchstwert bei den Vertriebsstellen der Kategorie B) etwas besser ab als die beste Vertriebsstelle in Kategorie A, jedoch ist die Vertriebsstelle in Neuss mit 64 Punkten das Schlusslicht im Hinblick auf die Fachkompetenz.

Deutliche Ergebnisunterschiede sind bei den Agenturen festzustellen. Während Voerde mit 98 Punkten mit Abstand am besten abschneidet und somit besser als alle klassischen Vertriebsstellen (Kategorien A bis C) ist, erreicht die Agentur in Kleinenbroich bei der Fachkompetenz nur 24 Punkte. Positiv zu erwähnen sind auch die Agenturen in Goch (93 Punkte) und Castrop-Rauxel (89 Punkte).

Bei 92 % aller Testanrufe bei der Telefon-Hotline wurden den Testanrufer*innen korrekte Antworten geben. Hier ist allerdings zu erwähnen, dass die Telefon-Hotline nur den

telefonischen Abo-Vertrieb sowie die Beschwerdeentgegennahme inkl. der Aufnahme von Störungsmeldungen von Fahrausweisautomaten und Videoautomaten übernimmt. Daher wurde nur ein Szenario zu einem speziellen Abonnement-Thema getestet. Zudem wurden nur in der zweiten Erhebungswelle Testanrufe durchgeführt, sodass die Stichprobe hier entsprechend gering ist.

Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In den folgenden Tabellen wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen der Kategorien A und B je Erhebungswelle und als Gesamtergebnis dargestellt. Generell liegen die Verkaufsstellen einer jeweiligen Kategorie in den Platzierungen nicht zwangsläufig dicht beieinander. Das bedeutet, dass sich über alle Verkaufsstellen hinweg Qualitätsunterschiede zeigen. Die Außendarstellung der Vertriebsstellen war in einigen Fällen noch nicht zufriedenstellend, eine Nachbesserung ist für das Jahr 2021 geplant. Die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien sind in den Kundenzentren der großen Bahnhöfe (Vertriebsstellen der Kategorie A) positiv bewertet worden, Nachbesserungsbedarf besteht bei den Vertriebsstellen der Kategorie B. Die gemessene durchschnittliche Wartezeit von 2 Minuten und 12 Sekunden in den sechs Kategorie-A-Vertriebsstellen bzw. 1 Minute und 8 Sekunden bei den 15 Vertriebsstellen der Kategorie B stellen einen überaus erfreulichen Wert dar, obwohl es in Einzelfällen zu kundenunfreundlichen Wartezeiten von über zehn Minuten gekommen ist. Die erfreulichen Werte stehen aber besonders unter dem Einfluss der Corona-Pandemie. Aufgrund des geringen Fahrgastauskommens in den jeweiligen Erhebungszeiträumen sind diese Werte möglicherweise in „pandemiefreien“ Jahren nicht mehr zu erreichen. Das Auftreten der Mitarbeiter*innen in den Anlaufstellen wurde überwiegend positiv bewertet, wobei auch hier die Vertriebsstellen der Kategorie A insgesamt besser abgeschnitten haben als die Vertriebsstellen in der Kategorie B. 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 2020 gewesen: In weniger als drei Viertel aller Anfragen wurde korrekt geantwortet. Hierbei ist darauf hinzuweisen, dass in den meisten Fällen seit dem Vertriebsdienstleisterwechsel noch unerfahrenes Personal in den Vertriebsstellen eingesetzt wurde. Über alle untersuchten Kriterien und aller Vertriebsstellen hinweg ergibt sich somit ein qualitativer Mittelwert von 76,05 Punkten.

Positiv hervorzuheben ist, dass trotz kurzer Reaktionszeit zwischen dem ersten und zweiten Untersuchungszeitraum (drei Wochen) eine deutliche Qualitätsverbesserung im zweiten Untersuchungszeitraum erreicht werden konnte. Bis auf die Vertriebsstelle in Bochum konnten sich alle Vertriebsstellen, teilweise deutlich, verbessern. Einen besonders hohen Qualitätssprung im Vergleich der Untersuchungsstellen haben die Vertriebsstellen im Düsseldorfer Hbf, Dinslaken und Grevenbroich (jeweils mehr als 20 Punkte) erreicht.

Am besten abgeschnitten hat die Vertriebsstelle in Wuppertal-Oberbarmen. Lediglich das etwas schwächere Ergebnis bei der Verfügbarkeit der Informationsmaterialien hat ein noch besseres Ergebnis verhindert.

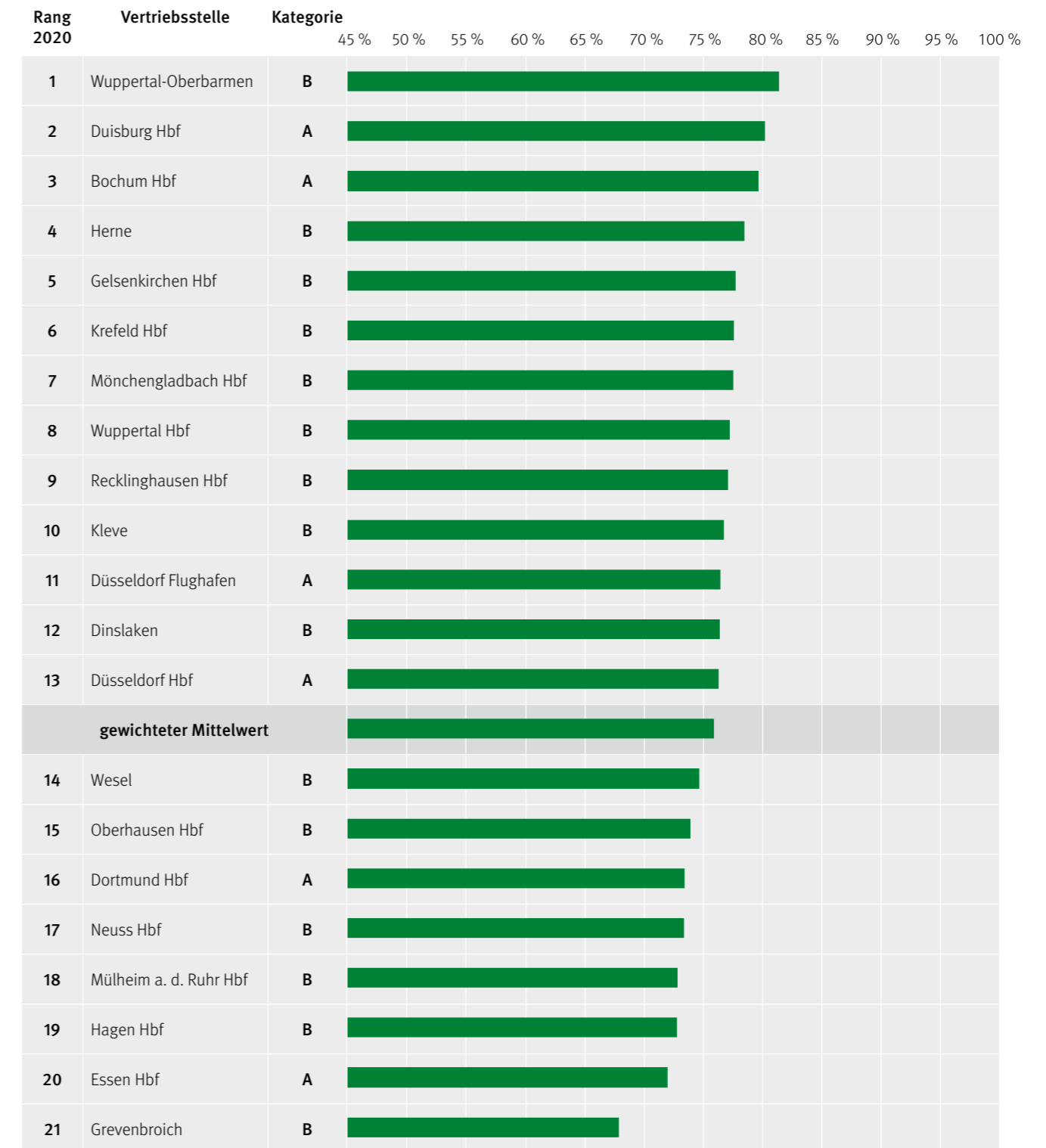
Positiv fällt zudem auf, dass zwei Kundenzentren der Kategorie A auf den ersten drei Plätzen sind. Ausschlaggebend für Rang 2 der Vertriebsstelle in Duisburg in der Gesamtwertung ist neben einem durchschnittlichen Ergebnis bei der Fachkompetenz von 78 Punkten das im Vergleich zu den anderen Vertriebsstellen gute Gesamtergebnis in der ersten Erhebungswelle (74,93 Punkte, Rang 3 im ersten Untersuchungszeitraum). Die Vertriebsstelle in Bochum punktet mit der höchsten Fachkompetenz aller sechs Kundencenter (82 Punkte).

Das Schlusslicht im Jahr 2020 ist die Kundenanlaufstelle in Grevenbroich. Grund dafür ist das schlechte Ergebnis in der ersten Erhebungswelle. Dort schnitt Grevenbroich in allen Qualitätskriterien unterdurchschnittlich ab. Der schlechte Wert von 57,20 Punkten konnte in der zweiten Erhebungswelle deutlich gesteigert werden, im Ranking des zweiten Erhebungszeitraumes liegt Grevenbroich mit einem Wert von 79,20 Punkten auf dem viertletzten Platz.

Die Vertriebsstelle in Wuppertal-Oberbarmen schneidet im Jahr 2020 als beste ab.



Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR



■ 2020

Zusammenfassung



Die durchschnittliche Verspätung bleibt im Jahr 2020 konstant zum Vorjahr: Sie beträgt eine Minute und 30 Sekunden. Der Sturm im Februar und die Auswirkungen eines LKW-Brandes auf der A 40 unter Eisenbahnbrücken lassen die Verspätungen über alle Produktgruppen steigen. Für April sind die geringsten Verspätungsminuten zu verzeichnen. S-Bahnen sind weiterhin die pünktlichste Produktgruppe: Die Quote der bis unter vier Minuten verspäteten Fahrten liegt bei 91,6 %. Bei den RE-Linien sind 87,8 % und bei den Regionalbahnen 89,4 % aller Züge ohne Behinderungen durch Baustellen gar nicht oder nur leicht verspätet.

Der Anteil der sogenannten vorhersehbaren Ausfälle ist im Jahr 2020 stark steigend. Viele Bautätigkeiten an der Eisenbahninfrastruktur und der mit dem Land NRW abgesprochene Corona-Fahrplan beeinträchtigen den SPNV an Rhein, Ruhr, Wupper und Lippe. Die führt dazu, dass theoretisch mehr als jede zehnte Fahrt nicht stattfindet. Der Sturm im Februar und der Personalmangel bei Abellio führen zu zahlreichen Zugausfällen. Beide Geschehnisse waren räumlich begrenzt, beeinträchtigen die Quoten für die Produktgruppen RE, RB und S-Bahn im Jahresverlauf aber stark. Am seltensten von allen VRR-Linien fällt die RB 91 aus, am häufigsten die RB 46: beides Linien von Abellio.

Positiver stellt sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen sinkt 2020 vor allem bei S-Bahn-Linien deutlich. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie S 68 auf. Aber auch auf den Linien S 1, S 6, S 11, RE 6 und RE 7 finden die Fahrgäste viel häufiger als im Vorjahr die geforderte Sitzplatzanzahl vor. Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Profitester*innen gemessen.

Sie attestieren sehr vielen Fahrzeugen einen guten Zustand, kritisieren aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Toilettenkabinen. Hier geben die EVU Keolis und Nordwestbahn kein gutes Bild ab.

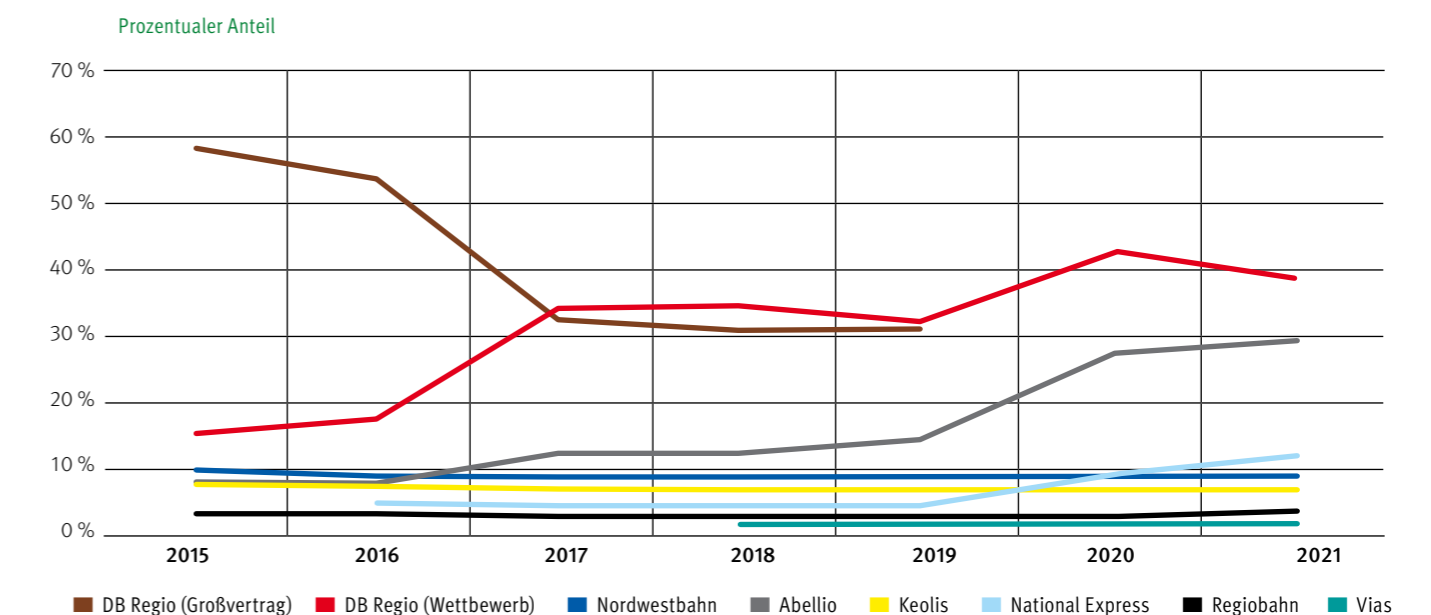
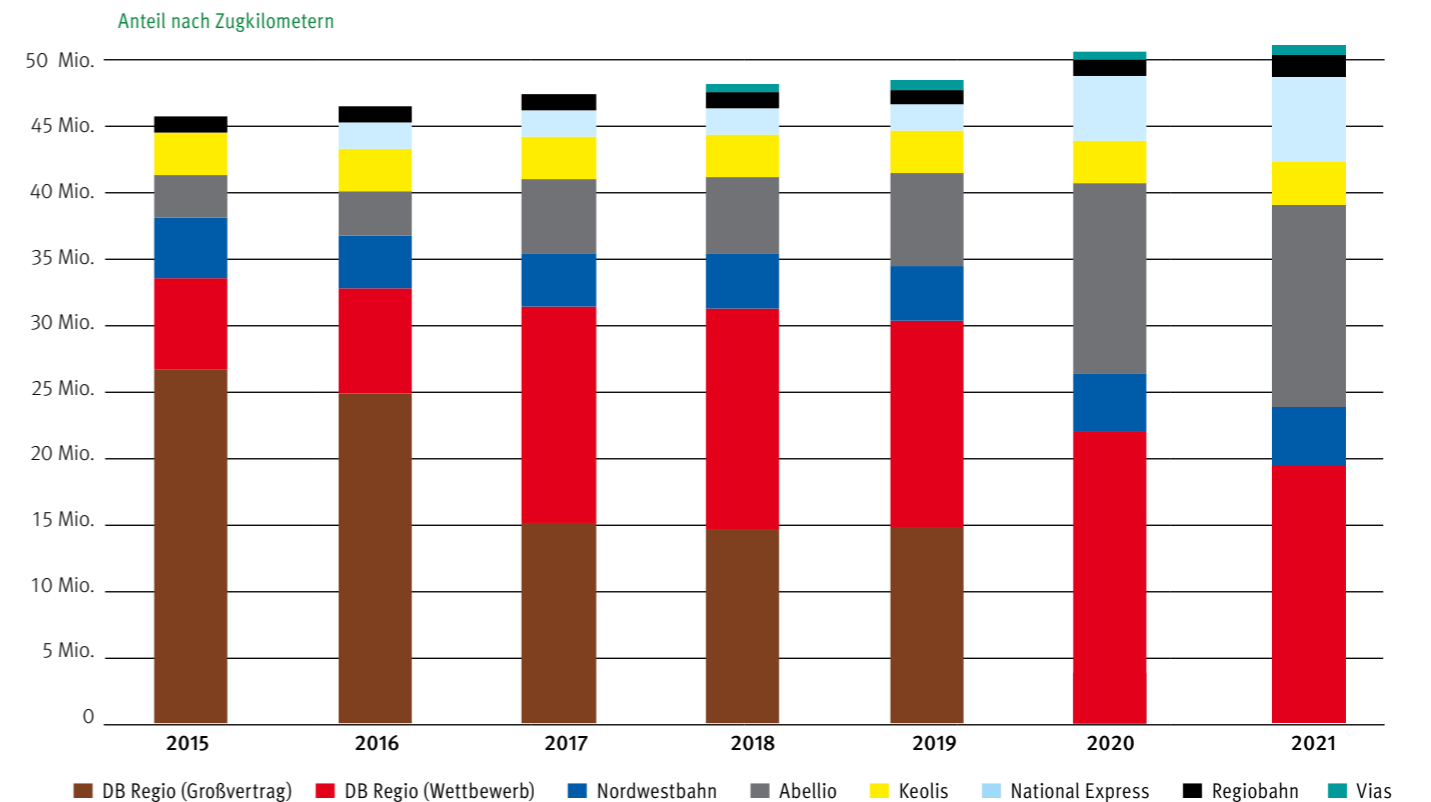
Aus Fahrgastsicht steigt die durchschnittliche Zufriedenheit mit sämtlichen Linien marginal um 0,05 Notenpunkte auf die Note 2,21 – angelehnt an das gängige Schulnotensystem mit einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Kein EVU erreicht mehr eine „Eins vor dem Komma“. Die Spanne zwischen dem beliebtesten und dem unbeliebtesten EVU beträgt nun nur noch 0,18 Notenpunkte. Es ist außerdem zu erkennen, dass die Zuverlässigkeit einer Linie (Pünktlichkeit und Ausfälle) die Fahrgastzufriedenheit wesentlich beeinflusst. In der Gunst der Fahrgäste liegt Abellio vorne. Der Betreiber Nordwestbahn belegt in diesem Jahr wieder den letzten Platz.

Erstmals beurteilen im Jahr 2020 speziell geschulte Testkund*innen die Vertriebsstellen des neuen Vertriebsdienstleisters Transdev. Die Qualität wird in unterschiedlichen Standards gemessen. Die für die Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter ist dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Fahrgäste warten im Berichtsjahr 2020 in den jeweiligen Vertriebsstellenkategorien unterschiedlich lang, durchschnittlich in den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfen im VRR zwei Minuten und zwölf Sekunden. Die fachliche Beratung weist grundsätzlich Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Wuppertal-Oberbarmen am besten, in Grevenbroich dafür am schlechtesten.

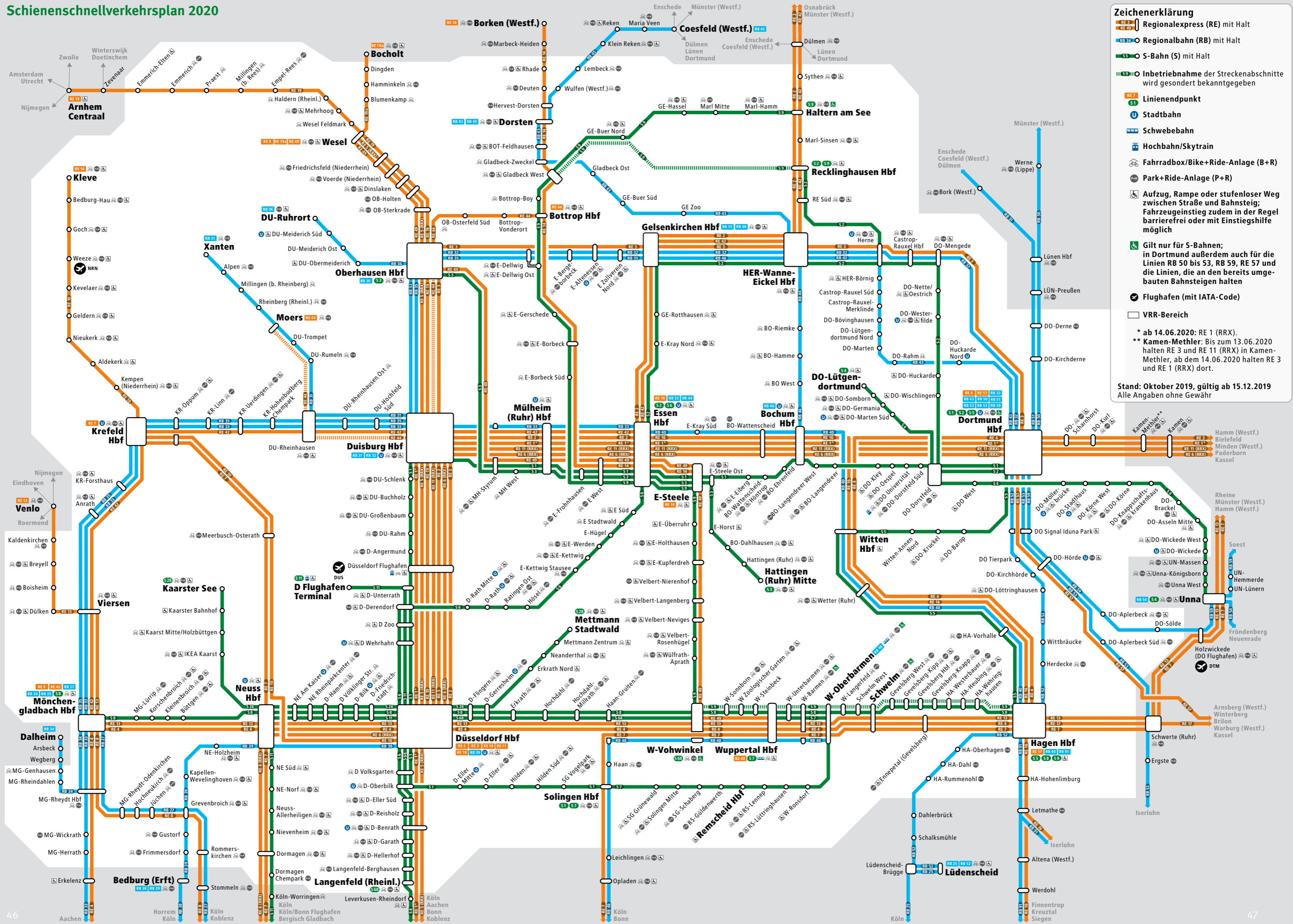
Anteil der Zugkilometer nach EVU

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.



Schienenschnellverkehrsplan 2020



Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr	
RE 1	NRW-Express	Interimsvergabe Los 1	DB Regio	Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	0,89
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	Abellio	Desiro HC Dosto	Aachen – Hamm (Westf)	0,93
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	DB Regio	Dosto	Düsseldorf – Osnabrück	1,37
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	1,68
RE 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Wesel – Koblenz	1,00
RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,28
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE 8/RB 33-Vertrag Los 1	DB Regio	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
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-Steele	0,90
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz 2	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK Ersatzkonzept	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,11
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Arnhem (NL) – Düsseldorf	1,64
RE 19a	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	Abellio	LINT 41	Bocholt – Wesel	0,21
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	DB Regio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	2,19
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
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK Ersatzkonzept	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,15
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB 27-Vertrag	DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,82
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	Interimsvergabe Los 6	DB Regio	ET 425 ET 426	Aachen – Heinsberg (Rhein) / Duisburg	1,09
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 – Gelsenkirchen	0,53
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 und 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,58
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK	Dorsten – Dortmund	0,65
RB 45	Der Coesfelder	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,17

alle Angaben in Mio.

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr	
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2	Abellio	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	National Express	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,72
RB 50	Der Lünener	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	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
RB 53	Ardey-bahn	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK Ersatzkonzept	Dortmund – Iserlohn	0,30
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz 2	Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2	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 5 / S 8		S 5 / S 8-Vertrag	DB Regio	ET 1440	Mönchengladbach – Dortmund	3,32
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		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
S 11		DB-Großvertrag	DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,38
S 28	Regiobahn	Regiobahn-Vertrag	Regiobahn	TALENT	Kaarst – Mettmann	1,14
S 68		DB-Großvertrag	DB Regio	ET 420	Langenfeld (Rhein) – Wuppertal-Vohwinkel	0,21
S 28	Sonderverkehre		Train Rental	n-Wagen	diverse	0,01

alle Angaben in Mio.

Betriebliche Änderungen

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr	
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2020						
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	RE8/RB33-Vertrag Los 2	DB Regio	ET 1440	Aachen – Essen	1,15
RE 4	Wupper-Express	Vorlaufbetrieb RRX Los 3	National Express	Desiro HC	Aachen – Dortmund	1,75
S28	Regiobahn	Regiobahn	Regiobahn	INTEGRAL	Kaarst – Wuppertal	1,61

alle Angaben in Mio.

Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



ET 425



ET 1440



FLIRT 3



Desiro HC



TALENT



TALENT 2



FLIRT 3XL



ET 420



LINT 41



LINK



ET 422



ET 423



LINT 54

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

